

Business Model Canvas (BMC)

Voor: Buurtcentrum in Arques (Frankrijk)

Datum: 16/11/2020

Partners

- **Toeleiders:**
 - Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS) en Protection Maternelle et Infantile (PMI)¹;
 - zij verwijzen ouders door naar de kinderopvang en de centres sociaux.
- **Caisse d'Allocation Familiale (CAF)**²: subsidieert de kinderopvang.
- **Lokale overheid:** subsidieert en maakt het aanbod bekend.
- **Scholen:** verwijzen gezinnen door.
- **Externe partners** in sector tewerkstelling, animatie, welzijn:
 - zij bieden activiteiten en diensten aan in het centre social, werken ook samen met de kinderopvang;
 - ouders kunnen bijvoorbeeld deelnemen aan een activiteit terwijl hun kinderen in de opvang verblijven;
 - het aanbod voor ouders en de kinderopvang zijn op elkaar afgestemd.
- **Intern:** andere diensten in het centre social.

Kosten

- **Loonkost:** lonen van de professionals.
- **Gebouwen:** onderhoud en vaste kosten van de gebouwen.
- **Tijd en middelen:**
 - keuze vanuit het management om extra budget te voorzien voor teambijeenkomsten en voor opleiding en coaching van het team;
 - dit kan onder andere via deelname aan (internationale) projecten.
- **Materiaal:** bijvoorbeeld educatief materiaal voor activiteiten in de kinderopvang.

Activiteiten

- **Waaier aan activiteiten:** voor kinderen, ouders, kinderen + ouders.
- **Sterk pedagogisch project** met het gehele gezin als perspectief:
 - meer dan alleen opvang voor kinderen;
 - het hele team staat achter deze visie.
- **Persoonlijke ondersteuning op maat:** gezinnen krijgen steun bij opvang en opvoeding, maar ook bij het zoeken naar werk, zorg voor zichzelf, opbouw van sociaal netwerk, ...
- **Offline en online marketing:** via partners in de buurt, eigen website en sociale mediakanalen, mond-op-mond reclame van de gezinnen.
- **Teambijeenkomsten en reflectie:** in het kinderopvangsteam en met andere teams in het centre social.

Mensen en middelen

- **Sterk leiderschap:** de coördinator is zichtbaar aanwezig en nodigt begeleiders en ouders zelf uit tot gesprek.
- **Een helder profiel voor begeleiders:** open-minded, flexibel en niet-oordelend.
- **Goed planningssysteem:** dat altijd vrije plaatsen voorziet voor occasionele en noodopvang.
- **Multidisciplinair team:** gericht op interne samenwerking en samenwerking met partners.

Waarde

- **Flexibiliteit:**
 - ouders kunnen kinderopvang flexibel inplannen en gebruiken;
 - als het schema van ouders wijzigt, kunnen ze bellen of langskomen om een aanpassing te vragen;
 - opvang aan een vaste, inkomensgerelateerde prijs.
- **Occasionele plaatsen:**
 - er zijn altijd plaatsen voorbehouden voor occasionele opvang;
 - in noodsituaties kunnen ouders rekenen op een plaats in de kinderopvang (tijdens de openingsuren).
- **Gericht op ouders en het hele gezin:** een of twee begeleiders zijn aanwezig om ouders te verwelkomen en te informeren. Zij leggen persoonlijk contact met ouders met het gehele gezin als perspectief: wat leeft er bij de ouders, in het gezin?
- **Ouders zijn meer dan ouders:**
 - het centrum heeft een aanbod dat niet alleen gaat over ouderschap;
 - er is een groot aanbod aan activiteiten voor ouders in groep;
 - ouders worden uitgenodigd voor een-op-eengesprekken;
 - medewerkers kunnen ouders ook doorverwijzen naar externe diensten als de ouders interesses of noden hebben waaraan het centre social niet kan tegemoetkomen.

Gebruikersrelaties

- **Warme, verwelkomende houding:** voor ouders en kinderen: ouders zijn altijd welkom.
- **Ouders participeren actief:** ze worden uitgenodigd om hun ideeën te delen, activiteiten voor te stellen en samen met de begeleiders uit te werken.
- **Een rijk aanbod aan activiteiten:** activiteiten voor ouders terwijl de kinderen in de opvang verblijven (sport, taallessen, groepsgesprekken, trajectbegeleiding,...), op dezelfde locatie.
- **Actief informeren van ouders:** ouders krijgen informatie over hun kind, maar ook over het systeem en het aanbod van het ganse centre social.

Kanalen

- **Naamsbekendheid bij partners:** PMI, lokale overheid, scholen, ... via bezoeken, flyers, persoonlijke contacten.
- **Aanwezigheid** in de buurt: buurtfeesten, activiteiten in de buurt organiseren, uitstappen, ...
- **Mond-aan-mondreclame:** via bestaande gebruikers.
- **Online kanalen:** facebook, website.

Inkomsten

- **Vergoedingen door ouders:** op basis van hun inkomen.
- **Aanvullende subsidies:** via het CAF en de lokale overheid.

Gebruikers

- **Gezinnen die in de buurt wonen:** gezinnen uit de buurt van het centre social, met een of twee werkende ouders.
- **Gezinnen die in precare situaties leven:** met een afstand tot de arbeidsmarkt en met meerdere problemen (sociaal, familiaal, relationeel, financieel).
- **Gezinnen met een of twee ouders die (opnieuw) aan het werk willen gaan:** gemotiveerd om te gaan werken, met jonge kinderen maar nog geen kinderopvangoplossing.

¹ PMI: volgen veiligheid en gezondheid van moeder en kind op, doen bijvoorbeeld controles tijdens de zwangerschap. Hun diensten zijn voor een deel vergelijkbaar met die van Kind en Gezin in Vlaanderen en de Health Visitors in Engeland. UTPAS: bundeling van diensten die gezinnen in precare situaties ondersteunen (bijv. mensen die leven van een uitkering, die geen vaste woonst hebben, ...). Het PMI kan deel uitmaken van UTPAS.

² CAF: Franse kinderbijslagfonds. Zij financieren de kinderopvang via de voorzieningen of via de ouders, afhankelijk van het type voorziening.

Gezinnen actief verwelkomen en betrekken bij kinderopvang Buurtcentrum in Arques (Frankrijk)



Het centre social in Arques biedt, net zoals vele centres sociaux in Frankrijk, een waaier aan activiteiten aan voor gezinnen uit de buurt. Buurtbewoners kunnen in het centrum terecht voor ateliers in muziek, sport, voor kinderopvang, en voor allerlei vormen van gezinsondersteuning. Veel centres sociaux bieden ook buitenschoolse kinderopvang aan.

Waarom is dat nodig?

Ouderbetrokkenheid verhoogt de kwaliteit van kinderopvang en zorgt ervoor dat het aanbod beter aansluit bij wat gezinnen nodig hebben. In de kinderopvangsector zijn ouderbetrokkenheid en de idee dat ouders partners zijn in de opvoeding vanzelfsprekendheden. Alleen ervaren ouders dat partnerschap niet altijd en voelen niet alle ouders zich automatisch betrokken. Dat geldt in het bijzonder voor kwetsbare ouders of ouders die niet tot de cultureel dominante groepen in de samenleving behoren. Verder vullen kinderopvangorganisaties het concept ouderbetrokkenheid soms zeer smal in, op manieren die niet altijd samenvallen met wat gezinnen echt vooruithelpt. De kinderopvangsector in Engeland, bijvoorbeeld, definieert ouderbetrokkenheid onder invloed van het politieke beleid vooral als

betrokkenheid van ouders bij het leren van hun kinderen. Dat zet ouders vast in een specifieke rol. Bovendien bestaat het risico dat ouders verantwoordelijk worden gehouden voor hun beperkte betrokkenheid terwijl de oorzaak daarvan precies de specifieke invulling van ouderbetrokkenheid is. Een ander risico is dat ouders zich verantwoordelijk voelen als hun kind minder vlot leert.

Een smalle invulling van ouderbetrokkenheid is niet de beste manier om gezinnen actief te verwelkomen. Ze lijken in dat geval namelijk pas welkom als ze zich aanpassen aan die specifieke aanpak. Daartegenover staat een brede invulling, waarbij kinderopvang gezinnen en gemeenschappen ondersteunt en samen met hen zoekt naar een vorm van betrokkenheid die haalbaar en ondersteunend is.

Welke strategieën helpen?

Elk gezin verwelkomen, ongeacht hun tewerkstellingsstatus en ongeacht de regelmaat van hun behoefte aan kinderopvang.

Gezinnen verwelkomen en kijken naar de betrokkenheid die ouders al tonen. Een ouder die nadenkt over kinderopvang is per definitie al een betrokken ouder. Het zou kunnen dat de ouder

hiermee wat rust wil creëren in het gezin. Als die ouder daarna het verzoek krijgt om mee te doen met activiteiten of te helpen bij klusjes, is hij misschien verrast of zit hij verveeld met de vraag. Want daar gaat de rust. Dat betekent niet dat de ouder niet betrokken wil zijn bij het kind of bij de opvang. Het betekent wel dat ouders hier anders naar kijken dan de kinderopvangvoorziening.

Het helpt ook om vanuit een langetermijnperspectief naar betrokkenheid te kijken. Dat betekent dat de opvang niet enkel kijkt naar het hier en nu, maar oog heeft voor de mogelijkheden die kinderopvang op lange termijn biedt aan gezinnen. Zo is het mogelijk dat ad-hoc kinderopvang op korte termijn stress met zich meebrengt voor kind, ouders en personeel, maar op lange termijn kan deze periode voor een gezin het verschil maken tussen tewerkstelling met een goed inkomen en een leven in onzekerheid.

Hoe kan dat er in de praktijk uitzien?

In het centre social in Arques is de kinderopvang geëvolueerd naar een geïntegreerd aanbod: kinderopvang is er voor het hele gezin, en ouders kunnen de kinderopvang zelf mee vormgeven, zelf activiteiten uitdenken en leiden. De kinderbegeleiders werken met het gezin, en niet enkel met de kinderen.