

Mogelijke drempels

Sommige kinderopvanginitiatieven twijfelen om aan het Waarderingsplatform deel te nemen. Daarbij komen enkele redenen telkens terug. We geven je antwoord op de meest voorkomende drempels in dit document. We hebben het dan over:

- Angst voor onechte waarderingen met als doel de opvang te schaden
- Twijfels rond anonimiteit
- Angst voor de impact van negatieve reacties op de opvang
- Te weinig tijd
- Werken reeds met andere tevredenheidsmetingen
- Vragen liever niet te veel van ouders
- Onzekerheid ten aanzien van de overheid
- Er zijn nog te weinig andere kinderopvanginitiatieven uit de buurt vertegenwoordigd op het platform

1. Angst voor onechte waarderingen met als doel de opvang te schaden (door bv. concurrenten, ex-werknemers, of ontevreden ouders)

Iedereen kan een waardering schrijven ... Maar niet alle waarderingen worden gepubliceerd. Een van de grote troeven van het Waarderingsplatform is de onafhankelijke redactie. Elke waardering wordt nagelezen: is ze anoniem geformuleerd, staat er geen ongepast taalgebruik in, is ze geschreven door de zorggebruiker of hun naaste omgeving, en is het e-mailadres niet nep? Als alles in orde is krijgt degene die de waardering heeft ingediend een e-mail met een link om de publicatie te bevestigen. Dit is een extra check naar de geldigheid van het mailadres.

Er is bewust gekozen om niet met een verificatie zoals Itsme te werken om het Waarderingsplatform zo toegankelijk mogelijk te houden.

Het is steeds mogelijk om een waardering te rapporteren wegen taalgebruik, persoonlijke gegevens, reclame, of andere; of een melding te maken om de waardering te laten aanpassen of verwijderen.

2. Twijfels rond anonimiteit

Waarderingen die gepubliceerd worden op het Waarderingsplatform zijn anoniem. Dat wil zeggen dat er geen persoonsnamen van kinderen of begeleiders in mogen staan. Als dat toch het geval is krijgt de indiener een mail met de vraag om aan te passen.

De identiteit van de indiener is enkel gekend bij de redactie van het Waarderingsplatform en wordt aan niemand anders doorgegeven. Het platform hanteert strikte maatregelen voor gegevensbescherming die voldoen aan internationale, Europese, federale en Vlaamse regelgeving, waardoor de privacy van gebruikers gewaarborgd is.

Bij minder positieve waarderungen ligt soms een concrete situatie aan de basis. Wanneer je hierover in gesprek wil gaan kan de anonimiteit in de weg staan. Gelukkig is er steeds de mogelijkheid om te reageren op een waardering en zo de indiener uit te nodigen tot rechtstreekse dialoog.

3. Angst voor de impact van negatieve reacties op de opvang

Niemand ontvangt graag negatieve waarderungen. Tegelijk kunnen ze waardevolle input bieden en het vertrekpunt zijn voor kwaliteitsverbetering. In de woorden van Evi Van Damme, verantwoordelijke van kinderdagverblijf 't Patotterke in Temse: "We waarderen alle feedback van onze ouders, zowel positief als negatief. Hun suggesties helpen ons om voortdurend te groeien en onze werking waar nodig te verbeteren." Je kan steeds reageren op een waardering en de indiener uitnodigen tot een gesprek.

Goed om te weten: van alle gepubliceerde waarderungen wordt slechts in een zeer kleine minderheid iets negatiefs gezegd. Op het Waarderingsplatform worden nooit waarderungen gepubliceerd waarin er sprake is van (een vermoeden van) een misdrijf.

4. Te weinig tijd

Dat kindbegeleiders het druk hebben is een *understatement*. Niet iedereen staat te springen om er meer administratie bij te nemen. Gelukkig is het Waarderingsplatform niet veel werk. Eens je de deelnameovereenkomst hebt ondertekend kom je online en kunnen ouders beginnen met waarderungen schrijven.

Elke nieuwe deelnemer ontvangt van ons een communicatiepakket met affiches, flyers, en digitaal materiaal, om ouders de weg naar het Waarderingsplatform te wijzen. Maar in hoeverre je daarmee aan de slag gaat bepaal je helemaal zelf.

Eens je op het Waarderingsplatform staat krijg je een e-mail telkens iemand een waardering schrijft over jouw locatie, en *that's it!* Je hebt de mogelijkheid om te reageren op waarderungen, maar dit moet niet.

5. Werken reeds met andere tevredenheidsmetingen

Veel kinderdagverblijven en onthaalouders werken al met tevredenheidsmetingen, en dat siert hen. Het Waarderingsplatform is niet bedoeld om deze te vervangen, maar als aanvulling. Waar kwaliteitsbevragingen meer periodiek zijn, biedt het Waarderingsplatform een continue bron van feedback. Daardoor kan je sneller handelen indien een situatie zich voordoet.

Daarnaast is het Waarderingsplatform publiek toegankelijk. Veel ouders ervaren het als geruststellend om de ervaringen van andere ouders te kunnen lezen. Beschouw het Waarderingsplatform dus niet alleen als een instrument voor de onthaalouder of verantwoordelijke van het kinderdagverblijf, maar ook als een dienst tegenover (toekomstige) ouders en een forum voor positieve verhalen over de kinderopvang.

6. Vragen liever niet te veel van ouders

Ouders hebben het ook druk, dat weten we. Ze rennen heen en weer tussen werk en huishouden, en alles wat daarbovenop komt is al snel te veel. We willen zeker niet dat je ouders onder druk moet zetten om een waardering te schrijven.

Een waardering invullen duurt gelukkig niet lang. Ze krijgen 8 sectorspecifieke vragen waarvan ze er 3 mogen overslaan. Nog een korte algemene beoordeling, en klaar. Belangrijk is dat ze de waardering anoniem schrijven. Eens goedgekeurd krijgen ze een mail van waaruit ze moeten bevestigen voor publicatie, ook dit is goed om mee te geven (we doen dit als extra check naar de geldigheid van het e-mailadres).

Je kiest zelf hoe intensief je aan de slag gaat met het communicatiepakket dat elke nieuwe deelnemer van ons ontvangt. Een goede vuistregel is om het Waarderingsplatform kort te introduceren bij het afzetten of het ophalen (bv. met behulp van het waarderingskaartje uit het communicatiepakket). En om het daarna eventueel nog een keer te herhalen. Ook nieuwe ouders kun je erop attent maken dat je op het Waarderingsplatform staat.

7. Onzekerheid ten aanzien van de overheid

Het Waarderingsplatform is een initiatief van de Vlaamse Overheid, die het ook financiert. Maar er is bewust gekozen voor een onafhankelijke projecthouder die het platform beheert. De waarderingen zijn anoniem voor iedereen, ook voor de Vlaamse Overheid. Het Agentschap Opgroeien volgt de waarderingen niet op, en wat gepubliceerd wordt op het Waarderingsplatform heeft geen directe rol, plaats of invloed in de beoordeling door de Zorginspectie van de betrokken kinderopvang of onthaalouder.

8. Er zijn nog te weinig andere kinderopvanginitiatieven uit de buurt vertegenwoordigd op het platform

Het Waarderingsplatform is een pilootproject en nog volop aan het groeien. In sommige regio's staan er al best veel kinderopvanginitiatieven op, in andere nog geen. We begrijpen dat niet iedereen zich geroepen voelt om als eerste te springen. Wat als je de enige in de buurt bent die op het Waarderingsplatform staat en je krijgt een negatieve waardering? Sommigen zijn bang dat dit een vertekend beeld zou geven van de kwaliteit van de opvang ten opzichte van concurrenten.

We moedigen iedereen aan om toch die stap te zetten, omdat we merken dat eens de eerste locatie in een regio op het Waarderingsplatform komt, er snel andere volgen. Het Waarderingsplatform kan pas slagen als voldoende locaties zich aansluiten, zodat ouders die op zoek zijn naar een opvangplaats voor hun kind, van elke opvang in hun zoekgebied kunnen lezen hoe andere ouders die ervaren.

Evi Van Damme, verantwoordelijke van kinderdagverblijf 't Patotterke in Temse, vat het goed samen: “Wij hopen dat alle kinderdagverblijven en onthaalouders uiteindelijk op het Waarderingsplatform komen te staan. Dan kunnen ouders echt een goede keuze maken. Een open en transparante werking is voor iedereen goed.”