



Bouwen aan BOA #3

Toegankelijkheid maak je samen

Laurina Van Hulle (Antwerpen – Kind aan Zet)

Kris De Visscher (KdG – Pedagogie in Praktijk)

Begeleiding 'toegankelijkheid' voor Kind a/ Zet

- Adviesgroep
- 2 werkgroepen 'toegankelijke voor- en naschoolse opvang'
- 2 werkgroepen 'toegankelijke vrije tijd'

Wat gebeurde er in die werkgroepen?

- Uitwisseling en input op basis van zelf aangebrachte thema's
- Ondersteuning opmaak en implementatie toegankelijkheidplan
- Feedback naar de Stad

Analyse + Bron 	Drempel 	Doelstelling 	Acties
Waarneembare informatie (cijfers, vaststellingen, resultaten van een bevraging, een quickscan)	Vertalen naar een of meerdere drempels voor de eindgebruiker	Gewenste eindsituatie: wegnemen of verkleinen van de drempel voor de eindgebruiker (zichtbaar in de toekomst)	Observeerbare initiatieven van de organisatie om de tussenstappen concreet te realiseren
Ouders en kinderen geven aan in de bevraging dat er te weinig rustplekken zijn.	Bruikbaarheid van het aanbod: kinderen hebben nood aan rustplekken maar vinden deze onvoldoende.	Kinderen kunnen tot rust komen in onze werking.	• We vertellen de ouders en de kinderen dat we rustplekken zullen inrichten. • We creëren twee rustplekken: één binnen en één buiten. • We betrekken de kinderen en de ouders: we verzamelen ideeën, en werken samen aan de inrichting. • Samen met de kinderen stellen we regels en afspraken op over het gebruik van de rustplekken. • We observeren, evalueren en sturen eventueel bij. Realiseren we ons doel? • We consolideren: de rustplekken vormen een vast en ingeburgerd onderdeel van onze werking. • We geven nieuwe kinderen en hun ouders informatie over de rustplekken

Analyse + Bron	Drempel	Doelstelling	Acties
Waarneembare informatie (cijfers, vaststellingen, resultaten van een bevraging, een quickscan)	Vertalen naar een drempel voor de eindgebruiker	Gewenste eindsituatie: wegnemen of verkleinen van de drempel voor de eindgebruiker (zichtbaar in de toekomst)	Observeerbare initiatieven van de organisatie om de tussenstappen concreet te realiseren
Kinderen geven aan dat het te druk te is (ontprikken na een drukke schooldag) Geen rustige plek om huiswerk te maken, kunnen pas thuis aan huiswerk beginnen Verschillende noden van de kinderen na school (ontprikken, uitleven, huiswerk maken,...)	Bruikbaarheid Beantwoordt niet aan de noden Bekendheid/begrijpbaarheid Kinderen weten niet dat ze hun huiswerk kunnen maken op school of moeten het altijd zelf vragen en dan wordt er ad hoc een mogelijkheid gecreëerd	Zicht krijgen op de verschillende noden van kinderen net na school vooral op Kinderen de mogelijkheid bieden om te ontprikken Structureel plek creëren om op school je huiswerk te maken	• Verspreiden van de Iln over de beschikbare ruimte • Xtra begeleiders werven om dat mogelijk te maken (op de piekmomenten) • Flow? Piek in het begin aanpassen naar minder kinderen op het eind • Rusthoekjes creëren die je makkelijk kan opruimen + gebruik bevorderen (participatie, reglement) • Draagvlak voor de rustplekken (directie, poets, vrijwilligers,...) • Materiaal aankopen voor kinderen om te ontprikken (hoofdtelefoons, fidgettoys, sensorisch materiaal, strips,...)

Analyse + Bron ➡	Drempel ➡	Doelstelling ➡	Acties
Waarneembare informatie (cijfers, vaststellingen, resultaten van een bevraging, een quickscan)	Vertalen naar een drempel voor de eindgebruiker	Gewenste eindsituatie: wegnemen of verkleinen van de drempel voor de eindgebruiker (zichtbaar in de toekomst)	Observeerbare initiatieven van de organisatie om de tussenstappen concreet te realiseren
Niet alle medewerkers zijn zich bewust van eigen vanzelfsprekendheden, ongeschreven verwachtingen en jargon. Niet alle begeleiders houden rekening met verschillende referentiekaders van anderen. Niet alle opvangbegeleiders weten hoe respectvol om te gaan met anderen en met diversiteit. Niet alle begeleiders zijn evengoed in staat om verbindend te communiceren. Niet alle begeleiders werken aan een band met kinderen en ouders.	Ouders en kinderen voelen zich niet goed begrepen door de begeleiders, ze voelen zich niet op hun gemak in de werking, er ontstaan misverstanden, discussies of spanningen die leiden tot een verminderd vertrouwen/minder sterke band tussen kinderen, ouders en begeleiders. Gezinnen haken af omdat ze zich onvoldoende respect en begrip ervaren. Begeleiders haken af omdat ze niet goed begrijpen waarom kinderen of ouders doen wat ze doen. Betrouwbaarheid Bruikbaarheid van de werking Beschikbaarheid van de begeleiding.	De begeleiders zijn zich beter bewust van hun eigen referentiekader en hoe dit kan verschillen van dat van kinderen en ouders. De begeleiders communiceren verbindend en respectvol met kinderen en ouders. De begeleiders doen inspanningen om een band op te bouwen met kinderen en ouders.	Vorming voor de begeleiders over referentiekaders en verbindend communiceren Jobshadowing in andere werkingen Coaching en ondersteuning om actief mee te spelen met kinderen en het gesprek aan te gaan met ouders

Analyse + Bron	Drempel	Doelstelling	Acties
Waarneembare informatie (cijfers, vaststellingen, resultaten van een bevraging, een quickscan)	Vertalen naar een drempel voor de eindgebruiker	Gewenste eindsituatie: wegnemen of verkleinen van de drempel voor de eindgebruiker (zichtbaar in de toekomst)	Observeerbare initiatieven van de organisatie om de tussenstappen concreet te realiseren
Niet alle ouders weten hoe en onder welke voorwaarden ze korting en kansentarieef kunnen krijgen We hebben geen zicht op de informatie die ouders daar over krijgen Directies weten niet altijd dat ze ook kansentarieef kunnen toekennen als mensen geen recht hebben op verhoogde tegemoetkoming	Betaalbaarheid Onduidelijkheid over de kostprijs houdt ouders tegen om gebruik te maken omdat dat ze het risico niet willen lopen dat het te duur zal zijn Zonder kansentarieef is het aanbod te duur Bekendheid Informatie bestaat, maar komt te weinig naar de mensen toe Begrijpbaarheid/betrouwbaarheid We weten niet goed of de bestaande info begrijpbaar is en altijd even correct is	Zicht krijgen op de manier waarop ouders geïnformeerd worden over het kansentarieef? Een helder afsprakenkader met de school over wie wanneer ouders informeert over het kansentarieef. Begrijpbare en betrouwbare informatie op papier zetten die we gebruiken om ouders te informeren Ouders gericht aanspreken bvb bij onbetaalde facturen of als we vernemen dat ze het niet breed hebben	Een gesprek aangaan me de directies En eventueel zorgcoördinator, secretariaat Een verslag opmaken? Collegiaal overleg met collega's die dezelfde actie doen In kaart brengen wie er allemaal onze 'voelsprietten' zijn, deze mensen bewust maken van hun rol, duidelijk aangeven naar wie ze ouders kunnen doorverwijzen

Ervaringen

Weerstand/tegenzin...

- Er komt meer bij kijken dan gedacht (meer dan betaalbaarheid/bekendheid)
- Papierwerk, nog een plan
- Andere prioriteiten (kwaliteit, organisatie gemanaged krijgen)
- Zone van invloed – zone van betrokkenheid (mandaat)
- Moeilijke uitgangspositie (ruimte, partnernetwerk, schooldirecties,...)
- Focus op de korte termijn

Ervaringen

... maar desondanks...

- mensen verruimen hun blik
- organisaties maken plannen
- en voeren deze uit
- aandacht voor het 'hoe'
- ter plaatse, concreet
- positieve groepsdynamiek
- we groeien naar elkaar toe, toegankelijkheid maken we samen
- wederzijds begrip, feedback naar de Stad
- eerste resultaten

Spanningen

- Algemeen versus concreet
- Geduld/begrip opbrengen/erkenning geven/loslaten – confronteren/motiveren
- Mix van kwaliteit en toegankelijkheid
- Incentives?
- Aandacht naar binnen in plaats van naar buiten

Toegankelijkheid is een evenwichtsoefening

Alles wat je doet is goed, want achter elke maatregel of inspanning is er een eindgebruiker die net dat nodig heeft om te participeren...

Maar... tegelijk blijft toegankelijkheid iets waar je nooit mee klaar bent: veranderend team, veranderende wereld, nieuwe drempels, participatie als continu proces...

Toegankelijkheid is een evenwichtsoefening

- Tussen een strategie en visie op lange termijn en concrete acties en resultaten op korte termijn
- Voldoende tijd nemen om te luisteren en te overleggen om iedereen aan boord te krijgen en te houden. Tegelijk voldoende snel concrete maatregelen bedenken en invoeren. Anders blijft toegankelijkheid te veel een gedachtenoefening.
- Intern proces en initiatieven naar de buitenwereld. Je hebt een netwerk nodig van partners die je steun, feedback en advies kunnen geven en die (informatie over) jouw aanbod tot bij de kinderen en jongeren kunnen brengen die je wil bereiken. Toegankelijkheid is immers ook een kwestie van vertrouwen.
- Toegang verlenen, tot slot, is één ding. Erbij horen en volwaardig participeren is waar het echt om draait

Toegankelijkheid is een evenwichtsoefening





Instrumenten

Zie

<https://www.kdg.be/onderzoek/projecten/toegankelijke-opvang-en-vrije-tijd>

Bijlagen

Minimale eisen

1. *De organisatie duidt een contactpersoon aan. De organisator bezorgt de naam van deze persoon, een telefoonnummer en e-mailadres aan de Stad Antwerpen en staat toe dat de Stad deze informatie verspreidt. De organisatie maakt deze contactpersoon ook zelf bekend via haar communicatiekanalen.*
2. *De organisatie communiceert met de Stad Antwerpen over de inhoud en de organisatie van het aanbod en over de bestaande toegankelijkheidsmaatregelen. De organisatie staat toe dat de Stad deze informatie verspreidt en maakt deze informatie zelf bekend via haar communicatiekanalen.*
3. *De organisatie biedt minstens een kansentarief aan voor kwetsbare Antwerpenaren en werkt mee aan een systeem van solidaire kostendeling.*
4. *De organisatie geeft deelnemers de mogelijkheid om aangepaste kledij en de nodige materialen tweedehands of tegen een verlaagde kostprijs aan te schaffen (indien specifieke kledij en/of materiaal vereist is).*
5. *De organisatie organiseert jaarlijks minstens 1 gratis bekendmakingsactiviteit en/of 1 gratis initiatie.*
6. *De organisatie voorziet een inlooperperiode voor nieuwe deelnemers en maakt kenbaar hoe nieuwe deelnemers worden onthaald.*

7. *De organisatie voorziet een alternatief voor online inschrijving en/of biedt ondersteuning aan bij het online inschrijven (indien er met inschrijving wordt gewerkt).*
8. *De organisatie maakt eventuele voorrangsregels bij inschrijving bekend.*
9. *De organisatie werkt mee aan een systeem om de deelname van deelnemers uit kwetsbare gezinnen en kinderen met een specifieke zorgbehoefte te registreren en hierover te communiceren met de Stad Antwerpen. Deze cijfers dienen om verantwoording af te leggen aan de Vlaamse overheid.*
10. *De organisatie heeft minstens 1 keer per jaar contact met de ondersteuner/het ondersteuningsnetwerk van de Stad.*
11. *De organisatie neemt minstens 1 aantoonbaar initiatief om contact te leggen met een andere werking in functie van toegankelijkheid.*
12. *De organisatie verzamelt feedback over de inhoud en de organisatie van het aanbod bij doelgroepen die men niet bereikt en reflecteert hierop.*

Gedeelde thema's vrijetijdswerkingen

- Begrijpbaarheid van het aanbod (vooraf en tijdens) – aandacht voor eenvoudig taalgebruik, anderstalige ouders
- Contact met de ouders tijdens het aanbod (brengen en halen)
- Samenwerken met toeleiders/vrijetijdsbemiddelaars
- Voeling met de buurt, contacten met (intermediaire) partners
- Interne communicatie over en gedragenheid voor toegankelijkheid
- Systemen om goede zorg te kunnen bieden aan kinderen met een individuele zorgbehoefte – doelgroepgericht aanbod
- Financiële draagkracht van de organisatie (betaalbaarheid)

Samenvatting toegankelijkheidsplannen voor- en naschoolse opvang

Betaalbaarheid

- Ouders informeren over de kostprijs van de opvang – ouders kunnen inschatten wat de totale kostprijs is van de opvang - ze kennen niet enkel de prijs per kwartier, maar weten ook wat dat betekent per week of maand. Ze kunnen zo beter inschatten of ze de opvang kunnen betalen. Ze weten wat ze kunnen doen als ze de opvang niet kunnen betalen.
- Ouders informeren over het kansentarief en de mogelijkheid om in schijven te betalen. Alle ouders weten dat er een kansentarief bestaat. Alle ouders weten of ze recht hebben op dit tarief en begrijpen wat dit betekent. Ouders weten hoe ze het kansentarief kunnen aanvragen. De ouders zijn op de hoogte wat het kansentarief inhoudt, of ze hier recht op hebben en kennen de procedure om deze toegekend te krijgen.
- Een duidelijk zicht op de ouders die in aanmerking komen voor een verhoogde tegemoetkoming. Zo kunnen we hen proactief aanspreken ivm mogelijke kortingen rond bv. de opvang en naschoolse activiteiten.
- Ook een ruimere groep aanspreken dan VT-statuuut, via (zorg)leerkrachten en directie
- Alle ouders weten hoe ze kunnen annuleren en wat de deadlines hiervoor zijn - alle ouders zijn op de hoogte van het joker/boetesysteem (ouders staan vaak onvoldoende stil bij boetes die aangerekend worden voor no-show/noodopvang – ouders hierover aanspreken)
- Betaalbaarheid vrijetijdsaanbod verhogen (begeleiders bieden gratis knutselactiviteiten aan, solidariteitsmechanisme met externe partners)

Beschikbaarheid

- Niet langer vooraf inschrijven voor de opvang
- Uitbreiden (en verjongen) team begeleiders
- Begeleiders nemen de tijd om in gesprek te gaan met ouders bij afzetten en ophalen van hun kind, ouders blijven hangen (opleiding samenwerken met ouders)
- Begeleiders zijn zo veel mogelijk beschikbaar voor de kinderen en beperken de administratie en de wachttijden tot een minimum (registratiesysteem). Begeleiders registreren de aanwezigheid van kinderen nauwkeuriger en sneller en er worden minder fouten gemaakt in de registratie en dus ook in de facturatie. Bij evacuaties is er snel zicht op de aanwezige kinderen in functie van de veiligheid en betrouwbaarheid. (EHBO-cursus en evacuatie-oefeningen)
- De kinderen kunnen ten allen tijden bij de begeleiders terecht met een vraag of om hun verhaal te doen. De begeleiding is open en toegankelijk voor elk kind en voor de ouders.
- Mobiele parlofoons met goed bereik & vaste parlofoons op strategisch goed geplaatste locaties
- GSM's aankopen met telefoonnummer specifiek voor de opvang - het telefoonnummer communiceren naar de ouders (whatsappbericht als communicatiemiddel? – vertaalapp uitzoeken of het mag als stedelijk onderwijs?))

Beschikbaarheid

- Alle begeleiders verwerven inzicht in de voordelen van samenspelen met kinderen en gaan meer in gesprek met de kinderen, lopen meer rond en staan niet enkel aan de poort. Vrijwilligers gebruiken spelimpulsen, spelen zelf mee en organiseren leuke activiteiten. De begeleiders nemen waar wanneer een kind verlopen loopt op de opvang of zich verveelt. Begeleiders worden ondersteund in het geven van speelimpulsen aan kinderen.
- Begeleiders hebben inzicht en begrip voor de situatie van mensen in armoede
- Begeleiders hebben een meer open houding en gebruiken een meer open communicatiestijl. Medewerkers volgen vorming over verbindende communicatie naar de ouders
- Alle begeleiders kunnen op gepaste manier omgaan met diversiteit en andere referentiekaders
- Begeleiders en de kwaliteitscoördinator hebben de nodige inzichten en vaardigheden om te kunnen omgaan met kinderen met specifieke noden. De begeleiders worden mee betrokken in het zorgnetwerk rond het kind. Zij hebben daardoor meer informatie om pedagogische beslissingen te nemen en voelen zich versterkt in hun rol.
- De begeleiders zijn opgeleid en voelen zich gesterkt, zeker en comfortabel in de omgang met disrespectvol gedrag en conflictsituaties.

Bekendheid en begrijpbaarheid

- Zicht krijgen op hoe ouders nu geïnformeerd worden
- Duidelijke communicatie in klare taal waarbij alle info over de opvang gedeeld wordt via meerdere kanalen (prikbord, smartschool, website school), via pedagogisch documenteren en door de organisatie van gezinsmomenten (bvb. feest van de opvang)
- De werking een 'eigen gezicht geven' (Door artikel en beeldmateriaal op smartschool te plaatsen of begeleiding eens in de kijker te zetten wordt de werking meer kenbaar en niet enkel een verlenging van de speeltijd op school)
- De werking duidelijk maken vooraf aan de hand van een filmpje
- Ouders zijn vertrouwd met het aanbod en de visie van de opvang.
- Alle ouders weten welke procedure zij moeten volgen bij klacht m.b.t. tot de opvang
- Er is een uniform beleid rond regels en afspraken in de opvanglocatie dat gehandhaafd wordt door alle begeleiders.
- Ouders en kinderen weten wie er in de opvang staat, wat ze al dan niet kunnen verwachten en worden op de hoogte gehouden van de laatste veranderingen.
- Ouders en kinderen kunnen in één oogopslag zien wie de begeleiders zijn en wie de kwaliteitscoördinator is. (Buttons)

Bruikbaarheid

- Warm onthaal aanbieden voor nieuwe leerlingen of instappers en hun ouders.
- Er is een gevarieerd en betaalbaar naschools aanbod voor alle kinderen en leeftijden. Er is een keuze tussen vrij spel en georganiseerde activiteiten. De kinderen kunnen hun interesses vergroten en ontplooiën in de opvang. Onderzoek naar mogelijkheden, versterken en verbreden van het netwerk
- De school is een onderdeel van de wijkwerking. Kinderen kunnen makkelijk deelnemen aan hobby's buiten de school en leren deze kennen via de school
- Kinderen met leer- of gedragsstoornissen hebben aangepaste begeleiding, de ruimte om te ontspannen en kansen om te spelen. (via coaching op de werkvloer) Er is een apart lokaal waar kinderen zich kunnen afzonderen, ontspannen,... Er is aangepast sensorisch materiaal ter beschikking voor verschillende leeftijden
- De opvanglocatie heeft aangepast meubilair geschikt voor oudere en grotere kinderen
- Kinderen die er behoefte aan hebben vinden in rust en stilte in de opvang. Dit draagt bij aan hun welbevinden of geeft hun de mogelijkheid om geconcentreerd bezig te zijn. (belangrijke rol voor de begeleiders, winter- en slecht weer plan)
- Huiswerkklas

Bruikbaarheid

- Binnen en buiten spelen stimuleren (aangepast materiaal, vrije keuze tussen binnen en buiten spelen)
- Opslagcapaciteit creëren door goed opbergmateriaal te kopen met divers aanbod aan speelgoed
- Meer kinderen herkennen zich in het spelmateriaal aanwezig in de opvang, zoals kleurplaten, boeken en strips, speelgoed.... (screening representatie)
- Aanbod voor oudere kinderen (10+, vooral meisjes?) – eigen plek en aangepast aanbod
- Kinderen zijn meer betrokken bij beslissingen in de opvang over aanbod, afspraken, ... Meer betrokkenheid zorgt ook voor meer verantwoordelijkheidsgevoel en initiatief. Door het aanbieden van ander spelmateriaal geven we kinderen meer zeggenschap over hun spel (loose parts). Kinderen bevragen over hun noden net na school
- Niet alle kinderen spreken thuis Nederlands. Deze groep heeft behoefte aan zowel extra oefenkansen Nederlands als waardering voor de thuistaal.