

Kwaliteitscriteria

- 1 Bruikbaarheid**
- 2 Visie**
- 3 Missie**
- 4 Structuur en programma**
- 5 Doelgroep en toegankelijkheid**
- 6 sociale cohesie**
- 7 Evaluatie**
- 8 Monitoring en competentieopbouw**
- 9 Samenwerking en netwerking**

1 BRUIKBAARHEID

Wat? In deze onderzoeken we de bruikbaarheid naargelang de (ondersteunings-)behoeften van ouders en gezinnen. Heel wat ouders hebben bij de opvoedingstaak behoefte aan ondersteuning. We bedoelen hiermee: wat ze verlangen, welke informatie, bevestiging of concrete steun ze zoeken. Concrete, dagelijkse opvoedingsvragen, ervaringen, verwachtingen en twijfels van de ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken vormen het vertrekpunt van opvoedings-ondersteunende activiteiten.

Waarom? Binnen het kader van wat opvoedingsondersteuning inhoudt, gaan we steeds uit van wat ouders zelf als ondersteunend ervaren. De vraag naar relevantie en bruikbaarheid voor ouders is dan ook een eerste belangrijke toetssteen om na te gaan of de werking als kwaliteitsvol wordt ervaren door de voornaamste partners: de ouders zelf. Kan de dienstverlening van de (partner)organisatie ouders vooruit helpen of een antwoord bieden op de vragen/onzekerheden die ze hebben? Als organisatie speel je ook in op terugkerende, algemene behoeftes van ouders en opvoedingsfiguren zodat het aanbod maatschappelijk relevant is voor de lokale/regionale gemeenschap.

Meer weten? Klik door naar <http://www.expoo.be/themas/behoefte> om na te gaan wat we al weten over de behoeften van ouders met betrekking tot opvoedingsondersteuning. Je vindt er ook tips om zicht te krijgen op de behoeften van ouders in jouw regio.

Het aanbod (dat de partner voorstelt) sluit in zijn algemeenheid aan bij de behoeften van ouders en gezinnen.

Operationalisering:

- Hoe is het aanbod vraag gestuurd en op maat van gezinnen?
- Hoe wordt de dienstverlening/programma aangepast aan de behoeftes van ouders?
- Verklaar hoe vragen, behoeften en verwachtingen van ouders en gezinnen in kaart worden gebracht.

Het aanbod is relevant: het heeft een (maatschappelijke) meerwaarde in de huidige (lokale/regionale) context.

Operationalisering:

- Toon aan hoe 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 of thema's die te maken hebben met opvoedingsspanning (Kousemaker & Timmers-Huigens, 1985)?
- Hoe informeert de (partner)organisatie zich over/heeft ze weet van (lokale) maatschappelijke thema's en bekommernissen omtrent opvoeding en opvoedingsondersteuning?
- Hoe verhoudt de kostprijs zich tot het maatschappelijk doel?

Tip! Bekijk ook je omgevingsanalyse en beleidsplan!

2 Het aanbod vertrekt vanuit een visie

Wat? Een visie geeft het achterliggende gedachtegoed van de werking weer, zegt iets over wat men als (partner)organisatie voor de gebruikers (ouders, opvoedingsfiguren, kinderen) wil betekenen en geeft aan wat er praktisch wordt verwacht van de medewerkers (Verbeeck, 1997 – Opvoedingsondersteuning: Visie en Kwaliteit). In het kader van opvoedingsondersteuning dienen organisaties te beschikken over een visie waarin het groeimodel en de empowerment-gedachte duidelijk erkend worden.

Waarom?

Achter kwaliteitsvolle dienstverlening dient telkens een bepaalde overtuiging te zitten. We vinden het belangrijk dat organisaties doordacht omgaan met de missie die ze willen nastreven, en dat deze missie gestoeld is op bepaalde waarden, ideeën en opvattingen die ze hebben over ouders, gezinnen en opvoeding. Het vertelt iets over de zorg waarmee ze naar gezinnen, ouderschap en het gezinsleven kijken, en over de manier waarop ze gezinnen tegemoet treden. De visie zegt ook iets over de blik van de organisatie op mens en samenleving. Dit zijn betekenisvolle indicaties van een kwaliteitsvolle invulling van opvoedingsondersteuning, die ook getuigen van een sterk geloof in de opdracht om gezinnen te versterken en de belangen en het welzijn van kind, ouder én samenleving te behartigen.

Vanuit EXPOO stellen volgende basisprincipes voorop: empowerment, participatie en proportioneel universalisme. In al deze principes is de krachtgerichte kijk op ouders terug te vinden. Op basis van al deze principes worden ouders als partners gezien in het opvoedingsondersteunend proces, en krijgt de dienstverlening de rol van facilitator toegewezen. Dit zijn eigenschappen die de kwaliteit en effectiviteit van opvoedingsondersteuning mee bepalen.

Empowerment van ouders wordt als basiscriterium naar voren geschoven.

Wat is Empowerment? Empowerment gaat uit van een positief vertrekpunt ten aanzien van opvoedingsfiguren. Het vereist procesmatig en flexibel werken en het bevordert ook de betrokkenheid van het hele gezin. Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen (ouders en opvoedingsfiguren binnen het gezin), organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving. Dit gebeurt via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. (Van Regenmortel, 2007). Het versterken van het individueel en gezinsfunctioneren staan centraal in opvoedingsondersteuningsprogramma's. Latent aanwezige krachten in het gezin worden gemobiliseerd, waardoor gezinsleden beter in staat zijn om in de toekomst hun eigen problemen op te lossen (Janssens, Kemper en Wels, 2001). Concreet zal je binnen de werking aansluiten bij de deskundigheid van ouders en hen activeren om zelf oplossingen te zoeken die passen in hun situatie. (basistekst decreet opvoedingsondersteuning).

Operationalisering:

- Hoe versterkt het aanbod de eigen krachten en bekwaamheden van ouders/opvoedings-figuren inzake 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?

Er is aandacht voor participatie van de gebruikers (gezinnen, ouders, kinderen)

Wat is participatie? Participatie is het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van de kwaliteit, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit. (Edelenbos, 2013). De (partner)organisatie waardeert/valoriseert de inzet en het engagement van de gebruikers (ouders, gezinnen, kinderen,...) en integreert hun ideeën en inbreng om de organisatie verder uit te bouwen.

Operationalisering:

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

Meer weten? Klik door naar <http://www.expoo.be/themas/participatie> voor o.a. meer informatie over theoretische kaders en aanbevelingen bij het opzetten van participatieve processen in je organisatie.

De (partner)organisatie streeft Proportioneel Universalisme na.

Wat is Proportioneel Universalisme? Proportioneel Universalisme is het zich als organisatie inzetten voor alle gezinnen, onafhankelijk de gezinsvorm of situatie (universalisme), maar de dienstverlening gedifferentieerd aanpassen aan de mate van kwetsbaarheid in bepaalde omstandigheden. Het pleit voor een algemeen beschikbaar aanbod, voor alle gezinnen, maar met een bijzondere aandacht voor de ondersteuningsnoden van kwetsbare groepen binnen deze universele dienstverlening (Eeman & Nicaise, 2011). Opvoedingsondersteuning omvat 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.

Operationalisering:

- Welke visie heeft de (partner)organisatie op (gezondheids)ongelijkheid van gezinnen?
- Wat betekent 'een universele basisdienstverlening' voor deze (partner)organisatie?
- Hoe richt de (partner)organisatie zich tot alle gezinnen, onafhankelijk van de gezinsvorm of situatie in het leven van het gezin?
- Op welke manier differentieert de (partner)organisatie in haar aanbod, afhankelijk van gezinnen die meer of minder specifieke noden hebben?
- Welke randvoorwaarden worden gecreëerd zodat dit aanbod aansluit bij de leefwereld en noden van gezinnen?

De (partner)organisatie heeft een duidelijke visie op kinderen.

Operationalisering:

- Hoe streeft de (partner)organisatie naar een holistische visie op kinderen?
- Op welke manier houdt de organisatie -naast de behoeften van ouders- ook rekening met de positie, de behoeften en noden van het kind?
- Heeft de (partner)organisatie een beleid rond het beschermen van de psychische en fysieke integriteit van kinderen? Zo ja, welke?
- Heeft de organisatie een procedure in het omgaan met signalen van kwetsbaarheid van kinderen? (vb. signs of safety) Zo ja, welke?
- Hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens? Heeft de organisatie een duidelijk privacy beleid?
- Hoe tracht de (partner)organisatie maximale ontplooiingskansen voor kinderen te creëren?
- Hoe wordt ingezet op het thema gehechtheid bij kinderen/in de gezinnen om een veilige ontwikkeling van kinderen te stimuleren?
- Welke instrumenten/methodieken worden gebruikt om het welbevinden van kinderen na te gaan? (vb. ZIKO)
- Waaruit moet blijken dat het welbevinden van kinderen is toegenomen?
- Op welke manier komen de rechten van het kind terug in de dienstverlening van de (partner)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?

De (partner)organisatie heeft een duidelijke visie op ouders en gezinnen.

Operationalisering:

- Hoe streeft de (partner)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 (partner)organisatie?

3 Het aanbod vertrekt vanuit een missie

Wat? Als (partner)organisatie heb je steeds een bestaansreden. Naar gebruikers en partners toe is het belangrijk dat er een duidelijk beeld is van de functie van de organisatie, en van wat de organisatie voor hen kan betekenen. In de missie wordt die essentie van de (partner)organisatie vastgelegd en omschreven. Wie ben je als organisatie, wat doe je en voor wie?

Waarom?

Als organisatie doe je niet 'zomaar, in het wilde weg' aan opvoedingsondersteuning. De dienstverlening vertrekt vanuit een aantal doelstellingen die deel uitmaken van de visie op opvoedingsondersteuning. Een duidelijk en goed gekaderd statement van wat je als organisatie wil bereiken, getuigt van een zekere gedrevenheid om te investeren in een positieve leefomgeving voor ouders en hun gezinnen.

De doelstellingen van de (partner)organisatie - binnen de grotere noemer van 'opvoedingsondersteuning' - zijn duidelijk.

Decretaal werd een aantal concrete doelstellingen van opvoedingsondersteuning vastgelegd. Opvoedingsondersteuning is er specifiek op gericht om:

- De competentie, vaardigheden en draagkracht van ouders te versterken;
- De draaglast te verminderen door problemen tijdig te signaleren en praktische hulp of steun te bieden;
- Het sociale netwerk rondom kinderen en gezinnen te versterken.

Operationalisering:

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

Meer weten? Bekijk het [Magazine 'Opvoedingsondersteuning'](#) van EXPOO om zicht te krijgen op de verschillende praktijken die hierin kunnen passen.

De te bereiken doelgroep is duidelijk.

Operationalisering:

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

De missie heeft een maatschappelijk belang binnen de lokale/regionale context.

Operationalisering:

- Hoe inventariseert de (partner)organisatie maatschappelijke knelpunten en noden m.b.t. opvoeden en gezinnen in de lokale/regionale context?
- Hoe worden gekende maatschappelijke knelpunten en noden vertaalt naar concrete actiepunten in de dienstverlening?
- Hoe signaleert de (partner)organisatie maatschappelijke noden bij de (lokale/regionale,..) overheid, beleid?
- Heeft de (partner)organisatie oog voor wat er in de brede samenleving leeft rond bepaalde opvoedthema's, gezins- en opvoedingsondersteuning? Welke acties worden hieraan gekoppeld?

4 Structuur/Programma

Wat? Hier wordt het concrete aanbod van opvoedingsondersteuning bedoeld, en de manier waarop dit georganiseerd en uitgewerkt wordt. Het gaat over de kern van het uitvoerend werk, de methode van dienst- of hulpverlening en de wijze waarop gezinnen en cliënten hier gebruik van kunnen maken.

Waarom? Op het niveau van de opvoedingsondersteuning zelf, is het goed om te bekijken wat de procesfactoren zijn om de dienst- en of hulpverlening concreet vorm te geven. Op dit niveau wordt de kwaliteit immers 'gemaakt'. Het geheel van interventies die een rol spelen in opvoedingsondersteuning komen hierin duidelijk naar voren. Als partnerorganisatie is het belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van de verschillende vormen van aanbod om gezinnen en cliënten gericht te kunnen verder helpen. Ze moet ook weten welk verloop er zit in die dienst- of hulpverlening, zodat het gezin of de cliënt weet wat te verwachten. Wanneer de organisatie een heldere methode, procedure en werkwijze naar voren schuift, kan je als partnerorganisatie hieruit een zekere deskundigheid afleiden.

De inhoud of de thema's die aan bod komen in de dienst- en of hulpverlening zijn helder en sluiten aan bij de opdracht van opvoedingsondersteuning.

Operationalisering:

- Hoe biedt de inhoud minimaal een antwoord op vragen, zorgen, twijfels en onzekerheden van ouders rond het opvoeden van hun kinderen en het gezinsleven?
 - Vragen m.b.t. kinderen en jongeren: lichamelijke en motorische ontwikkeling, gezondheid en seksualiteit, cognitieve en socio-emotionele ontwikkeling, spel- en vrijetijdsbesteding;
 - Vragen m.b.t. ouder- en opvoedingsfiguur: opvoedingsgedrag, opvoedingshouding en -waarden, gezinsrelaties- en patronen, de context van het gezin;
 - Vragen m.b.t. de ouder-kindrelatie: gehechtheid, communicatie tussen ouder en kind;
 - Vragen m.b.t. de leefomgeving: school, speelomgeving, internet en sociale media.

De werkwijze, methode en het plan van aanpak van het aanbod zijn duidelijk, passend en haalbaar.

Operationalisering:

- Geef een duidelijke omschrijving van het programma. (Deelwerking(en), (doelgroep)specifieke programma's, trajectinhoud en duur?)
- Welke methodieken/werkvormen/organisatievormen worden er gebruikt?
- Welke opvoedingsmodellen komen aan bod?
- Op welke manier streeft de (partner)organisatie een brede, integrale aanpak na?
- Welke procedures doorloopt de organisatie per module/hulp- of dienstverleningsvorm?

Het aanbod is theoretisch/wetenschappelijk onderbouwd (eventueel evidence based).

Operationalisering:

- Beschrijf de methodiek, theorie en pedagogische visie die gehanteerd werden om de eigen missie/visie van de organisatie en de concrete (pedagogische) aanpak te bepalen.
 - Hoe toonaangevend is de (partner)organisatie in het werkveld voor het werken volgens zijn bepaalde methodiek(en)?
 - Van welke stuurgroepen of thematische overlegorganen met betrekking tot de expertise van een bepaalde methodiek/theorie/visie maakt de (partner)organisatie deel uit?
 - Welke partnerschappen gaat de organisatie aan om een eigen visie, aanpak te ontwikkelen?
-

Er wordt aan evaluatieonderzoek gedaan.

Operationalisering:

- Welke proces- en productevaluaties worden gehanteerd?
- Kan de (partner)organisatie aantonen dat er een toename is van de kwaliteit van de gezinsopvoeding? Kan de (partner)organisatie m.a.w. effectiviteit aantonen?
- Kan de (partner)organisatie aantonen dat er competentieverhoging is bij de ouders? (voelen zich gesterkt en bekwaam, kregen nieuwe inzichten en hebben meer handelingsbekwaamheid,...)
- Werd het (in)formele netwerk aangesproken, en wat waren daarvan de effecten?
- Beschrijf kort of de (partner)organisatie over voldoende werkingsmiddelen, personeelsomkadering en infrastructuur om haar doelstellingen inzake opvoedingsondersteuning te realiseren?

5 Doelgroepen- en toegankelijkheidsbeleid

Wat? De (partner)organisatie kan aangeven tot welke doelgroep(en) het zich richt en past een aantal toegankelijkheidsprincipes toe in haar beleid om deze doelgroep(en) zo goed mogelijk te bereiken. In opvoedingsondersteuning wordt een laagdrempelig aanbod als vereiste naar voren geschoven.

Waarom? Een toegankelijkheidsbeleid operationaliseert voor een groot stuk de basisprincipes van opvoedingsondersteuning: het toont aan dat een organisatie proportioneel universalisme, empowerment en gebruikersparticipatie nastreeft. Ouders de mogelijkheid geven om hun capaciteiten op het gebied van opvoeden meer te ontwikkelen of te verrijken, wordt vooral mogelijk wanneer zij uit eigen initiatief deelnemen en hierbij geen drempels hoeven te overwinnen.

Het is duidelijk tot welke doelgroep(en) de (partner)organisatie zich richt.

Operationalisering:

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

De (partner)organisatie zorgt voor bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid en begrijpbaarheid voor de doelgroep die naar voren werd geschoven in de missie. ('sociale functie van kinderopvang' en opvoedingsondersteuning, 7 b's Huizen van het Kind)

Operationalisering:

- Nemen de gezinnen vrijwillig deel aan het aanbod?
- Met welke zorg gebeurt de bekendmaking van het aanbod en de toeleiding van de gezinnen/cliënten? Welke intermediaire organisaties zijn hierbij betrokken?
- Hoe wordt gezorgd voor een open, doelgerichte en duidelijke communicatie naar gezinnen en cliënten? M.a.w. is het taalbeleid in de dienstverlening drempelverlagend?
- Welke communicatievormen en informatiesystemen worden gehanteerd om de gezinnen te informeren? (schriftelijk, via mail, chatfunctie, flyers, telefonisch, sms, WhatsApp,...)
- Op welke manier sluit de dienstverlening aan bij de leefwereld van gezinnen en cliënten?
- Staan eventueel betalende diensten (commercieel gegeven) de toegankelijkheid voor ouders in de weg? Is dit vanuit de visie van de eigen organisatie een struikelblok om de diensten van de partnerorganisatie te promoten?
- Hoe wordt de toegankelijkheid geëvalueerd bij de gebruikers? Hoe en door wie wordt er opvolging gegeven aan gezinnen/cliënten die afhaken?

Het aanbod staat open voor elk gezin.

Operationalisering:

- 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

Wat? De term 'sociale cohesie' duidt op de samenhang ('de kleeftkracht') in de samenleving, de mate waarin burgers in de maatschappij verbondenheid ervaren, zich medeverantwoordelijk voelen voor het algemeen welzijn en om medeburgers sociale steun aan te bieden. Het gaat erom wat men op maatschappelijk vlak kan realiseren met 'burgerkracht' en als samenhangende gemeenschap, in plaats van ieder voor zich. Wanneer we dit principe vertalen naar opvoedingsondersteuning, spreken we van een 'Pedagogische Civil Society' of een pedagogisch klimaat waarin het goed opvoeden en opgroeien is. Ze is er voor en door iedereen die direct of indirect betrokken is bij opvoeden, opgroeien en gezondheid van kinderen en gezinnen. (INZET, 2012 en Kristien Nys)

Als organisatie kan je als volgt verbinding en sociale cohesie creëren in de Pedagogische Civil Society:

- Plaatsen/momenten creëren waar kinderen en ouders elkaar kunnen ontmoeten.
- Als kind, ouder, gezin, organisatie deelnemen aan en deel zijn van de buurt.
- Samen met kinderen en ouders dromen, ideeën formuleren en acties ondernemen.
- In wat we doen bruggen slaan en verbondenheid creëren tussen mensen uit verschillende sociale, culturele en religieuze groepen die in de buurt leven.

Waarom? Het bevorderen van ontmoeting en sociale cohesie is één van belangrijkste doelstellingen van de Huizen van het Kind, maar is daarnaast ook een taak 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 van gezinnen: ze hebben meer toegang tot ondersteuning uit hun netwerken, het versterkt het vertrouwen in de buurt en in elkaar en het vergroot de verbinding met de omgeving. In het algemeen versterkt dit de kansen van gezinnen. Een organisatie die aan opvoedingsondersteuning doet, kan gezinnen een kwaliteitsvol aanbod doen door zelf uit een breed netwerk te kunnen putten en door hen de kracht van sociale cohesie mee te geven zodat ze in hun eigen leven beter ondersteund zijn.

Er is aandacht voor het versterken van (in)formele netwerken rond kinderen en gezinnen.

Operationalisering:

- Waar wordt het programma/het aanbod georganiseerd, zodat mensen/partners/diensten uit de buurt of de bredere samenleving worden betrokken?
- Naar wie wordt doorverwezen door de (partner)organisatie wanneer deelnemers hierom vragen naar aanleiding van andere interesses, talenten of bekommernissen?
- Naar wie wordt in het formele (professionele) netwerk doorverwezen door de (partner)organisatie wanneer ouders/opvoedingsfiguren vragen hebben i.v.m. opvoeding?
- Wordt het informele netwerk van ouders in kaart gebracht en aangesproken? Op welke manier?

In het programma wordt ingezet op ontmoeting tussen ouders, kinderen en gezinnen.

Operationalisering:

- Op welke manier worden ouders/opvoedingsfiguren in contact gebracht met andere ouders/opvoedingsfiguren om over opvoeding te praten?
- Hoe zorgt de (partner)organisatie dat de ontmoetingsplek bekend, uitnodigend en laagdrempelig is?
- Is het voor de buitenwereld duidelijk wat hier gebeurt, hoe wordt op de zichtbaarheid ingezet?
- Welke initiatieven worden er genomen om ontmoeting in de (partner)organisatie te stimuleren?
- Wordt ontmoeting niet geforceerd of opgedrongen? Kan de bezoeker kiezen tussen 'contact zoeken' en 'onbekend blijven'?

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

7 Evaluatie

Wat? De organisatie dient de inhoud van de aangeboden dienstverlening te bewaken door systematisch het proces en de outcome te evalueren. Wat doet de organisatie om het gewenste niveau van kwaliteit te waarborgen, en draagt het 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,...?

Waarom? Kwaliteit is geen statisch begrip. De kwaliteit van iets staat niet voor altijd vast, maar moet steeds opnieuw herzien en indien nodig aangepast worden om optimaal te kunnen inspelen op de huidige noden en behoeften op het vlak van opvoedingsondersteuning. Het aanbod is steeds vatbaar voor verbetering en innovatie. Ten minste dient een (partner)organisatie oog te hebben voor deze kwaliteitstoets, om de dienstverlening zo goed mogelijk op maat van ouders te kunnen aanbieden.

De (partner)organisatie doet aan permanente kwaliteitsbewaking.

Operationalisering:

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

8 Monitoring/Coaching en competentie-opbouw

Wat? De (partner)organisatie zorgt ervoor dat ze zichzelf en haar medewerkers professioneel ondersteunt, opvolgt en verder ontwikkelt. Functie- en competentieprofielen geven een beeld van de competenties die nodig zijn bij de medewerkers om de doelstellingen van de organisatie zo kwaliteitsvol mogelijk te kunnen nastreven. De (partner)organisatie onderzoekt hoe ze er mee voor kan zorgen dat zij (en haar medewerkers) die competenties verwerft en behoudt. Dit uit zich door het uitwerken van een wervingsbeleid, vormingsbeleid, het opvolgen van personeel via een persoonlijk en/of professioneel ontwikkelingsplan, functioneringsgesprekken,...

Waarom? 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. Via een getuigschrift, diploma, certificaat,... bewijst de organisatie/persoon die opvoedingsondersteuning aanbiedt kennis van zaken te hebben en een zekere evaluatie te hebben doorstaan. Dit vergroot de kans dat er een kwaliteitsvol aanbod is. Het volgen van opleidingen en bijkomende relevante vormingen verbreedt de kijk van het personeel op opvoedingsondersteuning en toont aan dat de (partner)organisatie haar expertise wil verfijnen.

De medewerkers van de (partner)organisatie beschikken over de geschikte competenties en ervaring.

Operationalisering

- Moeten de medewerkers, begeleiders, gastsprekers,... een pedagogische achtergrond hebben, of zijn andere invalshoeken eveneens passend naargelang de noden binnen de lokale/regionale context?
- Geef een korte cv van de medewerkers, begeleiders, gastsprekers,...
 - Welke certificaten, getuigschriften, diploma's kan men (of het personeel) voorleggen?
 - Vermeld relevante opleidingen die ze gevolgd hebben.
- Wat is de vereiste opleidingsgraad of het vereiste diploma van de medewerkers, begeleiders, gastsprekers?
- Hoe wordt aan competentieverhoging van de eigen medewerkers gewerkt?
- Hoe wordt aan competentieverhoging op individueel en/of teamniveau, intern en/of organisatie overschrijdend gewerkt?

De (partner)organisatie investeert in een duurzaam vormings- en competentiebeleid en stimuleert de medewerkers tot verdere professionele ontwikkeling.

Operationalisering:

- 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

Wat? Netwerken is een systematisch proces van ontmoeting waarbij de betrokkenen elkaar leren kennen en hun relatie versterken, waardoor voor elke partij meer hulpbronnen ter beschikking komen om de eigen doelstellingen te ondersteunen. (vrije vertaling, John Hoppe, Independent Capital Company)

Waarom? Het opstarten van samenwerkingsverbanden of netwerken komt de dienstverlening aan ouders, kinderen en gezinnen ten goede: de organisatie is op de hoogte van de werking van andere organisaties, waardoor de dienstverlening beter op elkaar wordt afgestemd en overlap vermeden wordt. 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.

De (partner)organisatie heeft een visie op en maakt werk van samenwerking/netwerking met andere partnerorganisaties of in de buurt.

Operationalisering:

- Wat is de visie van de (partner)organisatie op de positionering van zijn aanbod in het samenwerkingsverband?
- Doet de (partner)organisatie alles zelf, of verwijst ze door naar samenwerkingspartners?
- Doet de (partner)organisatie aan co-creatie? Zo ja, op welke manier en met welke partners?
- Doet de (partner)organisatie aan cliëntoverleg/casusbespreking?
- Van welke netwerken maakt de (partner)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 (partner)organisatie positieve referenties heeft?

De (partner)organisatie streeft naar continuïteit en duurzaamheid in het netwerk

Operationalisering:

- Hoe bouwt de (partner)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?

Meer weten? Klik door naar <http://www.expo.be/themas/samenwerken> om na te gaan wat een kwaliteitsvol samenwerkingsverband inhoudt.

Bronnen

Opvoedingsondersteuning – Visie en kwaliteit, L. Vandemeulebroecke en A. De Munter (2004)

Samen werken aan een krachtige Pedagogische Civil Society - Inzichten en reflecties vanuit het werkveld, Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (2015)

http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/rapport_praktijkbevraging_samenwerken_aan_pcs-nys_k_0.pdf

Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van opvoedingsondersteuning in vijf opvoedingswinkels – Een focus op empowerment, Katrijn Merki en Dorien Van den Broeck o.l.v. Prof. K. Van Leeuwen (2009)

<http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/Masterproef%20volledige%20versie.pdf>

Basistekst Decreet Organisatie Opvoedingsondersteuning (2007)

<http://expoo.be/sites/default/files/atoms/files/Basistekst%20decreet%20opvoedingsondersteuning.pdf>

Concepttekst Organisatie van de Preventieve Gezinsondersteuning (2012)

<http://www.huizenvanhetkind.be/hk/img/concepttekst-prego.pdf>

Draaiboek AMIF project 'Inburgering op maat van laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen' – Naar een meer geïntegreerd migratiebeleid via AMIF, Veerle Vervaeke en Naomi Geens (VBJK, 2016) <http://www.expoo.be/draaiboek-amif-project-inburgering-op-maat-van-laaggeletterde-vrouwen-met-jonge-kinderen>

Kijkkader Journeys – Wijkgerichte Netwerken

Praktijkgids Sociale Cohesie, Arno Peters en Tine Deboscher (vzw Vlaams Minderhedencentrum, 2006)

http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/handboek_praktijkgids_sociale_cohesie_2006.pdf

http://www.wijkinontwikkeling.nl/?page_id=66

Hoe verder met deze tool?

- Vertaalslag maken naar een tool gericht op ouders? (sensibiliseringstool)
Welke vragen moet ik mijzelf stellen als ouder? (Groeipad)
- Vraag ook stellen aan Lokaal Loket KOV? Zij werken nu al met private initiatieven samen: welke kwaliteitscriteria hanteren zij?
- Latere stap: bundeling van interessante documenten

ALGEMEEN:

In deze reflectietool wordt voornamelijk gesproken over opvoedingsondersteuning.

Maken we daar opvoedings- en gezinsondersteuning van?

Het komt er dus op neer dat ook de organisaties binnen de (preventieve) gezondheidszorg een opvoedingsondersteunende bijdrage moeten kunnen leveren?

- Werd de organisatie opgenomen op de website www.desocialekaart.be?
-