

*“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

Voorstelling

Waarderingsplatform

Mentes - 22 november 2024



Waarom een waarderingsplatform?



Maatschappelijke evolutie:

Het delen van ervaringen door gebruikers wordt steeds belangrijker



Vlaamse Overheid

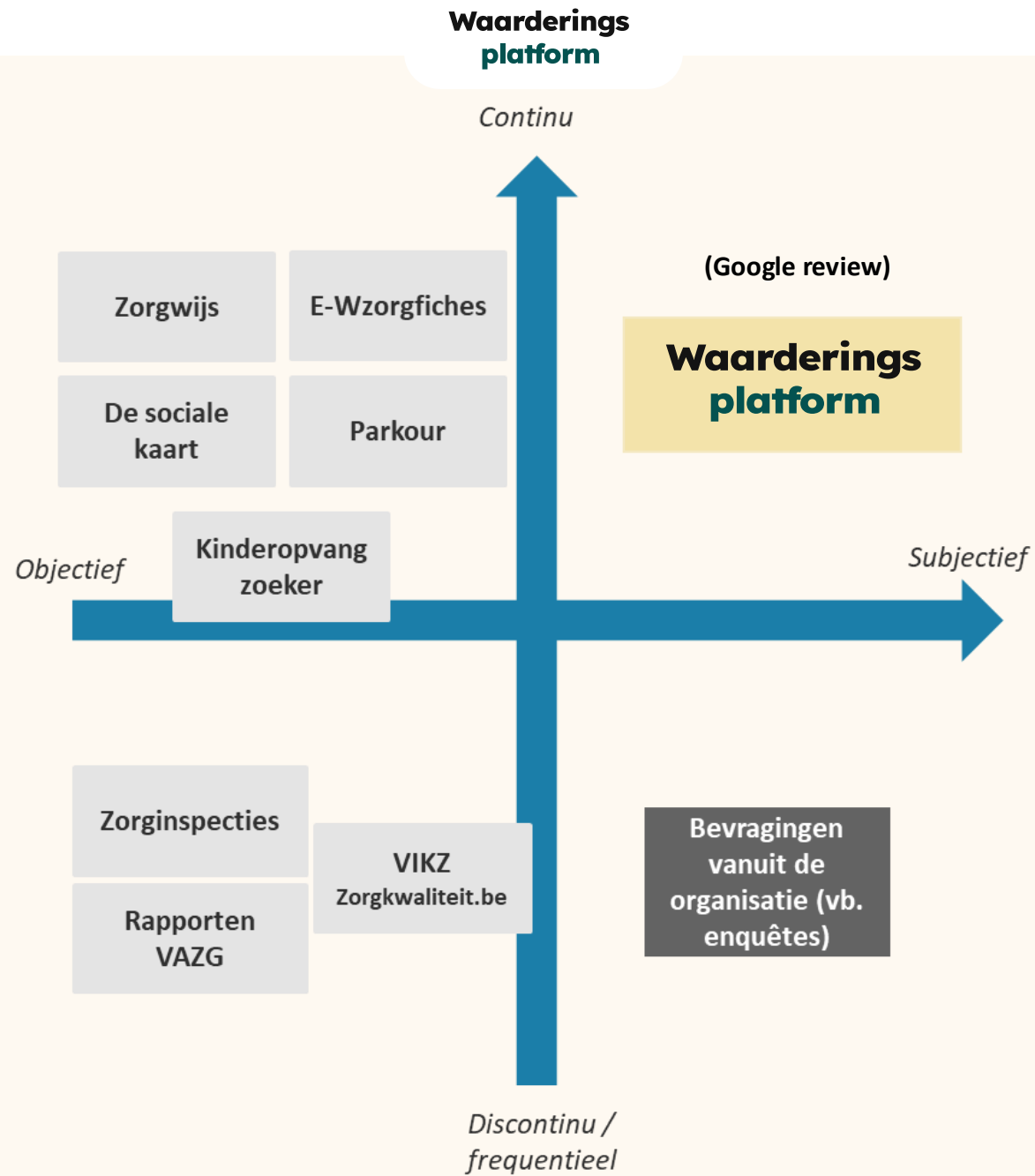
Startte in 2023 met voorbereidingen rond de opzet van een waarderingsplatform



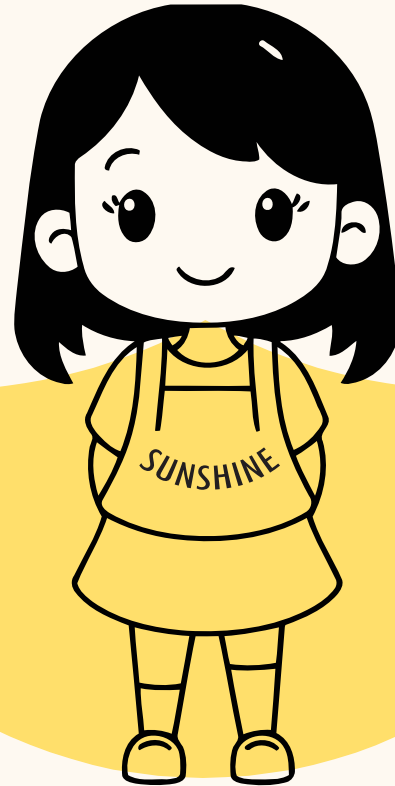
Dit om tegemoet te komen aan:

Nood om **persoonlijke ervaringen** (“waarderingen”) te delen in sectoren ouderenzorg, personen met handicap, kinderopvang, jeugdhulp

Vraag om dit soort waarderingen ook van elkaar te kunnen zien, digitaal op een website (“platform”) > **delen van ervaringen**



Waarom een waarderingsplatform?



01 Meer transparantie & tevredenheid vergroten door mogelijke kwaliteitsverbetering

02 Positieve verhalen binnen de zorg, ondersteuning en opvang in de welzijnssector benadrukken

03 Ervaringen delen in een veilige & gecontroleerde omgeving

04 Een gratis platform met een redactie (dus geen Google review of Tripadvisor): meerwaarde voor gebruiker én aanbieder

Eerst een pilootfase



Gericht op de sectoren

kinderopvang, jeugdhulp, woonzorgcentra en
personen met een handicap
(residentieel en dagopvang)



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



Pilootfase tot en met
31/01/2026



Stelselmatige
opschaling

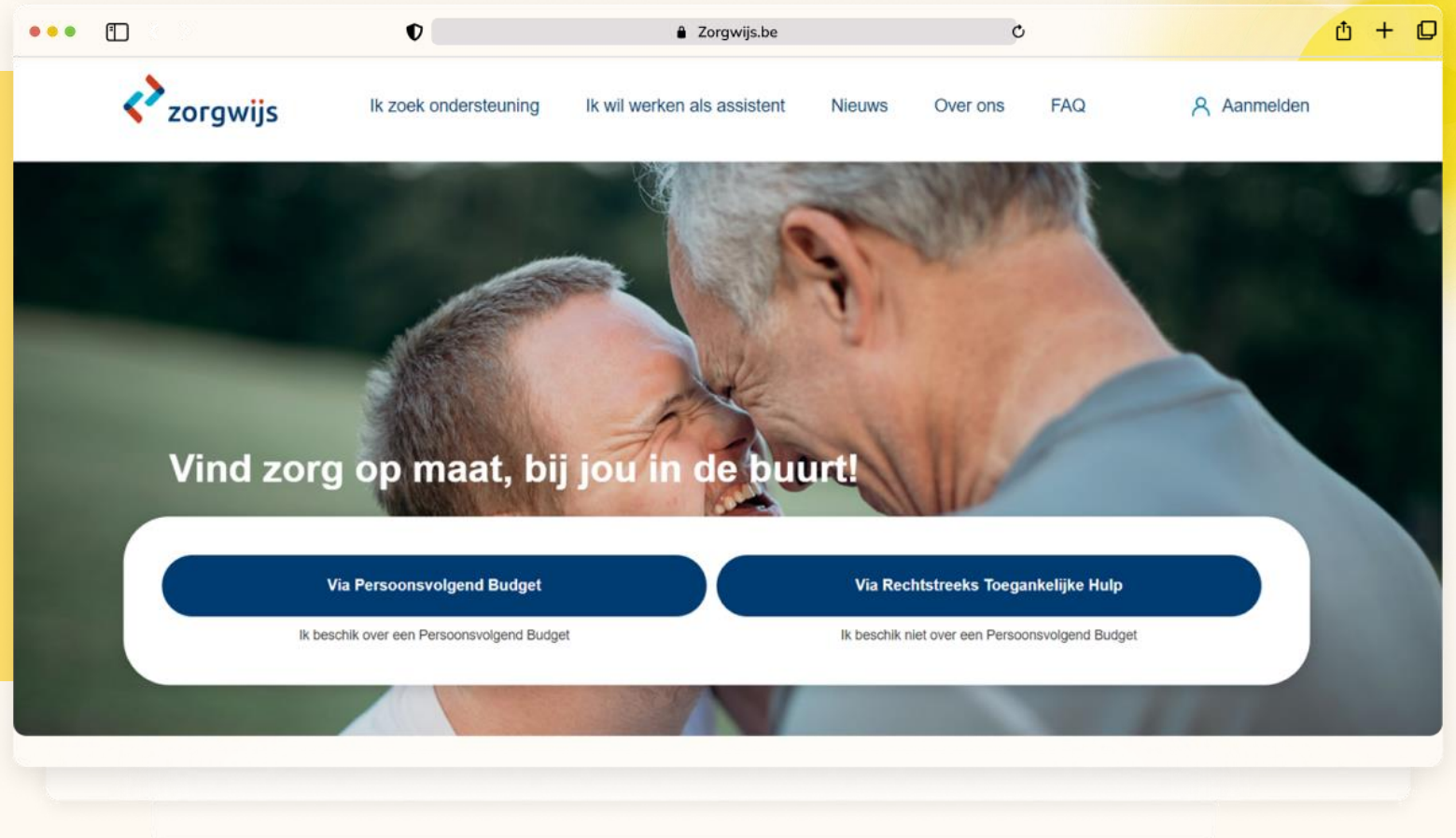


Focusgroepen,
stakeholdersoverleg, enz.

Projecthouder = Consortium waarderingsplatform



Vertrokken vanuit PVBWijzer
VZW
(beheerder van Zorgwijs.be)



Projecthouder = Consortium waarderingsplatform

Deelnemers consortium

vertegenwoordigen de vier sectoren, zowel langs gebruikers- als aanbodzijde

> Afvaardiging vanuit PVBWijzer vzw:

Dito, Gipso, Kando, Onafhankelijk Leven en
Vlaams Welzijnsverbond

> Mutualiteiten:

CM Vlaanderen, LM, Neutraal Ziekenfonds
Vlaanderen en Solidaris

> Gezinsbond

> Vlaamse Ouderenraad

> Zorgnet-Icuro

Engagement projecthouderschap: 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)

Het team achter de schermen



**Julie
Vernailen**

Medewerker redactie



**Jean-Paul
Hollants**

Projectmedewerker



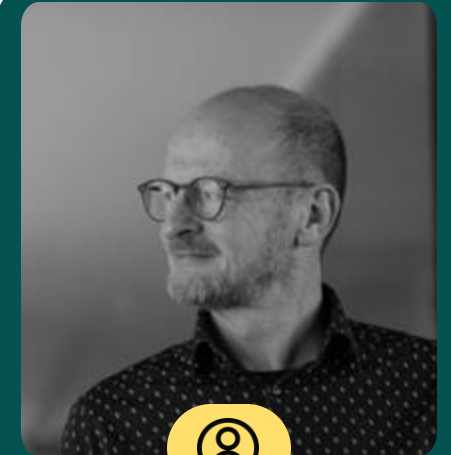
**Sien
D'Hooghe**

Communicatieteam



**Tanne
Somers**

Communicatieteam



**Jan
Brocatus**

Coördinator

Redactie

01

Gebruiker of steunfiguur
schrijft waardering

02

De redactie checkt de waardering
a.d.h.v. richtlijnen

03

Mailadres van de inzender wordt
naar geldigheid gecheckt

04

Publicatie waardering
op het Waarderingsplatform



Databescherming

De waarderings
zijn anoniem

Geen duidelijke verwijzingen
naar personeel

Positieve en negatieve waarderings worden gepubliceerd



Officiële klachten > andere kanalen



Kwaliteitsprincipes



Het **mailadres** van de inzender wordt naar geldigheid gecheckt



Tijdsinterval:

We streven naar een zo kort mogelijke tijdsinterval tussen het indienen van de waardering en de online-publicatie



De redactie checkt de waardering

01

garantie anonimiteit van de gebruiker

02

geen klachten en strafrechtelijke zaken

03

geen racistische vermeldingen

04

geen scheldwoorden

05

geen persoonlijke aanvallen op medewerkers

Hoe schrijf je een waardering?

Geen zorgen, wij voorzien uitleg tijdens het invullen

Volg de stappen met uitleg en beantwoord minstens **5 van 8 vragen**

Voor het schrijven van een waardering, vragen we je rekening te houden met onze richtlijnen. Lees deze richtlijnen op deze pagina.

Jouw waardering is volledig anoniem

Bekijk de richtlijnen hier >

i Een waardering is geen klacht. Heb je wel een klacht over een organisatie? Neem dan eerst rechtstreeks contact op met de organisatie. Voor meer informatie omtrent klachten kun je [hier](#) terecht.

i Wil je melding maken van een verontrustende situatie, neem contact op met [1712](#). Zij bekijken samen met jou wat je best kan doen. Het Waarderingsplatform kan hierin geen actie ondernemen.

Terug

Ik begrijp het



Kristel Bynens

Wie



Organisatie kiezen



Richtlijnen



Wie ben ik

Waardering



Toegang



Accommodatie, inrichting



Bijdrage ontwikkeling



Medewerkers



Verkregen zorg



Contact en samenwerking



Communicatie



Reglement en opvang



Algemene waardering

Blijf op de hoogte



Persoonlijke informatie

Binnenkomen in de opvang

Dit gaat over de mogelijkheid om als ouder binnen te komen in alle ruimtes waarin het kind wordt opgevangen (speel/leef/slaapruimtes).

Krijg je vlot toegang tot alle ruimtes waar je kind wordt opgevangen?



1 - Niet goed



2 - Kan beter



3 - Oké



4 - Goed



5 - Super

Wil je je score toelichten? (optioneel)

Deze aanvullende informatie wordt niet publiek geplaatst, maar wordt wel bezorgd aan de organisatie. Dit kan voor hen handig zijn om je waardering beter te begrijpen.



Vanbockryck Lore

6 Waarderingen
 Gezinsopvang

Waardeer deze organisatie
 Deel deze pagina

- 5

Toegang

i
- 5

Accommodatie, inrichting

i
- 5

Contact en samenwerking

i
- 5

Communicatie

i
- 4.8

Bijdrage ontwikkeling

i
- 4.8

Medewerkers

i
- 4.7

Verkregen zorg

i
- 4.7

Reglement en opvang

i

6 waarderingen

Sorteren op: Nieuwste

24 juni 2024

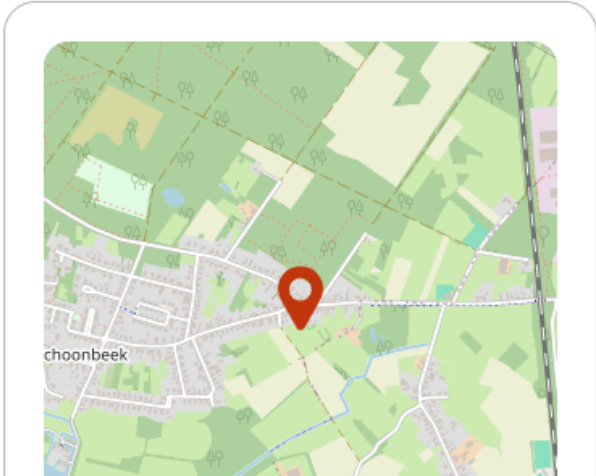
5/5

Heel lief voor de kindjes! Onze dochter gaat heel graag! Wij zijn erg blij met de goede zorgen van Lore. Ze doet haar job met passie! Toegegeven de kleinschaligheid zorgt af en toe voor logistieke problemen, maar dat nemen we er graag bij.

Binnenkomen in de opvang 5

Opvangruimtes en inrichting 5

Bijdragen aan de ontwikkeling van het kind 5



[Binnenkomen in de opvang 5](#)[Opvangruimtes en inrichting 5](#)[Bijdragen aan de ontwikkeling van het kind 5](#)[Medewerkers in de voorziening 5](#)[Ontvangen zorg 5](#)[Contact en samenwerking met de opvangvoorziening 5](#)[Informatie vanuit de opvangvoorziening 5](#)[Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst/ contract 5](#)

18 november 2024

**5/5**

2 toppers!!! Die met hart en ziel hun werk doen.. die er altijd met liefde voor de kindjes zorgen en een luisterend oor hebben voor de ouders 🥰🥰🥰🥰

[Binnenkomen in de opvang 5](#)[Opvangruimtes en inrichting 5](#)[Bijdragen aan de ontwikkeling van het kind 5](#)[Medewerkers in de voorziening 5](#)[Ontvangen zorg 5](#)[Contact en samenwerking met de opvangvoorziening 5](#)[Informatie vanuit de opvangvoorziening 5](#)[Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst/ contract 5](#)

Reactie van De Kleine Kroontjes

Dank je wel!!! Wij doen dit elke dag met veel liefde voor al ons kindjes 😊

18 november 2024

17 november 2024

**5/5**

2 kindbegeleiders met het hart op de juiste plaats! Kleine meid komt toe, en vertrekt met een brede

't Kinderkasteeltje

2100 Antwerpen

4.7/5

11 waarden

Groepsopvang

Vergelijk organisatie ☐

't Kinderpaleis

2100 DEURNE

4.3/5

9 waarden

Groepsopvang

Vergelijk organisatie ☐

't Patotterke

9140 Temse

4.9/5

39 waarden

Groepsopvang

Vergelijk organisatie ☐

't Wisterke

2550 Kontich

4.8/5

Verdere uitrol piloot

01



Organisatie van
focusgroepen binnen
deelnemende
organisaties en sectoraal
stakeholdersoverleg

02



Op basis van
feedback **verfijnen** we

De website
De deontologische code
Back-office flows

03



Monitoren van de
effecten en het realiseren
van de doelstellingen

Waarom deelnemen?

Meer transparantie en
verhoogde interactie

1

Geen momentopname,
maar een continue evaluatie

2

3

Positieve ervaringen in de
kijker zetten

4

Deelname aan een
innovatief pilootproject



Deelname als organisatie

01

Deelnameovereenkomst



wordt getekend door de
organisatie, de overheid
en de projecthouder

02

Communicatiemateriaal



wordt voorzien om de
gebruikers te motiveren

03

Automatische melding



per email bij publicatie
waardering met
mogelijkheid tot reactie

02

Communicatiemateriaal



wordt voorzien om de
gebruikers te motiveren

Hoe gebruikers aanmoedigen om een waardering te schrijven?

Communicatiepakket op maat van elke sector

- Affiche: digitaal en print
- Kaartjes om uit te delen
- Carrousel voor op sociale media
- Tekst voor op de website, sociale media of in de nieuwsbrief
- Banner voor je e-mailhandtekening



Deelname als organisatie

04

Nieuwsbrief



Terugkoppeling stand van
zaken via nieuwsbrief.

05

Deelname



aan
focusgroepen

06

Uitstappen



Uit het project stappen is
op elk moment mogelijk.

07



Begeleiding op maat

Enkele cijfers

(13/01/2025)

- Kinderopvang: 170 locaties online
 - 104 - Groepsopvang
 - 21 - Groepsopvang samenwerkende onthaalouders
 - 45 - Gezinsopvang
- Gemiddelde score: 4.74 / 5
- 99% waarderingen >3,5

Kinderopvang

4,74 ★★★★★

Contact en samenwerking



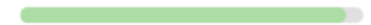
Verkregen zorg



Bijdrage ontwikkeling



Medewerkers



Accommodatie, inrichting



Communicatie



Reglement en opvang



Toegang



99 % waarderingen hoger dan 3.5



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](#)

