



# 'Thuis in de Stad'-prijs 2014 Inschrijvingsformulier

Digitaal opsturen naar [info@thuisindestad.be](mailto:info@thuisindestad.be)

U krijgt een ontvangstmelding.

## Waarvoor dient dit formulier?

Met dit formulier dingt u mee naar de 'Thuis in de Stad'-prijs 2014, U kunt per stad één, twee of drie projecten indienen. Gebruik voor ieder ingediend stadsproject een nieuw formulier.

## Aan wie bezorgt u dit formulier?

Verstuur dit formulier ten laatste op 10 september 2014 om 17.00 uur online naar [info@thuisindestad.be](mailto:info@thuisindestad.be)

## Waar vindt u meer informatie?

U vindt meer informatie op onze website [thuisindestad.be](http://thuisindestad.be).

## Gegevens van de stad die het project indient

### 1 Vul hieronder de naam in van de stad die het project indient en het bankrekeningnummer

Stad Leuven | 091-0001624-04

## Gegevens van de contactpersoon van het project

### 2 Vul hieronder de gegevens in van de contactpersoon van het project.

voornaam en achternaam Murielle Mattelaer

functie Beleidsadviseur opvang en opvoeding

straat en nummer Prof. Van Overstraetenplein 1

postnummer en gemeente 3000 LEUVEN

telefoon 016 27 26 13

faxnummer /

e-mailadres Murielle.mattelaer@leuven.be

## Gegevens van het project

### 3 Vul hieronder de gegevens in van het project.

naam Loket kinderopvang

startdatum dag   maand   jaar

einddatum dag   maand   jaar     Niet van toepassing want momenteel nog in ontwikkeling.

naam van de partners Kinderopvanginitiatieven: alle (een 60-tal) vergunde Leuvense kinderdagverblijven en onthaalouders, ongeacht de subsidietrap. Lijst zie bijlage 1.

Toeleiders:

OCMW Leuven, Onthaalbureau Inburgering, VDAB, Kind en Gezin, Huis van het Kind Leuven, Centrum voor Basiseducatie Open School, CAW Leuven, Inloopteam De Mobil, Wijkgezondheidscentra de Central en Ridderbuurt, Huis van het Nederlands, Perinataal netwerk Regio Leuven, Lokaal overleg Opvoedingsondersteuning,...

naam van de coördinator Murielle Mattelaer

budget Eenmalige aankoopkost softwarepakket: 70.000 EUR - Jaarlijkse onderhoudskost: 7.000 EUR

Personeelskost: 1 voltijdse projectmedewerker, niveau B.

#### 4 Geef hieronder een korte beschrijving van het project.

Samenvattend:

Via het Leuvense loket kinderopvang kunnen (aanstaande) ouders het Leuvense opvangaanbod doorzoeken en de opvangvraag voor hun baby of peuter (0 tot 3 jaar) online indienen. Deze procedure vereenvoudigt de voordien vaak moeizame en langdurige zoektocht naar kinderopvang. Door de innovatieve koppeling aan een back-office beheersmodule voor kinderopvanginitiatieven, is het tevens mogelijk in een betere matching te voorzien tussen opvangvraag en –aanbod maar ook om cijfers te verzamelen rond de nood aan en het gebruik van kinderopvang op lokaal niveau.

Innovatief aan dit loket is dat alle opvangvoorzieningen (gezinsopvang en groepsopvang) aangesloten zijn en dat alle aanvragen voor kinderopvang (ook voor occasionele, inclusieve, ..opvang) via dit loket gebeuren. Bovendien blijft het loket kinderopvang 'in evolutie', door de uitbreiding met 'opvang voor schoolkinderen' op korte termijn.

---

Het loket kinderopvang van stad Leuven bestaat uit:

- een website – [www.kinderopvangleuven.be](http://www.kinderopvangleuven.be) – bedoeld voor ouders en toeleiders die op zoek zijn naar kinderopvang
- Een uitgebreide back-office voor opvangvoorzieningen. Een persoonlijke login geeft toegang tot de persoonlijke wachtlijst, planning, aanwezigheidsregistratie, facturatie en rapportage;
- twee bemande 'loketten' die op weekdays telefonisch, per mail en fysiek bereikbaar zijn;
- een netwerk van toeleiders die via een toeleiderslogin beperkte toegang hebben en de toegankelijkheid van het loket kinderopvang helpen verlagen voor alle Leuvense gezinnen;
- een uitgebreide back-office met statistische analysetool voor het lokale beleid;

---

Dit loket is ontstaan om de **knelpunten** die door **ouders, toeleiders, opvanginitiatieven** en het **lokaal beleid kinderopvang** gerapporteerd werden, op te lossen:

- 1) Ouders dienden hun opvangvraag meermaals te stellen, ofwel telefonisch ofwel per mail, waarna deze op diverse wachtlijsten terecht kwam. Er was vaak onvoldoende transparantie over de behandeling van opvangvragen naar ouders toe (bvb. wanneer konden ze antwoord verwachten).
- 2) Ouders vonden nergens 'neutrale, overkoepelende' informatie over de werking van kinderopvang in Leuven (bvb. zoekmodule met vergelijkbare informatie over opvangvoorzieningen, overzichtsplan om afstand tot thuis of werk te kunnen berekenen, informatie over onderscheid tussen inkomensgerelateerde en niet-inkomensgerelateerde voorzieningen,..).
- 3) Ook toeleiders zagen het bos door de bomen niet meer. Ze deden daarom regelmatig beroep op voorzieningen waar reeds een samenwerking mee was uitgebouwd. Dit kwam de sociale mix in de kinderopvang niet ten goede en maakte dat occasionele opvangvragen (voor bvb. de duur van een opleiding) minder kans hadden op toewijzing.
- 4) Voor opvanginitiatieven betekende het inschrijven een grote tijdsinvestering: ze kregen veel telefoontjes of vragen per mail waarvan een deel niet bewust voor hun opvang koos (waarbij ouders uit angst voor het opvangtekort alle initiatieven in Leuven selecteren). Zij misten bovendien heel wat cruciale informatie (bvb. of aanvraag onder voorrangregeling Kind en Gezin viel, bvb. wat de voorkeur is van ouders,..);
- 5) Opvanginitiatieven dienden heel wat informatie van de eigen wachtlijst manueel over te typen in een softwareprogramma waarmee ze de aanwezigheidsregistratie en facturatie konden doen. Deze softwareprogramma's waren niet altijd mee met hun tijd (bvb. niet webbased) en kostelijk.
- 6) als **lokale overheid** konden we theoretische berekeningen maken van het tekort aan voorschoolse opvangplaatsen, maar beschikten we niet over cijfers om de opvangnood of het opvangtekort objectief te kwantificeren en in kaart te brengen.

**Doelgroep** van het loket is met andere woorden steeds een combinatie geweest van:

- 1) Opvanginitiatieven, voor wie het een tijdswinst en administratieve vereenvoudiging moet betekenen en voor wie we gratis instrumenten ter beschikking wilden stellen om een verbeterde matching tussen opvangvraag en –aanbod te kunnen voorzien;
- 2) (Aanstaande) ouders, voor wie er nood was aan een vereenvoudigde, gecentraliseerde registratie van opvangvragen die door software ondersteund wordt in combinatie met toegankelijke, laagdrempelige loketten waar alle vragen betreffende kinderopvang beantwoord worden;
- 3) Lokaal beleid, voor wie objectieve beleidsinformatie inzake kinderopvang gegenereerd wordt aan een zo beperkt mogelijke personeelskost.

---

Bij de ontwikkeling van het loket kinderopvang werd vertrokken vanuit een sterke regisseursrol vanuit de stad, mits:

- Respect voor de **autonomie** van de opvangvoorzieningen. Cruciaal bij de opstart was dat de opvangvoorzieningen (vooral groepsopvangvoorzieningen) hun beleid konden blijven behouden zonder inmenging van de stad of collega-opvanginitiatieven. De back-office biedt mogelijkheden op maat van elk opvanginitiatief op vlak van toewijzingsbeleid (wanneer wordt toegewezen, welke gezinnen krijgen voorrang,..), facturatiebeleid (bvb. welke bijkomende kosten worden gefactureerd),...
  - Respect voor de **keuzevrijheid** van de ouders bij het zoeken naar opvang. Ouders kunnen maximaal vijf voorkeursinitiatieven opgeven voor groepsopvang, en beslissen in zekere mate zelf of ze een voorstel aanvaarden. Het loket is met andere woorden geen toewijzingssysteem. Bij noodopvangvragen (met gewenste startdatum binnen 1 maand) wordt van deze regel afgeweken, deze aanvragen komen op een 'noodlijst' terecht die zichtbaar is voor alle opvanginitiatieven. Deze vragen worden ook van dichtbij opgevolgd door de projectmedewerker.
-

Het digitale luik van het **loket kinderopvang voor ouders** ([www.kinderopvangleuven.be](http://www.kinderopvangleuven.be)) bestaat uit de volgende modules:

- Via de homepage plaatsen we nieuwsberichten online rond het thema gezin en opvoeding, bvb. uitbreiding van plaatsen, opening nieuw kinderdagverblijf, infoavond rond opvoeding of zindelijkheid,...
- Via de interactieve 'zoek'-module kunnen ouders op basis van een aantal criteria nagaan welke opvanginitiatieven aan hun vraag beantwoorden. Deze opvanginitiatieven worden gelokaliseerd op een plannetje en via een persoonlijke fiche gedetailleerd voorgesteld. Ook toeleiders of opvanginitiatieven kunnen deze module gebruiken om het Leuvens opvangaanbod te raadplegen;
- Via de module 'opvang ziek kind', weten ouders wie ze kunnen contacteren wanneer ze thuisopvang nodig hebben voor hun ziek kind;
- Via de module 'last minute opvang' kunnen ouders die op zoek zijn naar opvang, zien bij welke opvanginitiatieven er op heel korte termijn en/of voor een korte periode vrije plaatsen zijn en of zij aan de voorwaarden voldoen (opvangplan, leeftijd). Deze lijst wordt ingevuld door de opvanginitiatieven zelf en zijn doorzoekbaar;
- Via de module 'inschrijven' kunnen ouders de opvangvraag voor hun baby of peuter (0 tot 3 jaar) online indienen. Zij kunnen kiezen voor gezinsopvang en/of groepsoopvang. De opvangvraag wordt verstuurd naar één of meerdere opvanginitiatieven, die zij volgens voorkeur ordenen. Zij kunnen het verloop van deze aanvra(a)g(en) ook later online opvolgen en eenvoudig beheren via hun login. Zij worden per mail op de hoogte gehouden van alle wijzigingen in hun opvangvraag.

De website is drietalige (Nederlands, Frans, Engels), om anderstalige ouders die voldoende digitale vaardigheden hebben, de kans te geven dit zelfstandig te doen.

Specifiek voor **toeleiders** is voorzien dat zij de kwetsbare gezinnen en de gezinnen voor wie een online inschrijving te hoogdrempelig is, ondersteunen. Dit houdt in:

- tijdig vragen naar de nood aan kinderopvang, omdat deze gezinnen vaak pas laat (wanneer de nood erg acuut is) inschrijven, met minder kans op een toewijzing tot gevolg;
- gezinnen helpen met de inschrijving, hetzij via toeleiderslogin (wat inhoudt dat je gezinnen bij elke wijziging in hun dossier telefonisch op de hoogte brengt) hetzij via persoonlijke login van de ouders (in situaties waarbij ouder(s) over email en internet beschikken, en deze regelmatig nakijken).
- Contact opnemen met het loket kinderopvang in het geval van vragen of noodsituaties.

---

De back-office beheersmodule, gratis aangeboden door de stad aan de Leuvense **opvanginitiatieven**, bestaat uit de volgende opties waar zij aan kunnen via een persoonlijke login:

- De eigen opvangfiche aanpassen;
- binnenkomende aanvragen elektronisch behandelen (zij hebben enkel toegang tot de eigen wachtlijst, d.w.z. ze zijn aangeduid als één van de vijf voorkeuren);
- ingeschreven kinderen inplannen in specifieke leefgroepen, zodat de bezetting per leefgroep zichtbaar wordt;
- aanwezigheden registreren van de kinderen, en op basis hiervan factureren;
- rapporten met opvanggegevens uit het systeem halen om aan Kind en Gezin te bezorgen, of er het eigen opvangbeleid mee te ondersteunen.

Verder heeft de stad Leuven nog toegang tot een aantal bijkomende modules, waarvan de belangrijkste is: de statistische module, met cijfers omtrent aanvragen, inschrijvingen, bezetting, voorrangsgroepen,...

---

## 5. Beschrijf de rol van de stad in de realisatie van het ingediende project?

De stad Leuven is steeds trekker en coördinator geweest van het samenwerkingsverband 'Centrum voor Kinderopvang (CKO) Leuven', een samenwerking tussen alle Leuvense opvangvoorzieningen (een 60-tal). Samen bieden ze een divers palet aan opvangmogelijkheden voor kinderen van 0 tot 12 jaar aan: opvang voor baby's en peuters en opvang voor schoolkinderen; gezinsopvang of groepsoopvang; opvang in alle drie subsidietrappen (T1, T2a, T2b, T3). Centrale uitgangspunt van het CKO is dat elk kind recht heeft op kwaliteitsvolle kinderopvang, los van zijn/haar achtergrond en context.

Dit samenwerkingsverband is ontstaan in 2007, vanuit een proefproject van Kind en Gezin. Leuven haalde projectmiddelen binnen voor een periode van drie jaar. Na afloop van de projectperiode is beslist om het samenwerkingsverband te continueren met steun van de stad Leuven.

De stad volgt op het vlak van ondersteuning van de sector een meersporenbeleid in het kader van haar regierol inzake kinderopvang:

Grosso modo kunnen we twee soorten 'acties' onderscheiden:

- 1) Acties gericht op de **kwantitatieve uitbouw** van het voorschoolse opvangaanbod.
    - investeringen in nieuwbouw met mogelijkheden tot uitbreiding (bvb. Girafant, Ketteflet, Lolanden) en de uitbouw van het stedelijke opvangaanbod (bvb. project occasionele kinderopvang met middelen van het Federaal Impulsfonds);
    - de start- of uitbreidingstoelage voor groepsoopvangvoorzieningen in subsidietrap T1 of T2b (de voormalige zelfstandige kinderdagverblijven);
  - 2) Acties gericht op de ondersteuning van **kwaliteit** in de kinderopvang
    - de organisatie van maandelijks vergaderingen met de verantwoordelijken van de kinderopvang, zowel overdag als 's avonds (zodat ook de zelfstandigen aanwezig kunnen zijn). Op deze vergaderingen worden tal van thema's waar
-

verantwoordelijken mee geconfronteerd worden (bvb. toegangsbeveiliging, personeelsbeleid, HACCP, pedagogisch beleid, planning,..) besproken.

- het digitaal loket kinderopvang dat het beheer van kinderopvang vergemakkelijkt, waardoor meer tijd overblijft voor de opvang zelf;
- De organisatie van vorming rond pedagogische thema's. Vooral in samenwerking met lokale partners (o.a. Huis van het Kind Leuven) en ofwel gratis ofwel aan gereduceerd tarief;
- De organisatie van gratis vorming 'blussen en evacuatie' ism brandweer Leuven voor alle opvangvoorzieningen;
- De organisatie van gratis vorming 'levensreddend handelen bij baby's en peuters' voor alle opvangvoorzieningen;
- De intervisiegroep 'pedagogische thema's', die tweemaandelijks de pedagogisch verantwoordelijken uit de groepsofvang samenbrengt rond thema's begeleiding van kinderen, coaching van kinderbegeleid(st)ers;
- De intervisiegroep 'logistiekers in de kinderopvang' die tweemaandelijks logistiekers samenbrengt rond de thema's hygiëne in de keuken, HACCP-verplichtingen, tips rond gevarieerde en gezonde menu's op kindermaat, etc.
- de ondersteuningstoelage voor de groepsofvanginitiatieven in subsidietrapp T2b (de voormalige zelfstandige kinderdagverblijven die inkomensgerelateerd werken)
- De huisvuil- en speelgoedpremie voor gezinsopvang die niet verbonden is aan de stedelijke dienst voor Opvanggezinnen.

De ondersteuning gebeurt door een deeltijdse beleidsadviseur en een projectmedewerker loket kinderopvang.

De stad heeft vanuit deze regierol de ontwikkeling van het loket kinderopvang gecoördineerd (als trekker van de werkgroep software die de praktische uitwerking heeft gedaan, contactpersoon voor de softwareprogrammeurs) en gefinancierd (via het stedenfonds).

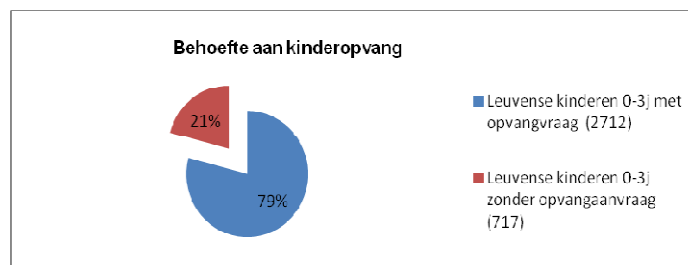
## 6 Kruis hieronder de twee hoofdaspecten aan waarop het project betrekking heeft.

- de huisvesting in de stad
- de stedelijke ruimte
- de mobiliteit in de stad
- het leefmilieu in de stad
- de plaatselijke economie
- de sociale cohesie in de stad
- de cultuurbeleving in de stad
- het democratisch besturen van de stad
- andere, namelijk: e-government, optimalisatie van dienstverlening

## 7 Geef kort de karakteristieken weer, indien het project zich uitdrukkelijk richt tot een bepaalde buurt of doelgroep.

Het project richt zich op alle gezinnen met kinderen die opvang zoeken in Leuven (65% van alle aanvragen zijn van Leuvenaars).

Uit onze eerste rapportage, blijkt dat 79% van het aantal Leuvense kinderen tussen 0 en 3 jaar (3.429 op 1 september 2013) een opvangvraag heeft ingediend via het loket kinderopvang (zie grafiek), wat erop wijst dat de opvangnood in Leuven hoog is, maar ook dat we het overgroot deel van de opvangvraag 'captureren'.



Het cijfer 79% toont aan dat de nood aan kinderopvang een lokaal sterk dynamisch gegeven is, afhankelijk van tal van factoren. Voor Leuven specifiek spelen de volgende factoren een rol:

- het hoge aantal geboorten,
- de hoge tewerkstellingsgraad die in Leuven schommelt rond de 106% en wijst op een omvangrijke arbeidsmarkt en een duidelijke aantrekkingskracht op werknemers van buiten Leuven;
- de algemene attitude ten opzichte van kinderopvang, die zeker bij kansengroepen een grote rol speelt.
- op gezinsniveau: de arbeidsverdeling (gemiddeld worden 3.5 dag per week gevraagd), de beperkte nabijheid van grootouders of andere familieleden voor informele opvang (zie stadsmonitor).

Wat bovendien ook opvalt uit de cijfers, is dat de behoefte per deelgemeente verschillend is (bvb. 83% in Leuven-Centrum en 64% in Wijnmaal).

Uiteraard is het ook steeds de expliciete bedoeling geweest ook kwetsbare gezinnen – die doorgaans minder gebruik maken van voorschoolse kinderopvang om tal van redenen - te bereiken. Uit eigen analyses blijkt dat van alle aanvragen 23% van de aanvragen behoort tot de voorrangsgroepen van Kind en Gezin (criteria: eenoudergezin, laag gezinsinkomen, volgen van een opleiding). Als er gekeken wordt naar de aanvragen van enkel Leuvenaars, loopt dit cijfer op tot 26%. Dit ligt in de lijn van de Leuvense kansarmoedecijfers, die stellen dat 13,8% van alle kinderen geboren wordt in een kansarm gezin, in Leuven-Centrum loopt dit cijfer zelfs op tot 24,7% (Bron: Kind en Gezin, 2013). Dit bevestigt dat we ook een groot deel van de vraag naar kinderopvang bij kwetsbare gezinnen capteren. In dit kader zijn de intensieve samenwerking met toeleiders en de trajectbegeleiding die we in het kader van occasionele kinderopvangvragen aanbieden, zeer waardevol geweest. Ook het nieuwe project 'occasionele kinderopvang', waarbij 30 plaatsen gereserveerd worden voor mensen die een opleiding moeten volgen (zoals een inburgeringscursus of lessen Nederlands), draagt hiertoe bij.

## 8 Wat zijn de beoogde effecten van het project?

Deze vernieuwende web-based toepassing beoogt de volgende effecten:

### 1) Voor ouders:

- ouders moeten hun opvangvraag slechts éénmaal stellen en krijgen een transparant overzicht van de behandeling van hun vraag. Op termijn zal het loket kinderopvang geïntegreerd worden in het portaal 'Mijn Kind in Leuven', zodat ze ook voor inschrijving voor buitenschoolse opvang en vrije tijd op één website terecht kunnen;
- ouders die geen computer hebben of die hulp nodig hebben bij deze online registratie, kunnen uiteraard nog steeds terecht bij de diverse opvanginitiatieven. Daarnaast kunnen ze terecht bij de twee loketten kinderopvang (één in stedelijk kinderdagverblijf Girafant, één in het Stadskantoor). Ook toeleiders (organisaties als VDAB, OCMW, CAW en anderen) kunnen voor hun cliënten online een aanvraag doen en de aanvraag opvolgen, wat de toegankelijkheid voor bepaalde groepen verhoogt;
- De specifieke trajecten voor 'noodaanvragen' (bvb. pleegkind, plotse tewerkstelling,..) en 'occasionele opvangvragen' (bvb. tijdelijke vraag in kader van inburgeringstraject) verhogen de kans dat ook deze aanvragen een plaats toegewezen krijgen;
- Ook ruimer kunnen ouders op het loket kinderopvang terecht voor informatie omtrent gezin en opvoeding in Leuven (bvb. doorverwijzing van en naar spel- en ontmoetingsruimtes, gezinsondersteuning aan huis, perinatale ondersteuning van ouders, infoavonden rond gezin en opvoeding,..). Deze informatie wordt zowel via het loket gegeven als via de website (homepage). Dit kadert in de intensieve samenwerking die er is met de partnerorganisaties van het Netwerk Gezinsondersteuning en de netwerk-vzw Huis van het Kind Leuven.

### 2) Voor opvanginitiatieven

- opvanginitiatieven krijgen een overzicht van de aan hen gerichte aanvragen en kunnen deze gemakkelijk behandelen (automatische mailings, automatische ordening van de wachtlijst volgens voorrangbeleid,..), wat een optimale matching tussen vraag en aanbod mogelijk maakt;
- opvanginitiatieven kunnen optioneel intekenen voor een gratis en omvattend beheerssysteem bestaande uit wachtlijstbeheer, inschrijving, inplanning, aanwezigheidsregistratie, facturatie en rapportage, en zullen hierdoor minder tijd verliezen met het administratieve verplichtingen;
- Het systeem is geen gestandaardiseerd pakket, maar integendeel een flexibel systeem dat op maat van elk initiatief kan worden aangepast (bvb. facturatie, wachtlijstbeheer,..);

### 3) Voor het lokale beleid rond kinderopvang

- op basis van de module 'statistieken' kan het beleid van de opvangvoorziening of het lokaal sociaal beleid rond kinderopvang geoptimaliseerd worden. Cijfers over het aantal opvangvragen maken bvb. een objectivering van de omvang van het opvangtekort mogelijk. Ook zijn er cijfers over de noodlijst, de bezetting of het profiel van de mensen die geen plaats vinden. Deze kunnen in het kader van lokale beleidsplannen of projectaanvragen gebruikt worden.

## 9 In welke mate zijn de beoogde effecten van het project gerealiseerd?

De beoogde effecten werden gerealiseerd.

- Alle aanvragen voor kinderopvang (ook occasionele opvangvragen!) voor baby's en peuters verlopen via [www.kinderopvangleuven.be](http://www.kinderopvangleuven.be). Ouders die proberen rechtstreeks bij een gezinsopvang- of groepsopvanginitiatief in te schrijven, worden doorverwezen naar het loket;
- Via goede samenwerking met de toeleiders, bereiken we ook heel wat kwetsbare gezinnen. Ook gezinnen die een occasionele opvangvraag hebben, bvb. van korte duur.
- De loketten kinderopvang krijgen dagelijks heel wat vragen van ouders en toeleiders te verwerken;
- De website [www.kinderopvangleuven.be](http://www.kinderopvangleuven.be) wordt tevens gebruikt voor overkoepelende gezinscommunicatie (bvb. cultuuraanbod voor jonge kinderen, infoavonden omtrent opvoeding,..), naast informatie die betrekking heeft op kinderopvang zelf;

- Het feit dat de website drietalig is, maakt dat veel anderstalige gezinnen die computervaardig zijn hun aanvraag zelf kunnen vervullen zonder hiervoor beroep te moeten doen op stadspersoneel;
- Alle opvanginitiatieven voor baby's en peuters maken gebruik van het 'minimale pakket': ze bekijken de aan hen gerichte aanvragen via hun login en behandelen deze op regelmatige tijdstippen. Ze melden problemen of vragen aan de projectmedewerker.
- Bijna een vierde van de kinderdagverblijven gebruikt het volledige back-office pakket, wat - gezien het feit dat het gaat over een aantal grote kinderdagverblijven -, gelijkstaat aan bijna de helft van de kindplaatsen.
- De administratieve belasting van de kinderdagverblijven is gedaald (doordat het aantal telefonische contacten verminderd is, en door het gebruik van automatische mailings).
- De stad beschikt over een zeer goede kennis van de nood aan kinderopvang, het gebruik van kinderopvang, de bezetting,.. Ook voor wat betreft specifieke doelgroepen (bv. 20%-groep K&G, occasionele opvang, noodlijst,..), en kan hier op inspelen, al dan niet samen met de sector (bv. project occasionele kinderopvang).

Daarnaast merken we dat door de implementatie van het loket kinderopvang, een belangrijk niet-beoogde positieve effect genereerde: Het vertrouwen tussen de opvanginitiatieven werd door het loket kinderopvang verbeterd, ook de expertise-uitwisseling staat meer dan ooit op de agenda. Opvanginitiatieven lijken hierdoor bewuster van tal van zaken die de kwaliteit van de kinderopvang bepalen, o.a. transparantie naar ouders toe inzake opvangbeleid, specifieke opvangnaden zoals inclusieve of occasionele opvang, belang van sociale mix,..

---

Uiteraard blijven er knelpunten bestaan:

- ouders hebben hoge verwachtingen van dit loket, als zou het elke vraag naar opvang op zeer korte termijn beantwoorden, terwijl het opvangtekort blijft bestaan (ter illustratie: 85% van de ingediende aanvragen vindt 'een' oplossing. Die hoeft uiteraard niet steeds de 'gedroomde' oplossing te zijn, bv. minder opvangdagen, niet-inkomensgerelateerde prijs, etc.);
- niet alle opvanginitiatieven maken gebruik van de optionele modules, wat naar rapportage toe de betrouwbaarheid van sommige resultaten (bv. omtrent bezetting, inkomenstarief,..) verlaagt;
- het loket is beperkt tot de opvangvoorzieningen op het grondgebied van Leuven. Voor ouders die op het grensgebied tussen Leuven en een buurgemeente wonen, of een ruimer zoekgebied hanteren omwille van gebruiksgemak, is het spijtig dat het werkingsgebied niet ruimer is – of dat er samengewerkt wordt met aanpalende loketten.

---

## 10 Op welke manier werden diverse beleidsdomeinen in het project geïntegreerd?

Op dit moment is enkel het beleidsdomein kinderopvang betrokken. Er zijn uiteraard wel linken met onderwijs (gecentraliseerde inschrijving voor scholen), jeugd en vrije tijd (gecentraliseerde inschrijving voor sportkampen, vrije tijd, grabbelpas, speelplein,..) mogelijk. Gesprekken hierover zijn gevoerd met het oog op een toekomstige samenwerking.

Ook de samenwerking met opleidingsinitiatieven (Centrum voor Basiseducatie Open School, OCMW, Onthaalbureau Inburgering, Huis van het Nederlands, Syntra,..) werd in het kader van het project 'occasionele kinderopvang' geïntensiveerd.

---

## 11 In welke mate is het project innoverend en draagt het bij tot stedelijkheid?

Het Leuvense loket kinderopvang is innoverend omdat het betrekking heeft op een de ontwikkeling van een nieuwe integrale dienstverlening voor ouders op zoek naar kinderopvang, waarbij er efficiëntiewinsten worden bereikt bij opvanginitiatieven en lokaal beleid (geen aparte softwaresystemen, overkoepelend communicatie-instrument,..) .

Ook de koppeling met het aanbod aan gezinsondersteuning in Leuven (Huis van het Kind Leuven) is innovatief en domeinoverschrijdend.

We blijven het loket bovendien verder ontwikkelen ism partnerorganisaties (bv. module buitenschoolse opvang, bv. aanwezigheidsregistratie via tablets), zodat de gebruiksvriendelijkheid en administratieve vereenvoudiging nog verhoogt voor alle partijen.

---

## 12 Beschrijf waarom en op welke wijze dit project inspirerend kan zijn voor andere projecten?

Dit project kan inspirerend zijn voor andere lokale besturen, omwille van diverse redenen:

- het toont aan hoe een stad een sterke regie kan voeren inzake kinderopvang vanuit een krachtige samenwerking met opvanginitiatieven en ingebed in een ruimer ondersteuningsverhaal;
- het toont aan hoe met relatief beperkte kosten en investeringen in innovatieve software, een zeer uitgebreide dienstverlening naar ouders en opvanginitiatieven toe kan voorzien worden;
- het geeft instrumenten in handen om het lokaal kinderopvangaanbod en de nood in kaart te brengen, iets wat velen tot nog toe missen;
- het toont aan hoe een loket kinderopvang deel kan/moet uitmaken van een geïntegreerd lokaal gezinsbeleid, waarbij informatie, inspiratie en ondersteuning rond kinderopvang, gezin en opvoeding gebundeld worden.

- Het blijft in ontwikkeling om toekomstige uitdagingen ook aan te kunnen pakken.
- Ook de niet-beoogde effecten verhogen de kwaliteit van de opvang, o.a. oog voor inclusie, toegankelijkheid, ..

Dat het inspirerend kan zijn voor andere steden en gemeenten, blijkt uit het feit dat heel wat lokale besturen (bv. Aalst, Brussel, Genk, Herent, Gent, Antwerpen) reeds langskwamen voor een toelichting of uitwisseling, of de workshop volgden op een studiedag van VVSG. Intussen heeft ook de Vlaamse Gemeenschapscommissie recent een loket Kinderopvang opgestart in Brussel, grotendeels gebaseerd op onze software en ervaringen.

### 13 Op welke wijze werd de bevolking betrokken bij de voorbereiding en de realisatie van het project?

Dit project is tot stand gekomen vanuit een duidelijke behoefte die ouders meermaals gesignaleerd hadden. Bij de voorbereiding van het project werden 'testouders' betrokken, die zowel ouder waren als actief waren in de kinderopvang, om de testomgeving uit te testen voor ouders en fouten op te sporen.

Bij de officiële start van het loket werden ouders via diverse kanalen ingelicht over de nieuwe werkwijze bij de zoektocht naar kinderopvang. Alle kinderdagverblijven hebben een brief naar de ouders gestuurd om hen te informeren en te vragen zich te registreren op de website.

Sinds de start rapporteren ouders regelmatig hun bevindingen per mail of telefonisch. In de mate van het mogelijke proberen we hier rekening mee te houden bij de ontwikkeling van nieuwe modules of de aanpassing aan bestaande modules. Zo zijn op vraag van ouders een aantal formuleringen aangepast, en worden de ideeën, verzuchtingen of klachten regelmatig geagendeerd op het maandelijkse overleg met verantwoordelijken uit de sector.

### 14 Wie waren de betrokken partners en wat was hun rol en aandeel in het project?

Dit project kwam tot stand dankzij een **krachtig horizontaal partnerschap** tussen:

- stad Leuven, meer specifiek de afdeling Kinderopvang (specifiek het personeel verantwoordelijk voor de regie van kinderopvang en gezinsondersteuning);
- Leuvense opvangvoorzieningen: *alle* onthaalouders (zelfstandige onthaalouders en de stedelijke dienst opvanggezinnen die de 'aangesloten' onthaalouders overkoepelt) en kinderdagverblijven (zelfstandige en erkende kinderdagverblijven) stapten mee in het loket kinderopvang. Dit is in zekere zin uniek, daar stad Leuven als regisserende overheid geen enkel mandaat in handen had om medewerking te eisen.
- Welzijnsorganisaties: organisaties als OCMW Leuven, CAW Regio Oost-Brabant, Centrum voor Basiseducatie Open School, Integratiedienst Leuven en tal van organisaties uit de gezinsondersteunende sector waren betrokken als 'toeleidende organisatie'. De mate waarin ze zelf inschrijvingen doen, varieert uiteraard.

### 15 Hoe werd het project bekendgemaakt?

Dit project werd op diverse manieren en via diverse kanalen bekendgemaakt:

- Artikels in de lokale pers
- Brieven naar alle ouders via de kinderdagverblijven, waarbij de overstap werd toegelicht en de te ondernemen stappen per doelgroep (bv. reeds ingeschreven ouders, ouders die op de wachtlijst staan,..);
- Bekendmaking van project bij toeliders, zowel per mail al een toelichting op teamvergaderingen.

### 16 Vermeld hieronder eventuele andere elementen die uw kandidatuur kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld een onafhankelijke evaluatie van het project.

Niet van toepassing

### 17 Omschrijf hieronder waarvoor u de geldprijs eventueel zult gebruiken.

Wij willen de geldprijs graag gebruiken voor de uitbouw van het occasionele opvangaanbod, specifiek gericht op ouders die opvang nodig hebben om een opleiding te kunnen volgen (Onthaalbureau inburgering, OCMW, VDAB,..). Er loopt sinds september een proefproject dat bijzonder succesvol is en dat we graag wensen te continueren, om deze groep de toegang tot kinderopvang zoveel mogelijk te kunnen geven, wat hun kansen tot integratie op de arbeidsmarkt of in de samenleving tout court bevordert.

Bijlage 1:

Stedelijke Dienst Opvanggezinnen

Kinderdagverblijf Babyhome

Kindercentrum Girafant

Kinderdagverblijf De Slabbertjes

Kinderdagverblijf De Sterrekes I

Kinderdagverblijf De Villa

Kinderdagverblijf Don Bosco

Kinderdagverblijf Het Kapoentje

Kinderdagverblijf Kabouterberg

Kinderdagverblijf Kinderrijk

Kindervilla De Kikker

Kinderdagverblijf Klavertje

Kinderdagverblijf Peutertuin

Kinderdagverblijf Sint-Jacob

Kinderdagverblijf 't Anemoontje

Kinderdagverblijf 't Eekhoortje

Kinderdagverblijf 't Prutske

Kinderdagverblijf 't Wit Konijntje

Kinderdagverblijf Wigwam

Kinderdagverblijf de Goudsbloem

Kinderdagverblijf het Toverhuis I, II en III

Kinderdagverblijf 't Grootpark Wollewei

Kinderdagverblijf 't Grootpark De Boomhut

Kinderdagverblijf La Luna

Kinderdagverblijf Op Kleine Voetjes

Kinderdagverblijf Ukkepek I en II

Kinderdagverblijf Heuvelhof

Kinderdagverblijf Craenendonck

Kinderdagverblijf het Kinderparadijs

Kinderdagverblijf de Pagadderkes

Kinderdagverblijf 't Margrietje

Kinderdagverblijf Baby University 1 en 2

Kinderdagverblijf de Ballon

Kinderdagverblijf de Blokkendoos

Kinderdagverblijf de Knuffeldoos

Kinderdagverblijf de Ooievaar

Kinderdagverblijf de Vosjes

Kinderdagverblijf de Wurpskes

Kinderdagverblijf het Prinsenkindje

Kinderdagverblijf Kindereiland

Service Center Stad Leuven

Kinderdagverblijf Stip Stap Step

Lokale Dienst Buurtgerichte Kinderopvang

Kinderdagverblijf het Kabouterbos

Zelfstandige Onthaalouder 't Knuffelhuis

Zelfstandige Onthaalouder Geuskens Pascale



Zelfstandige Onthaalouder Herbots Erna

Zelfstandige onthaalouder M. Rooze

Zelfstandige Onthaalouder Superdaddy

Zelfstandige Onthaalouder N. Van Otten

zelfstandige onthaalouder M.C. Vanbeckbergen

Zelfstandige onthaalouder C. Vandueren

Zelfstandige onthaalouder I Heremans