

Kwaliteitshandboek Stedelijke Kinderopvang Antwerpen

Laatste wijziging: 04/04/2025

Het kwaliteitshandboek is nog niet aangepast aan de actuele beleidsdoelstellingen (legislatuur 2025 – 2030) en de thema's rond beleidsvoerend vermogen. Er wordt een nieuwe versie uitgewerkt.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Kwaliteitsbeleid	3
2.1	Missie.....	3
2.2	Visie	4
2.2.1	Doelstelling stedelijke kinderopvang in het gemeentelijk meerjarenplan uit de beleids- en beheer cyclus.....	4
2.2.2	Bijdrage aan andere beleidsdoelstellingen en acties uit het gemeentelijk meerjarenplan ...	5
2.3	Pedagogisch en sociaal beleid	5
2.3.1	Algemeen.....	5
3	Kwaliteitsmanagementsysteem	6
3.1	Organisatiestructuur	6
3.1.1	Inrichtende macht	6
3.1.2	Organogram.....	7
3.1.3	Kinderopvanglocaties	8
3.2	Managementsysteem.....	9
4	Kwaliteitsverbetering	10
4.1	Zelfevaluatie en realisatie van de pedagogische kwaliteit.....	10

1 Inleiding

Dit kwaliteitshandboek omschrijft het kwaliteitsbeleid zoals voorgeschreven door:

- **het decreet van 17 oktober 2003** betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen;
- **het decreet van 20 april 2012** houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters;
- **het besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013** houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters.

De stedelijke kinderopvang kiest ervoor om het kwaliteitsbeleid maximaal in te bedden binnen het bredere (kwaliteits)beleid van de stad Antwerpen. Zo bewaken we dat we:

- de stedelijke kinderopvang doelgericht inzet om de maatschappelijke doelstellingen te bereiken die als prioritair bepaald werden door het lokale bestuur.
- maximaal gebruik maken van het bestaande kwaliteitssysteem: het proces- en projectmanagementsysteem en de plannings- en rapporteringscyclus van de stad Antwerpen.

We zijn er van overtuigd dat een kwaliteitsbeleid enkel op die manier efficiënt kan zijn en doorleefde praktijk kan worden.

2 Kwaliteitsbeleid

2.1 Missie

De stad Antwerpen biedt al meer dan 60 jaar kinderopvang aan. Stedelijke kinderopvang Antwerpen realiseert vanuit die ervaring een hedendaags, betrouwbaar en kwaliteitsvol aanbod. Stedelijke kinderopvang Antwerpen vangt kinderen tussen 0 en 3 jaar op en streeft hierbij naar toegankelijkheid. Overall ontvangt stedelijke kinderopvang Antwerpen u hartelijk en onbevooroordeeld. De grootte van onze organisatie en de vele locaties bieden u zekerheid dat u steeds ergens terecht kan. U kan ook makkelijk van opvanglocatie veranderen. Stedelijke kinderopvang Antwerpen zorgt voor een vlotte overgang. U betaalt in alle stedelijke opvanglocaties een prijs afhankelijk van uw inkomen.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen biedt werkenden en werkzoekenden in Antwerpen een kwaliteitsvol kinderopvangaanbod. Daarnaast is stedelijke kinderopvang Antwerpen bewust actief in socio-economisch zwakkere wijken: ouders die dat nodig hebben krijgen extra ondersteuning als opstap naar activering.

Gezond eten, voldoende bewegen en taalontwikkeling vormen de basis van het beleid van stedelijke kinderopvang Antwerpen. Uw kind start een groeitraject dat naadloos overgaat in het kleuteronderwijs. De medewerkers van stedelijke kinderopvang Antwerpen vormen een competent en complementair team dat kennis deelt om dat traject te realiseren. Stedelijke kinderopvang Antwerpen is een actieve partner in de ontwikkeling van uw kind en werkt daarvoor samen met u én met andere verwante diensten en organisaties.

De tevredenheidscijfers van stedelijke kinderopvang Antwerpen tonen dat ouders deze aanpak waarderen.

2.2 Visie

2.2.1 Doelstelling stedelijke kinderopvang in het gemeentelijk meerjarenplan uit de beleids- en beheer cyclus

Het bestuursakkoord van de stad Antwerpen ('De Grote Verbinding') voor de periode 2019-2024 werd omgezet in doelstellingen en acties. Volgende doelstelling werd geformuleerd voor kinderopvang:

Beleidsdoelstelling 2HMS02:

De stad Antwerpen zet in op regie kinderopvang waarbij expertise van grootste belang is, en een actorrol waarbij kwaliteit het uitgangspunt vormt. Met deze beleidsdoelstelling wil de stad de drie functies van kinderopvang ondersteunen en stimuleren: de pedagogische, de sociale functie en de economische functie. Kinderopvang vormt immers de eerste stap in een ononderbroken leerlijn voor kinderen. De stad onderschrijft bij kinderopvang een aantal principes (zoals het belang van voldoende capaciteit). Zo draagt kinderopvang essentieel bij tot de maatschappelijke ontplooiing van kinderen en een leefbare stad.

De beleidsdoelstelling werd vertaald in actieplannen waarvan de volgende twee van toepassing zijn op de stedelijke kinderopvang:

Actieplan 2HMS0202: Stedelijke kinderopvang

Deze doelstelling omvat het aanbod van de stad voor kinderopvang: de stedelijk georganiseerde kinderopvang, waarbij kwaliteit essentieel is. Deze doelstelling levert een essentiële bijdrage tot maximale ontplooiing van de kinderen 0-3 jaar, evenals aan de leefbaarheid van de stad. Een maximaal beschikbare en kwalitatief kinderopvangaanbod met focus op activering in specifieke wijken 1) Faciliteren van werkenden met kinderen (door opvangplaatsen maximaal beschikbaar te stellen) via aanpassing huishoudelijk reglement, voorrang voor werkenden of ouders die opleiding volgen, schaalvergroting opvanglocaties 2) Faciliteren van activering (door uitbouw van wijkgerichte activerende locaties in socio-economisch zwakkere wijken) via versterken 4G functies (gezin, gezondheid, geld, gemeenschap) via netwerkvorming en via verhogen toegankelijkheid door drempelverlaging 3) Verhogen van de kans op succes in de onderwijsloopbaan (door het versterken van de competenties van kinderen in de opvang) en actief de brug te maken naar het kleuteronderwijs

Actieplan 2HMS020201: Kwalitatief, efficiënt en modern opvangaanbod

Een maximaal beschikbare en kwalitatieve kinderopvangaanbod met focus op activering in specifieke wijken (Afhankelijk van de beschikbare middelen) 1) Faciliteren werkenden met kinderen (door opvangplaatsen maximaal beschikbaar te stellen) via aanpassing Huishoudelijk Reglement, voorrang voor werkenden of ouders die opleiding volgen, schaalvergroting opvanglocaties. 2) Faciliteren van activering (door uitbouw wijkgerichte activerende locaties in socio-economisch zwakkere wijken) via versterken 4 G functies (gezin, gezondheid, geld, gemeenschap) via netwerkvorming (afstemming met processen SD, wederzijdse doorverwijsfunctie, toeleiding) en via verhogen toegankelijkheid door drempelverlaging (fysiek loket/laagdrempelig onthaal/7B). 3) Verhogen kans op succes in onderwijsloopbaan: door versterken van competenties van kinderen in opvang (beweging, voeding, taal) en actief de brug te maken naar kleuteronderwijs. Om dit te realiseren zijn de voornaamste partners binnen TV de beleidsdomeinen sport en onderwijs, binnen de groep Stad Antwerpen de bedrijven SD en vastgoed.

2.2.2 Bijdrage aan andere beleidsdoelstellingen en acties uit het gemeentelijk meerjarenplan

Het kwaliteitsbeleid kadert binnen de visie zoals naar voren komt uit de eigen actie in het meerjarenplan maar eveneens in de verwachte bijdragen aan andere acties en doelstellingen die betrekking hebben op:

- kinderarmoede
- kleuterparticipatie
- 1 gezin 1 plan
- maatschappelijke integratie (SD)
- A'REA UP (urgentieplan gekwalificeerde uitstroom)

2.3 Pedagogisch en sociaal beleid

Hieronder wordt het pedagogische en sociale beleid omschreven dat van toepassing is in alle opvanglocaties van de stedelijke kinderopvang Antwerpen.

Daar waar het beleid afwijkt voor de trap 3 locaties specificeren we dit.

2.3.1 Algemeen

Hartelijk, toegankelijk en onbevooroordeeld. In de locaties van stedelijke kinderopvang Antwerpen bieden we alle kinderen en hun ouders een warm welkom.

Gezond leven en je goed voelen ...

Onder dit motto werken we aan een kwaliteitsvolle opvang. We houden kinderen niet bezig, maar hebben aandacht voor wat hen bezig houdt. De bijzondere aandacht die we consequent besteden aan taalstimulering, actief bewegen en gezonde voeding, vormt de basis van hoe we werken aan hun lichamelijke, cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling. Met vernieuwend, gevarieerd en pedagogisch verantwoord (spel-)aanbod en materiaal zetten we elk dag opnieuw in op de verschillende ontwikkelingsdomeinen van baby's en peuters.

We dagen kinderen uit, rekening houdend met het ritme, de noden en de persoonlijkheid van elk individueel kind. We zetten hun belevingswereld centraal en creëren een veilige leefomgeving waarin elk kind zich goed kan voelen, zich kan ontplooiën en zijn talenten kan ontdekken. We ondersteunen, begeleiden en stimuleren kinderen om actief op ontdekking te gaan, te experimenteren en samen met anderen te spelen. Onze binnen- en buitenruimtes zijn hiertoe gebruiksvriendelijk, modern en duurzaam ingericht. Ze nodigen baby's en peuters uit om te exploreren en op avontuur te gaan.

... daar gaan we samen voor

Positief, professioneel en met de ouder als belangrijkste partner. Dat is de ingesteldheid waarmee we met een team van gekwalificeerde medewerkers dagelijks onze kernopdracht aanvaarden. We tonen respect voor de (pedagogische) keuzes van ouders en streven ernaar om binnen het kader van de groepsopvang zo maximaal mogelijk een verlenging en aanvulling van de thuisomgeving te zijn. Samen geven we vorm aan de opvoeding van hun kind tijdens de eerste levensjaren.

We zijn laagdrempelig naar ouders en werken daarnaast ook (pro-)actief samen met andere organisaties zoals scholen, huizen van het kind, vzw's enz. We brengen kinderen en hun ouders in contact met andere gezinnen en werken aan integratie in de buurt. Met een open blik omarmen

we de maatschappelijke diversiteit in de opvang en leren we kinderen met elkaars verschillen omgaan. Zo laten we ze groeien tot kleine wereldburgers die stevig in hun kinderschoenen staan om de sprong te maken naar de kleuterschool.

De visie van de stedelijke kinderopvang Antwerpen wordt weergegeven in de Groeipiramide. Die brengt alle belangrijke thema's van de stedelijke kinderopvang samen.



Het vlak met de 3 basiskleuren staat symbool voor de rijke voedingsbodem waarin wij elk kind opvangen. Het groene vlak staat voor een gezond lichaam. We vinden het belangrijk dat de kinderen gezonde voeding krijgen in de opvang en heel veel bewegen. Het oranje vlak wijst op een gezonde geest, met focus op taal, talent en welbevinden. Het paarse vlak is de basis van de piramide en staat voor de medewerker. Een medewerker is een belangrijke schakel in de vroege opvoeding van het kind, en een partner van de ouder.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen geeft alle kinderen een gelijke start en helpt op die manier maatschappelijke verschillen te verkleinen en achterstand te verminderen. Kinderopvang ondersteunt de opvoeding en het samenleven in het gezin, de maatschappelijke participatie van het gezin en de ontwikkeling van elk kind. Dit is de maatschappelijke opdracht van de kinderopvang. In onze stedelijke kinderopvanglocaties willen we alle kinderen – ongeacht hun situatie – een kwaliteitsvolle opvang bieden. We zetten hier op in door in al onze opvanglocaties en met de totaliteit van ons aanbod kwaliteit te bieden. Daarbovenop ondersteunen we de meest kwetsbare kinderen en ouders met specifieke acties. Op dit moment focussen we ons met deze acties op de opvanglocaties met het hoogste aandeel kwetsbare gezinnen.

We ondernemen acties om volgende doelen te halen:

- kwetsbare gezinnen toeleiden naar de opvang (bv. via lokale contactpunten)
- maximale ontwikkelingskansen creëren tijdens de opvangperiode (vb. via een sterk pedagogisch aanbod)
- een goede start in de kleuterschool garanderen (bv. zorgen dat alle kinderen ingeschreven geraken in een kleuterschool door samen te werken met “Meld je aan”)

3 Kwaliteitsmanagementsysteem

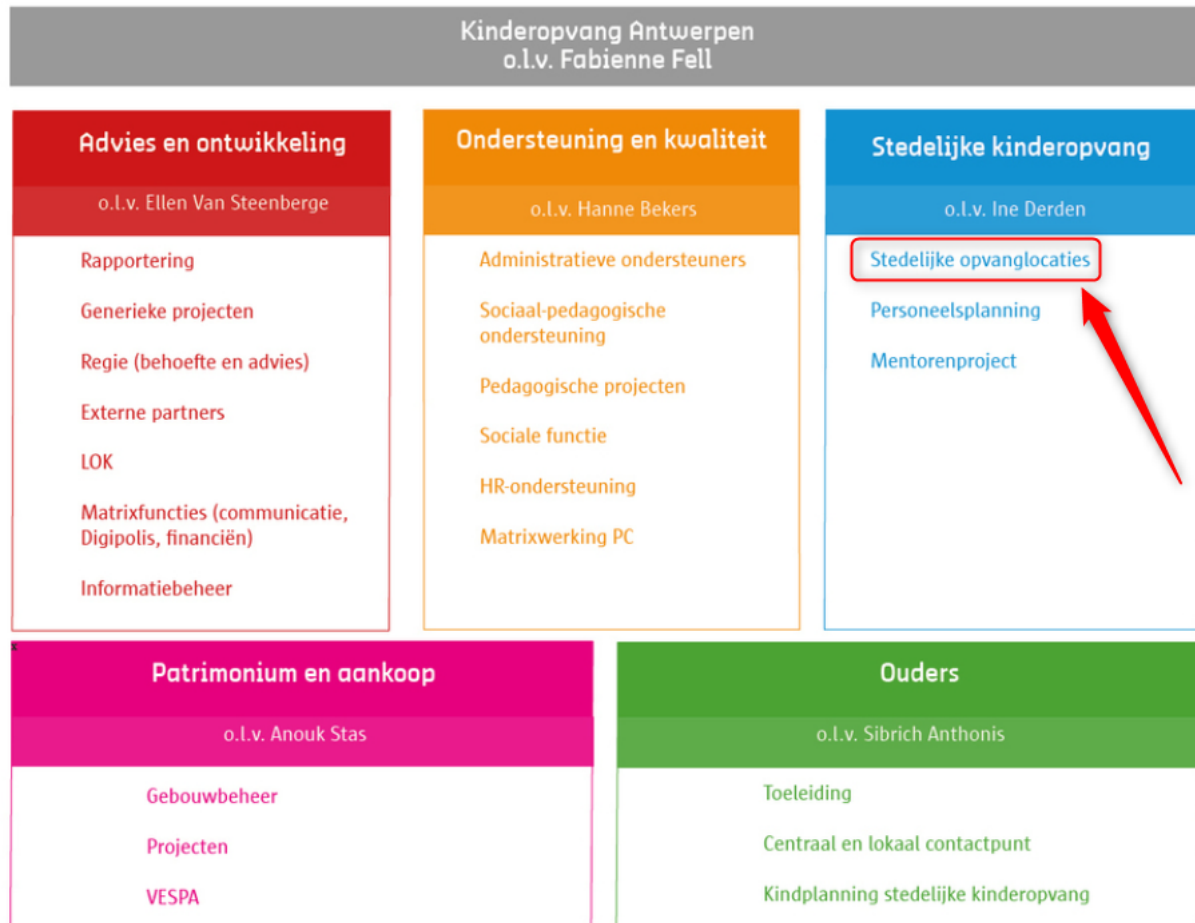
3.1 Organisatiestructuur

3.1.1 Inrichtende macht

Intern Verzelfstandigd Agentschap (IVA) Stedelijke Kinderopvang Antwerpen
Postadres: Grote markt 1, 2000 Antwerpen
Kantooradres: Francis Wellesplein 1, 2018 Antwerpen

IVA Stedelijke Kinderopvang Antwerpen beheert alle stedelijke kinderopvanglocaties.

3.1.2 Organogram



Stedelijke Kinderopvang Antwerpen coördineert de kinderopvanglocaties (groepsopvang) die de stad Antwerpen zelf organiseert.

De vier andere ondersteunende pijlers spelen in op de noden van de kinderopvanglocaties door een geïntegreerde en kwaliteitsvolle ondersteuning te bieden op vlak van:

- Infrastructuur
- Veiligheid en gezondheid
- Omgang met kinderen en gezinnen (o.a. het pedagogisch beleid)
- Medewerkers
- Organisatorisch management (o.a. het sociaal ondernemen en de financiële werking)
- Samenwerking met Kind en Gezin, het lokaal bestuur, het Lokaal Loket Kinderopvang en andere lokale partners
- Opnamebeleid, met bijzondere aandacht voor kwetsbare gezinnen.

3.1.3 Kinderopvanglocaties

Pagadder

Lange Riddersstraat 52, 2000 Antwerpen
03 727 18 80

Kinderopvang.Pagadder@antwerpen.be

Capaciteit: 86

Leefgroepen: 5

Stoomboot

Madrasstraat 58, 2000 Antwerpen
03 502 02 80

Kinderopvang.Stoomboot@antwerpen.be

Capaciteit: 108

Leefgroepen: 6

Bobijn

Van Luppenstraat 44-50, 2018 Antwerpen
03 334 38 00

Kinderopvang.Bobijn@antwerpen.be

Capaciteit: 108

Leefgroepen: 6

Kadee

Jan Frans Van de Gaerstraat 56, 2020 Antwerpen
03 292 68 80

Kinderopvang.Kadee@antwerpen.be

Capaciteit: 144

Leefgroepen: 8

Knuffel

Columbiastraat 231, 2030 Antwerpen
03 432 17 20

Kinderopvang.Knuffel@antwerpen.be

Capaciteit: 108

Leefgroepen: 6

Strandloper

Louis Paul Boonstraat 20, 2050 Antwerpen
03 292 23 80

Kinderopvang.Strandloper@antwerpen.be

Capaciteit: 108

Leefgroepen: 6

Brabbel

Regentstraat 9, 2060 Antwerpen
03 292 68 50

Kinderopvang.Brabbel@antwerpen.be

Capaciteit: 144

Leefgroepen: 8

Deugniet

Wilgenstraat 4, 2060 Antwerpen
03 470 24 40

Kinderopvang.Deugniet@antwerpen.be

Capaciteit: 128

Leefgroepen: 9

Melkweg

Apollostraat 150, 2600 Antwerpen

03 339 47 20

Kinderopvang.Melkweg@antwerpen.be

Capaciteit: 90

Leefgroepen: 5

Neuze Neuze

Antwerpsebaan 150, 2040 Berendrecht

03 502 18 40

Kinderopvang.NeuzeNeuze@antwerpen.be

Capaciteit: 72

Leefgroepen: 4

Koekendoos

Du Montstraat 55, 2100 Deurne

03 502 14 90

Kinderopvang.Koekendoos@antwerpen.be

Capaciteit: 108

Leefgroepen: 6

Patrasche

Fodderiestraat 109, 2660 Hoboken

03 820 36 20

Kinderopvang.Patrasche@antwerpen.be

Capaciteit: 126

Leefgroepen: 7

Parkvilla

Speelpleinstraat 61, 2170 Merksem

03 290 28 00

Kinderopvang.Parkvilla@antwerpen.be

Capaciteit: 144

Leefgroepen: 8

3.2 Managementsysteem¹

(Kwaliteits)processen worden permanent gemonitord, geëvalueerd en bijgestuurd in samenspraak met stakeholders en uitvoerders door de proceseigenaars.

Specifieke opmerkingen en vaststellingen die ons bereiken vanuit de maandelijkse tevredenheidsmeting en vanuit klachtenmanagement worden ad hoc opgenomen centraal maar ook in de opvanglocatie besproken met de staf en waar nodig op de personeelsvergadering met de begeleiders. Vaststellingen die een structurele actie vereisen kunnen leiden tot een aanpassing in de processen en/of tot het formuleren van een verbeteractie in het jaaractieplan.

De kwaliteit van de pedagogische begeleiding wordt continu geëvalueerd en bijgestuurd via de bespreking van observaties en dossiers van kinderen en in de jaarlijkse waarderingsgesprekken.

¹ Art. 33, 2 mbt kwaliteitsmanagementsysteem , Art. 51 mbt zelfevaluatie van de werking.

Alle acties worden ook gekaderd in en afgetoetst aan het meerjarenplan via het koppelen van acties aan de functies uit de meerjarenplanning in de jaaractieplanning.

Einde juni of begin september gebeurt er een halfjaarlijkse evaluatie van alle acties uit het jaaractieplan. Dit omhelst dus ook de acties die voortkomen uit:

- vaststellingen uit tevredenheidsmeting en klachten,
- vaststellingen die voortkomen uit de procesmonitoring door de proceseigenaars (ook dus de in dit handboek opgenomen processen)

Tegen oktober, november wordt gestart met de voorbereiding van een nieuw jaaractieplan. Het jaaractieplan bevat zowel grotere projecten als kleinere acties. Het gaat zowel over acties die op het centrale niveau worden uitgevoerd en die gelden voor alle opvanglocaties als over acties die door de staf van de opvanglocaties worden geformuleerd en uitgevoerd. Projecten worden steeds geëvalueerd en naar processen omgezet waar nodig via een zitting van het leidende team van de stedelijke kinderopvang.

Het kwaliteitssysteem wordt geëvalueerd en bijgestuurd op de halfjaarlijkse evaluatie.

Vanuit de continue evaluatie en bijsturing van zowel de processen als de acties komt input voor de aanpassing van het kwaliteitshandboek. De actualisering van het kwaliteitshandboek komt dus bottom-up tot stand. Uiteraard zal daarbij steeds de toets met de visie gebeuren.

4 Kwaliteitsverbetering

4.1 Zelfevaluatie en realisatie van de pedagogische kwaliteit

De wijze waarop aan kwaliteitsverbetering wordt gewerkt, werd omschreven onder de titel 'managementsysteem'.