

Kwaliteitswijzer opvoedingsondersteuning



Een wegwijzer die helpt nadenken bij het samenstellen van aanbod opvoedingsondersteuning



Wat is opvoedingsondersteuning?

Een brede waaier van aanbod en maatregelen die ouders en opvoedingsverantwoordelijken als ondersteunend ervaren bij het opvoeden en opgroeien van hun kinderen en jongeren.

Waarvoor gebruiken?

De kwaliteitswijzer helpt nadenken of een organisatie een kwaliteitsvolle bijdrage kan leveren op vlak van opvoedingsondersteuning

Voor wie?

Voor coördinatoren en samenwerkingsverbanden die een inschatting willen maken over de kwaliteit van aanbod opvoedingsondersteuning

Wat wordt verstaan onder kwaliteit?

Kwaliteit is een moeilijk te definiëren begrip, vaak subjectief en afhankelijk van de context. Wat onder kwaliteit verstaan wordt, is het resultaat van kennis, overtuigingen, belangen en omstandigheden. Het is dan ook belangrijk om als opvoedingsondersteunend initiatief samen met partners na te denken over deze kwaliteit, afhankelijk van de lokale context. Cliënten, dienstverleners, leidinggevenden of overheidsvertegenwoordigers kijken verschillend tegen kwaliteit aan door de positie die ze innemen. (Bron: Opvoedingsondersteuning: Visie en kwaliteit 2004)
Kwaliteitscriteria zijn daarom steeds in evolutie en veelzijdig te interpreteren.

Hoe deze kwaliteitswijzer gebruiken?

De kwaliteitswijzer helpt je om aan de hand van 9 criteria te reflecteren over aanbod.

Elk criterium heeft een aantal concrete vragen om mee aan de slag te gaan.

Je kiest zelf rond welke criteria je wil reflecteren of over in gesprek gaan. Je hoeft niet perse alle criteria en vragen te overlopen.

Hoe kwam deze wijzer tot stand?

Naar aanleiding van een concrete vraag van het Bovenlokaal Overleg Opvoedingsondersteuning Waasland en de vraag van Huizen van het Kind naar meer helderheid en handvaten inzake de kwaliteit van opvoedingsondersteunend aanbod, groeide het idee om een reflectietool te ontwikkelen. Aan de hand van de waardevolle inbreng van de partners uit dit overleg, de Huizen van het Kind en de Opvoedingswinkels werden negen criteria vastgelegd en werkte EXPOO deze kwaliteitswijzer uit

EXPOO informeert



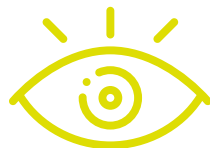
Thema Opvoedings- en gezinsondersteuning

Decreet Preventieve Gezinsondersteuning

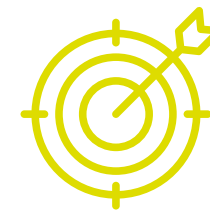
Roadmap Huizen van het Kind



1. Bruikbaarheid



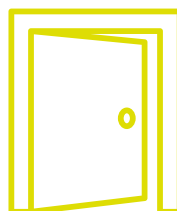
2. Visie



3. Missie



4. Concreet aanbod



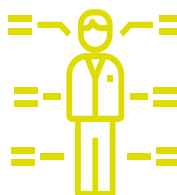
5. Toegankelijkheidsbeleid



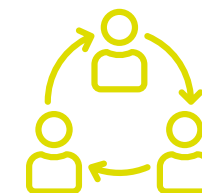
6. Sociale cohesie



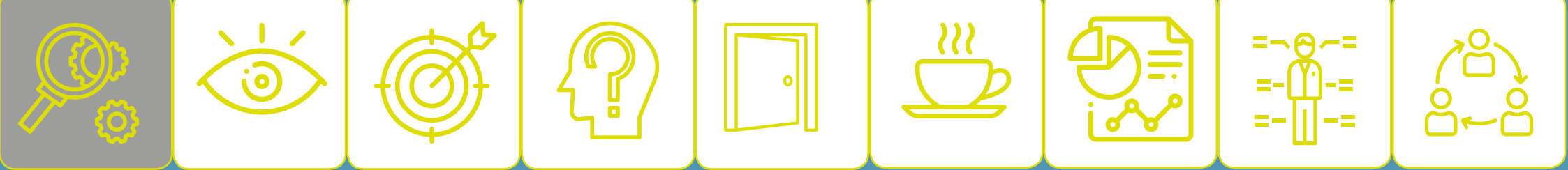
7. Evaluatie



8. Competentieopbouw



**9. Samenwerking en
netwerking**

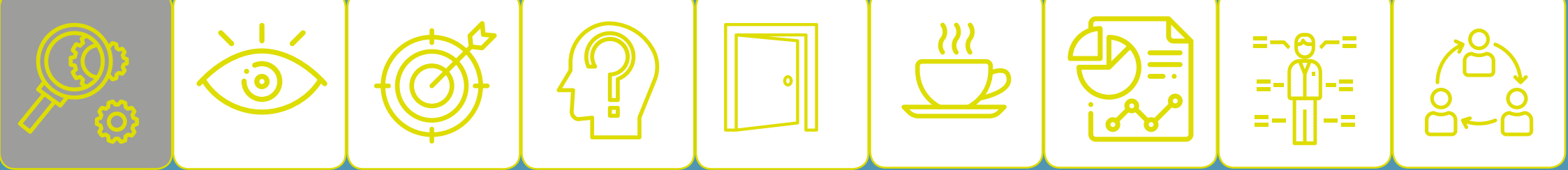


1. Bruikbaarheid: ouders vinden het aanbod ondersteunend

De dienstverlening biedt een antwoord op vragen/bezorgdheden van ouders
De organisatie speelt in op algemene behoeften van ouders en opvoedingsfiguren zodat het aanbod maatschappelijk relevant is voor de lokale/regionale gemeenschap.

EXPOO informeert 

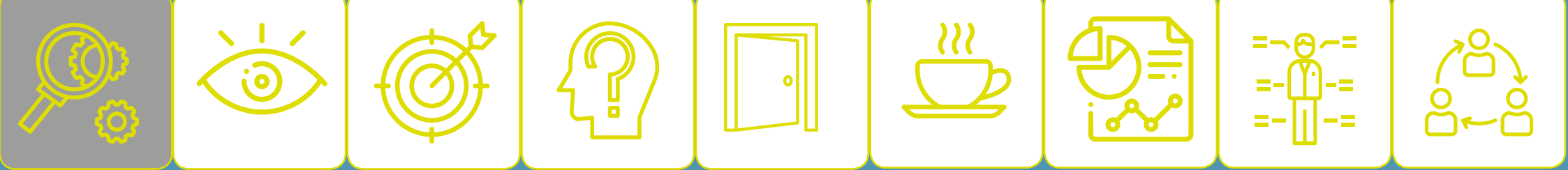
Wat weten we over de behoeften van ouders omtrent opvoedingsondersteuning?



1.1. HET AANBOD (DAT DE PARTNER VOORSTELT) SLUIT AAN BIJ DE BEHOEFTE VAN OUDERS EN GEZINNEN.

- Heeft de organisatie zicht op behoeften van gezinnen.
- Kan het aanbod flexibel ingezet worden op maat van de vraag van het gezin?
- Hoe wordt de dienstverlening/aanbod aangepast aan de behoeften van ouders?

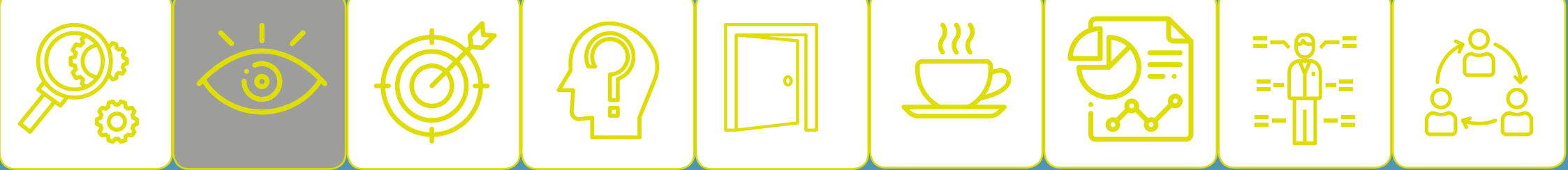




1.2. HET AANBOD IS RELEVANT: HET HEEFT EEN (MAATSCHAPPELIJKE) MEERWAARDE IN DE HUIDIGE (LOKALE/REGIONALE) CONTEXT.

- Hoe toont de organisatie dat de inhoud en thema's van het aanbod relevant zijn voor ouders en gezinnen.
- Op welke manier speelt het aanbod in op dagelijkse opvoedingsthema's?
- Hoe informeert de organisatie zich over (lokale) maatschappelijke thema's en bekommernissen omtrent opvoeding en opvoedingsondersteuning?
- Hoe verhoudt de kostprijs zich tot het maatschappelijk doel?





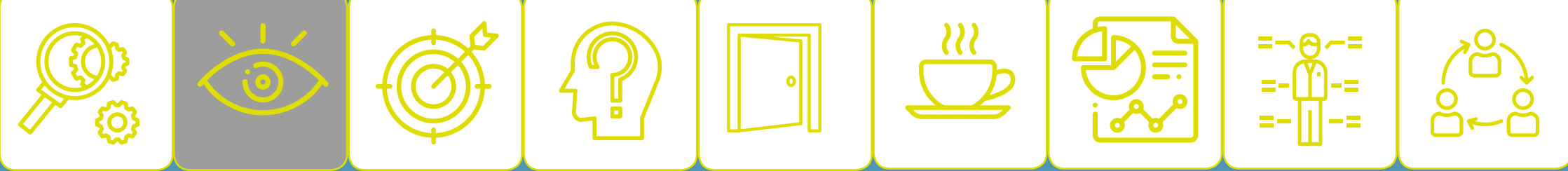
2. Visie: waarden en opvattingen over ouders, gezinnen en opvoeding

In opvoedingsondersteuning staan volgende basisprincipes voorop: holistische kijk, empowerment, participatie en proportioneel universalisme
In al deze principes is de krachtgerichte kijk op ouders terug te vinden en worden ouders als partners gezien in het opvoedingsondersteunend proces.

EXPOO informeert



<http://www.expoo.be/search/empowerment>

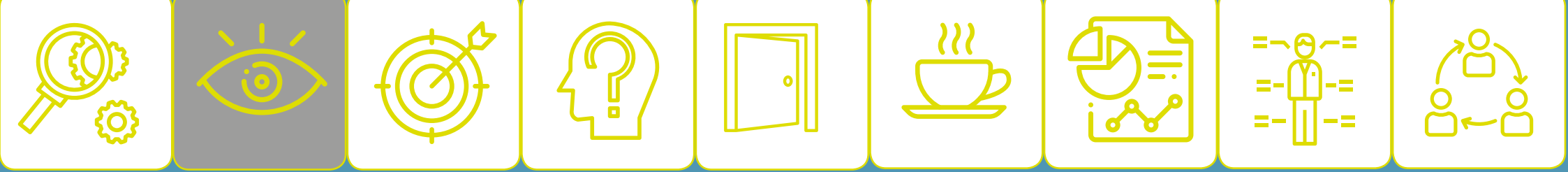


2.1. EMPOWERMENT

Empowerment is een proces van versterking waarbij ouders/opvoedingsfiguren greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving door het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.

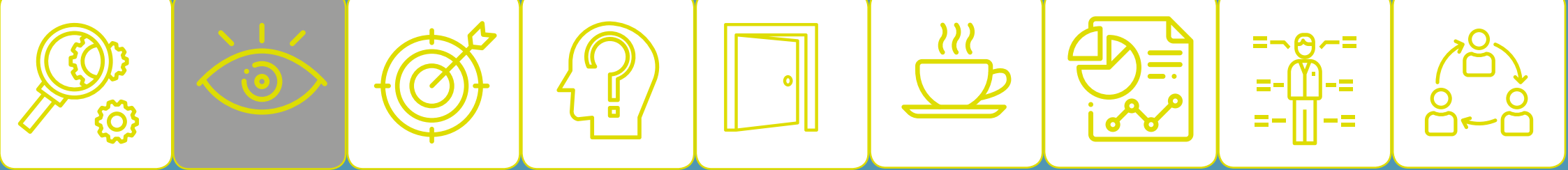
Concreet:

- Vertrekken vanuit positieve blik ten aanzien van opvoedingsfiguren;
- Aansluiten bij de deskundigheid van ouders;
- Betrokkenheid van het hele gezin activeren door samen oplossingen te zoeken die passen in hun situatie;
- Vereist procesmatig en flexibel werken.



- Hoe versterkt het aanbod de krachten van ouders/opvoedingsfiguren bij het opvoeden van hun kinderen?
- Hoe versterkt het aanbod de maatschappelijke positie van ouders/opvoedingsfiguren en gezinnen?
- Hoe versterkt het aanbod het informele netwerk van ouders/opvoedingsfiguren en gezinnen?

A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.



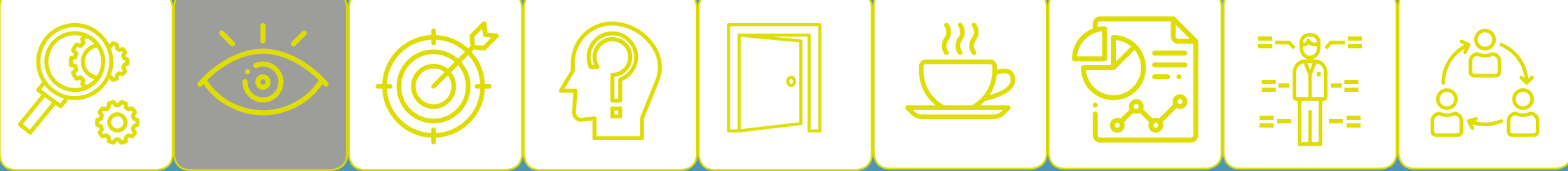
2.2. PARTICIPATIE VAN DE GEBRUIKERS (GEZINNEN, OUDERS, KINDEREN)

De organisatie waardeert de inzet en het engagement van de gebruikers (ouders, gezinnen, kinderen,...) en integreert hun ideeën en inbreng om de organisatie en eigen dienstverlening verder uit te bouwen.

- Hoe wordt ingezet op structurele betrokkenheid en dialoog met de ouders/ opvoedingsverantwoordelijken?

A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.





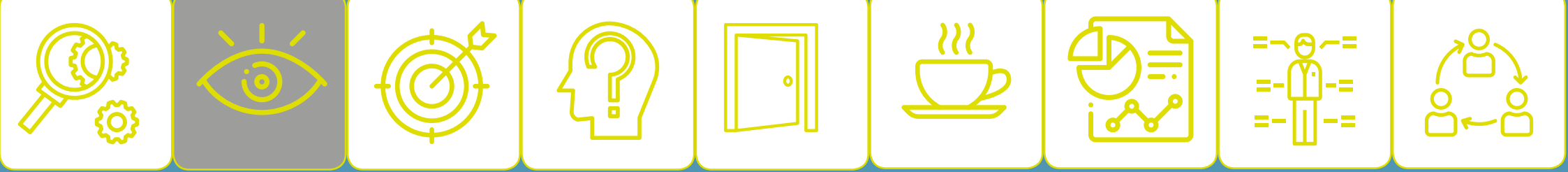
2.3 PROPORTIONEEL UNIVERSALISME

Proportioneel Universalisme is het zich als organisatie inzetten voor een basisaanbod voor elk kind en gezin (universeel), met aansluitend en geïntegreerd een supplementair aanbod voor gezinnen met specifieke noden (proportioneel). Dit betekent dat je niet hetzelfde zal doen voor iedereen, maar je aanbod zal aanpassen naargelang de noden.

EXPOO informeert

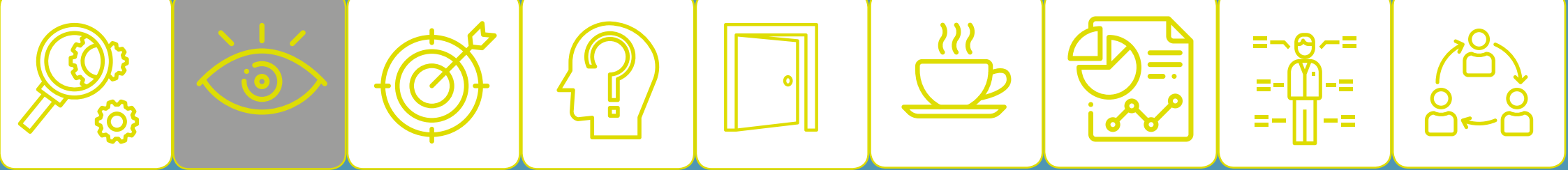


[Proportioneel universalisme](#)



- Wat betekent 'een universele basisdienstverlening' voor deze organisatie?
- Hoe zorgt de organisatie ervoor dat het aanbod toegankelijk is voor iedereen (de 5 b's)?
- Hoe richt de organisatie zich tot alle gezinnen, onafhankelijk van de gezinsvorm of situatie in het leven van het gezin?

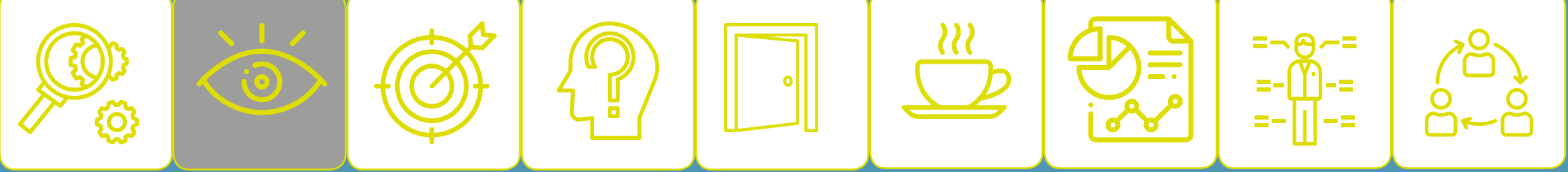




2.4. HOLISTISCHE VISIE

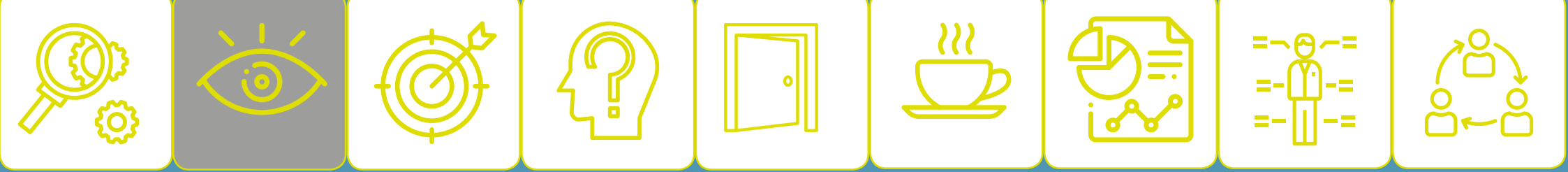
- Hoe streeft de organisatie naar een holistische visie op ouders en gezinnen?
- Wordt in deze visie de verantwoordelijkheid, het verlangen en de bekwaamheid van ouders of opvoedingsfiguren om de relatie met hun kinderen op een verantwoorde wijze vorm te geven erkend?
- Op welke manier wordt positief ouderschap gestimuleerd binnen de werking van de organisatie?
- Op welke manier houdt de organisatie ook rekening met de positie, de behoeften en noden van het kind?
- Hoe tracht de organisatie maximale ontplooiingskansen voor kinderen te creëren?





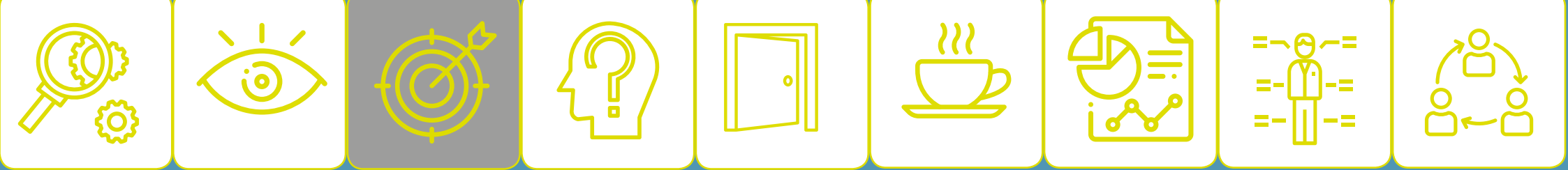
- Heeft de organisatie een beleid rond het beschermen van de psychische en fysieke integriteit van kinderen? Zo ja, welk?
- Heeft de organisatie een procedure in het omgaan met signalen van kwetsbaarheid van kinderen? Zo ja, welk?

A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.



- Op welke manier komen de rechten van het kind terug in de dienstverlening van de organisatie? Op welke manier worden ze bewaakt en behartigd? (vb. rechtspositie van de minderjarige (in de jeugdhulp))
- Kan de organisatie vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid doorverwijzen naar de juiste (gerechtelijke) instanties bij verontrusting?
- Hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens? Heeft de organisatie een duidelijk privacybeleid?





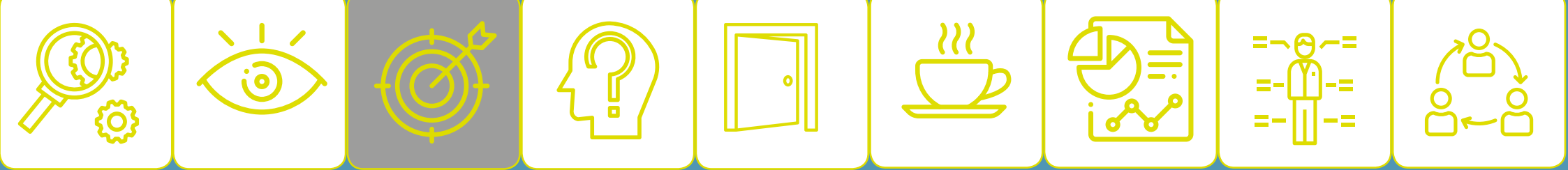
3. Missie: het aanbod vertrekt vanuit een missie

In de missie wordt de essentie van de organisatie vastgelegd en omschreven. Wie ben je als organisatie, wat doe je en voor wie? Vanuit welke doelstellingen vertrekt de dienstverlening?
De missie getuigt van wat de organisatie wil bereiken en van een zekere gedrevenheid om te investeren in een positieve leefomgeving voor kinderen, ouders en gezinnen.

EXPOO informeert



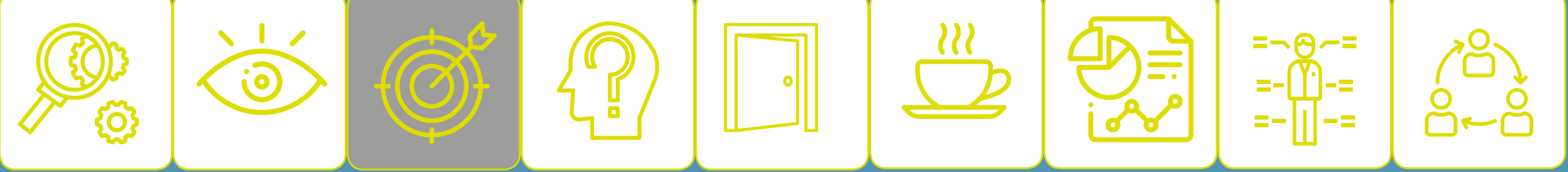
Magazine 'Opvoedingsondersteuning'



3.1. DE DOELSTELLINGEN VAN DE ORGANISATIE - BINNEN DE GROTERE NOEMER VAN 'OPVOEDINGSONDERSTEUNING' - ZIJN DUIDELIJK.

- Hoe blijkt uit de doelstellingen dat de organisatie aan opvoedingsondersteuning doet?
- Hoe blijken de concrete doelstellingen een vertaling van de visie van de organisatie?
- Hoe bepaalt en beschrijft de organisatie in werkdocumenten (verslagen, brochures,...) welke plaats opvoedingsondersteuning inneemt in de totale werking?

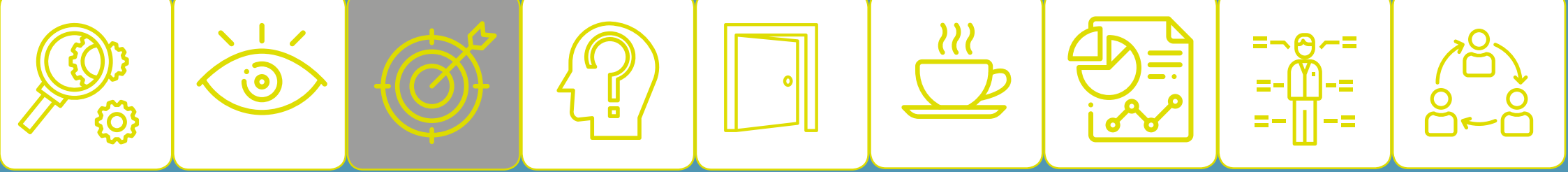




3.2. DE TE BEREIKEN DOELGROEP IS DUIDELIJK.

- Welke is de beoogde doelgroep en waarom? Hoe blijkt dit uit de missie?
- Werkt de organisatie wel of niet doelgroepspecifiek? Waarom wel/niet?

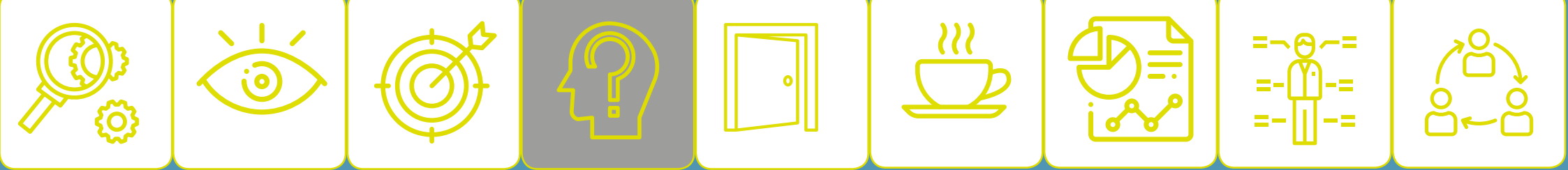
A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.



3.3. DE MISSIE HEEFT EEN MAATSCHAPPELIJK BELANG BINNEN DE LOKALE/REGIONALE CONTEXT.

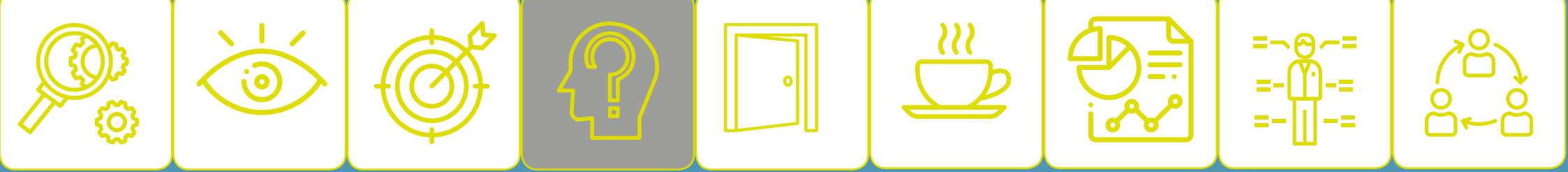
- Hoe inventariseert de organisatie maatschappelijke knelpunten en noden m.b.t. opvoeden en gezinnen in de lokale/regionale context?
- Hoe worden gekende maatschappelijke knelpunten en noden vertaald naar concrete actiepunten in de dienstverlening?
- Hoe signaleert de organisatie maatschappelijke noden bij de (lokale/regionale,..) overheid, beleid?





4. Concreet aanbod: inhoud, methode, onderbouw en effectiviteit van het aanbod

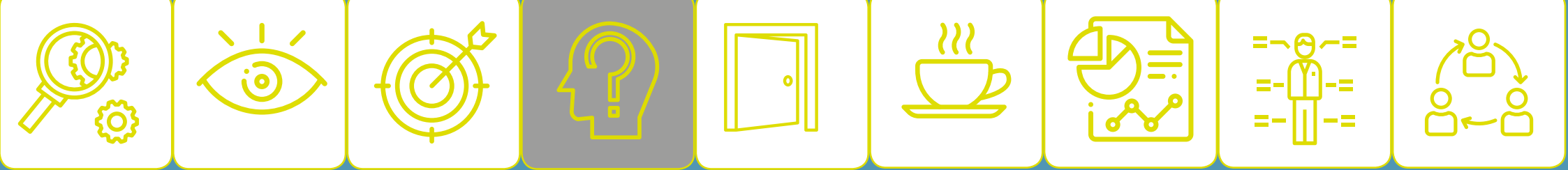
De organisatie heeft verschillende vormen van aanbod om gezinnen gericht te kunnen helpen.
De methode of werkwijze geeft een beeld van de deskundigheid van de organisatie.



4.1 DE INHOUD OF DE THEMA'S DIE AAN BOD KOMEN IN DE DIENSTVERLENING ZIJN HELDER EN SLUITEN AAN BIJ DE OPDRACHT VAN OPVOEDINGSONDERSTEUNING.

- Hoe biedt de inhoud minimaal een antwoord op vragen, zorgen, twijfels en onzekerheden van ouders rond het opvoeden van hun kinderen en het gezinsleven?

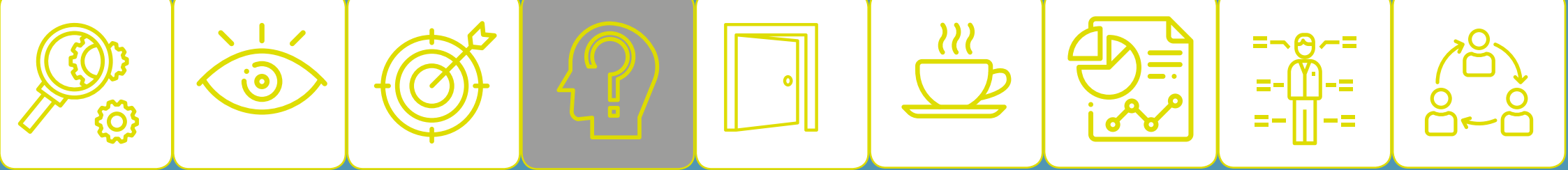
A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.



4.2. DE WERKWIJZE, METHODE EN HET PLAN VAN AANPAK VAN HET AANBOD ZIJN DUIDELIJK, PASSEND EN HAALBAAR.

- Geef een duidelijke omschrijving van het aanbod. (Deelwerking(en), (doelgroep)specifieke programma's, trajectinhoud en duur)
- Welke opvoedingsmodellen komen aan bod?
- Op welke manier streeft de organisatie een brede, integrale aanpak na?





4.3. HET AANBOD IS ONDERBOUWD.

- Beschrijf de methodiek, theoretisch kader en pedagogische visie die gehanteerd werden om de eigen missie/visie van de organisatie en de concrete (pedagogische) aanpak te bepalen.
- Wordt het aanbod geëvalueerd bij de gebruikers?
- Kan de organisatie aantonen dat er competentieverhoging is bij de ouders? (voelen zich gesterkt en bekwamer, kregen nieuwe inzichten en hebben meer handelingsbekwaamheid,...)

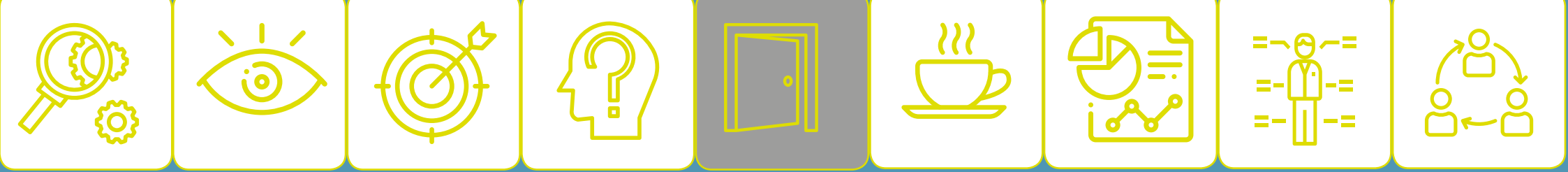


EXPOO informeert



Thema's EXPOO

Pedagogische visies

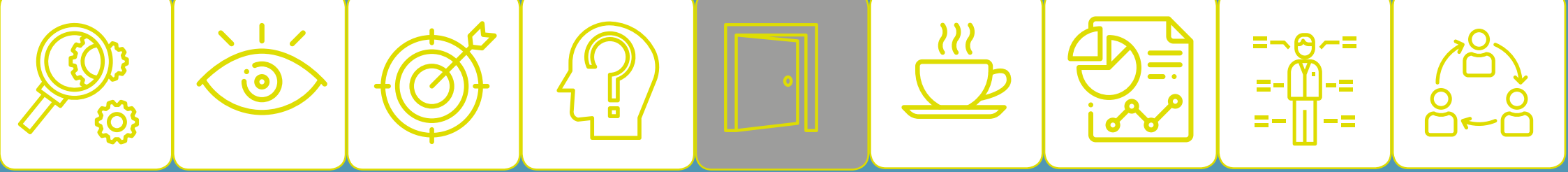


5. Toegankelijkheid: streven naar een laagdrempelig aanbod

In de missie van een organisatie wordt aangegeven tot welke doelgroep(en) het zich richt. De doelgroepen worden concreet bereikt, er worden toegankelijkheidsprincipes gehanteerd. In opvoedingsondersteuning wordt een laagdrempelig aanbod als vereiste naar voren geschoven.

EXPOO informeert 

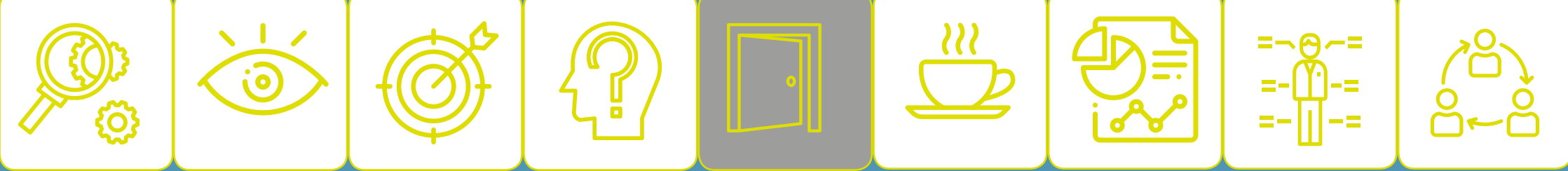
Proportioneel universalisme



5.1 HET IS DUIDELIJK TOT WELKE DOELGROEP(EN) DE ORGANISATIE ZICH RICHT.

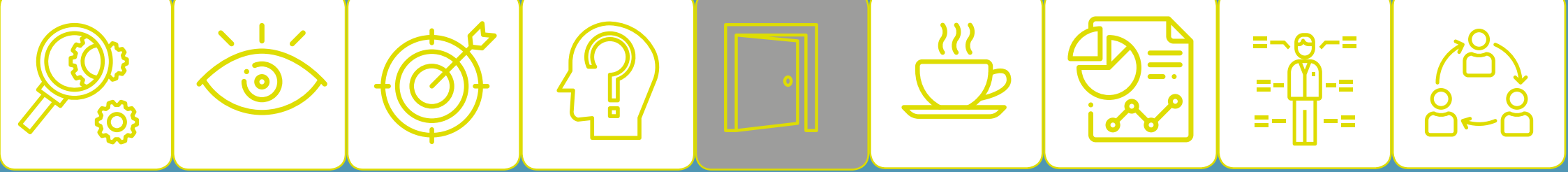
- Beschrijf kort en bondig de beoogde doelgroep.
- Welke pragmatische/maatschappelijke overwegingen hebben meegespeeld in deze afbakening?

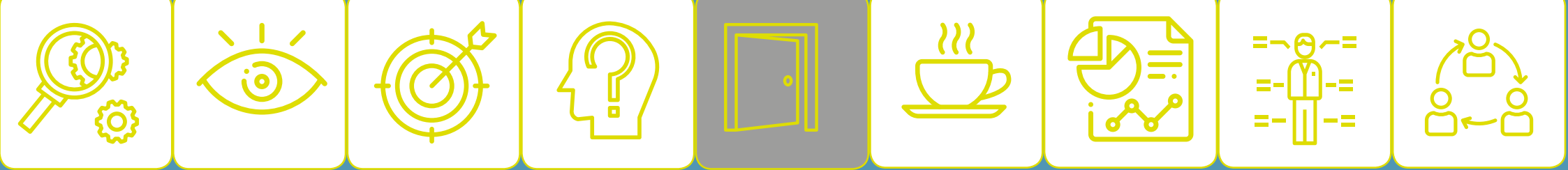
A large white rectangular area for writing, with a yellow pencil icon in the top right corner.



5.2. DE ORGANISATIE ZORGT VOOR BEREIKBAARHEID, BESCHIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN BEGRIJPBAARHEID VOOR DE DOELGROEP.

- Welke communicatievormen en informatiesystemen worden gehanteerd om de gezinnen te informeren? (schriftelijk, via mail, chatfunctie, flyers, telefonisch, sms, WhatsApp,...)
- Staan eventueel betalende diensten (commercieel gegeven) de toegankelijkheid voor ouders in de weg?
- Hoe wordt de toegankelijkheid geëvalueerd bij de gebruikers? Hoe en door wie wordt er opvolging gegeven aan gezinnen/cliënten die afhaken?
- Op welke wijze wordt het aanbod bekend gemaakt? Is hierbij aandacht voor verschillende communicatievormen en -kanalen, wordt er gebruikt gemaakt van intermediairen?
- Hoe wordt gezorgd voor een open, doelgerichte en duidelijke communicatie naar gezinnen en cliënten? M.a.w. is het taalbeleid in de dienstverlening drempelverlagend?
- Nemen de gezinnen vrijwillig deel aan het aanbod?

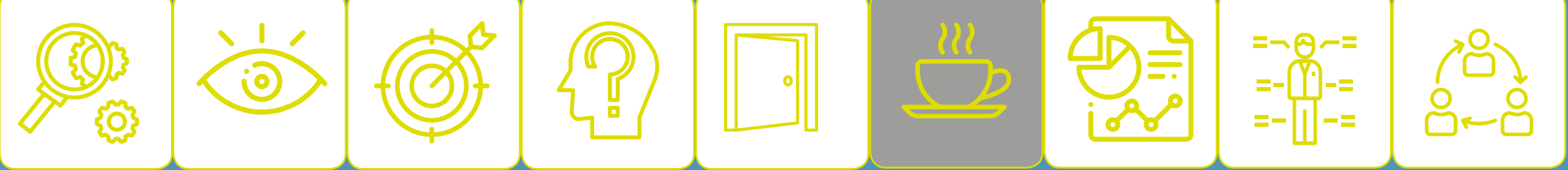




5.3. HET AANBOD STAAT OPEN VOOR ELK GEZIN.

- Hoe wordt er gestreefd naar maximale toegankelijkheid met extra aandacht voor moeilijk te bereiken doelgroepen?
- Wordt de diversiteit van de samenleving weerspiegeld in de (specifieke) doelgroep, en in het team?





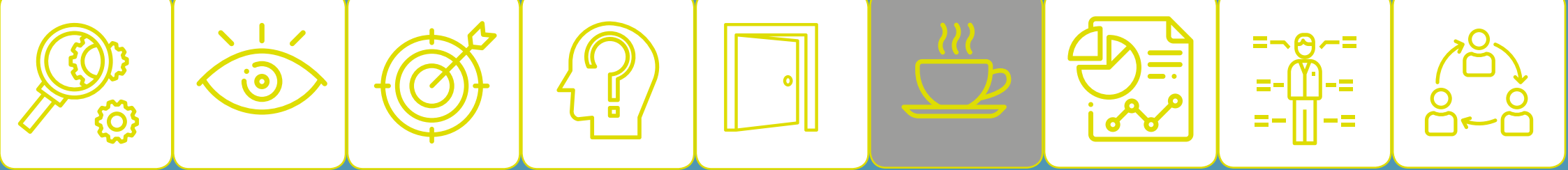
6. Sociale cohesie: bevorderen van ontmoeting en sociale cohesie

Het bevorderen van ontmoeting en sociale cohesie is één van belangrijkste doelstellingen van de Huizen van het Kind, maar is daarnaast ook een opdracht voor alle sectoren. De samenhang in de samenleving is immers een bepalende factor om een rijke, diverse en positieve leefomgeving voor ouders en kinderen te creëren.

Het vergroot het sociale kapitaal en de kansen van gezinnen:

- meer toegang tot ondersteuning uit hun netwerken;
- versterkt het vertrouwen in de buurt en in elkaar;
- vergroot de verbinding met de omgeving.

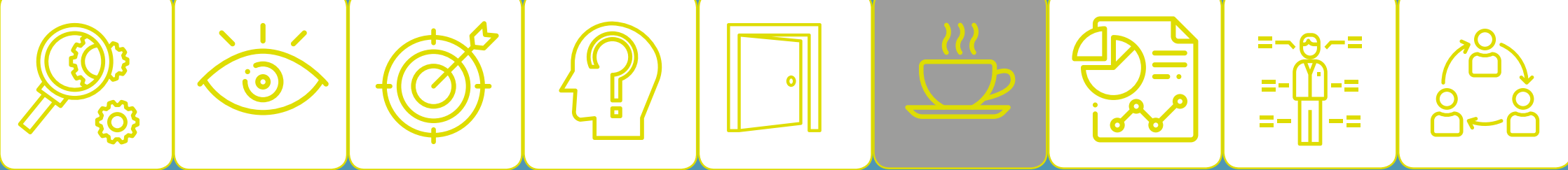
Een organisatie die zelf uit een breed netwerk kan putten, zal beter in staat zijn kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning aan te bieden. Zo geeft ze aan gezinnen de kracht van sociale cohesie mee.



6.1. ER IS AANDACHT VOOR HET VERSTERKEN VAN (IN)FORMELE NETWERKEN ROND KINDEREN EN GEZINNEN.

- Waar wordt het aanbod georganiseerd, zodat mensen/partners/diensten uit de buurt of de bredere samenleving worden betrokken?
- Wordt het informele netwerk van ouders in kaart gebracht en aangesproken? Op welke manier?
- Naar wie wordt doorverwezen als ouders vragen hebben over opvoeding of andere bekommernissen?





6.2. IN HET AANBOD WORDT INGEZET OP ONTMOETING TUSSEN OUDERS, KINDEREN EN GEZINNEN.

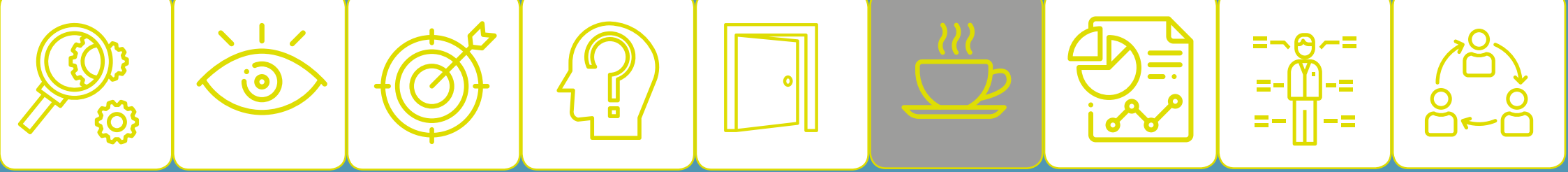
- Op welke manier worden ouders/opvoedingsfiguren in contact gebracht met andere ouders/opvoedingsfiguren om over opvoeding te praten?
- Hoe zorgt de organisatie dat de ontmoetingsplek bekend, uitnodigend en laagdrempelig is?

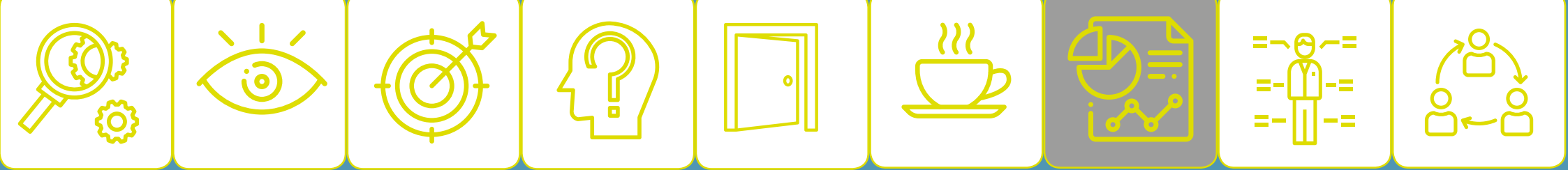
 Bekijk de checklist 'sociale cohesie' van de [Praktijkgids Sociale Cohesie](#) als extra kwaliteitscheck.

EXPOO informeert



Sociale cohesie





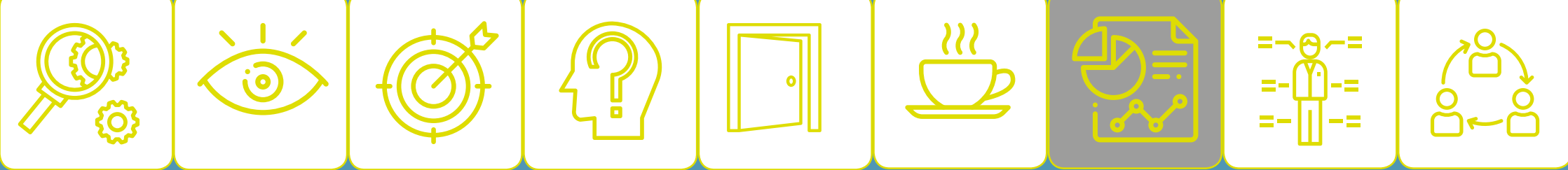
7. Evaluatie: kwaliteit waarborgen

Wat doet de (partners)organisatie om het gewenste niveau van kwaliteit te waarborgen en draagt dit ook effectief bij tot de noden en behoeften van ouders? Slaagt de organisatie erin haar vooropgestelde doelstellingen na te streven en welke tevredenheid bestaat er hierover bij ouders, kinderen, gezinnen, opvoedingsfiguren,...? De organisatie dient de inhoud van de aangeboden dienstverlening te bewaken door systematisch het proces en de outcome te evalueren.

EXPOO informeert



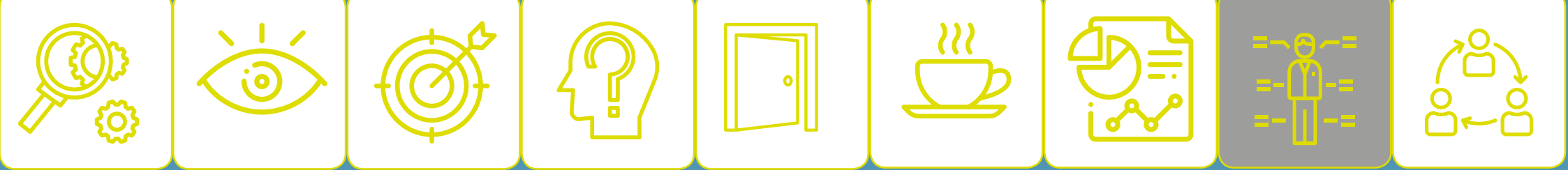
Monitoring en evaluatie



7.1 DE ORGANISATIE DOET AAN PERMANENTE KWALITEITSBEWAKING.

- Worden er tevredenheidsmetingen gehouden bij ouders en gezinnen? Worden deze systematisch bijgehouden en verwerkt?
- Moet de organisatie zich verantwoorden tegenover een agentschap dat een erkenning toewijst? Hoe? (registratiesysteem, cliëntdossiers, methodieken,...)
- Houdt de organisatie jaarverslagen bij die de werking jaarlijks evalueert en zicht geeft op actie- en verbeterpunten?





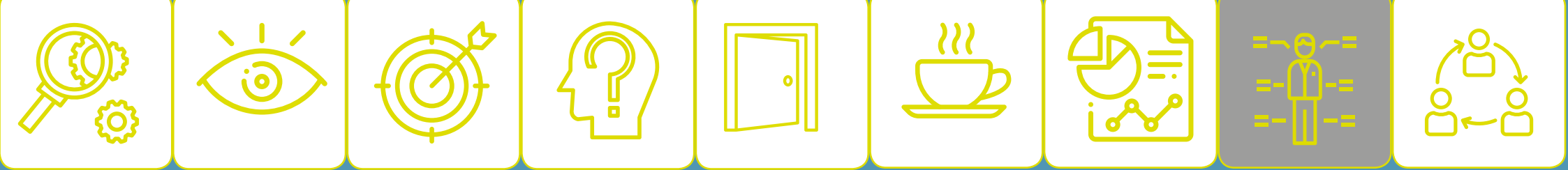
8. Competentieopbouw

Wie aan opvoedingsondersteuning doet, moet minstens kunnen aantonen pedagogisch, psychologisch, educatief, medisch... geschoold of gevormd te zijn en/of relevante ervaring te hebben in het ondersteunen van ouders, gezinnen, kinderen. Het volgen van opleidingen en bijkomende relevante vormingen verbreedt de kijk van het personeel op opvoedingsondersteuning en toont aan dat de organisatie haar expertise wil verfijnen.

EXPOO informeert



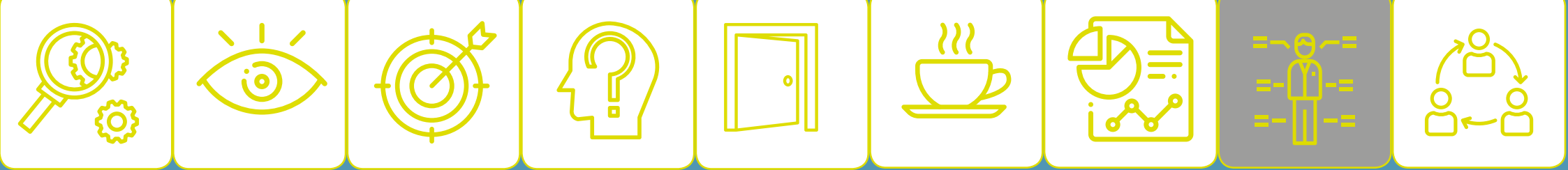
Bijleren



8.1 DE MEDEWERKERS BESCHIKKEN OVER DE GESCHIKTE COMPETENTIES EN ERVARING.

- Moeten de medewerkers, begeleiders, vrijwilligers, gastsprekers,... een pedagogische achtergrond hebben, of zijn andere invalshoeken eveneens passend naargelang de noden binnen de lokale/regionale context?
- Hoe wordt aan competentieverhoging van de eigen medewerkers gewerkt?
- Hoe wordt aan competentieverhoging op individueel en/of teamniveau, intern en/of organisatie overschrijdend gewerkt?

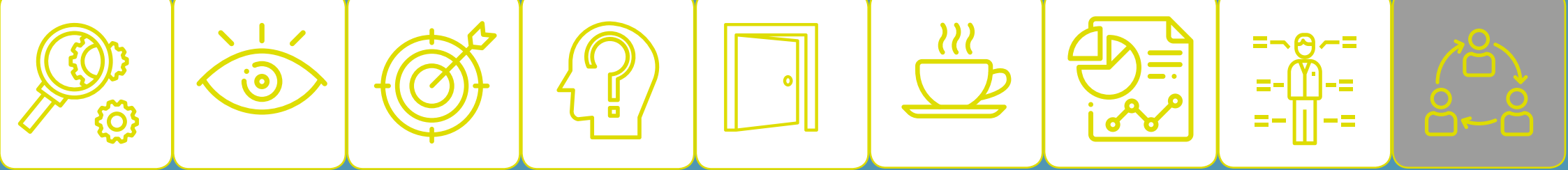




8.2 DE ORGANISATIE INVESTEERT IN EEN DUURZAAM VORMINGS- EN COMPETENTIEBELEID EN STIMULEERT DE MEDEWERKERS TOT VERDERE PROFESSIONELE ONTWIKKELING.

- Welke overleg- en samenwerkingsstructuren zijn er en beschrijf hun doel? (Reflectie op gang brengen, kennis, informatie of ervaring met elkaar (als medewerkers) delen)
- Met welke frequentie wordt er aan inter- en/of supervisie gedaan?
- Met welke frequentie worden er functioneringsgesprekken gehouden?





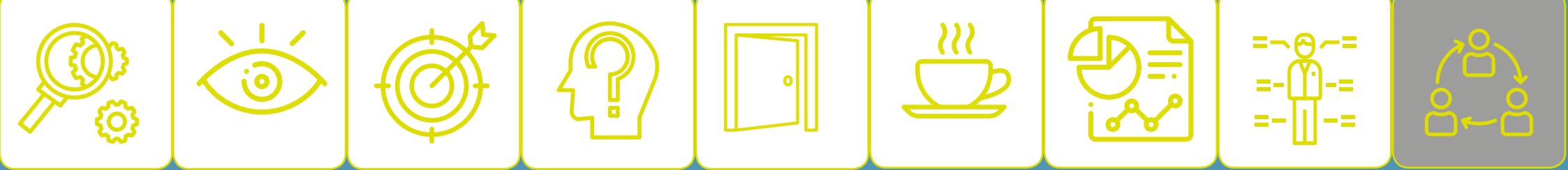
9. Samenwerking en netwerking

De organisatie is op de hoogte van de werking van andere organisaties? Zo wordt de dienstverlening beter op elkaar afgestemd en overlap vermeden. Voor vragen die niet binnen de organisatie beantwoord kunnen worden, kan men via een warme overdracht terugvallen op het netwerk of het samenwerkingsverband. Via samenwerking worden kennis en expertise gedeeld en verder uitgebreid zodat men vanuit gezamenlijke krachten kan inspelen op maatschappelijk relevante thema's en behoeften van ouders, kinderen en gezinnen.

EXPOO informeert



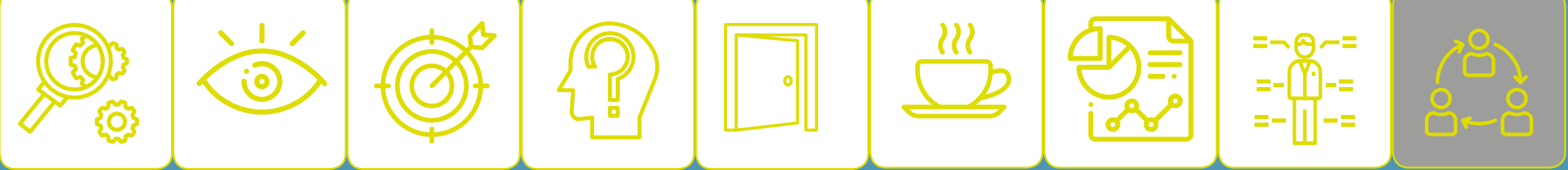
Samenwerken



9.1. DE ORGANISATIE MAAKT WERK VAN SAMENWERKING/NETWERKING MET ANDERE ORGANISATIES OF IN DE BUURT.

- Wat is de visie van de organisatie op de positionering van zijn aanbod in het samenwerkingsverband?
- Doet de organisatie alles zelf, of verwijst ze door naar samenwerkingspartners?
- Doet de organisatie aan co-creatie? Zo ja, op welke manier en met welke partners?
- Doet de organisatie aan cliëntoverleg/casusbespreking?
- Van welke netwerken maakt de organisatie deel uit (operationeel, kennis-,...)?
- Wat is het doel van deze netwerkvorming? (de eigen werking te toetsen bij collega's uit de sector, met hen samen te werken, uit te wisselen en/of op de hoogte te blijven van de tendensen)
- Hoe blijkt uit de samenwerking met andere partners dat de organisatie positieve referenties heeft?





9.2 DE ORGANISATIE STREEFT NAAR CONTINUÏTEIT EN DUURZAAMHEID IN HET NETWERK

- Hoe bouwt de organisatie kwalitatieve relaties uit tussen ouders, gezinnen, teams, voorzieningen in functie van een coherente en geïntegreerde aanpak?
- Welke is de gedeelde visie bij de verschillende actoren van het netwerk/ samenwerkingsverband, waarbij gestreefd wordt naar het realiseren van kwaliteitsvolle dienstverlening (en verandering) voor ouders, kinderen en gezinnen ondanks de verschillen tussen actoren en de sectorspecifieke kijk?

