

Business Model Canvas (BMC)

Voor: Dienst voor opvang aan huis in Brighton & Hove (UK)

Datum: 16/11/2020

Partners

- **Kinderbegeleiders:** begeleiders die ervoor kiezen om (een deel van) hun tijd als zelfstandige aan opvang aan huis te besteden.
- **Stadsdienst:**
 - voorziet middelen en mensen voor de dienst die de opvang aan huis coördineert;
 - ondersteunt de visie en doelstellingen van de dienst;
 - andere diensten van de stad leiden ouders toe.
- **Werkgevers, organisaties en gezinnen:**
 - toeleiden en doorverwijzen van ouders;
 - marketing en promotie.
- **Kinderdagverblijven:** ouders doorverwijzen.

Kosten

- **Personeelskost:** de grootste kost is de personeelskost van de coördinator die de dienst beheert.
- **Bijkomende kosten:** dit zijn kosten voor verzekering, voor opleiding en coaching van de begeleiders, voor inschrijving van begeleiders in het kinderopvangregister (UK), voor het bekostigen van verplichte opleidingen zoals eerste hulp en risicobeoordeling.
- **Kosten voor marketing en promotie** (materiaal).
- **Werving en selectie:** aan het werven en selecteren van nieuwe begeleiders zijn ook kosten verbonden zoals personeelskosten, beperkte verplaatsingskosten (bijvoorbeeld voor een jobbeurs).

Activiteiten

- **Kwaliteitscontrole, matchmaking en ondersteuning:**
 - aanwerving en selectie, coachen en ondersteunen van kinderbegeleiders;
 - administratieve ondersteuning via templates en modelcontracten;
 - vragen van begeleiders en gezinnen beantwoorden, opzetten van netwerk mogelijkheden voor kinderbegeleiders die opvang aan huis bieden.
- **Netwerken in de stad:**
 - zorgt ervoor dat het aanbod bekend is en trekt nieuwe kinderbegeleiders aan;
 - het aanbod bij de stadsdiensten onder de aandacht blijven brengen om het duurzaam te maken en financiering te blijven voorzien.

Mensen en middelen

- **Coördinator:**
 - een sleutelfiguur die de dienst leidt en belichaamt, expert in kinderopvang, op de hoogte van alle nieuwe evoluties en van de regelgeving;
 - een matchmaker met een sterke visie en een netwerk;
 - onderhandelt ten gunste van de begeleiders, maar ook ten gunste van ouders in kwetsbare situaties;
 - er is altijd een back-up beschikbaar wanneer de coördinator niet aanwezig is door vakantie of ziekte.
- **Online overzicht:**
 - een systeem om professionals, organisaties en ouders te informeren over het aanbod en om begeleiders te werven (marketing);
- **Administratief systeem:** om de dienst vlot te laten lopen en tegelijkertijd om de kinderbegeleiders te ondersteunen.

Waarde

- **Kinderen worden op maat in hun thuisomgeving opgevangen:**
 - kinderen hebben hun eigen speelgoed, bed, eten, ...;
 - een-op-eenzorg; kinderen van verschillende leeftijden kunnen tegelijkertijd worden opgevangen;
 - kinderen hoeven niet van de ene naar de andere plaats te gaan;
 - bij contracten van lange duur kunnen kinderen een vertrouwensrelatie opbouwen met de begeleider.
- **Pedagogische vrijheid voor begeleiders:**
 - pedagogische vrijheid omdat ze niet gebonden zijn aan het curriculum dat in Engeland geldt voor de reguliere opvang;
 - kunnen met kinderen van verschillende leeftijden werken, kunnen een hechte band opbouwen met de gezinnen met wie ze samenwerken.
- **Zeer flexibel aanbod kinderopvang van hoge kwaliteit:**
 - voor en na school, op elk mogelijk moment;
 - overnachtingen, avonden, ochtenden, ...;
 - planning gebeurt in onderling overleg tussen begeleider en ouders;
 - getrainde en gekwalificeerde kinderbegeleiders;
 - betaalbaar aanbod omdat het mogelijk is voor ouders om een deel van de kost terug te vorderen via de belastingen, wordt betaalbaarder naarmate er meer kinderen in het gezin zijn.
- **Snelheid:**
 - kan erg snel zijn, in noodsituaties kunnen ouders geholpen worden;
 - biedt een antwoord op onverwachte of bijzondere opvangnoden, bijvoorbeeld wanneer ouders met een ander kind naar het ziekenhuis moeten.

Gebruikersrelaties

- **Zeer gebruikersgericht:**
 - opvang aangepast aan de noden van het gezin;
 - contract op maat tussen kinderbegeleider en gezin.
- **Zeer persoonlijke zorg:** zeker bij langdurige samenwerking wordt de begeleider bijna 'deel van het gezin', deze persoon leert kinderen en ouders zeer goed kennen.

Kanalen

- **Toeleiders:** ouders vinden de weg via toeleiders of via kinderopvangorganisaties, die hen doorverwijzen.
- **De stad:** de dienst opvang aan huis wordt bekendgemaakt via de website van de stad.
- **Een stadsdienst (Family Information Service):** verwijst ouders door via trajectbegeleiders die in kwetsbare wijken met gezinnen werken.

Inkomsten

- **Inkomsten opvang** gaan naar de begeleiders zelf:
 - de kinderbegeleiders die opvang aan huis verzorgen, werken als zelfstandigen;
 - de gezinnen betalen de begeleiders rechtstreeks, ze betalen niet voor de dienst die het systeem beheert, dat maakt het model betaalbaar en het betekent ook dat er geen inkomsten zijn voor deze dienst.
- **Maatschappelijk voordeel:**
 - de dienst zorgt ervoor dat ouders aan het werk kunnen of kunnen blijven;
 - op die manier heeft de dienst een impact op het aantal uitkeringen dat de overheid moet uitbetalen.
- **Positief imago:** de dienst draagt bij aan het positieve imago van de organiserende stad.
- **Extra inkomsten:** zijn mogelijk door sessies te laten bekostigen door sociale diensten, opleidingsinstellingen die anders in eigen opvang moeten voorzien en door de opvang aan huis kosten besparen.

Gebruikers

- **Ouders die de voorkeur geven aan deze vorm van kinderopvang:**
 - ouders die verkiezen dat kinderen van verschillende leeftijden samen worden opgevangen;
 - ouders die graag thuis de zorg voor hun kind(eren) willen organiseren, eerder dan via gezins- of groepsopvang;
 - ouders voor wie dit de enige oplossing is voor kinderopvang;
 - zelfstandige ouders, ouders in ploegendienst, ouders met atypische of onregelmatige werken.
- **Ouders in uitzonderlijke situaties:**
 - gezinnen in een noodsituatie, bijvoorbeeld wanneer een kind of ouder in het ziekenhuis ligt;
 - mensen van buiten de stad die in de stad werk zoeken en terwijl kinderopvang nodig hebben;
 - kinderen die geen toegang hebben tot groepsopvang, bijvoorbeeld om medische redenen.

Het valt te overwegen om ouders met een inkomen boven een bepaald niveau te vragen om voor de dienst te betalen. Een andere mogelijkheid is om deze ouders door te verwijzen naar particuliere diensten om de gratis dienst voor te behouden voor kwetsbare gezinnen zodat de opvang aan huis betaalbaar kan blijven voor hen.

Kinderopvang voorzien op atypische uren

Dienst voor opvang aan huis in Brighton & Hove (UK)



De stadsdiensten van Brighton & Hove in Engeland hebben een eigen dienst voor opvang aan huis ingericht. Die dienst voorziet opdrachten voor gekwalificeerde kinderbegeleiders met een zelfstandig statuut. De begeleiders zorgen voor kinderen in hun eigen huis.

De dienst is specifiek bedoeld voor ouders die in ploegendienst werken, atypische werkuren hebben, dringend kinderopvang nodig hebben, een opleiding volgen 's avonds of in het weekend, of een kind hebben met specifieke zorgnoden.

Door dit systeem kunnen kinderbegeleiders zorgen voor meerdere kinderen van verschillende leeftijden uit één gezin, die vaak niet terecht kunnen in één en dezelfde opvangorganisatie.

Waarom is dat nodig?

Sommige ouders kunnen gewoonweg geen beroep doen op de reguliere kinderopvang. Alleenstaande ouders met een job in de horeca of de retail die vaak 's avonds werken, zullen erg moeilijk een plaats vinden in de opvang. Er zijn steeds meer jobs die flexibiliteit vragen van hun medewerkers, zonder dat de medewerkers er veel flexibiliteit voor in ruil krijgen. Dit is vaker het geval bij mensen die kortgeschoold zijn en een laag inkomen hebben. De samenleving rekent er eigenlijk op dat deze ouders een eigen netwerk kunnen inschakelen, of een private oppas (nanny, au-pair, babysit). Dat is niet altijd het geval en de private opties zijn doorgaans erg duur.

Hoe kan dat er in de praktijk uitzien?

Het FIS (Family Information Service) team van Brighton & Hove besloot zelf te investeren in een systeem van opvang aan huis, bij gebrek aan betaalbare alternatieven voor ouders. In de stad is er werk genoeg, maar veel jobs hebben onregelmatige uren en de reguliere groeps- en gezinsopvang heeft alleen een aanbod tijdens de kantooruren.

Een medewerker van de stad coördineert de dienst en zorgt voor aanwerving en ondersteuning van de begeleiders die de opvang aan huis verzorgen. De toeleiding naar de dienst gebeurt via de website, sleutelfiguren die met kwetsbare ouders werken en de reguliere kinderopvang.

Welke strategieën helpen?

Een gesubsidieerd opvang-aan-huis systeem is de goedkoopste en meest efficiënte manier om te voorzien in de behoeften van ouders die:

- werken in ploegendienst, in weekends, met onregelmatige uren, ...
- onverwacht opvang nodig hebben, bijvoorbeeld omdat een kind in het ziekenhuis ligt of de ouder een dringende afspraak heeft waarbij het kind niet aanwezig kan zijn.
- opvang nodig hebben voor en na school, of voor en na de openingsuren van de reguliere opvang
- kinderen hebben met extra behoeften, door een medisch probleem of een zwakke weerstand waardoor het kind beter niet in aanraking komt met andere kinderen.