

Verbinden

Een **reflectietool**
om het partnerschap tussen
ouders en kinderopvang/kleuterscholen
te versterken, met oog voor ouders
van kinderen met specifieke
ondersteuningsbehoeften

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

3.1

Bespreek het kindportret met de ouders

'In een gesprek met de ouders, vertelde de vader dat Timotej thuis wijst naar voorwerpen. Dat is zijn manier van communiceren. In de opvang maakt Timotej daar tot nu toe nog geen aanstalten toe. We zullen de tijd nemen om samen met hem ook in de opvang op deze wijze communicatie mogelijk te maken.'

- Robin, kinderbegeleider

REFLECTEREN

- Waarom bespreek je het kindportret met de ouders?
- Waarom kan je het kindportret niet meegeven naar huis zonder bespreking?
- Hoe nodig je de ouders uit voor het gesprek?
- Hoe pak je het aan om op dezelfde golflengte te komen? Welke stapjes heb je in gedachten?
- Wie is het meest aangewezen om het gesprek op te nemen? Waarom?
- Hoe zorg je voor gelijkwaardigheid en een gevoel van partnerschap tijdens dat gesprek?
- Hoe vermijd je dat ouders in weerstand komen? Hoe kan je zorgzaam omgaan met die weerstand?
- Wat heb je nodig als houvast om met veel zelfvertrouwen het gesprek te kunnen voeren? Wat kan je helpen op voorhand? Wat heb je graag bij je tijdens het gesprek?
- Heb je een klankbord nodig na het gesprek? Wie kan die rol opnemen?



Vanuit bondgenootschap
met ouders komen
tot gedeelde zorg

Verbinden
met Ouders



INSPIREREN

- Vermeld reeds bij de start van de opvang dat jullie de kinderen regelmatig observeren op vlak van welbevinden en betrokkenheid in relatie tot hun ontwikkeling. Vermeld dat je regelmatig een uitwisseling met de ouders plant over de evolutie van het kind.
- Bereid dat gesprek goed voor. Bedenk of je 'brugmateriaal' nodig hebt om het gesprek goed te kunnen voeren.
- Zorg dat je begrijpbaar bent voor de ouders. Bedenk vooraf begrijpbare woorden.
- Je brengt een ingevuld kindportret mee. Gebruik dat als gespreksleidraad – zo schetsen jullie samen en wederzijds een volledig beeld van het kind. Bij elk item vraag je eerst aan de ouders hoe zij hun kind ervaren in de thuiscontext. Je herkent wellicht het gedrag van het kind en kan dan aanvullen met hoe het kind is in de leefgroep.
- Gebruik de positieve, waarderende verwoording van je observaties in dit gesprek ([Luik 2](#), [Fiches 2.1](#) en [2.2](#)). Schenk aandacht aan de sterktes en benoem eventuele bezorgdheden. Toets bij de ouders af of wat je deelt ook voor hen herkenbaar is.
- Bouw in de jaarplanning een kindbespreking in voor alle kinderen (bijvoorbeeld twee keer per jaar).
- Sta bewust stil bij de naam die je geeft aan dat gesprek. Welk gevoel geeft jou de term 'oudercontact', 'kindevaluatie' of 'groeigesprek'?
- Zorg dat je dat gesprek buiten de leefgroep kan voeren, in een formeel gesprek (niet tijdens een breng- en haalcontact). Bevraag wanneer de ouders zich kunnen vrijmaken.
- Geef een ingevuld portret niet zomaar mee naar huis 'ter inzage'. Koppel er een gesprek aan. Dat is een ideale kans om met de ouders een verdiepend gesprek te hebben over het kind (partnerschap).
- Dit gesprek gebeurt bij voorkeur live. Indien dat niet snel mogelijk is of de ouders verkiezen zelf een digitaal gesprek, dan kan het gesprek digitaal gebeuren.
- Bespreek met je collega's en verantwoordelijke bij wie je na het gesprek terecht kan als klankbord. Stem af over verslag van dat gesprek (op welke manier, wie heeft informatie nodig).
- Doe wat je met de ouders hebt afgesproken.

WAT KAN JOU HELPEN?

- visuele ondersteuning (bijvoorbeeld een praatplaatje, foto's of filmpjes van het kind, ..., zie [voorbeelden](#) van instrumenten om een kindportret te maken);
- tips en instrumenten voor digitale overleggen (bijvoorbeeld [Tool voor digitale overleg](#), door Ouders voor Inclusie);
- de [Blink](#) module 'Kindbesprekingen met ouders';
- ...

Deze tool *Verbinden met ouders* kwam tot stand dankzij de inspanningen van twee inclusiecoaches, **Hilde Schockaert** (CIK Gent) en **Arlette Mattheeuws** (CIK Brugge) die een eerste versie uitdachten tijdens het coronatijdperk, 2021.

Samen met **Marjolein Demulder** (CIK Brugge) werkte Hilde aan de verdere ontwikkeling en verdieping van de tool in het kader van het Erasmus+ Be-In-project, gecoördineerd door VBJK (Centrum voor Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen).

Dienst Kinderopvang Stad Gent (met kinderopvang De Bron) en De Blauwe Lelie (met Kinderdagverblijf De Kleine Wereld) zetten als projectpartners hun schouders mee onder dit project.

Deze tool werd ook vertaald en aangepast door de internationale Be-In-partners, IJsland en Portugal.

MEER INFO

www.vbjk.be/nl/projecten/be-in

MET SPECIALE DANK AAN:

- verantwoordelijken, pedagogisch ondersteuners en begeleiders die een prille versie van de tool uitprobeerden;
- de inclusiecoaches van de 16 Centra Inclusieve Kinderopvang en agentschap Opgroeien;
- de internationale Be-In-partners;
- de teams van Kinderdagverblijf De Bron (Dienst Kinderopvang Stad Gent) en van Kinderdagverblijf De Kleine Wereld (De Blauwe Lelie, Brugge) waar het Be-In-actieonderzoek plaatsvond

ENDREDACTIE

Mike De Cloedt, VBJK

VORMGEVING

Katrien Annys, www.jacques.gent

REFERENTIE

Schockaert, H., Mattheeuws, A., Demulder, M., Bergeron-Morin, L. & Vervaeke, V. (2024). *Verbinden met ouders. Een reflectietool uit het Be-In-Erasmus+ project*. Gent: Stad Gent, De Blauwe Lelie & VBJK.

<https://www.vbjk.be/en/project/be-in>

Met financiële steun van de Europese Commissie.

November 2024

Verbinden met ouders

Handleiding

Een stevige vertrouwensrelatie met ouders opzetten en behouden door begeleiders in die vaardigheid te versterken, is het doel van deze tool.

Zowel uit onderzoek als praktijk weten we hoe belangrijk het is om ouders te bereiken en te betrekken bij het samen opvoeden van hun kind. Dat partnerschap is des te belangrijker voor ouders van een kind met specifieke ondersteuningsbehoeften. De kinderbegeleider is immers de vertrouwenspersoon van de ouders, door de dagelijkse contacten en het delen van de gehechtheidsrelatie met het kind. Toch worden begeleiders en ouders geconfronteerd met uitdagingen om die visie om te zetten in kleine dagelijkse acties.

We weten dat er geen pasklaar antwoord bestaat op de vraag: hoe bouw je een partnerschap met ouders? Er is ook geen eenduidig antwoord op hoe je als coach een begeleider of het hele team kan ondersteunen om daarin te groeien. Wel bestaat er een reeks van kleine stappen, eenvoudige vragen in ons achterhoofd, kleine details in onze houding, een goede voorbereiding tot een gesprek, de manier waarop we onszelf voorstellen en vragen stellen ... die daarbij kunnen helpen. Daarop wil de tool *Verbinden met ouders* een antwoord bieden.

Ervaren coaches weten goed hoe je inclusief werken en partnerschap met ouders kan aankaarten bij een begeleider. Maar zij ervaren ook hoe behulpzaam het kan zijn om al die kleine stappen, eenvoudige reflectievragen, tips en tools, op een rijtje te hebben. Het geeft hun extra ruimte om de begeleiders of teams in hun traject te vergezellen.

Verbinden met ouders is een tool voor pedagogisch ondersteuners, verantwoordelijken en coaches die samen met begeleiders reflecteren en actie ondernemen in het opbouwen van een stevig partnerschap met ouders en in het inclusief werken.

3.2

Een bezorgdheid delen met ouders

‘Als coach startte ik met de reflectievragen. Dat maakte het onderwerp heel toegankelijk en op die manier vertrok ons gesprek ook echt vanuit de bril van de ouders. De kinderbegeleiders antwoordden met veel gevoel en empathie. Een van de twee kan nogal rechttoe rechtaan zijn in haar uitspraken, maar door gebruik te maken van de reflectievragen werd ze milder en opener.’

- Aïsha, pedagogisch coach



REFLECTEREN

Stel, je wordt op een dag uitgenodigd voor een gesprek door de kinderbegeleider van je kind:

- Hoe wil jij vernemen dat de begeleider en het team een bezorgdheid hebben?
- Van wie wil je die boodschap vernemen?
- Breng je graag iemand mee? Wie dan?
- Vind je het belangrijk dat beide ouders samen aanwezig zijn op het gesprek?
- Wil je zelf mee kunnen beslissen in welke vorm en wanneer het gesprek plaatsvindt?
- Hoe wil je uitgenodigd worden? Wat wil je op voorhand weten?
- Waarom is het belangrijk om je een gelijkwaardige partner te voelen in dit gesprek?
- Hoe weet je dat jouw eigen tempo van verwerken gerespecteerd wordt?
- Denk terug aan hoe je in het verleden reeds een bezorgdheid hebt gedeeld met ouders? Hoe werd dat ervaren? Hoe kwam dat binnen? Hoe voelde je je na het gesprek?



Vanuit bondgenootschap
met ouders komen
tot gedeelde zorg



INSPIREREN

- De persoon die voor het kind zorgt en een goede vertrouwensrelatie heeft met de ouders, voert het gesprek. Verantwoordelijken, die alle facetten van het kind en dit gezin minder goed kennen, hebben daarin een coachende rol.
- Als de vertrouwensrelatie al vorm kreeg door de vele breng- en haalmomenten en meer uitgebreide gesprekken met de ouders, dan zal dit gesprek des te gemakkelijker verlopen.
- Probeer beide ouders op het gesprek aanwezig te hebben. Zorg voor evenwicht: als beide ouders er zijn, kan je het gesprek met twee begeleiders of een begeleider en verantwoordelijke voeren. De ouders weten best vooraf wie er zal deelnemen aan het gesprek.
- Ouders kunnen een bondgenoot of vertrouwenspersoon meebrengen naar het gesprek.
- Gebruik het meest recente kindportret als gespreksleidraad. Zo hebben jullie welbevinden, betrokkenheid en ontwikkeling van het kind in al zijn facetten in beeld.
- Laat bij elke stap de ouders eerst vertellen over de thuiscontext. Misschien zitten zij ook wel met een bezorgdheid. Zo komen jullie elkaar tegemoet.
- Mogelijks horen de ouders voor het eerst de bezorgdheid uitgesproken door iemand anders. Besef dat dit zeer confronterend kan zijn, ook al hadden de ouders zelf een bezorgdheid.
- Wees je bewust van de verschillende fasen en het tempo van verwerking.
- Begrijp dat de ouders die boodschap moeten verwerken en dat dit tijd vraagt. Zij hoeven niet alle bezorgdheden te delen en mogen nog (veel) vragen/twijfels hebben.
- Wees beschikbaar/bereikbaar voor de ouders de dagen na het gesprek. Er kunnen extra vragen rijzen na het bezinken van het gesprek. Wees een continu, beschikbaar luisterend oor voor de ouders.
- Het delen van een bezorgdheid houdt een proces in. Wees je ervan bewust dat het gesprek een start van een proces is, waarna meerdere gesprekken en ondersteuning volgen. Het is belangrijk om tijd te nemen om elkaar te verstaan.
- Mogelijks zijn meerdere gesprekken nodig om de stap naar externe ondersteuning te zetten. De ouders bepalen de snelheid en nemen (mee) het initiatief daartoe. Je kan die zoektocht ondersteunen.
- We respecteren het tempo van de ouders. Dat geldt eveneens voor het ondernemen van andere acties, bijvoorbeeld het aanvragen van de subsidie voor inclusieve opvang.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een leidraad voor een verdiepend gesprek (zie [voorgestelde leidraad](#));
- de [Blink](#) module 'Kindbesprekingen met ouders';
- ...

Vanuit bondgenootschap met ouders komen tot gedeelde zorg

Het ontstaan van de tool

Het begin

Tijdens de coronaperiode en kort erna kregen inclusiecoaches Hilde en Arlette veel ondersteuningsvragen met betrekking tot communicatie met ouders. Een teken aan de wand: de samenwerking met ouders stond onder druk. Ze besloten hun trukendozen te bundelen als aanzet voor de tool *Verbinden met ouders*.

De beide coaches werden daarna betrokken als partners bij het internationaal Erasmus+ Be-In-project. Het project met focus op inclusie en partnerschap met ouders inspireerde en motiveerde om de tool verder te verfijnen en multi-inzetbaar te maken.

Een universal design

Zoals met vele facetten van kwaliteit in kinderopvang, zijn het de kinderen met specifieke ondersteuningsbehoeften en hun ouders, die snel het belletje doen rinkelen. Al snel tijdens de ontwikkeling van de tool werd besloten om voor een universeel instrument te gaan. De tool komt tegemoet aan de nood om de behoeften van alle kinderen in de kinderopvang te begrijpen, goede antwoorden te vinden en verbinding te maken met alle ouders.

De tool kende meerdere groei- en bijstufingsfasen tot het gewenste format, afgestemd op de realiteit in Vlaanderen, vastlag. De woordenschatlijst in deze handleiding toont de zorg en reflectie achter de keuze van elke woord in deze tool.

Door de internationale samenwerking en dankzij feedback van partners Doorgaande Lijn en kleuteronderwijs, weten we dat de tool makkelijk vertaalbaar/aanpasbaar is naar andere contexten (of andere landen!) waar verbinden met ouders in functie van het welzijn van de kinderen belangrijk is. Of je nu kinderen begeleidt in gezinso-pvang, kindcentrum, buitenschoolse opvang of kleuteronderwijs: het werkt! Probeer je eens?

Verbinden met ouders

De inhoud van de tool

28 fiches in 6 luiken

	Luik 1 Opbouwen van een vertrouwensrelatie	9 FICHES
	Luik 2 Positieve kijk op kinderen	3 FICHES
	Luik 3 Vanuit bondgenootschap met ouders komen tot gedeelde zorg	5 FICHES
	Luik 4 Ouders verbinden met elkaar	3 FICHES
	Luik 5 Naar kleuterschool en buitenschoolse opvang	2 FICHES
	Luik 6 Toegankelijk in gesprek met ouders	6 FICHES

3.3

Bespreken met externen

‘Tijdens het zorggesprek voor James was zijn kinderbegeleider ook aanwezig. Ik vond dat verrijkend en merkte dat de ouders zich daardoor meer op hun gemak voelden. De kinderbegeleider en de ouders brachten sterke en mooie voorbeelden die ons hielpen om onze kijk op James te verruimen.’

- Hélène, logopedist

REFLECTEREN

- Welke mensen kunnen deel uitmaken van het inclusieve netwerk van een kind of een gezin?
- Hoe kan je de ouders aanmoedigen en ondersteunen om deel te nemen aan een gesprek met een inclusief netwerk (bijvoorbeeld een zorggesprek op school)?
- Op welke manier schets je een positief beeld van het kind?
- Stel dat iemand persoonlijke gegevens over jou wil delen met iemand anders: hoe wens je zelf dat die persoon met die informatie omgaat?
- Hoe zorg je voor transparantie?
- Wat zeg je tegen ouders om hen gerust te stellen dat de privacy wordt gerespecteerd?



INSPIREREN

- De ouders bepalen welke partners horen bij het inclusieve netwerk rond hun kind. Je maakt met hen goeie afspraken rond de doorstroom van informatie.
- Vraag aan de ouders of ze willen deelnemen aan het zorgoverleg. Indien niet, vraag of het oké is als het overleg plaatsvindt zonder hen en spreek af wanneer en hoe de bespreking naar hen wordt teruggebracht. Indien wel, vraag wat zij nodig hebben om voorbereid naar het gesprek te gaan.
- Respecteer altijd de GDPR-regelgeving (regelgeving omtrent gegevensbescherming en privacy) en de interne afspraken daarrond.
- Je vraagt sowieso aan de ouders de toestemming om het kindportret, dat je uiteraard eerst uitgebreid met hen hebt besproken, te delen met het netwerk.
- Geef nooit kindportretten door aan de school of aan een andere externe persoon zonder het portret eerst te bespreken met de ouders. Laat de ouders vrij om het portret zelf te delen of niet.
- De kinderbegeleider neemt het ingevulde kindportret mee naar het (zorg)overleg (op school). Het geeft structuur aan jullie bevindingen en een houvast tijdens het overleg.
- Dit gesprek gebeurt bij voorkeur live. Indien dat niet mogelijk is of de ouders zelf een digitaal gesprek verkiezen, dan kan het gesprek digitaal gebeuren.
- Koppel de bespreking met het inclusieve netwerk terug aan het kinderopvangteam ([Luik 2](#), [Fiche 2.3](#)). Neem het mee in de acties die jullie bedacht hebben.
- Zorg voor een wederkerig gesprek met alle partners (van het inclusieve netwerk) en de ouders. Luister naar hun perspectief en informatie. Bedenk hoe je de informatie bruikbaar inzet binnen de opvang.
- Durf jouw stem te laten horen. Je vertegenwoordigt de stem van het kind en de ouders en je brengt een professionele blik van het kind in de context van kinderopvang.

WAT KAN JOU HELPEN?

- tips en instrumenten voor digitale overleggen (bijvoorbeeld [Tool voor digitaal overleg](#), door Ouders voor Inclusie);
- ...

Een weldoordachte volgorde

De luiken en de fiches volgen een **weldoordachte volgorde**: verbinding maken met ouders begint bij het allereerste contact met het team. In de wenperiode leg je het fundament voor de relatie, die verder groeit doorheen de dagelijkse contacten. Door geconcentreerd en positief te kijken naar het individuele kind en dat te delen met de ouders, druk je uit dat je het kind graag ziet en dat het meetelt. Samen met de ouders zoek je uit hoe het kind zich goed kan voelen en zich maximaal kan ontwikkelen in de opvang. Op die manier nemen we de ouders mee als hulpbron en expert om welbevinden en betrokkenheid van het kind te verzekeren. Die stappen vind je in het [eerste luik](#).

Het [tweede luik](#) richt zich op het observeren van het kind vanuit een positieve bril. Zo bouw je in het [derde luik](#) aan gedeelde zorg voor een kind. Dat bondgenootschap zorgt ervoor dat je vanuit je hart om het even welk gesprek met ouders kan voeren.

Met het zorgzaam overdragen van de vertrouwensrelatie beogen we continuïteit. Daarom hebben we in het [vierde luik](#) aandacht voor de ondersteuning die we ouders kunnen bieden bij het opbouwen van een sociaal netwerk en in het versterken van het gevoel van erbij te horen. In het [vijfde luik](#) werken we aan een warme overgang naar de kleuterschool en buitenschoolse opvang, zodat kind en ouders met vertrouwen hun pad kunnen vervolgen.

Het [zesde luik](#) draagt bij tot toegankelijke gesprekken met een grote diversiteit aan gezinnen, waaronder aandacht voor meertalige gezinnen. De fiches van dit laatste luik kunnen bijdragen aan elke stap in deze tool. Hou die altijd in gedachten!

De opbouw van de tool

De tool bestaat uit **op maat inzetbare fiches** met eenzelfde indeling:

- **Een quote**
van een ouder, begeleider, verantwoordelijke ... als blikopener
- **Reflecteren**
Je zet de betrokkene(n) eerst zelf aan het denken. Je vindt hier een aantal reflectievragen die je helpen om de situatie of aanvangsvraag helder te krijgen en om vervolgens met de begeleider of het team de zoektocht aan te vatten zonder al te snel naar pasklare antwoorden te grijpen.
- **Inspireren**
Ideeën, tips en voorbeelden van praktijken om samen met de kinder-begeleiders uit te plukken.
- **Wat kan jou helpen?**
Het doel van dit onderdeel is om eerst te kijken welke instrumenten het team zelf in huis heeft. Deze tool bouwt verder op bestaande instrumenten en methodieken. Elke fiche verwijst naar specifieke voorbeelden (bijvoorbeeld een leidraad voor een wengesprek, ontwikkeld en getest door Be-In-partner De Bron, bij Stad Gent), of naar documenten, ontwikkeld door partners in Vlaanderen, die jij als coach ter ondersteuning kan aanreiken.

Alle voorbeelden en hyperlinks naar websites van partners zijn met één klik vanaf de pdf-versie van deze tool toegankelijk, of zijn verzameld op één website en gemakkelijk te consulteren via deze QR-code:



3.4 Plan acties

‘Ook in het eten geven. Iedere keer als we dachten van: nu hebben we het gevonden waardoor ze wel iets binnenkrijgt, al was dat met de vinger eten geven of de achterkant van de lepel, Sara heeft dat allemaal mee geprobeerd en gedaan. Eindeloos geduld.’

- Hassan, vader



REFLECTEREN

- Hoe kan je de neergeschreven observaties in het kindportret optimaal gebruiken om acties te bedenken?
- Wie kan er betrokken worden bij het bedenken van acties?
- Wat zijn factoren eigen aan het kind, die een rol kunnen spelen?
- Wat zijn aanpakfactoren? Wat kunnen we zelf doen (aanpassingen of ondersteuning)?
- Wat kan je leren van de thuiscontext bij het opstellen van de acties?



INSPIREREN

- o Acties zijn gericht op het verbeteren van het welbevinden en de betrokkenheid van het kind en het ondersteunen van de ontwikkeling. Denk creatief na over hoe meer comfort kan geboden worden aan het kind op alle vlakken.
- o Bespreek de acties met de ouders en met het inclusieve netwerk. Of nog beter: neem de ouders en het eventuele netwerk mee als hulpbron. Doe deze oefening met hen. Zij hebben (andere) waardevolle inzichten over wat werkt en niet werkt bij het kind.
- o Wat je ook bespreekt, er worden steeds afspraken gemaakt op het einde.
- o Bekijk het ingevulde kindportret grondig. In welke situaties zijn welbevinden en betrokkenheid zeer goed? Wat leer je daaruit? Kan je dat vertalen naar de situaties waarin het minder goed gaat?
- o Het kindportret geeft ons heel wat informatie over de factoren eigen aan het kind, die van invloed zijn op zijn welbevinden en betrokkenheid. Kijk daarnaast ook eens naar de behoeftepiramide: worden de behoeften van dit kind op elk niveau vervuld?
- o Er zijn echter ook heel wat factoren bij de kinderopvang te vinden en die kunnen wij zelf aanpakken:
 - aanbod: activiteiten, spelmateriaal, inrichting van de ruimte ...
 - klimaat: het verbinden van de kinderen onderling, sfeer ...
 - ruimte voor initiatief: kunnen kinderen kiezen, zijn er afspraken gemaakt ...
 - O-organisatie: wat gebeurt tijdens wachtmomenten, grootte van de groep ...
 - begeleiders(stijl): manier van communiceren, voorspelbaarheid, uitstraling ...
- o Evalueer de nieuwe acties: observeer welbevinden en betrokkenheid en documenteer.
- o Neem dat mee in je teambespreking.
- o Durf alle ondersteuningsopties te onderzoeken en bespreekbaar maken. Bijvoorbeeld: de subsidie voor inclusieve opvang, inschakelen van een inclusiecoach, GIO-ondersteuning ...

WAT KAN JOU HELPEN?

- o een behoeftepiramide schema (zie [voorbeelden](#));
- o het ingevulde kindportret (zie [voorbeelden](#) van instrumenten);
- o informatie over de *Centra voor Inclusieve Kinderopvang* (CIK) via de website van [agentschap Opgroeien](#) of via de website van [VBJK](#);
- o informatie over GIO (Globale individuele ondersteuning) via de website van de [VAPH](#) of via de website van [Ouders voor inclusie](#);
- o ...

Het inzetten van de tool

Er zijn verschillende mogelijke paden (ingangspoortjes) om met de tool aan de slag te gaan:

– Naar aanleiding van een casus

De verantwoordelijke of pedagogisch ondersteuner coacht een begeleider in de communicatie met ouders, in functie van het goed begrijpen van een kind en/of een betere inclusieve aanpak voor een kind.

– Via het inzetten op verbinding met alle ouders, vergroten van de ouderbetrokkenheid en het bondgenootschap met de ouders

Verfijnen van de eigen visie, kiezen en introduceren van methodieken en instrumenten om te implementeren.

– Door deze aan te bieden als vorming

Inzetten van de tool om partnerschap met ouders en inclusie te verdiepen samen met het team. Gedragenheid creëren.

– In lerende netwerken

Ervaringen uitwisselen rond verbinden met ouders aan de hand van geselecteerde fiches, met de reflectievragen als aanzet voor leerrijke discussies.

Samen met HET VOLLEDIGE TEAM

Uiteraard staat begeleiding in het opbouwen van partnerschap met ouders niet los van een sterke teamvisie op partnerschap met ouders en inclusie. Tijdens het Be-In-project werden ook verschillende andere instrumenten en methodieken aangewend om samen met het team tot een gedragen visie en handelen te komen. Die vind je op de Be-In-website: <https://vbjk.be/en/project/be-in>, samen met de inspirerende verhalen van alle Be-In-partners.

Woordenlijst



Begeleider (m/v/h)

Elke persoon in de kinderopvang die rechtstreeks met de kinderen werkt en dus een gehechtheidsrelatie met het kind en een vertrouwensrelatie met de ouders heeft.

Bezorgdheid

Een ongerust gevoel dat je hebt en dat je wil delen met anderen.

Bondgenoot van een gezin

Elke externe persoon (familielid, buur, tolk, thuisbegeleider, brugfiguur, vertrouwenspersoon ...) die de ouders ondersteunt, bijvoorbeeld op het vlak van communicatie.

CIK

Centrum Inclusieve Kinderopvang

Inclusie

Omarmen, opnemen in de groep.

Inclusiecoach

Elke persoon die ondersteuning biedt aan kinderopvangvoorzieningen op vlak van het realiseren van inclusieve kinderopvang.

Inclusief netwerk

De personen die samenwerken om een kind en een gezin professioneel te ondersteunen.

Het kind

Staat voor jongen/meisje – ‘het’

Kinderopvang

Gezins- en groepsopvang; opvang van baby's en peuters; buitenschoolse opvang en alle basisvoorzieningen voor jonge kinderen.

3.5

De aanvraag van een subsidie voor individuele inclusieve opvang bespreken met ouders



‘Ik ben echt zoekend naar hoe we op een toegankelijke manier ouders met kinderen die extra zorg vragen, in de opvang kunnen aanspreken om mee te helpen bij het invullen en opmaken van een subsidiedossier inclusie in de opvang voor hun kind.’

- Lore, coördinator buitenschoolse opvang



REFLECTEREN

- Wat maakt een ondersteuningsbehoefte specifiek? Voor welk kind vraag je de extra subsidie aan en waarom?
- Hoe wil je de extra middelen (de subsidie) voor inclusie inzetten? Aan welke ondersteuningsbehoefte kom je ermee tegemoet?
- Wat is een goed moment om de *meerzorg* te bespreken met ouders? Is dat ook het goede moment om de aanvraag van subsidie te bespreken?
- Hoe kader je aan ouders de besteding van de subsidie voor individuele inclusieve opvang?
- Zie je kansen in die bespreking met ouders?
- Wat zijn (eventuele) aandachtspunten in die bespreking met ouders?



Vanuit bondgenootschap met ouders komen tot gedeelde zorg





INSPIREREN

- De subsidie individuele inclusieve opvang is een kans om aanpassingen te doen aan je infrastructuur, je aanbod, je organisatie of je werking, om tegemoet te komen aan de specifieke ondersteuningsnoden van een kind.
- De subsidie draagt bij aan de toegankelijkheid van je opvang voor dit kind. Ze maakt het recht van de ouders om te kiezen voor inclusieve kinderopvang en het vinden van een haalbare plaats (dichtbij huis) mogelijk.
- Het invullen van het aanvraagformulier samen met de ouders is een kans om uit te wisselen over de 'redelijke aanpassingen'. Samen beschrijven jullie de *meerzorg*.
- De aanvraag vertrekt niet vanuit een diagnose, wel vanuit de ondersteuningsbehoefte: welke *meerzorg* vraagt dit kind en neem je op in de opvang? Omschrijf dit samen concreet.
- Gebruik in het gesprek de verwoording die ouders hanteren (zie ook [Fiche 3.2](#))
- Wanneer in gesprek gaan over de subsidie individuele inclusieve opvang?
 - Een specifieke ondersteuningsbehoefte die gekend is van bij de start van het opvangplan: Leer elkaar eerst kennen alvorens je de aanvraag van de subsidie individuele inclusieve opvang bespreekt. Mogelijks heb je een ingangspoortje als het aankopen van extra materiaal of infrastructurele aanpassingen ter sprake komen. Motiveer de mogelijkheden van de subsidie.
 - De ouders twijfelen aan de ontwikkeling van hun kind en geven dit aan bij de aanmelding in de opvang: Bouw eerst de relatie op. Als bondgenoten voelen jullie elkaar beter aan. Door de dagelijkse breng- en haalcontacten kan de relatie groeien en vind je een gemeenschappelijke taal. De aanvraag kan met een terugwerkende kracht van 6 maanden.
 - Het team heeft een bezorgdheid en wil dit bespreken met de ouders: Dat kan alleen in een sfeer van vertrouwen. Je komt eerst tot gedeelde zorg alvorens je volgende stappen zet. Zonder deze stap wordt het partnerschap met ouders bedreigd. Met deze stap denken ouders als bondgenoten mee over de beste ondersteuning voor hun kind. Zij zijn dan mee 'eigenaar' van de aanvraag.
- Van zodra de aanvraag werd goedgekeurd, breng je de ouders op de hoogte. Betrek de ouders bij de besteding van het budget: aan welke ondersteuningsnood kan je met dat budget nu het best tegemoetkomen?
- Help ouders zo goed mogelijk verder bij andere kostengerelateerde vragen (bijvoorbeeld zorgtoeslag Groeipakket).

WAT KAN JOU HELPEN?

- een tool om 'redelijke aanpassingen' te bespreken (zie een voorbeeld via de website van [Ouders voor Inclusie](#));
- de brochure en procedure van het agentschap Opgroeien over de [subsidies voor inclusieve opvang](#);
- ...

Vanuit bondgenootschap met ouders komen tot gedeelde zorg

Hindvolgsysteem of kindportret

In Vlaanderen worden verschillende systemen gebruikt, onder andere *ZiKo-Vo* (0-3), *Kijk ik* (0-6), *In de kijker* (3-12) – verder in de tool verwijzen we daar steeds naar via de algemene term 'kindvolgsysteem' of 'kindportret'.

De ouders

Onder ouders verstaan we een vader, een moeder, een alleenstaande ouder, twee vaders, twee moeders, pleegouders en elke andere persoon die de ouderrol opneemt.

Pedagogisch coach

Elke persoon die pedagogische ondersteuning en begeleiding biedt aan begeleiders (en verantwoordelijken) in de kinderopvang.

Specifieke ondersteuningsbehoefte

Elk kind heeft unieke ondersteuningsbehoeften. Met 'specifiek' bedoelen we dat bijkomende informatie en ervaring nodig is om het kind goed te begrijpen en/of tegemoet te komen aan de behoeften.

Verantwoordelijke

Elke persoon die leiding geeft in de kinderopvang.

Zorg

In de betekenis van toegewijd zijn: denk aan 'zorgen voor', 'met veel zorg'.

Verbinden met ouders

Verbinden

LUIK 1

Opbouwen van een
vertrouwensrelatie

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

Verbinden

LUIK 4

Ouders verbinden
met elkaar

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

4.1 Een ouder verbinden met een andere ouder

4.2 Informele contacten tussen ouders

4.3 Activiteiten met en voor ouders



1.1 De eerste indruk

1.2 Kennismakingsgesprek

1.3 Intake en rondleiding

1.4 Wederzijds wennen (ouders-kind-opvang)

1.5 Wederzijds wennen (kind-opvang)

1.6 Geleidelijke start in de kinderopvang

1.7 Aftoetsen van de eerste stappen binnen de kinderopvang (ouders-kinderopvang)

1.8 Breng- en haalmomenten

1.9 Een vertroebelde relatie met ouders herstellen



1.1 De eerste indruk

'Ouders bellen soms rechtstreeks aan. We helpen hen graag verder, maken tijd voor een gesprek en wandelen al eens door het gebouw. Zo kunnen ze al even de sfeer opsnuiven. (...) We willen al van bij de start ouders warm onthalen, ook al weten we dat we mogelijks geen plek zullen hebben voor hun kind. Maar het is belangrijk dat ouders weten dat we samen de zoektocht verderzetten.'

- Tineke, verantwoordelijke



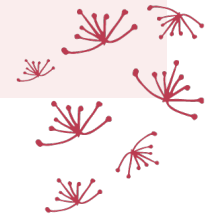
REFLECTEREN

- Op welke manier zorg je voor een goede indruk?
- Hoe verwelkom je (potentiële) nieuwe ouders in de kinderopvang?
- Welke uitstraling heeft de kinderopvang?
- Op welke manier neem je de telefoon op?
- Zijn er mogelijke culturele gevoeligheden waarmee je rekening moet houden tijdens de ontmoeting met ouders?
- Wanneer ben jij of is de kinderopvang bereikbaar?

4.1 Een ouder verbinden met een andere ouder

'Het is belangrijk om andere ouders te ontmoeten, om ervaringen uit te wisselen, herkenning te vinden, adviezen en ondersteuning te geven en te krijgen.'

- Amir, vader



REFLECTEREN

- Wat hebben de ouders die bij jou over de vloer komen gemeenschappelijk?
- Hebben ze ook gemeenschappelijke uitdagingen?
- Wie kan jou helpen als je het ergens moeilijk mee hebt? Wie begrijpt jou?
- Zie jij kansen of momenten waarop je ouders met elkaar in verbinding kan brengen? Hoe kan je dat aanpakken?



INSPIREREN

- Stel ouders en kinderen aan elkaar voor.
- Respecteer de keuze van ouders die geen contacten met andere ouders wensen.
- Luister goed naar wat ouders vertellen, maak de connectie in je hoofd als je de verhalen bij verschillende mensen herkent.
- Luister/observeer welke verhalen (van andere ouders) ouders interessant vinden.
- Benoem wat zij gemeenschappelijk hebben. Voorbeelden:
 - De kinderen starten binnenkort allebei in de kleuterschool.
 - Zindelijk worden.
 - Moeilijke eter.
 - Hoe trek je eropuit met de kleine spruit?
 - De omgang van oudere broertjes/zusjes met de baby.
 - Hoe zorgen ouders voor zichzelf?
 - Ze spreken dezelfde taal of er is een gemeenschappelijke taal te vinden (vraag het volledige taalrepertoire na, ga daar niet zomaar van uit).
 - Je hoorde dat ze allebei een babysit zoeken.
- Het belang van eerst het kind te zien in het kind met specifieke ondersteuningsbehoeften, geldt ook voor de andere ouders.
- Vraag aan de ouders van een kind met specifieke ondersteuningsbehoeften of zij het verhaal over het kind graag zelf vertellen. Welke informatie willen zij met andere ouders delen en op welke manier?
- Moedig ouders met vragen over een ander kind aan om zelf met de ouders van het kind in gesprek te gaan.

WAT KAN JOU HELPEN?

- het boek [Ontmoeten is simpel ... maar niet altijd gemakkelijk](#) (Geens et al., 2017);
- ...



INSPIREREN

- Denk na over de uitstraling van je voorziening: hoe gekend ben je, wat weten de ouders al vóór ze zich aanmelden (via affiche, flyer, een plaatselijk krantje, via een website)?
- Neem je tijd om mails op maat te beantwoorden of bel je de ouders op? Wees je ervan bewust: een standaardantwoord herken je meteen.
- Zorg mee voor een gebruiksvriendelijk aanmeldsysteem: weten de ouders voldoende over de kinderopvang om voor jou te kiezen? Zijn de vrije plaatsen up-to-date? Wat doe je voor ouders die digitaal minder vaardig zijn?
- Begroet de ouders (ook als ze nog zitten/staan te wachten om je te spreken).
- Laat ouders binnenkomen, maak tijd en ruimte om te luisteren.
- Glimlach.
- Verzorg je (telefonische) verwelkoming: opgewekte toon, luisterende houding, bereidwillig om mensen verder te helpen.
- Bedenk dat er culturele gevoeligheden zijn (bijvoorbeeld een hand geven of oogcontact wordt niet altijd gewaardeerd).

WAT KAN JOU HELPEN?

- Alle fiches van [Luik 6](#) - Toegankelijk in gesprek met ouders, in het bijzonder de [Fiche 6.2](#) - Toegankelijke houding
- ...

1.2 Kennismakingsgesprek

'Het deed ons heel erg deugd om te horen dat zogenaamd normaal ontwikkelende kinderen ook voordeel hebben bij de opvang van onze zoon. Dat niet alleen de last en de beperkingen verwoord werden, maar ook de voordelen.'

- Leen, moeder

REFLECTEREN

- Hoe zou jij zelf als ouder onthaald willen worden?
- Welke visie en informatie wil je dat de ouders meekrijgen tijdens het eerste gesprek?
- Welke visie wil je meegeven aan de ouders van een kind met specifieke ondersteuningsbehoeften?
- Hoe zorg je ervoor dat de ouders voelen dat je in de eerste plaats belangstelling toont voor de eigenheid van het kind?
- Hoe zorg je ervoor dat de ouders aanvoelen dat je interesse hebt in zijn/haar beleving om het kind naar de kinderopvang te brengen?
- Op welke manier bevraag je de ouders over de noden en sterktes van zijn/haar kind?
- Op welke manier ga je om met vragen waarop je ouders niet meteen een pasklaar antwoord kan geven?
- Hoe vaak zeg je 'ja maar ...' in een gesprek met ouders?
- Als je het gevoel hebt dat de ouders (nog) niet alles vertellen tijdens het eerste gesprek, hoe ga je daarmee om?

4.2 Informele contacten tussen ouders

'Je hebt pas een kind en dat is nog je hele wereld. Je bent er zo blij mee en dan kom je ineens buiten in de wereld en er draait van alles rond van alles, maar jij bent nog even bezig met alleen maar je kind.'

- Lien, moeder

REFLECTEREN

- Welke informele momenten bieden een kans tot onderlinge verbinding van ouders met elkaar?
- Hoe creëer je een klimaat waarin ouders blijven 'kleven' tijdens het breng- of haalmoment?



INSPIREREN

- In de hal van het kinderdagverblijf hangen de foto's van de kinderen (met hun naam erbij) die kortelings naar school vertrekken (gebruik eventueel per school een tekening van een bus).
- Maak een kinderboekenbibliotheek waar ouders een keer per week boekjes kunnen uitkiezen om mee te nemen naar huis.
- Zorg voor een waterpunt (fris water en bekertjes) op een centrale plek, beschikbaar voor ouders. Dat is ideaal voor toevallige ontmoetingen.
- KDV De Bron: bij het brengen van het kind naar de leefgroep blijven ouders even hangen. Ze gaan mee op de mat zitten met de kinderen. De kinderbegeleider nodigt hen daartoe uit.

WAT KAN JOU HELPEN?

- het boek *Ontmoeten is simpel ... maar niet altijd gemakkelijk* (Geens et al., 2017);
- ...



INSPIREREN

- Maak tijd en ruimte voor het kennismakingsgesprek.
- Luister eerst naar de verwachtingen van de ouders ten aanzien van de kinderopvang (bijvoorbeeld ook opvangplan) en bespreek daarna of en hoe je eraan tegemoet kan komen.
- Laat de ouders vertellen hoe zij tot nu het ouderschap hebben ervaren en hoe zij bij jou terecht zijn gekomen.
- Vraag aan de ouders hoe zij hun kind ervaren en hoe ze thuis omgaan met de ondersteuningsbehoeften. Stel verdiepende vragen om te tonen dat je actief luistert.
- Luister naar de bezorgdheden van de ouders. Neem elke bezorgdheid ernstig. Probeer de ouders niet gerust te stellen door de bezorgdheden te minimaliseren en aan te geven dat jullie 'alles' zien zitten en dat het wel goed komt.
- Geef de ouders voorbeelden uit jullie huidige werking.
- Wees eerlijk als je voor bepaalde ondersteuningsbehoeften nog niet weet hoe eraan tegemoet te komen. Geef mee dat het 'zoeken naar ...' een gezamenlijke weg is.
- Verwijs al naar het wemmoment en regelmatige afstemmingsgesprekken die de samenwerking vormgeven (zie verder).
- Neem de woorden/termen over die de ouders gebruiken om de ondersteuningsbehoefte van hun kind te benoemen.
- Probeer in je communicatie 'ja maar ...' te vervangen door 'ja en ...'.
- Geef aan de ouders mee dat jouw opvanglocatie openstaat voor kinderen met specifieke ondersteuningsbehoeften (betrokken kinderbegeleiders, inclusieve kijk, ...) en bereid is om samen te werken met het (eventuele) inclusieve netwerk van de ouders.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een leidraad voor een kennismakingsgesprek;
- de inlichtingenfiche;
- ...

1.3 Intake en rondleiding

'Wel heel warm, zij hebben echt wel geluisterd naar ons verhaal en ook echt geprobeerd om een gepaste aanpak te vinden. Het onthaal was zeker goed.'

- Sabine, moeder



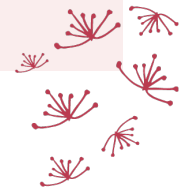
REFLECTEREN

- Wat zou jij als kind of als ouder appreciëren bij intake en rondleiding?
- Waar kan je (naast het tonen van de ruimtes) aandacht voor hebben tijdens de rondleiding?
- Op welke manier toon je de ouders dat je aandacht hebt voor hun kind?
- Meertalige ouders of maatschappelijk kwetsbare ouders brengen een bondgenoot of vertrouwenspersoon mee. Hoe ga je daarmee om?
- Het is logisch als je iemand voor het eerst ziet dat je al snel een beeld gevormd hebt. Hoe ga je daarmee om?
- Hoe ga je om met verschillen in waarden en normen van de opvang, gezinnen en jezelf?
- Op welke manier kan je merken dat ouders op hun gemak zijn?
- Op welke manier kan je aan ouders het best weergeven hoe de opvang werkt?
- Op welk moment van de dag hebben ouders het beste zicht op de werking van de kinderopvang?

4.3 Activiteiten met en voor ouders

'Ik zeg alleen maar dat de begeleiders heel erg de sfeer bepalen. Ik zie duidelijk een verschil tussen hier en in het park. Hier zijn de kinderen gelijk.'

- Wendy, moeder



REFLECTEREN

- Hoe zorg je voor sfeer en gezelligheid?
- Heb je een idee van hoe je een bepaald gespreksonderwerp in de groep/ruimte kan brengen?
- Hebben alle ouders nood aan contacten met de andere ouders? Hoe weet je dat?
- Bereik je alle ouders? Zo niet, welke drempels ervaren zij?
- Wat verwacht je van ouders tijdens de activiteit? Hoe kan je dat aan hen verwoorden?
- Hoe evalueer je na afloop een ouderactiviteit?



INSPIREREN

- Voorzie voldoende variatie in activiteiten. Niet iedereen voelt zich door hetzelfde aangesproken.
- Varieer in het tijdstip om iedereen te bereiken.
- Als er veel meertalige ouders deelnemen, hang dan een wereldkaart op in de ruimte.
- Maak ouders en kinderen attent op elkaar (bijvoorbeeld 'welkom' in verschillende talen en in SMOG en braille, foto's van de kinderen en hun ouders, een familiemuur ...).
- Toon gastvrijheid: zorg voor koffie, thee, water en koekjes.
- Denk na over de uitnodiging: maak een leuke kaart en vertel erbij wat de bedoeling is. Varieer in de wijze waarop je informatie over de activiteit verspreidt. Denk aan persoonlijk aanspreken, een mailtje of een kaartje in de tas.
- Stel de ouders voor om mee op uitstap te gaan (bijvoorbeeld een wandeling naar het bos).
- Als ouders zich meer op hun gemak voelen als ze een familielid, vriend of buur meebrengen, moedig dat dan aan.
- Voorzie enkele openingsvragen om een gesprek in groep op te starten.
- Zijn er ouders te vinden voor een naaiatelier of breiclubje?
- Vaderdag in *Crèche Shalom* (Portugal): papa's worden uitgenodigd om buiten op schildersezels met hun kind een schilderij te maken. Er worden foto's genomen.
- Maak samen met de kinderen soep en nodig de ouders uit om soep te komen drinken in de leefgroep.
- Organiseer een ouderontbijt in de leefgroep.
- Betrek ouders bij de organisatie van de activiteit (bijvoorbeeld een cake bakken).
- Organiseer bij voorkeur kleinschalige momenten van verbinding per leefgroep in plaats van voor de volledige opvanglocatie.
- Indien je niet alle ouders bereikt: ga op zoek naar drempels die ze misschien ervaren. Speel daarop in.

WAT KAN JOU HELPEN

- het boek *Ontmoeten is simpel ... maar niet altijd gemakkelijk* (Geens et al., 2017);
- ...

INSPIREREN

- Nodig de ouders persoonlijk uit voor een rondleiding. Stel voor om een bondgenoot of vertrouwenspersoon mee te brengen. Richt je steeds tot de ouders.
- Stel jezelf voor.
- Stel je open voor wat de ouders vertellen.
- Wees oprecht nieuwsgierig naar:
 - het kind (bijvoorbeeld de keuze van de voornaam)
 - de leefomstandigheden (bijvoorbeeld een andere cultuur, buurt ...)
 - de beleving van de ouders en het kind (hoe voelen zij zich bij dit moment?)
- Vraag naar wat de ouders van de kinderopvang verwachten. Wees je ervan bewust dat partners daarover anders kunnen denken. Dat is oké.
- Tracht eventuele bezorgdheden te horen.
- Elke mens heeft eigen waarden en normen. Wees je daarvan bewust en respecteer verschillen.
- Sta open voor andere opvoedingsideeën en stem daarover af.
- Let op de lichaamstaal en andere non-verbale signalen van de ouders. Observeer en benoem wat je ziet/voelt/hoort.
- Stel kind, ouders en medewerkers aan elkaar voor tijdens de rondleiding. Dat schept vertrouwen.
- Gebruik klare taal. Vermijd vakjargon.
- Toon en vertel aan de ouders de volledige werking (dit is de beste visuele ondersteuning), dus: organiseer de rondleiding binnen de openingsuren.
- Plan op het einde van de rondleiding de wenmomenten in.
 - Benadruk het belang van wennen voor de ouders, het kind en de opvang.
 - Vertel wat de ouders het best meebrengen naar de wenmomenten (bijvoorbeeld luier, middagmaal, fruitpap, knuffel, slaapzak, tutje ...).
- Vertel dat jullie na twee maanden opnieuw zullen samenzitten om samen terug en vooruit te kijken en te luisteren of de verwachtingen van de ouders werden ingelost.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een leidraad voor een intakegesprek;
- een wenbundel (zie [voorbeelden](#));
- de inlichtingenfiche;
- een schriftelijke overeenkomst en het huishoudelijk reglement;
- ...

1.4 Wederzijds wennen (ouders-kind-opvang)

'Wennen vind ik erg belangrijk, want een kinderdagverblijf is een tweede thuis. Mijn dochter is daar evenveel als thuis. Ik kon tonen hoe ik mijn kind thuis in slaap wieg, hoe ik haar troost en hoe ik haar eten geef. Ze hielden daar ook rekening mee.'

- Fatma, moeder

REFLECTEREN

- Hoe begroet jij ouders en hun kind?
- Hoe wil je zelf begroet worden?
- Hoe zorg je ervoor dat de ouders zich op hun gemak voelen tijdens het eerste wennmoment?
- Wanneer (tijdstip) laat je het wennmoment plaatsvinden? Waarom verkies je dat moment?
- Wanneer ouders een andere kijk op opvoeding of de ondersteuning van het kind hebben dan hoe jij erover denkt, hoe ga je daarmee om?
- Hoe laat je ouders merken dat je luistert naar wat zij vertellen en dat je wil leren van hen?
- Hoe zorg je ervoor dat de ouders zich echt betrokken voelen tijdens het wennen?
- Hoe kijk je naar en verwoord je hoe je de ouders met het kind ziet omgaan?

 **Opbouwen
van een
vertrouwensrelatie**

Verbinden
met Ouders

Verbinden

LUIK 5
Naar kleuterschool
en buitenschoolse opvang

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

5.1 Een warme overdracht in bondgenootschap met ouders

5.2 Samenwerken aan een zachte overgang voor kind en ouders



INSPIREREN

- Verwelkom de ouders en het kind.
- Zorg voor een veilig klimaat/een veilige sfeer. Stel de ouders gerust: 'Ga zitten, maak het je gemakkelijk'. Vertel iets over jezelf. Neem je tijd.
- Stel de ouders en het kind voor aan iedereen die aanwezig is (de kinderen, de medewerkers en de andere ouders).
- Vertel wat de kinderen en kinderbegeleiders doen (moment van de dag, activiteit of vrij spel, mogen de kinderen kiezen ...). Dat zegt al veel over de pedagogische visie.
- Kijk naar waar de ouders naar kijken en waar zij mogelijks vragen over hebben. Wees transparant.
- Ouders en kind hebben samen al een weg afgelegd. Vraag aan de ouders wat jij moet weten over het kind om zo goed mogelijk de ondersteuning te geven die het nodig heeft. Geef het gevoel: 'Ik wil van jou leren':
 - omtrent voeding, slapen, verzorging, spelen, interesses, gevoelens, interactie met andere mensen, troosten, taal, andere ondersteuningsbehoeften.
 - omtrent de verwachtingen tegenover de opvang.
 - omtrent eventuele bezorgdheden. Voorzie tijd voor vragen van de ouders.
- Luister actief naar wat de ouders vertellen.
- Vertel hoe je zo goed mogelijk aan de ondersteuningsnoden van het kind zal proberen tegemoet te komen.
- Observeer de interactie tussen kind en ouders. Speel daarop in (bijvoorbeeld je merkt dat het kind snel op ontdekking gaat, maar toch nog steeds goed weet waar de ouders zijn).
- Wees je bewust van je eigen waarden en normen en toon respect voor een andere visie.
- Vertel hoe de breng- en haalmomenten verlopen.
- Stel voor hoe jullie de verdere communicatie zullen verzorgen. Luister of dat beantwoordt aan de noden van de ouders.
- Bekijk samen de verdere wenprocedure:
 - Nodig de ouders minstens voor twee wenmomenten uit op verschillende dagdelen (zodat ze de werking leren kennen).
 - Bied de ouders en het kind de kans om nog extra wenmomenten in te plannen.
 - Plan na de eerste weken/maanden een moment om de eerste stappen in de kinderopvang samen te bespreken.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een wenbundel, met leidraad voor een wengesprek (zie [voorbeelden](#));
- de inlichtingenfiche en een schriftelijke overeenkomst;
- ...

1.5 Wederzijds wennen (kind-opvang)

'Beginnen met korte opvangmomenten is goed voor ouders en kind. Dat betekent een warme en geleidelijke overgang van thuis naar de kinderopvang. Het is een eerste oefening in loslaten.'

- Delphine, verantwoordelijke



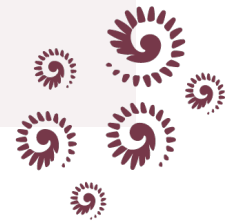
REFLECTEREN

- Hoe zou jij als ouder onthaald willen worden na dat eerste moment van loslaten?
- Wat vertel je aan de ouders na het eerste korte verblijf van het kind in de leefgroep?
- Hoe moedig je de ouders aan om vragen en bedenkingen te verwoorden?
- Waarom is het belangrijk om te weten hoe de ouders het 'loslaten' hebben beleefd? Op welke manier kan je dat achterhalen?

5.1 Een warme overdracht in bondgenootschap met ouders

'Onze zoon Barzan heeft een ernstige visuele beperking. Toen ik ging kennismaken met het instapklasje, stelde de juf meteen voor om hem te gaan opzoeken in zijn leefgroep in het kinderdagverblijf. Ze kent zelfs de kinderbegeleiders. Toen voelden we: dit komt goed!'

- Felix, ouder



REFLECTEREN

- Hoe bereid je samen met de ouders de overgang naar de kleuterschool voor?
- Hoe kan je de kinderen erbij betrekken?
- Wat kan jij doen zodat je, samen met de ouders, een mooi opgebouwde verbinding kan maken met de kleuterschool als nieuwe opvoedingsomgeving?
- Hoe blijf je bereikbaar en beschikbaar voor de ouders en de kinderen na de overstap?
- Welke meerwaarde kan het delen van een kindportret met de kleuterschool/buitenschoolse opvang bieden? Onder welke voorwaarden?
- Hoe leid je warm toe naar de nieuwe vertrouwenspersoon op school en buitenschoolse opvang?
- Hoe kan je ouders van kinderen en de kinderen, die de overstap maken naar dezelfde school/buitenschoolse opvang, verbinden?



INSPIREREN

- Ouders maken zich vaak zorgen over de overstap naar de kleuterschool. Neem zelf het initiatief om over die overgang te praten.
 - Hebben de ouders al een school en overgangsmoment in gedachten?
 - Welke bezorgdheden hebben ze? Wat kunnen we verhelderen? Welke verwachtingen hebben de ouders?
 - Welke optie(s) verkiezen de ouders? Inclusie verwacht dat je flexibel omgaat met de overgangperiode. Stel de ouders gerust.
- Geef tijdig uitleg over de aanpak op de verschillende scholen (bijvoorbeeld het slaapklasje, wenmomenten, zindelijkheidsondersteuning ...).
- Lukt het om in te schrijven? Ondersteun zo nodig, maar neem niet over.
- Zijn het kind en de ouders al eens gaan kijken en hoe hebben ze dat ervaren?
- Mag het kind er wennen? Stimuleer hen om deel te nemen. Voel je enige aarzeling, vraag dan wat hen tegenhoudt.
- Maak de ouders er attent op dat ze ook aan buitenschoolse opvang en vakantieopvang moeten denken en vertel wat je daarover weet.
- Wees goed bereikbaar en beschikbaar in de periode van inschrijving in de kleuterschool/buitenschoolse opvang en als het afscheid nadert.
- Een (te) hoge drempel kan je verzachten als de vertrouwde kinderbegeleider meegaat naar het eerste contact of wenmoment op school. Laat vooral de ouders aan het woord om over het kind te vertellen.
- Als leidraad voor een overdrachtsgesprek tussen ouders, kinderopvang, kleuterschool en/of buitenschoolse opvang, kan je het ingevulde kindportret gebruiken. Bespreek het kindportret eerst met de ouders. Schrijf er aanvullingen vanuit de thuiscontext bij.
- De kleuterleerkracht of begeleider buitenschoolse opvang kan het kind opzoeken in het kinderdagverblijf om elkaar alvast te leren kennen en uit te wisselen met de kinderbegeleiders.
- Spreek met waardering/vertrouwen over je partners. Het is de aanzet voor de nieuwe vertrouwensrelatie die de ouders nodig hebben. En uiteraard ook omgekeerd: spreek met waardering/vertrouwen over de ouders met je partners.
- Denk aan GIO (Globale Individuele Ondersteuning) door een VAPH-partner om de transitie van kinderen met specifieke ondersteuningsbehoeften naar de kleuterschool/buitenschoolse opvang te ondersteunen. Bespreek dat met de ouders en zet samen de stap ernaartoe. Vraag het tijdig aan.

WAT KAN JOU HELPEN?

- zie in dit **Luik 5**, volgende **Fiche 5.2**, voor verschillende mogelijke instrumenten;
- ...



INSPIREREN

- Zorg ervoor dat de kinderbegeleider die het wengesprek met de ouders deed, aanwezig is.
- Voorzie voldoende tijd om in gesprek te gaan.
- Deel een berichtje of foto met de ouders tijdens het wenmoment om ouders gerust te stellen. Of nodig de ouders uit om even te bellen.
- Bevraag hoe de ouders deze eerste keer 'loslaten' beleefd hebben.
- Vertel eerlijk over hoe het wenmoment voor het kind is geweest.
 - Wat heb je geobserveerd?
 - Wat gebeurde er ondertussen in de leefgroep?
 - Wat heb je ondernomen?
 - Wat was de reactie van het kind?
- Stimuleer de ouders om eigen vragen en bedenkingen te verwoorden. Geef hun tijd.
- Misschien heb je zelf vragen na dit moment. Stel ze. Samen vinden jullie vast oplossingen (partnerschap).
- Maak afspraken rond de volgende stappen in deze overgangsfase: wanneer komt het kind opnieuw langs voor een kort opvangmoment? Of wanneer start de opvang volgens het overeengekomen opvangplan?

WAT KAN JOU HELPEN?

- de inlichtingenfiche;
- een schriftelijke overeenkomst;
- een heen-en-weerschriftje;
- ...

1.6 Geleidelijke start in de kinderopvang

'Het eerste afscheid was moeilijk. Na de eerste week zagen ze dat ik meer nodig had en ben ik nog een tweede week gebleven. Het was leuk dat ze mijn ritme volgden. Ik kan nu nog steeds een halfuur blijven. Ik heb echt het gevoel welkom te zijn.'

- Larissa, moeder



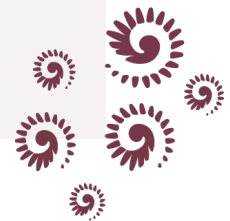
REFLECTEREN

- o Waar heb je bijzondere aandacht voor tijdens de eerste breng- en haalmomenten?
- o Komen ouders bij jou binnen in de leefgroep? Hoe voelt dat voor jou? Voor je collega's?
- o Wat wil je graag weten van ouders als het kind wordt gebracht?
- o Hoe laat je kinderen afscheid nemen van hun ouders bij het brengmoment?
- o Wat zouden ouders volgens jou graag weten als zij het kind komen ophalen?
- o Wat wil je zelf vertellen aan de ouders bij het ophalen?
- o Hoe ga je om met (kritische) vragen en bedenkingen van de ouders?
- o Hoe zorg je ervoor dat informatie de ouders bereikt als iemand anders het kind komt ophalen?

5.2 Samenwerken aan een zachte overgang voor kind en ouders

'De vader van Barzan vertelde hoe goed hij het deed in het naburige kinderdagverblijf. We komen regelmatig bij elkaar over de vloer. Ik vond het belangrijk om alvast Barzan en de interactie met de andere kinderen en de kinderbegeleiders te observeren. Ik ben ook al eens bij hem gaan zitten met een boekje. Hij kon me maar al eens gehoord en gevoeld hebben, dacht ik.'

- Mireille, kleuterleraar



REFLECTEREN

- o Hoe kan je de wereld van de kinderopvang en de wereld van de kleuterschool dichter bij elkaar brengen, zodat de stap voor het kind minder groot wordt? Wat kan jouw aandeel daarin zijn?
- o Ken je de werking van de verschillende scholen in de buurt?
- o Hoe kan je het kind begeleiden bij de overgang naar de nieuwe leefwereld?
- o Hoe kan je de nieuwe context/organisaties (scholen, buitenschoolse opvang ...) waar de kinderen gaan, zelf beter leren kennen (andere regels en gewoonten ...)?



INSPIREREN

- Investeer in samenwerking met scholen/buitenschoolse opvang uit de buurt: leer elkaar kennen en kom bij elkaar over de vloer. Wees aanwezig op elkaars opendeurdagen.
- Bezoek de scholen uit de buurt en ga met hen in gesprek over de pedagogische visie en concrete aanpak van de school (zie in [Luik 5](#), vorige [Fiche 5.1](#)). Hoe kunnen ouders communiceren als ze vragen hebben, welk soort activiteiten doen de kinderen in de kleuterklas? Verzamel die info om met ouders te delen.
 - Weet je welk kindvolgsysteem zij gebruiken?
 - Weet je voor welke pedagogische waarden ze staan?
 - Is er een instapklasje en ken je de werking?
 - Kunnen ouders een persoonlijk gesprek hebben met de kleuterleraar?
- De manier waarop je over de school/de buitenschoolse opvang spreekt en toont dat je de mensen en de contexten kent, geeft vertrouwen aan de ouders.
- Breng de teams samen. Organiseer bijvoorbeeld samen een vorming.
- Deel brochures over de scholen uit de buurt met de ouders in de opvang.

WAT KAN JOU HELPEN?

- de video [Over de streep](#) (via de website van VBJK);
- het [Doe-pakket: Inzetten op warme transitie](#) (via de website van VBJK);
- het boek [Warm, Welkom en Wederkerig. Naar een goede ouder-schoolsamenwerking. Een inspiratieboek voor kleuteronderwijs \(VBJK & SDL, 2018\)](#);
- [Warme overgangen voor de allerkleinsten](#) in de podcast [Buiten de lijntjes](#);
- een instrument om een kindportret te maken (zie [voorbeelden](#));
- informatie over GIO (Globale individuele ondersteuning) via de website van de [VAPH](#) of via de website van [Ouders voor inclusie](#);
- ...



INSPIREREN

- Nodig de ouders uit om binnen te komen in de leefgroep.
- Begroet het kind bij aankomst en zwaai het uit bij vertrek.
- Vraag of er belangrijke weetjes zijn.
 - Een ouder of kind kan je ook zelf bevragen.
 - Iets vergeten te vragen dat toch belangrijk is? Bel de ouders even op.
- Nodig de ouders uit om in de loop van de dag zelf naar de leefgroep te bellen als ze daar nood aan hebben of dat nodig vinden.
- Vertel hoe de dag zal verlopen, en later hoe de dag is verlopen:
 - Wat hebben jullie gedaan? Waarmee werd er gespeeld?
 - Hoe reageerde het kind?
 - Wat verliep goed? Wat verliep minder goed?
- Bespreek met de ouders:
 - Hoe verloopt dat thuis?
 - Hoe pakken ze het thuis aan?
 - Wat kunnen wij anders doen?
- Voorzie beeldend materiaal van de eerste dagen in de opvang: foto's of filmpjes. Bespreek op voorhand met ouders of ze dat zouden appreciëren.
- Voorzie wat extra tijd tijdens het afhaalmoment.
- Vraag hoe de ouders de eerste dag(en) hebben beleefd.
- Stimuleer de ouders om vragen en bedenkingen te formuleren. Geef hun tijd.
- Vragen of bedenkingen van ouders zijn een kans. Indien je het gevoel hebt dat bepaalde vragen nog niet volledig uitgeklaard zijn, kom er dan later zeker op terug.
- Blijf steeds vriendelijk en beantwoord hun bezorgdheden.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een heen-en-weerschriftje;
- ...

1.7 Aftoetsen van de eerste stappen binnen de kinderopvang (ouders-kinderopvang)

'Hoe heet dat? Het tevredenheidsgesprek? Oh, voor mezelf noemde ik het een soort tussentijdse evaluatie (lacht). Ik vind dat een goed idee. Niet met de pedagogisch coach, maar met de kinderbegeleider. Zij kent mijn kind het best.'

- Gaby, moeder

REFLECTEREN

- Zou je het als ouder appreciëren om enkele maanden na de start van de samenwerking tijdens een gesprek te kunnen terugblikken? Waarom?
- Waarover zou je het dan willen hebben?
- Voor wie kan een wederzijds afstemmen enkele maanden na de opstart van de kinderopvang belangrijk zijn?
- Wie voert dat gesprek bij voorkeur?
- Welke vragen stel je? Wat wil je van ouders te weten komen?
- Hoe ga je om met suggesties die ouders geven tijdens dat gesprek?
- Hoe communiceer je met meertalige ouders die het Nederlands nog aan het leren zijn?

Verbinden

LUIK 6
Toegankelijk
in gesprek met ouders

met
Ouders



6.1 Fysieke toegankelijkheid

6.2 Toegankelijke houding

6.3 Toegankelijkheid in mondeling taalgebruik

6.4 Visuele ondersteuning in gesprekken

6.5 Toegankelijkheid in schriftelijk taalgebruik

6.6 Digitaal versus ...



INSPIREREN

- Iemand die het kind goed kent, voert het gesprek: de kinderbegeleider of aandachtsbegeleider.
- Doel van het gesprek: samen terug- en vooruitblikken en luisteren of de verwachtingen van de ouders werden ingelost. Hoe hebben zij en het kind de opvang ervaren?
 - Vraag aan de ouders of er voldoende werd tegemoetgekomen aan de afspraken die gemaakt werden tijdens het wennen.
 - Vraag hun hoe zij de opvang ervaren en zich voelen, en hoe het kind zich voelt in de kinderopvang.
- Neem je tijd voor dat gesprek; plan het in. Bekijk of het buiten de leefgroep kan.
- Toets af of ouders en team goed zijn afgestemd op elkaar. Probeer daar goed zicht op te krijgen. Durf doorvragen. Voorbeelden zijn belangrijk om goed te begrijpen wat ouders bedoelen.
- Gebruik een gespreksleidraad.
- Ter voorbereiding kan je een eerste kindportret invullen. Vertel hoe jullie het kind en zijn welbevinden/betrokkenheid ervaren. Bevraag of de ouders dat herkennen.
- Doe iets met de suggesties van de ouders. Dat versterkt het wederzijdse vertrouwen.
- Laat weten dat de ouders steeds bij jou terecht kunnen met vragen of bedenkingen. Versterk het vertrouwen.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een leidraad voor een afstemmingsgesprek (zie [voorbeelden](#));
- een wenbundel (zie [voorbeelden](#));
- een ingevuld kindportret (met ruimte voor wat de ouders wensen toe te voegen) (zie [voorbeelden](#) van instrumenten om een kindportret te maken);
- ...

1.8 Breng- en haalmomenten

'In de ochtend had ik Martine verteld dat we beiden (mijn kind en ik) een zware nacht hadden gehad en dat het voor mij daardoor een spannende dag zou worden. 's Avonds bij het ophalen vroeg Rita mij of ik de dag had overleefd en vertelde dat Mila het uitstekend had gesteld. Amai, hoe goed communiceren deze twee begeleiders met elkaar!'

- Lien, moeder



REFLECTEREN

- Wat kan je bereiken met dergelijke breng- en haalmomenten?
- Wat vind je belangrijk om te weten als een kind in de leefgroep wordt gebracht?
- Wat vind je belangrijk om te delen met de ouders bij het ophalen van het kind?
- Hoe weten ouders: 'Jij hebt mijn kind écht gezien vandaag'?
- Hoe zorg je ervoor dat elke ouder elke dag wel iets bijzonders hoort over zijn/haar kind?
- Hoe communiceer je over iets dat lastig of moeilijk is?

6.1 Fysieke toegankelijkheid

'Ik heb een toffe sofa geplaatst in een hoekje van mijn lokaal. Ik zie dat ouders daar vaak zitten om afscheid te nemen van hun kind en te kijken hoe het tot spel komt. Van daaruit komen er meer spontane gesprekjes of vragen. Het is alsof de sofa zegt: "Wees welkom om efkes te blijven hangen".'

- Nancy, kinderbegeleider



REFLECTEREN

- Hoe zorg je ervoor dat ouders zich vlot kunnen bewegen doorheen het gebouw?
- Op welke manier kan je drempels in het gebouw aanpakken?
- Waar kunnen ouders zitten, pauzeren of een gesprek voeren?
- Hoe kom je binnen in de kinderopvang zonder hindernissen?
- Welke stappen dienen ouders uit te voeren alvorens ze de leefgroep van het kind bereiken (denk aan: badgesysteem, parlofoon, overschoenen ...)?
- Op welke manier zit je op een toegankelijke manier aan tafel met ouders?
- Waar is de akoestiek het best in de opvang?



INSPIREREN

- Pak de letterlijke drempels in het gebouw aan door veilige hellingen te plaatsen.
- Zorg voor een parkeerplaats dicht bij de ingang.
- Breng een pictogram of ander signaal aan bij drempels.
- Zorg dat er een duidelijke ingang is.
- Maak duidelijk hoe je kan binnen geraken: door aan te bellen, via een codepaneel, met een toegangsbadge ...
- Vermeld een telefoonnummer.
- Bevraag waar de ouders in gesprek willen gaan. Denk ruimer dan tussen de muren van de kinderopvang.
- Treed in de voetsporen van ouders wanneer ze hun kind komen ophalen: noteer wat je ziet (posters, foto's, spelletjes ...), wat je opvalt ...

WAT KAN JOU HELPEN?

- een risicoanalyse;
- de [Educas-toolbox: Verwondering en schoonheid](#) (via de website van VBJK);
- ...



INSPIREREN

- Nodig de ouders uit om binnen te komen in de leefgroep. Neem je tijd.
- Vraag of er belangrijke weetjes zijn (bijvoorbeeld goed geslapen, hoe was de vakantie of het logeren bij oma, heeft het kind zelf iets verteld over de voorgaande dag, wie komt het kind ophalen ...). Een ouder kind kan je zelf laten vertellen.
- Kijk hoe de ouders binnenkomen. Vraag hoe het met hem of haar gaat.
- Begroet het kind bij aankomst en zwaai het kind uit bij vertrek.
 - Het gesprek is meer dan het overlopen van de voorbije dag. Het accent ligt hier meer op bijzonderheden: 'Ik heb jouw kind écht gezien.'
Heb je iets bijzonders opgemerkt tijdens het spel: een talent, een interesse?
 - Wat verliep er goed? Wat verliep er minder goed? Hoe zie je het?
 - Wat was de reactie van het kind?
- Zorg in de loop van de dag voor kwaliteitsvolle momentjes met het kind en vertel daarover.
- Gebruik beeldend materiaal van de opvang: een tekening of bouwsel, foto's, een filmpje ...
- Vraag hoe het kind thuis is na een dag in de leefgroep (bijvoorbeeld wat doen/deden ze nog samen?).
- Stimuleer de ouders om vragen en bedenkingen te formuleren.
- Zie vragen of opmerkingen van ouders niet als kritiek, maar als een kans om je werking bij te sturen.
- Zorg ervoor dat elke ouder elke dag iets bijzonders te weten komt over zijn/haar kind. Zorg bij de heel vroege bringers en de late ophalers voor een overdrachtssysteem tussen de vroege en de late collega's.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een mededelingenbord: 'Jarige: ...', activiteiten, menu, 'Naar school ...', ...;
- een heen-en-weerboekje;
- ...

1.9 Een vertroebelde relatie met ouders herstellen

'Je leert de mensen goed kennen als je ziet hoe ze reageren op een probleem. Mijn oudste maakte een ongelukkige val in de opvang. Ik was in shock, hoe kan dat nu? Ik was boos en alle vertrouwen kwijt. Kinderen moeten veilig zijn, dat is voor mij de eerste vereiste. Maar na die eerste boosheid werd het uiteindelijk toch een positieve ervaring. Ze hebben me eerlijk verteld wat er gebeurd is, en zo kon de opbouw van de vertrouwensrelatie opnieuw beginnen. Door die open, transparante communicatie kreeg ik uiteindelijk meer vertrouwen dan daarvoor. Ook al gebeurde dat in gebroken Engels en in gebarentaal, we zagen dat ze zaken ernstig namen.'

- Simon, vader

REFLECTEREN

- Hoe denk je dat de ouders zich voelen als je niet (meer) op dezelfde golflengte zit?
- Welk gedrag apprecieer je zelf als de relatie met een persoon vertroebeld is?
- Hoe ga je om met de emoties van ouders en jezelf tijdens een moeilijk gesprek?
- Wie kan een terughoudend gevoel bij een vertroebelde relatie met de ouders doorbreken?
- Is het altijd duidelijk wat de ouders wensen te zeggen tijdens een moeilijk gesprek? Hoe achterhaal je wat zij écht willen zeggen?
- Is het nodig om excuses aan te bieden of te horen?
- Hoe kan je te weten komen wat verkeerd is gelopen? Denken de ouders en jij daar hetzelfde over?

 **Opbouwen
van een
vertrouwensrelatie**

Verbinden
met Ouders

6.2 Toegankelijke houding

'Maatschappelijk kwetsbare ouders starten met veel wantrouwen en/of slechts voor een korte periode. Omwille van de specifieke laagdrempelige en open werking, die de ouders sterk betreft en door de extra ondersteuning waardoor ze bij ons terecht kunnen, blijven de ouders komen.'

- Roxana, verantwoordelijke

REFLECTEREN

- Wat is een toegankelijke lichaamshouding?
- Is er een bepaalde manier waarop je spreekt tegen ouders (volume, toon ...)?
- Hoe benadruk je partnerschap door je houding?
- Hoe laat je voelen dat je tijd hebt voor de ouders?

 **Toegankelijk
in gesprek
met ouders**

Verbinden
met Ouders



INSPIREREN

- Begroet iedereen.
- Glimlach.
- Hou oogcontact met de ouders, terwijl je spreekt.
- Spreek met een warme, meelevende stemtoon.
- Maak tijd of plan in wanneer je niet voldoende tijd kan vrijmaken op het moment zelf.
- Laat hun voelen dat je tijd hebt.
- Je plaats aan tafel: richt je hoofd en je romp naar de ouders toe, ga niet frontaal tegenover hen zitten, zit indien mogelijk naast elkaar.
- Zorg ervoor dat je geen materiaal tussen jullie in plaatst als barrière (bijvoorbeeld een laptop of gsm waarop een oproep kan binnenvallen).
- Denk na of het meubilair uitnodigend of drempelverhogend werkt.
- Zorg voor voorspelbaarheid in de communicatie (in het bijzonder voor meertalige ouders).
- Met meertalige ouders: probeer hun te laten voelen dat het oké is om de taal niet perfect te beheersen, dat hun thuistaal en hun taalrepertoire welkom is. Je kan bijvoorbeeld zelf een aantal woorden in hun taal leren, om hen te begroeten en te tonen dat er ruimte is om te durven en om foutjes te maken, zolang jullie elkaar maar proberen te begrijpen.

WAT KAN JOU HELPEN?

- [Praatkaartjes](#) als inspiratie voor gesprekken tijdens een oudercontact (via de website van Klasse);
- ...



INSPIREREN

- Begroet het kind en de ouders, altijd en overal.
- Blijf de ouders vriendelijk aanspreken.
- Blijf zelf telkens de stap zetten om met de ouders te spreken. Zet je eigen terughoudendheid opzij. Wees beschikbaar.
- Maak tijd en ruimte voor een formeel gesprek.
- Nodig de ouders uit op een voor hen gepast moment. Vermeld kort de reden van het gesprek.
- Moedig de ouders aan om hun bedenking te formuleren. Geef tijd.
- Maak duidelijke afspraken met de ouders, over de aanpak en terugkoppeling.
- Toon begrip voor de emoties van de ouders.
- Wees jezelf, echt en oprecht.
- Benoem je eigen gevoel/frustratie op een rustige manier. Zo neem je een betrokken houding aan.
- Luister actief naar wat de ouders je écht zeggen: zit er een onderliggende boodschap in wat zij zeggen?
- Zoek samen naar oplossingen om die situatie in de toekomst te voorkomen.

WAT KAN JOU HELPEN?

- methodieken over verbindende communicatie;
- een leidraad voor een verdiepend gesprek (zie [voorgestelde leidraad](#));
- ...

Verbinden

LUIK 2 Positieve kijk op kinderen

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

6.3

Toegankelijkheid in mondeling taalgebruik

'De begeleiders doen hun best om Engels te praten. Soms gebruik ik Google Translate. En mijn vrouw doet de rest van de vertaling. Die communicatie is erg belangrijk, want als ouders meer vertrouwen hebben, hebben ook de kinderen meer vertrouwen. En Nederlands is best een rare taal.'

- Steven, vader

REFLECTEREN

- Waarop let je het best qua mondeling taalgebruik?
- Waar let je op qua taalgebruik bij maatschappelijk kwetsbare ouders?
- Waar let je op qua taalgebruik bij meertalige ouders?
- Welke zaken kunnen je helpen ter ondersteuning bij het spreken met meertalige ouders?
- Hoe voelt het voor jou als je een taal gebruikt die je niet perfect praat, om met ouders in gesprek te gaan (bv. in het Engels)?
- Hoe voelt het voor jou als ouders moeizaam Nederlands praten?
- Hoe kan je taal ondersteunen? Welke hulpmiddelen kunnen daarbij helpen?



Toegankelijk
in gesprek
met ouders

Verbinden
met Ouders



INSPIREREN

- Begroet meertalige ouders eventueel in hun eigen taal.
- Breng het volledige taalrepertoire van alle ouders, medewerkers en vrijwilligers in kaart (bijvoorbeeld vraag aan een collega die Arabisch spreekt om bij het gesprek aanwezig te zijn).
- Spreek traag en articuleer duidelijk.
- Vermijd vakjargon, gebruik duidelijke woorden (bijvoorbeeld stoelgang → kaka; Ziko-Vo → kindportret)
- Vermijd beeldspraak.
- Durf complexere thema's te bespreken met alle ouders, ook al er is een communicatiedrempel.
- Vermeld eerst waarover je wil praten: dat geeft richting aan het gesprek en de specifieke woordenschat wordt daardoor 'geactiveerd' en herkenbaarder voor de ouders.
- Probeer de essentie van de boodschap samen te vatten.
- Herhaal en zoek naar signalen die duidelijk maken dat de ouders het begrepen hebben.
- Bevraag de ouders of de boodschap begrepen is door gerichte vragen te stellen.
- Hanteer eventueel een gemeenschappelijke taal.
- Schakel een vertaalprogramma of -app in ter ondersteuning, indien iets niet begrepen wordt.
- Spreekfouten en accenten hebben weinig belang: het kind en het elkaar begrijpen, staan centraal, niet de taal.
- Schakel een tolk in waarbij de ouders zich veilig voelen (doventolk of taaltolk). Stem daarover op voorhand af. Denk wel altijd aan privacy, betrouwbaarheid en vertrouwen.
 - Professionele tolk
 - Een kennis die kan tolken
 - Een collega die kan tolken, de collega neemt het gesprek niet over, maar biedt ondersteuning.
 - Een andere ouder die kan tolken
- Gebruik handgebaren ter ondersteuning van je spreektaal.
- Gebruik beelden om de taal te ondersteunen (zie [Luik 6](#), [Fiche 6.4](#))

WAT KAN JOU HELPEN?

- een vertaalprogramma of -app (bijvoorbeeld *Google Translate* of *DeepL*);
- de [Gesprekswijzer](#) van agentschap Oproeien;
- de [Reflectiewaaijer: Omgaan met meertaligheid in de kinderopvang](#) (VBJK);
- een tolk via Integratie en Inburgering (telefoon, webcam of ter plaatse) of een tolk Vlaamse Gebarentaal (VGT);
- ...

2.1 Positieve kijk op kinderen

2.2 Verwoord positief

2.3 Bespreek met collega's



2.1 Positieve kijk op kinderen

'Met de bespreking van de ZiKo-Vo toon je aan ouders hoe je probeert hun kind te ontdekken en het te begrijpen. Je geeft waarde aan wat het kind al kan.'

- Thalía, kinderbegeleider

REFLECTEREN

- Hoe voel jij je als ouder als iemand anders positieve dingen zegt over je kind?
- En hoe voel je je als die persoon bij jou aftoetst of jij je kind ook zo ervaart?
- Hoe kom je te weten of een kind zich goed voelt in de opvang? Wat zie je?
- Hoe zie je dat een kind een hoge betrokkenheid heeft en opgaat in het spel? Wat zie je?
- Op welke manier zorg je ervoor dat je een totaalbeeld hebt van het kind? Hoe ervaren de ouders het geschetste beeld? Is dat voor hen wel of niet herkenbaar?
- Heb je daartoe een instrument dat gebruikt wordt in de opvang?
- Hoe regelmatig observeer je de individuele kinderen?
- Hoe neem je het perspectief in van het kind?

6.4 Visuele ondersteuning in gesprekken

'Ooit was er een kind van Roemeense ouders bij ons in de opvang. We hadden het gevoel dat we elkaar niet begrepen tijdens de dagelijkse breng- en haalcontacten. We vonden geen gemeenschappelijke taal. Tot we op een dag betrokken waren bij een proefproject om pictogrammen te gebruiken in de communicatie met ouders. In de tool zaten pictogrammen gekoppeld aan Roemeense uitspraken. Een wereld ging open voor deze ouders. Plots begrepen zij wat we wilden zeggen en konden we aan de opbouw van vertrouwen beginnen.'

- Maartje, verantwoordelijke

REFLECTEREN

- Welke visuele ondersteuning kan helpen tijdens het gesprek met ouders?
- Hoe zorg je dat visuele ondersteuning, zowel door de opvang als door de ouders (tweerichtingsverkeer), kan ingezet worden?
- Waar dien je voor op te passen bij het gebruik van visuele ondersteuning?



INSPIREREN

- Gebruik pictogrammen, foto's of geschreven woorden om de ouders duidelijk te informeren over het hoofdonderwerp van een gesprek. Dat kan het wederzijds begrip aantoonbaar bevorderen.
- Experimenteer met pictogrammen. Let op dat je de complexiteit van bepaalde thema's niet vereenvoudigt door de communicatie met de pictogrammen:
 - Ga er niet van uit dat elke ouder elk pictogram begrijpt. Pictogrammen kunnen dubbelzinnig zijn en verschillend geïnterpreteerd worden.
 - Er mag geen 'overdaad' aan pictogrammen zijn. De boodschap moet duidelijk blijven zonder de indruk te wekken dat er sprake is van simplificatie, wat het concept van de competente ouders ondermijnt.
 - Het is ook belangrijk om de ouders regelmatig te vragen of het gebruik van pictogrammen hen (nog) daadwerkelijk helpt.
 - Zoek geen pictogrammen/emoji's/visuele tools voor al te eenvoudige zaken of woorden (bijvoorbeeld routinewoorden zoals 'melk' en 'slapen' worden snel herkend door ouders en hebben misschien geen pictogram nodig).
- Gebruik foto's of ander beeldmateriaal zoals filmpjes.
- Gebruik een visuele schaal om gevoelens te bevragen bij ouders.
- Geef uitleg over de werking tijdens de rondleiding, zodat je kan tonen wat je bedoelt.
Voorbeeld: 'Elk kind heeft een eigen bed' - je kan dat visueel ondersteunen door een foto van de bedjes en door een foto of naam van de kinderen op de deur van een slaapkamer te hangen.
- Ontwikkel en gebruik een praatplaat voor bepaalde gesprekken (stappen in het gesprek, kernwoorden) (bijvoorbeeld praatplaat voor het kindportret).
- Noteer sleutelwoorden die de 'kern' van een verhaal illustreren.

WAT KAN JOU HELPEN?

- foto's en filmpjes van de eigen werking;
- filmpjes op de website van agentschap Opgroeien (bijvoorbeeld [Kind in beeld - Kinderopvang](#));
- een pictogrammenwoordenboek (zie voorbeelden uit [Klasse](#), de [Nederlands-Oekraïense pictogrammen](#) uit Europese Unie of de [Sclera-pictogrammen](#));
- Grijp kansen om eens in andere kinderopvang te gaan kijken. Laat je inspireren. (zie methodiek van het jobshadowing via de website van [VBJK](#));
- ...



INSPIREREN

- Probeer je te verplaatsen in het perspectief van het kind. Stel je ten volle voor hoe het kind de wereld ziet en beleeft.
- Vertrek vanuit welbevinden en betrokkenheid. Welbevinden gaat over goed in je vel zitten; betrokkenheid gaat over de mate waarin je opgaat in het spel.
- Doel: een volledig en positief beeld krijgen van het kind.
 - Kijk volledig: volgens de verschillende ontwikkelingsdomeinen of volgens de vier ervaringsgebieden (afhankelijk van het kindvolgsysteem dat je gebruikt).
 - Kijk positief: ga op zoek naar de sterktes en de krachten van het kind. Bepaald gedrag heeft ook goede kanten.
- Observeer gericht (de aandacht gericht op dit ene kind) op verschillende momenten van de dag en de week. Tracht ook de momenten te vatten wanneer het kind een hoog welbevinden en hoge betrokkenheid heeft.
- Wees je bewust van je eigen achtergrond; je kijkt door je eigen bril. Als ook anderen observeren en je de observaties bij elkaar legt, krijg je een vollediger beeld.
- Concretiseer en objectiveer zoveel mogelijk wat je ziet (waar, wanneer, hoe, met wie ...).
- Bekijk dus ook de context van het observatiemoment. Zo hebben jonge kinderen echt een stem. Grotere kinderen kan je actief betrekken (gesprekje, tekening).

WAT KAN JOU HELPEN?

- het kindvolgsysteem van je organisatie;
- een instrument om een kindportret te maken (zie [voorbeelden](#));
- de dimensies 1 (Welbevinden) en 2 (Betrokkenheid) van het [MeMoQ zelfevaluatie-instrument en pedagogisch raamwerk](#);
- ...

2.2

Verwoord positief

'Mijn dochter gaat graag op verkenning, zei de kinderbegeleider. Dat maakte mij aan het lachen, want ook ik moet haar continu in de gaten houden of ze loopt weg. Ik was blij dat ze haar wegloopgedrag op zo'n vriendelijke wijze formuleerden.'

- Tess, moeder

REFLECTEREN

- Wie voert bij voorkeur de observatie uit (en vult het kindportret in) en waarom?
- Hoe formuleer je wat je hebt geobserveerd?
- Hoe zou jij het als kind of als ouder geformuleerd willen horen als het over jou of je kind gaat?
- Waarom geef je veel aandacht aan het welbevinden en de betrokkenheid van het kind als je je observaties noteert en bespreekt met de ouders?
- Waarom is het belangrijk dat je ook de context beschrijft bij wat je observeert?
- Wat is het gevaar als je een kind verengt tot zijn ondersteuningsbehoeften?

6.5

Toegankelijkheid in schriftelijk taalgebruik

'Ik kan wel lezen in het Nederlands. Ik weet ook hoe je een vertaalapp kan gebruiken. Maar het vraagt mij wel energie en focus. Als ik van de kinderopvang of de school twee blaadjes vol met tekst en informatie krijg, maakt het mij misselijk. Ook al weet ik dat het belangrijk kan zijn, toch laat ik het soms aan de kant liggen voor een paar dagen. Het lukt mij niet om het diagonaal te lezen.'

Isabelle, mama

REFLECTEREN

- Waarop moet je letten als je een flyer maakt gericht op een grote diversiteit aan gezinnen?
- Op welke manier structureer je het best geschreven taal gericht op maatschappelijk kwetsbare gezinnen?
- Wat is belangrijk voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen op het gebied van lay-out?
- Hoe zorg je voor een begrijpbare taal voor iedereen in een flyer/nieuwsbrief?



INSPIREREN

- Vermeld eerst het belangrijkste.
- Hanteer korte en dagelijkse woorden.
- Controleer woorden op hun moeilijkheidsgraad.
- Schrijf in puntjes.
- Schrijf in eenvoudige en korte zinnen.
- Schrijf instructies in bevelvorm.
- Hanteer veel wtruimte.
- Start elke nieuwe zin op een nieuwe regel. Plaats zinnen afzonderlijk van elkaar en niet na elkaar.
- Hanteer een sobere opmaak.
- Hanteer duidelijke visuele ondersteuning (zie [Luik 6, Fiche 6.4](#)).
- Vermijd beeldspraak.
- Vermijd jargon.
- Wees je bewust van functioneel analfabetisme (moeilijkheid om informatie te halen uit een lange tekst). Dat doet zich voor bij 40% van de gezinnen en blijft vaak onzichtbaar.
- Coach meertalige ouders in het gebruik van een vertaalapp (zie [Luik 6, Fiche 6.6](#)).

WAT KAN JOU HELPEN?

- vertaalde brochures op de website van agentschap Opgroeien;
- een online tool om de moeilijkheid van een gekozen woord te verifiëren (bijvoorbeeld de website [Zoek eenvoudig woorden](#));
- [Tips voor een klare taal](#), door Team Taaladvies;
- ...



INSPIREREN

- Ben jij de persoon die het kind het best kent? Dan vul jij het kindportret in. Vul aan met de observaties van je collega's, want iedereen kijkt naar een kind door de eigen bril.
- Een 'valkuil' kan je omschrijven als een 'kwaliteit'. Enkele voorbeelden:
 - 'Sofie is niet graag alleen.' → 'Sofie is graag bij andere kinderen.'
 - 'Sofie kan nog niet stappen.' → 'Sofie schuift op haar poep of kruipt.'
 - 'Sofie kan niet tegen haar verlies.' → 'Sofie wint graag.'
- Gedrag positief verwoorden wil niet zeggen dat je het gedrag verbloemt. Let bij het noteren van een bezorgdheid op dat:
 - je het effect op het welbevinden van het kind beschrijft.
 - je duidelijk de context noteert (waar, wanneer, hoe, met wie ... en waar niet, wanneer niet ...). Daar kan je immers veel uit leren om acties te bedenken.
- We vergelijken een kind niet met andere kinderen, wél met zichzelf (je doet doorheen de tijd meerdere observaties en je vult meerdere portretten in). Je hoeft dus niet te vermelden wat het kind nog niet kan. Je hebt dus ook geen lijsten met 'mijlpalen in de ontwikkeling' nodig om dit portret in te vullen.
- Zit je met een bezorgdheid over een ontwikkelingsdomein of ervaringsgebied van een kind? Dan krijgt dat een plaats bij een ontwikkelingsdomein. Een kind kan in een of meerdere andere ontwikkelingsdomeinen dan weer uitblinken. Schenk daar bijzondere aandacht aan. Een kind heeft meer 'kenmerken' dan de specifieke ondersteuningsbehoeften.

WAT KAN JOU HELPEN?

- het kindvolgsysteem van je organisatie;
- Gebruik je (nog) geen kindvolgsysteem? Volgende instanties kunnen je informeren en op weg zetten:
 - verantwoordelijken en/of pedagogisch coaches binnen jouw organisatie;
 - externe regionale ondersteuners en pedagogisch coaches ([Mentes](#) of de [pools gezinsopvang](#));
 - het [agentschap Opgroeien](#);
 - zie ook [voorbeelden](#) van instrumenten om een kindportret te maken;
- ...

2.3

Bespreek met collega's

'Ik vind het belangrijk om minstens met mijn naaste collega het kindportret te bespreken. Je bent er zelf niet altijd en hebt dus niet alles zelf meegemaakt of kunnen observeren. We voelen het kind soms anders aan ook.'

- Rose, kinderbegeleider

REFLECTEREN

- Waarom wil je een kindportret bespreken met collega's?
- Welke rol speelt de verantwoordelijke of de pedagogisch coach?
- Op welke manier bespreek je het kindportret het best? Hoe zorg je ervoor dat iedereen aan het woord komt?
- Hoe zorg je ervoor dat de kijk op het kind positief blijft?
- Hoe help je elkaar om positieve taal te geven aan de observaties?
- Welke aandachtspunten zie je zelf in verband met communicatie over de observaties/acties naar de ouders en het inclusieve netwerk toe? Welke afspraken zijn er te maken?

6.6

Digitaal versus ...

'We hebben zelden mensen uit voorrangsgroepen die ons contacteren, nadat ze onze contactinfo online hebben gevonden. Om die meer te bereiken hebben we flyers opgesteld en hebben we die verspreid bij verschillende instanties zoals bij het consultatiebureau van Kind en Gezin, Huis van het Kind ... Maar vaak is het belangrijk dat zij ons in het echt ontmoeten.'

- Raïssa, verantwoordelijke

REFLECTEREN

- Op welke manier wordt er reclame gemaakt voor de kinderopvang?
- Op welke manier kunnen ouders hun kind inschrijven?
- Op welke manier worden foto's gedeeld met de ouders?
- Op welke manier deel je nieuws met de ouders?
- Is er een website? Is die website duidelijk voor iedereen?
- Wanneer ga je in digitaal overleg met ouders? Zie je nadelen? Zie je ook voordelen?
- Wees je ook bewust van mogelijk analfabetisme.



INSPIREREN

- Gebruik diverse materialen om reclame te maken, naast het digitale ook andere manieren of via andere voorzieningen.
- Bied ouders de mogelijkheid om het kind fysiek in te schrijven in plaats van digitaal.
- Voorzie een plaats in de werking voor foto's: een digitaal fotokader, een powerpointpresentatie op een scherm ... naast het gebruik van een onlineplatform.
- Zorg voor een toegankelijke website voor iedereen (bijvoorbeeld spraaktechnologie, contrast ...).
- Voorzie voor ouders de mogelijkheid om digitaal te overleggen als ze dat wensen (beter een digitaal overleg dan helemaal geen overleg). Bij voorkeur gaan we fysiek in overleg met ouders.
- Check of belangrijk nieuws en richtlijnen alle ouders goed bereiken.
- Coach ouders in het inzetten van een vertaalapp. Vertaal niet op voorhand, maar laat de ouders zelf vertalen, zodat ze zich bewust zijn van eventuele foute vertalingen. Zo vergroot je ook de autonomie van de ouders.

WAT KAN JOU HELPEN?

- Tips en instrumenten voor digitale overleggen en voor een toegankelijke website (bijvoorbeeld [Tool voor digitaal overleg](#), door Ouders voor Inclusie);
- ...



INSPIREREN

- Tijdens de kindbespreking kan het portret verfijnd, verduidelijkt of aangevuld worden door de andere teamleden.
- Bij de start van de bespreking komt de kinderbegeleider die het portret invulde eerst aan het woord:
 - Waar blinkt het kind het meest in uit volgens jou?
 - Wat is voor jou een sterkte?
 - Wat is voor jou een reden tot bezorgdheid?
- Probeer samen te concretiseren door vragen te stellen. Voorbeelden:
 - Welk gedrag laat het kind zien?
 - Wanneer vertoont het kind dat gedrag?
 - Zijn er situaties waarin dat gedrag niet voorkomt? Heeft het kind op dat moment een goed welbevinden?
 - Hoe vaak komt het gedrag voor?
 - Wat zijn de gevolgen voor de omgeving (de andere kinderen, kinderbegeleiders, broer/zus, ouders)?
 - Zijn er factoren in de omgeving die het gedrag uitlokken/versterken?
- Help elkaar om positieve taal te geven aan de observaties: (zie ook in [Luik 2, Fiches 2.1 en 2.2](#)).
- Hoe kan je dat gedrag/item anders verwoorden; vanuit een positieve intentie?
- Bedenk samen acties om welbevinden en betrokkenheid te verhogen (of minstens op hetzelfde niveau te houden).
- Bekijk samen wie de meest geschikte persoon is om het portret te bespreken met de ouders (zie ook in [Luik 3, Fiche 3.1](#)).
- Bespreek wat je graag aan de ouders wil vragen en met de ouders wil delen.
- Plan een volgende observatie/bespreking in.

WAT KAN JOU HELPEN?

- een sjabloon voor een teambespreking;
- ...

Verbinden

LUIK 3

Vanuit bondgenootschap
met ouders komen
tot gedeelde zorg

met
Ouders



Co-funded by
the European Union

- 3.1 Bespreek het kindportret met de ouders
- 3.2 Een bezorgdheid delen met ouders
- 3.3 Bespreken met externen
- 3.4 Plan acties
- 3.5 De aanvraag van een subsidie voor individuele inclusieve opvang bespreken met ouders

