

# Fiche lokale praktijken lokaal loket

## Algemeen

Gemeente:

Brugge

Provincie:

West-Vlaanderen

Naam van het lokaal loket:

Loket Kinderopvang - Vereniging SPOOR

Contactgegevens:

Laurens Debonne - [Laurens.debonne@spoorbrugge.be](mailto:Laurens.debonne@spoorbrugge.be) 0477 33 12 30

Werkingsgebied:

Brugge - Oostkamp

Hoe kunnen ouders het lokaal loket contacteren?

- **Website:** [www.kinderopvangwijzer.be/brugge](http://www.kinderopvangwijzer.be/brugge)
- **Mail:** [loket@kinderopvangbrugge.be](mailto:loket@kinderopvangbrugge.be)
- **Telefonisch**
  - o 050 44 8000 (algemeen nummer Huis van de Bruggeling)
  - o 050 47 55 14 (rechtstreeks nummer)
- **Fysiek:** Huis van de Bruggeling, Frank Van Ackerpromenade 2, 8000 Brugge. Wij zitten samen met de andere frontoffice dienstverleningen van de stad. Het Loket Kinderopvang zit samen met de Opvoedingswinkel die mee de permanentie verzorgt. De dienst Welzijn zit met de regisseur Kinderopvang ook in het gebouw. Zo behouden we een korte lijn tussen beleid, hulpverlening en dienstverlening.
- **Voor welke opvangvorm?**
  - Baby's en peuters
  - Buitenschoolse kinderopvang
  - Inclusieve kinderopvang
    - Baby's en peuters
    - Buitenschoolse kinderopvang
  - Locaties met ruimere openingsmomenten
  - Dringende opvangplaatsen

Hoe maak je de werking van het lokaal loket bekend naar ouders/partners toe?

- Link op de website van de gemeente
- Folders
- Brochures
- Infomomenten
- Andere: eigen website, samenwerking met organisatoren kinderopvang

## De structuur

### De opstart van het lokaal loket:

Het Loket is opgestart in september 2012 binnen de werking van het Sociaal Huis in Brugge als deel van de maatschappelijke dienstverlening van het OCMW. In eerste instantie werd een personeelslid gedetacheerd uit De Blauwe Lelie, de kinderopvang georganiseerd door het OCMW. Om de neutraliteit te bewaken is echter snel gekozen om het Loket los te koppelen van De Blauwe Lelie.

### Wie is verantwoordelijk voor het lokaal loket?

Vereniging SPOOR (Samenwerking rond Preventie in het kader van Onderwijs en Opvoeding Regio Brugge) is een vereniging onderworpen aan het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de OCMW's. De voorzitter van de vereniging is de OCMW-voorzitter, de secretaris is de OCMW-secretaris. Het Loket kinderopvang is een van de vijf werkingen die onder deze verenigingen valt.

## De 4 opdrachten van het lokaal loket

### 1) Informeren en ondersteunen van ouders in de zoektocht naar kinderopvang

Er is in Brugge geen globaal beeld van de kinderopvangsector en de eventuele vrije plaatsen. Elke organisator heeft een eigen aanmeldingsprocedure en heeft zelf zicht op de vrije plaatsen in de eigen werking.

Het Lokaal Loket heeft een overzicht over alle aanbieders in Brugge. We selecteren samen met de gezinnen welke organisatoren in aanmerking komen op basis van o.a. type opvang en locatie. Het Lokaal Loket werkt volgens de noden van elke ouder. Bij zeer kwetsbare gezinnen gaan we mee tot aan de voordeur van de kinderopvang. De meeste ouders zijn echter geholpen met informatie over waar er een vrije plaats is. We volgen elk traject op tot het einde. Van zodra we weten dat een gezin geholpen is, sluiten we een dossier af.

De realiteit in Brugge is een tekort aan plaatsen, zeker in de flexibele opvang, en in enkele wijken en deelgemeentes. Niet elk gezin kan dus door ons geholpen worden, maar we doen een inspanning voor elke vraag.

### 2) Registratie en coördinatie van opvangvragen

#### **Registratie**

- Wij registreren zowel digitaal als op papier. Met elk gezin vullen we een initiële fiche in die een beeld geeft op de vraag: regio, type kinderopvang, dagdelen, een indicatie van IKT. Digitaal verzamelen we data die ons een beeld geven op de regio, een organisator die een oplossing kon bieden, type opvang, intensiteit van het traject (aantal contacten)...
- Elk traject wordt van A tot Z opgevolgd. Z kan in dit geval de inschrijving in de kinderopvang zijn, of het wegvallen van de opvangnood. We merken dat het wegvallen van de opvangnood vaak betekent dat ouders niet participeren aan de arbeidsmarkt of een opleiding annuleren.

#### **Coördinatie**

De cijfers uit het loket zijn een indicator voor het lokaal bestuur en worden als beleidstool gebruikt. In 2017 liepen we 223 trajecten, in 2016 283. De trendlijn stijgt sinds onze opstart in 2012.

### 3) Samenwerken en netwerk uitbouwen

Werkt het lokaal loket samen met alle organisatoren kinderopvang in de gemeente/regio?

Het Loket is een neutraal infopunt. Wij werken samen met alle organisatoren kinderopvang in de gemeente in onze zoektocht naar gepaste kinderopvang. Sommige initiatieven reiken ons ook de hand en communiceren vlot heen en weer tussen loket-organisator.

Werkt het lokaal loket samen met toeleiders? Met welke?

- Lokaal team van Kind en Gezin
- Consultatiebureau
- OCMW of Sociaal Huis
  - Maatschappelijk werkers
  - Brugfiguren
  - Trajectbegeleiders
  - ...
- VDAB of werkwinkels
- Onthaalbureau inburgering
- Huis van het Nederlands
- Organisaties waar armen het woord nemen
- CKG Sint Clara
- OOOO (Onthaal-, oriëntatie- en observatiecentrum)
- CAW
- Andere: Huis van het Kind Brugge, Lokaal Overleg Kinderopvang, Dienst Welzijn Stad Brugge (regisseur kinderopvang)

#### Zijn er uit deze samenwerking afspraken gegroeid?

Door het bestaan van het Lokaal Loket en het vroegere CKO (centrum kinderopvang) kwamen enkele organisaties samen en creëerden een gedeeld opnamebeleid (openingsuren, respijtdagen, verlofregelingen, enz.).

**Welke vorm neemt deze samenwerking aan (toeleiden, doorverwijzen, informatie doorgeven, overleg, samen zaken organiseren, samen brochure maken en verdelen...)? Wie neemt nog een (actieve) rol op in het lokaal loket?**

Zowel Kind & Gezin, CKG en OCMW leiden ouders toe naar het Lokaal Loket. Indien nodig geeft de organisatie ons de informatie die belangrijk is in de zoektocht naar een passende kinderopvang. We zorgen ondertussen samen voor het welzijn van de cliënt en gaan actief op zoek naar drempels die de ouders ervaren, uitdagingen en passende oplossingen.

Daarnaast merken we als organisatie de noden en uitdagingen op uit de sector kinderopvang zelf. Samen met bovenstaande organisaties gaan we ook op zoek naar passende antwoorden voor hen. Bijvoorbeeld: een ouder wordt vanuit het CKG toegeleid naar het loket kinderopvang. Deze ouder heeft het moeilijk met het afscheid van hun kindje aan de deur van de kinderopvang. Samen met de begeleiders uit de bovenstaande organisatie, het loket en de verantwoordelijke in de kinderopvang, gaan we op zoek naar mogelijkheden, oplossingen die zowel de cliënt als de voorziening kinderopvang ten goede komt.

Werkt het lokaal loket samen met het Huis van het Kind?

SPOOR coördineert naast het Lokaal Loket Kinderopvang ook het 'Huis van het Kind Brugge' en het 'Huis van het Kind Damme-Oostkamp-Zedelgem'.

Hierin worden de signalen vanuit de verschillende Huizen van het Kind meegenomen naar het Loket kinderopvang en omgekeerd.

Er is dus een zeer intensieve samenwerking met gedeelde coördinatie.

#### 4) Info bundelen en rapporteren

Er wordt een jaarverslag opgesteld voor de algemene vergadering van SPOOR. In de algemene vergadering van SPOOR zit de OCMW-raad van Brugge en afvaardiging uit organisaties bezig met opvoeding en onderwijs in de regio (o.a. CLB, scholenkoepels).

### Extra informatie

#### **Wat is volgens jullie de belangrijkste meerwaarde of reden om werk te maken van een lokaal loket?**

Dankzij het loket worden ouders stap voor stap begeleid in hun zoektocht naar passende kinderopvang. Tijdens deze zoektocht wordt rekening gehouden met hun wensen en hun context. We maken cliënten wegwijs in het aanbod en de cultuur van kinderopvang. Ondertussen hebben we oog voor hun welzijn op andere levensdomeinen. We brengen hen in contact met andere instanties waar ze eventueel beroep op kunnen doen of verwijzen hen door naar andere organisaties. Daarnaast heeft de verantwoordelijke een nauw contact met de organisatoren kinderopvang. We horen de noden, uitdagingen en goede praktijken rechtstreeks van de organisator. We werken samen, om zoveel mogelijk ouders, kinderen en medewerkers een aangename ervaring in de kinderopvang te bezorgen. We merken op dat vooral nieuwe ouders, kwetsbare ouders en anderstalige ouders het loket als een grote steun ervaren. De zoektocht naar passende kinderopvang is voor hen niet evident. Ondersteuning in deze zoektocht die meer is dan louter logistiek werkt geruststellend voor de ouders en organisatoren kinderopvang.

#### **Wat ervaren jullie als de grootste uitdaging in het (verder) uitbouwen van het lokaal loket?**

Soms ontbreken we de middelen en de tijd om kwetsbare gezinnen te begeleiden tijdens een eerste onthaalbezoek in de kinderopvang zelf. Deze nood is nochtans groot. Er zijn heel wat ouders die de werking van een kinderopvang niet kennen. Een bezoek en uitleg over de cultuur van kinderopvang in Vlaanderen zou een grote meerwaarde betekenen.

#### **Welk advies of gouden tip zouden jullie aan startende lokale loketten meegeven?**

Voldoende tijd en middelen, naast een duidelijke visie en missie zorgt voor een waardevol Lokaal Loket kinderopvang.

### Kostprijs

**Zijn er extra middelen nodig geweest voor de opstart of werking van het Lokaal Loket? Zo ja, welke middelen zijn nodig geweest om het lokaal loket op te starten en om het lokaal loket te laten functioneren?**

- **Opstartkosten (infrastructuur...):** Nvt/niet gekend
- **Werkingskosten (organisatie, logistiek...):** €4000, voornamelijk ICT en website
- **Personeelskosten:** €30.000