



Wanneer Zorginspectie langskomt, wordt vaak ook het pedagogisch klimaat bekeken. Hoe bereid je je daar het best op voor als zelfstandige kinderopvang? En wat als je te laag scoort? Gelukkig kun je dan beroep doen op VoorZet. De Ukkies (bij Leuven) hebben van die pedagogische ondersteuning gebruik gemaakt.

De kwaliteit onder controle

Met KWAPOI – het Kwaliteitsinstrument voor Particuliere Opvanginstellingen 1997– kijkt Zorginspectie naar de pedagogische kwaliteit van je organisatie. Dat gebeurt op basis van observaties tijdens vijf momenten: een rustmoment, een eetmoment, een verzorgingssituatie, een onthaalsituatie en een activiteitenbegeleiding. Daarna krijg je een totaalscore op een zevenpuntschaal.

Die score is niet vrijblijvend. Score '3' staat voor basis-kwaliteit, je kinderdagverblijf krijgt een attest van toezicht. Vanaf '4' kom je in aanmerking voor een financiële

tegemoetkoming. Die score heb je ook nodig wanneer je werkt met IKG, de inkomensgerelateerde bijdrage. Maar wat als je KWAPOI-score te laag is? Wat als je je financiële ondersteuning, je IKG-statuuut of zelfs je attest dreigt te verliezen? Dan kun je beroep doen op de pedagogische ondersteuning van VoorZet. Die organisatie is er niet alleen voor starters (zie KIDDO 2, 2012), maar ook voor bestaande zelfstandige kinderdagverblijven.

Gezonde financiën en een goede werking

In en rond Leuven liggen de 5 vestigingen van Ukkie.

Sinds het ontstaan meer dan 15 jaar geleden, groeide de totale opvangcapaciteit tot 116 kinderen. Door de jaren heen waren er ups en downs, ook financieel. Een gezonde financiële toestand en een goede pedagogische werking gaan vaak hand in hand. De Ukkies pakten dit gelijktijdig aan. Om beter zicht te krijgen op hun financiën, deed de opvangorganisatie beroep op het Agentschap Ondernemen. Er kwam hulp bij het opstellen van een budget, zodat de Ukkies gericht een langetermijnvisie kunnen uitwerken en financieel een beter evenwicht kunnen bewaren. Om minstens een KWAPOI-score 4 te halen, gingen de Ukkies te rade bij VoorZet.

Van observeren kun je leren

Op het eerste overleg met VoorZet bespreken de Ukkies alle facetten van de huidige werking (met onder meer de regelgeving en de financiële situatie) en ook de toekomstplannen van het kinderdagverblijf. Het is duidelijk: de Ukkies willen werken aan kwaliteit maar weten niet goed waar te beginnen. Daarop introduceert VoorZet een zogeheten Ziko-observatie. Daarmee kun je kijken of de kinderen zich in de opvang goed voelen (wat valt onder welbevinden) en geboeid bezig zijn (dit valt onder betrokkenheid). En bekijk je de opvang door kinderogen, dan weet je meteen welke werkpunten er zijn. Met die observaties merken de Ukkies hoe elke vestiging haar eigen werkpunten en kwaliteiten heeft. Hoewel er één leidinggevende is, heeft elke locatie andere materialen, zijn eigen sfeer, een verschillende dagorganisatie en een eigen begeleidingsstijl. Ook het initiatief dat kinderen kunnen nemen verschilt.

Directeur van de Ukkies Griet Vanhorebeek herinnert het zich nog goed: 'Bij de eerste Ziko-observatie was de score van welbevinden laag en die van betrokkenheid nog lager. Dat was een teleurstelling. We speelden zoveel met de kinderen en toch stond het daar zwart op wit. Door de feedback die we bij de scores kregen, werd duidelijk dat individueel spel en geleid spel in evenwicht moeten zijn. En zelfs bij een geleide activiteit moeten de kinderen de mogelijkheid hebben om zich terug te trekken in hun eigen spel.' Pedagogisch verantwoordelijke Mieke Jacobs vult

aan: 'We zagen ook dat we onze hoeken meer uitnodigend konden maken.'

Meer zelfvertrouwen

Meteen na de eerste observatie schieten ze bij de Ukkies in actie. Na elke volgende observatie komen nog meer veranderingen in de leefgroepen en de aanpak van de begeleiders. 'Mijn zelfvertrouwen is enorm gegroeid', zegt Mieke. 'En ook al ben ik een *insider*, ik heb geleerd om onze organisatie ook als buitenstaander te bekijken. Werken aan kwaliteit leek me eerst een onmogelijke opdracht, maar door afstand te nemen en kritisch naar onze werkpunten te kijken, zie ik ook meer mogelijkheden.'

Ook alle begeleidsters zijn nu gemotiveerd om te werken aan kwaliteit. 'Na elke bespreking met VoorZet gingen we bij de Ukkies aan de slag met aandachtspunten. Doordat ook de positieve punten van de verschillende vestigingen en de begeleiders aan bod kwamen, bleef de motivatie. De veranderingen waren concreet en duidelijk, we leren elke dag van elkaar en we kunnen verder.'

We zijn vertrokken!

Voor VoorZet is dat heel belangrijk. Organisaties moeten ook na de begeleiding verder kunnen. 'Na de observaties, kwam er een teamvergadering', vertelt Mieke Jacobs. 'Via een foto-methodiek hielp VoorZet ons om elke vestiging te bespreken. Toen werd voor alle begeleiders duidelijk hoeveel we van elkaar kunnen leren en hoe belangrijk het is dat we samen achter onze Ukkie-visie staan. We zijn er als team sterker uitgekomen en dat motiveert.'

'Ook de focus op de kwaliteiten van onze begeleiders heeft veel teweeggebracht', vindt Griet Vanhorebeek. 'Als iemand net aangenomen is, voelt het vaak heel goed. Je ziet iemands kwaliteiten en gelooft erin. Na verloop van tijd verlies je dat soms uit het oog. Door de begeleiding van VoorZet kijken we nu weer meer naar de talenten van onze begeleidsters. Het is nu aan ons om die in te passen in de leefgroepen zodat iedereen zich goed voelt. Begeleiders in de groep zetten waar ze het best functioneren, is belangrijk voor de kwaliteit.' ➤



Voor de kinderen is er volgens Mieke veel veranderd. 'Ze zagen de ruimte anders worden. Ze kunnen nu veel beter zelf speelgoed en materiaal pakken. Sinds we beter werken met hoeken, is het veel rustiger in de groep en spelen de kinderen intenser.'

Bezoek

En toen kwam de Zorginspectie langs. Een spannend moment. De begeleiding van VoorZet was nog maar net achter de rug en daar stond onverwacht een inspecteur aan de deur. Maar de doorlichting is voor elke vestiging positief. VoorZet krijgt een mailtje waarin trots de resultaten staan: 'Scores van 4.64 tot 5.41! Wij zijn heel blij, maar werken ondertussen verder aan onze kwaliteit.'

VoorZet is alvast tevreden: de goede scores zijn behaald. Maar nog veel belangrijker is dat de Ukkies beseffen hoe je dagelijks aan kwaliteit moet blijven werken. Het Ukkie-team volgt een Ziko-cursus en gaat naar vormingen. Zo blijven de begeleidsters uit de verschillende vestigingen elkaar ontmoeten en komen ze ook in contact met andere kinderdagverblijven. Die uitwisselingsmomenten blijken erg vruchtbaar en de *boost* om voor kwaliteit te gaan, blijft doorwerken.

Dat blijkt uit een laatste observatie van VoorZet. Na een traject van ruim 4 maanden is de ruimte anders ingericht en beter gestructureerd. De kinderen spelen meer betrokken met de materialen en in de speelhoeken; de begeleidsters zijn positief stimulerend. Ze staan ook meer stil bij hun handelen. Ze zien zelf werkpunten en zoeken dan gepaste oplossingen. De ondersteuning gebeurt meer binnenshuis. Er is een activiteitenmap voor elke vestiging, enzovoort.

Zowel VoorZet als de Ukkies hebben nu het gevoel dat de begeleiding afgerond kan worden. Het Ukkie-team voelt zich sterk genoeg om het heft weer in eigen handen te nemen, maar kan met twijfels of vragen nog altijd bij VoorZet terecht. ◀

Concreet

Wat kan een begeleidingstraject van VoorZet inhouden? Hoe snel gaat het? En wat zijn mogelijke resultaten? We zetten het voorbeeld van de Ukkies uit op een tijdslijn:

1997: Ukkie start met kinderopvang

2011: Ukkie opent haar vijfde vestiging

Oktober 2011: Agentschap Ondernemen helpt met een financieel plan

December 2011: VoorZet en de Ukkies hebben een eerste overleg. In dit oriënterend contact worden de behoeften getoetst en wordt de verdere pedagogische begeleiding besproken. Er komen ook administratieve zaken aan bod (bijvoorbeeld crisisprocedure, huishoudelijk reglement, etc.) en eventueel wordt doorverwezen naar andere ondersteuners

Februari 2012: VoorZet en de Ukkies starten met Ziko-observaties. Na elke observatie volgt een bespreking en opvolging

Maart 2012: De Ukkies bespreken de situatie van elke vestiging op de teamvergadering

April 2012: Zorginspectie geeft de Ukkies een goede totaalscore

Mei 2012: VoorZet besluit met een laatste observatie, de Ukkies blijven werken aan kwaliteit

Meer informatie?

Meer info over VoorZet vind je op www.voorzet.be. VoorZet maakt deel uit van de ondersteuningsstructuur voor de zelfstandige kinderopvang. Ook het Agentschap Ondernemen is een partner van deze ondersteuningsstructuur. Meer info daarover vind je op www.kindengezin.be/vernieuwing/kinderopvang. Klik op 'Actieplan zelfstandige kinderopvang' en vervolgens op 'hulp nodig'. De ondersteuning en hulp die deze partners bieden is gratis.