

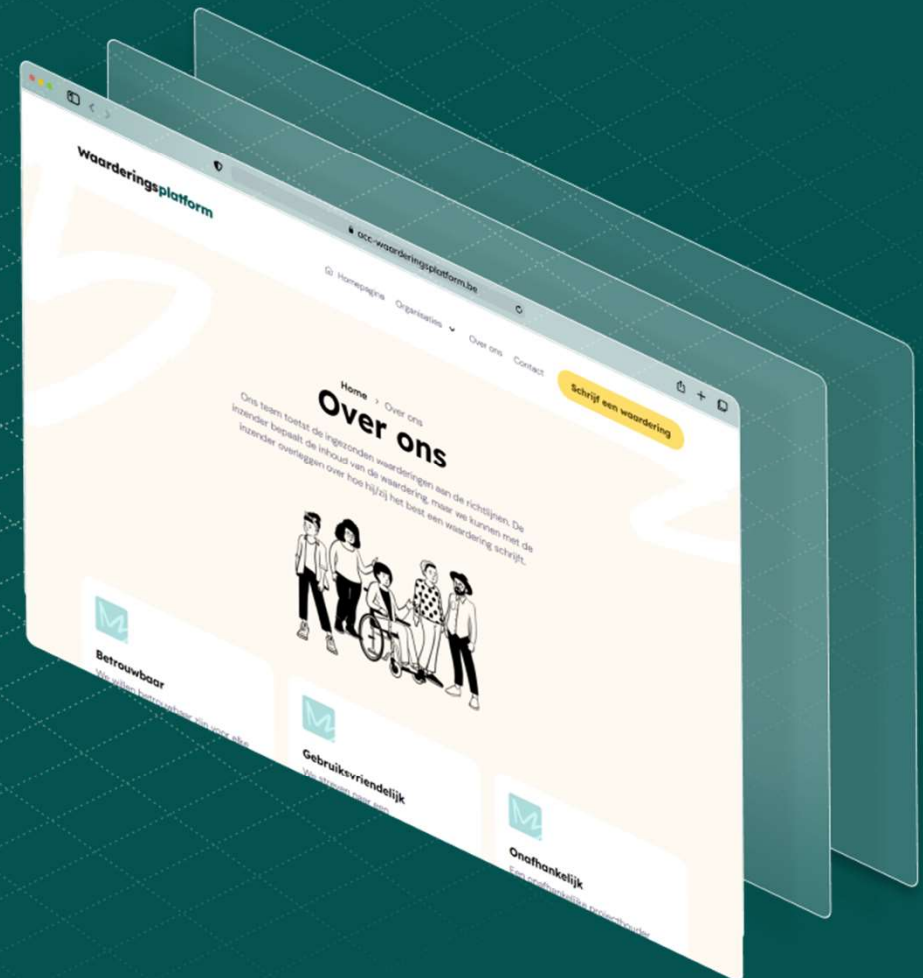
Sectoroverleg Kinderopvang

ontwikkeling

Waarderingsplatform

in zorg en welzijn

14 juni 2024



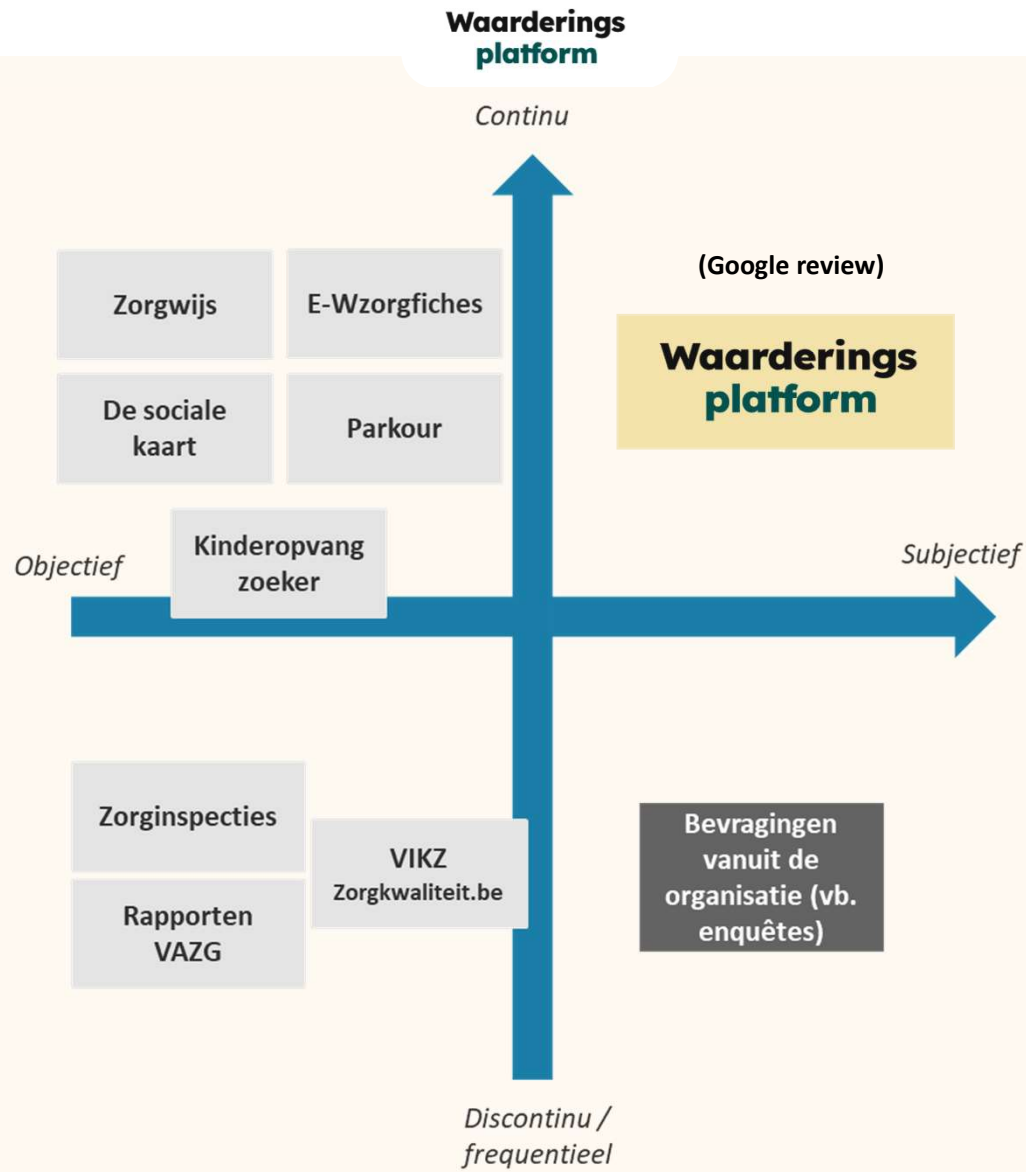
Op de agenda

- Terugblik
- Stand van zaken: wat is er de voorbije maanden gebeurd? Enkele cijfers.
- Vooruitblik: wat zijn de volgende stappen?
- Vraag en antwoord



Terugblik





Waarom een Waarderingsplatform?

Doelstelling is:

meer transparantie over
de zorg/opvang bieden

01

positieve verhalen binnen de
zorg, ondersteuning en opvang in
de welzijnssector benadrukken

02

stimuleren van dialoog
tussen aanbieders en gebruikers

03

05

een platform met een redactie:
veilig & gecontroleerd
(dus geen google review of tripadvisor)

04

tevredenheid vergroten door
mogelijke kwaliteitsverbeteringen



Eerst een pilootproject



Gericht op de sectoren

kinderopvang, jeugdhulp, woonzorgcentra
en personen met een handicap



We piloteren in
samenwerking mét de sector
om het platform op punt te zetten.



Pilootproject tot en met
31/01/2026



Stelselmatige
opschaling



Focusgroepen,
stakeholdersoverleg, enz.

Projecthouder – sinds 26/12/23

Deelnemers consortium

vertegenwoordigen de vier sectoren, zowel langs gebruikers- als aanbodzijde

> PVBWijzer vzw:

Vertegenwoordigd door Dito, Gipso, Kando,
Onafhankelijk Leven en Vlaams Welzijnsverbond

> Mutualiteiten:

CM Vlaanderen, Solidaris, *LM en
Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen*

> Gezinsbond

> Vlaamse Ouderenraad

> Zorgnet-Icuro

Engagement projecthouderschap: beheren en testen van het Waarderingsplatform met ervaringen als aanvulling op andere, waaronder objectieve, informatie



Aanpak piloot

Feedback van
organisaties en gebruikers



We verzamelen feedback van
organisaties en gebruikers om
te leren en bij te sturen.

We gaan in dialoog met :

01

Deelnemende organisaties

02

Gebruikersplatformen

03

De Vlaamse Overheid

04

Stakeholders

(bv. koepels van voorzieningen of gebruikersorganisaties
die niet in het consortium zitten)

Verdere uitrol piloot

01



Organisatie van
focusgroepen binnen
deelnemende
organisaties en sectoraal
stakeholdersoverleg

02



Op basis van
feedback **verfijnen** we
Het platform
De deontologische code
Back-office flows

03



Monitoren van de
effecten en het realiseren
van de doelstellingen

Fase 0: tot 22 april 2024

- **26/12/23:** toewijzing aan projecthouder Consortium
- **Jan/24 e.v.:** betrokkenheid van de projecthouder bij de verdere planning
- **Feb-maa/24:** open oproepen via koepelorganisaties en VO
- **8-9/4/24:** opstart (uitgebreid) team



Fase 0: tot 22 april 2024

- **26/12/23:** toewijzing aan projecthouder Consortium
- Jan/24 e.v.: betrokkenheid van de projecthouder bij de verdere planning
- Feb-maa/24: open oproepen via koepelorganisaties en VO
- 8-9/4/24: opstart (uitgebreid) team
- **15/4/24:** beheer platform in handen van Projecthouder
- **22/4/24:** publieke lancering door minister Crevits

14 juni: 8 weken actief



Stand van zaken



Wat vind jij van de zorg en ondersteuning in Vlaanderen?

Onze sectoren

Oudermorg

Een waardering is geen klacht



Gedeelde smart is twee smart. Gedeeld geluk is dubbel geluk. Deel je ervaring en help er anderen mee.

Nieuws over het waarderingsplatform

Over ons

Organisaties dichtst in de buurt

WZC Onze-Lieve-Vrouw

WZC Hof Sint-Bernardus

WZC Sint-pieter

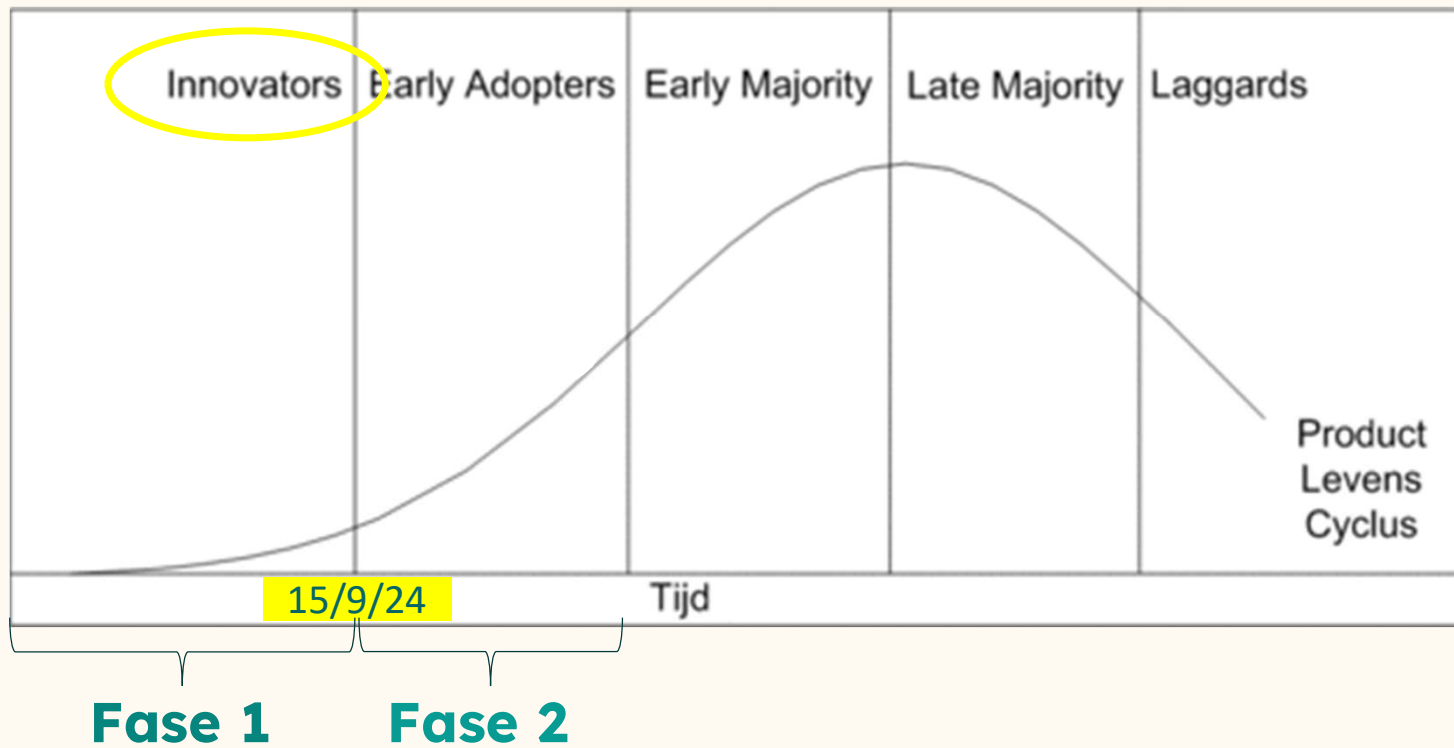
Deel je ervaring en help anderen om de juiste ondersteuning op maat te vinden

Schrijf een waardering

Kinderopvang

Deel je waardering. Zo help je anderen om de juiste zorg en ondersteuning op maat te vinden

Innovatief project



Via **KWALITEIT** naar **KWANTITEIT**

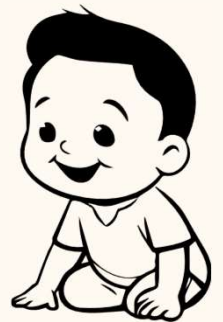
Fase 1: focus op “innovators”

Inzetten op **kwaliteit**

- Met **beperkt aantal organisaties** de ervaringen opbouwen
- In de vier **sectoren**, met regionale **spreiding**
- Zorgen voor **communicatieve** tools voor deelnemende organisaties – testen en evalueren.
- Steelfoutjes wegwerken en mogelijke technische verbeteringen realiseren
- Eigen back office op punt zetten – incl. opvolgsystemen, GDPR en indicatoren

Platform zelf én Innovators als **ambassadeurs** voor volgende fase:

- diversiteit
- (bijna) alle deelnemers met gemiddelde score
- delen van (positieve) verhalen



Fase 1: toeleiding

- Communicatie via de koepelorganisaties en Vlaamse Overheid, persoonlijke contacten
 - Call to action: [schrijf je in voor het webinar](#)
 - Webinars: 2x per week (zomerperiode: 1x per week)
- Opvolging van initiële groep geïnteresseerden en bij deelnemers webinar
- Uitbreiding in deze fase:
 - “spontaan”
 - via reeds deelnemende organisaties,
 - via “no show”,
 - met focus op blinde vlekken

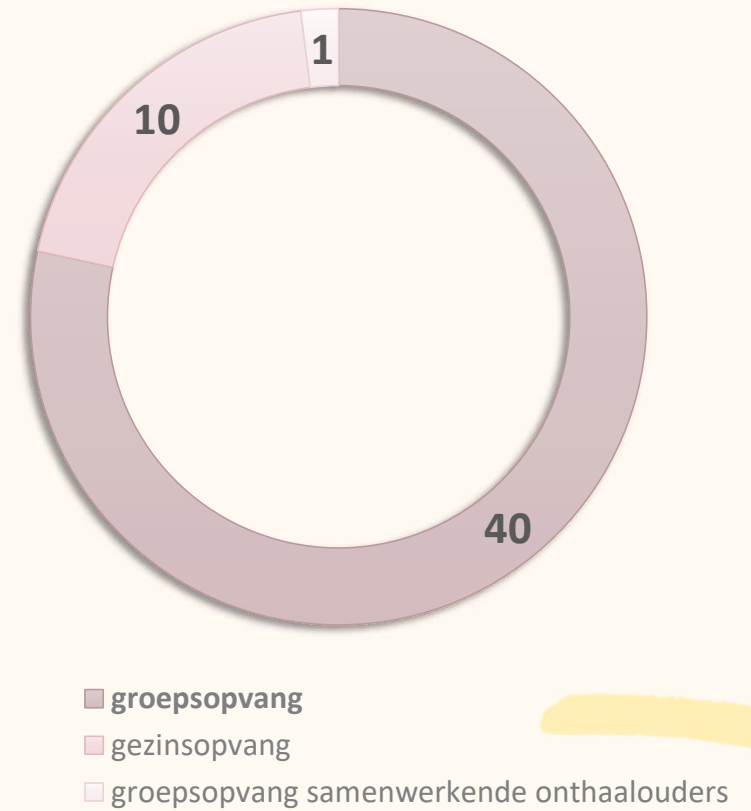
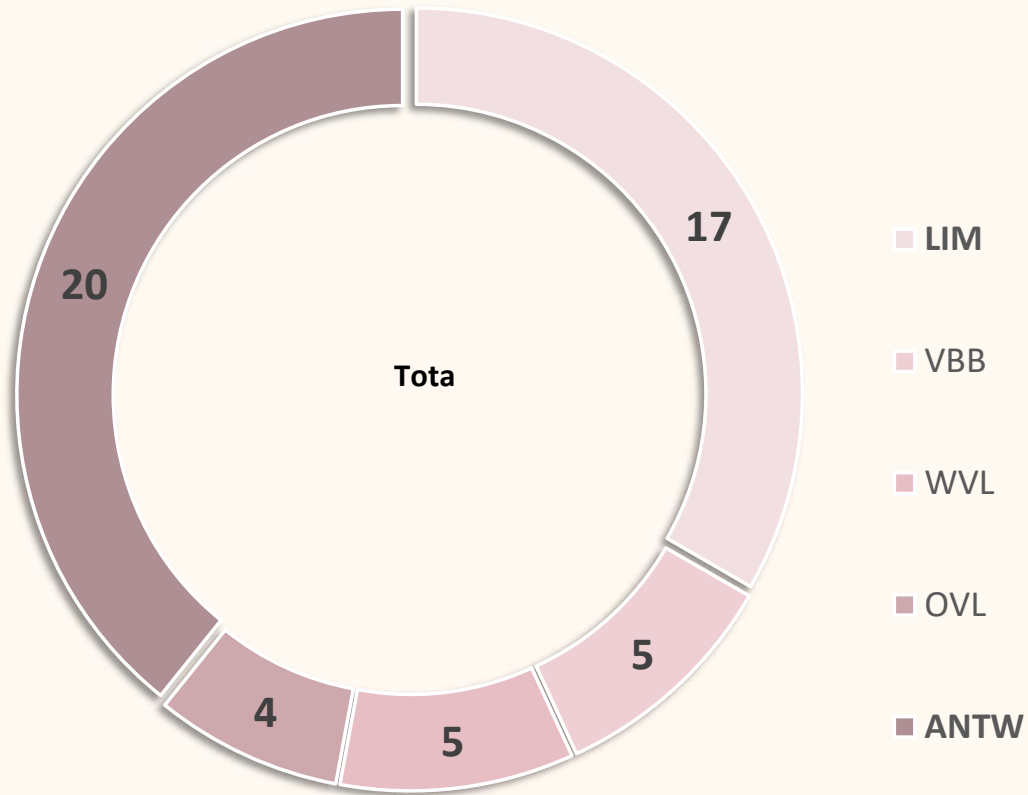


Fase 1: huidige “innovators”

Op 22/4/24		Op 14/6/24
58	Totaal	128
13	Ouderenzorg	26
21	Kinderopvang	51
24	Zorg & ondersteuning voor personen met een handicap	51

- Een andere benadering voor jeugdhulp nodig
wordt binnen de scope verder uitgetekend i.o.m. Agentschap Opgroeien en koepels

Fase 1: huidige “innovators” - kinderopvang



Fase 1: waarderingen

Stand van zaken (13/6):

Totaal Gepubliceerd: 233

Totaal Gepubliceerd KO: 129

Locaties zonder waarderingen: 29

Locaties # 1-4 waarderingen: 13

Locaties # 5+ waarderingen: 9 met gemiddelde score zichtbaar

Hoogste # waarderingen: 32

Gemiddelde scores: 4,3 tot 4,9 (op 5)



Fase 1: waarderingen

Eerste *voorlopige* vaststellingen/observaties:

- Nog heel wat locaties zonder of met weinig waarderingen.
- Richtlijnen bij het schrijven van waarderingen worden sterk opgevolgd; relatief weinig aanpassingen gevraagd.
- Klachten komen uiterst zelden voor > verwijzing.
- Scores zijn momenteel relatief hoog.
- Weinig foutmeldingen.
- Slechts 5 reacties van organisaties op waarderingen (enkel WZC).
- Geen fundamentele technische problemen.
- Enkele kleine technische verbeteringen wenselijk om de flow te faciliteren en beter inzicht te krijgen.



Communicatiepakket

Hoe gebruikers aanmoedigen om een waardering te schrijven?

- Algemene affiche (downloadbaar) verstuurd na lancering op 22/04
- Communicatiepakket op maat van elke sector (kinderopvang 13/6)
 - Affiche
 - Sociale media: slide post (LinkedIn en Instagram), tekst en afbeelding (Facebook)
 - Nieuwsbrief: tekst en afbeelding
 - Website: tekst en afbeelding
 - Banner voor e-mailhandtekening
 - Kaartje voor aan het onthaal, op bewonersraden...



Andere communicatieacties



- Communicatieplan fase 1
 - Organisaties motiveren om deel te nemen aan het pilootproject
 - Gebruikers motiveren om een waardering te schrijven
- Veelheid aan communicatieacties
 - Koepelcommunicatie en via Vlaamse overheid
 - Promotie op beurzen
 - Storytelling (interviews)
 - Blogartikels via de nieuwsrubriek
 - Nieuwsbrief voor deelnemende organisaties
 - Toolkit “Omgaan met waarderings”
 - ...

Waarderings platform

“De kracht van het platform zit in de stem van de ouders.

Ik heb al waarderungen gelezen waarvan ik dacht: dat wist ik nog niet, fijn om te horen.

Sommige ouders zijn niet snel geneigd om je aan te spreken als ze feedback hebben.

Online kunnen zij hun feedback makkelijker uiten.

Dat helpt ons groeien en het steekt de medewerkers een hart onder de riem.”

Verantwoordelijke kinderopvang, 4/6/2024

*“We **bespreken** de nieuwe waarderungen, positief of negatief, op het maandelijks overleg met de teamverantwoordelijken.*

Als er werkpunten zijn, bekijken we dan hoe we ze kunnen aanpakken. De positieve punten nemen we op in de interne nieuwsbrief voor de medewerkers. Dat doet hen zichtbaar deugd.”

Verantwoordelijke WZC, 5/6/2024

*“Het **verslag van de zorginspectie** is vaak een momentopname. Het kan zijn dat de kinderbegeleiders zenuwachtig zijn en dat ze daarom minder goed scoren op bepaalde punten.*

Enkele jaren geleden hadden wij bijvoorbeeld een minder goede score voor taalverrijking, terwijl we van de ouders hoorden dat zij hier wel heel tevreden over zijn.

Daarom is het Waarderingsplatform voor ons een meerwaarde.”

Verantwoordelijke kinderopvang, 4/6/2024

Vooruitblik



Wat vind jij van de zorg en ondersteuning in Vlaanderen?

Onze sectoren

Oudertenzorg

Een waardering is geen klacht

Deel je ervaring. Zo help je anderen om de juiste zorg en ondersteuning op maat te vinden

Nieuws over het waarderingsplatform

Over ons

Organisaties dichtst in de buurt

WZC Onze-Lieve-Vrouw

WZC Hof Sint-Bernardus

WZC Sint-pieter

Deel je ervaring en help anderen om de juiste ondersteuning op maat te vinden

Schrijf een waardering

Gedeelde smart is twee smart. Gedeeld geluk is dubbel geluk. Deel je **positieve ervaring** en help er anderen mee.

Deel je waardering. Zo help je anderen om de juiste zorg en ondersteuning op maat te vinden

Kinderopvang

Organisaties dichtst in de buurt

Feedback fase 1

- Online bevraging bij deelnemende organisaties: juli-augustus
- Focus- en/of klankbordgroepen
 - September met deelnemende organisaties en met gebruikers
 - Specifiek opgezet of aansluitend bij bestaande vergaderingen
- Mogelijks: zelf (team) bij enkele locaties ter plekke gaan
- Testen ifv “metawaardering”, bv. pop-up op website, e-mail met korte bevraging

Fase 2 – na 15 september

(Verder uit te tekenen obv opgedane ervaringen)

Opzet: Verdere uitrol naar grotere groep: *de 2^{de} golf*

- Breder bekendmaking
- Gebruik van eigen platform (met organisaties en waarderings) als smaakmaker
- Getuigenissen, quotes van de “innovators”- ambassadeurs
- Getuigenissen, quotes van gebruikers (met focus op impact)

Parallel: verder traject mbt Jeugdhulp

SCALE-UP



Nog vragen?

contact@waarderingsplatform.be

www.waarderingsplatform.be

02 321 00 25

Interesse?

Ben jij een verantwoordelijke van een organisatie en heb je interesse om deel te nemen aan dit platform?

[Meer info](#)