

Spreekkansen in de buitenschoolse opvang

Contacten met  
ouders versterken.

Methodieken om te  
werken met teams,  
met ouders en met  
kinderen.

# Met teams

Om met een team nieuwe stappen te zetten kun je heel wat methodieken inzetten. Hieronder geven we de methodieken weer die we tijdens ons actie-onderzoek hebben gebruikt, opgedeeld in de fases van een vernieuwingstraject. Methodieken alleen volstaan natuurlijk niet. Een belangrijke voorwaarde is tijd. Een team heeft tijd nodig om een aanpak te bepalen, om van gedachten te wisselen over die aanpak en over de resultaten en om bij te sturen. Verder is samenwerking belangrijk. Natuurlijk hoeft niet iedereen taken op dezelfde manier in te vullen of even frequent op te nemen. Van belang is wel dat een team samen de aanpak bepaalt. Zo voorkom je dat acties stilvallen als bepaalde teamleden niet beschikbaar zijn.

## Waarom veranderen of vernieuwen?

Geen pasklare methodiek hier, alleen een pleidooi voor openheid en voor een heldere positie. Geef duidelijk mee waarom je dingen wil veranderen of aanpassen. Komt het idee van enkele teamleden? Vraag hen of ze het zelf willen voorleggen aan de anderen.

Laat de meerwaarde zien van een sterke band met ouders. Dat stimuleert. In het **filmpje 'Wat denken ouders'** vertellen een aantal ouders hoe zij naar de opvang kijken.

Ook verhalen van collega's kunnen teamleden motiveren om in een veranderingstraject te stappen. In het **filmpje 'Wat kan ouderbetrokkenheid betekenen voor jou'** vertellen begeleiders en coördinatoren hoe zij het traject over warme contacten met ouders hebben ervaren.

## Doelen bepalen

Verandering tot stand brengen lukt het best als voor iedereen duidelijk is wat je wil bereiken. Werk je aan ouderbetrokkenheid, dan wil je misschien bereiken dat ouders in de opvangruimtes komen bij het brengen en halen, of dat ze meer vertrouwen in de opvang laten zien, of zich welkom voelen of je wil te weten komen hoe ouders je organisatie ervaren. Je doel zal bepalen welke acties je opzet.

De doelen leg je vast met het hele team zodat iedereen van bij het begin inspraak heeft in het traject. Wanneer je doelen vastliggen, kun je ze concreet maken.

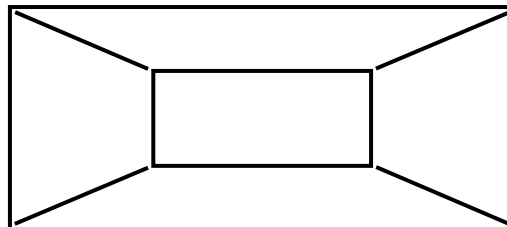
### 01 Methodiek: samen doelen bepalen

#### Doel

- De teamleden bepalen samen de doelen van een verandering.
- De teamleden zijn van bij de start betrokken bij een verandering.
- De mening van elk teamlid is vertegenwoordigd.

#### Aanpak

- Groepen van vier personen, rond een tafel.
- Elke groep krijgt een groot blad met in het midden een kader en daarrond voor elk groepslid een eigen deel.



- Stel vragen die naar doelen leiden. Elke begeleider schrijft antwoorden op zijn of haar deel van het blad.
- Daarna bespreekt de groep de antwoorden. De gemeenschappelijke antwoorden of de antwoorden waarin iedereen zich kan vinden, komen in het midden.
- Je kunt met verschillende rondes werken, waarbij teamleden van plaats wisselen zodat je in elke ronde andere groepen hebt. De groepen krijgen telkens een nieuw blad.
- Op het einde verzamel je de informatie uit de binnenste kaders. Als je nog te veel doelen hebt, kan je een selectie maken met de methodiek 'prioriteiten stellen'.

#### Concrete invulling

Wij vroegen eerst wat de teamleden belangrijk vinden in verband met ouders.

In een tweede ronde presenteerden we de groepen een lijst met doelen in verband met de contacten met ouders. De doelen waren afkomstig uit een schriftelijke bevraging van organisaties voor buitenschoolse opvang over de manieren waarop zij werken aan hun contacten met ouders. Elk teamlid koos drie doelen. De gemeenschappelijke doelen verhuisden daarna naar het midden. Daarna legden we alle doelen die in het midden

stonden samen. Dat bleken er in elk team een viertal te zijn.

In een derde ronde schreven teamleden op wat ze nodig hadden om deze gemeenschappelijke doelen te bereiken.

### De lijst met doelen

1. Een vertrouwensband opbouwen met alle ouders
2. Meer communiceren met ouders
3. Beter communiceren met ouders
4. Meer communiceren met anderstalige ouders
5. Beter communiceren met anderstalige ouders
6. Alle geschreven communicatie verbeteren (brieven, folders, website, ...)
7. De inschrijfprocedure aanpassen
8. Bij de start van de opvang de uitwisseling van informatie verbeteren
9. Opvolgen hoe ouders en kinderen zich voelen bij de opvang
10. De schriftelijke tevredenheidsbevraging aanpakken
11. De dagelijkse gesprekjes informatiever maken
12. Ouders laten weten wat hun kinderen doen in de opvang
13. Ervoor zorgen dat ouders hun kind ophalen in de opvangruimte
14. Ervoor zorgen dat ouders de tijd nemen om bij het brengen en halen over hun kind te praten
15. Te weten komen wat ouders verwachten van de opvang
16. Een evenement voor ouders opzetten
17. Een evenement opzetten voor de kinderen, samen met de ouders
18. Ouders meer informatie kunnen geven over de schooldag
19. De inspraak van ouders anders/beter vormgeven
20. Beslissingen nemen samen met ouders
21. Samen met de ouders de communicatie herdenken
22. Dat ouders de opvang zien als een warme, inspirerende plaats voor hun kinderen en niet als een noodzakelijk kwaad
23. Je niet verscheurd voelen tussen aandacht voor de kinderen en aandacht voor de ouders
24. Contacten tussen ouders bevorderen
25. De contacten met de school versterken zodat we ouders beter kunnen informeren over de schooldag
26. Goede gesprekken voeren met ouders over het gedrag van hun kinderen
27. Gesprekstechnieken beheersen om verschillende soorten gesprekken met ouders (feedback, slecht nieuws, informatief) vlotter te laten lopen
28. Ouders laten helpen in de opvang: vervoer bij uitstappen, tuin onderhouden

## 02 Methodiek: prioriteiten stellen

### Doel

Als de teamleden te veel doelen hebben bepaald, is het nuttig om prioriteiten te stellen. Dat kan bij de start of pas na verloop van tijd, als blijkt dat het te veel vraagt om aan alle doelen tegelijk te werken.

**Aanpak**

- Schrijf alle doelstellingen op een groot blad of op een bord.
- Geef elk teamlid drie gekleurde stickers.
- De teamleden plakken hun stickers bij het doel waaraan ze willen werken. Ze kunnen maximum twee stickers bij hetzelfde doel plakken.
- Zo krijg je een handig visueel overzicht van de doelen die de teamleden belangrijk vinden.
- Geef teamleden daarna nog de kans om te pleiten voor een doel dat het niet heeft gehaald. Misschien willen anderen het ook behouden? Zo houd je rekening met ieders stem.

# Een aanpak kiezen, acties bepalen

Om tot een geschikte aanpak te komen maak je de doelen eerst tastbaar. Daarna kun je de huidige situatie bekijken door de ogen van de teamleden en de gezinnen die de opvang gebruiken.

## 03 Methodiek: in geuren en kleuren

### Doel

Doelen concreet maken. Bepalen hoe de gewenste situatie er precies uitziet.

### Aanpak

Groepsgesprek. Schets samen een gedetailleerd beeld van de gewenste situatie: wat gebeurt er dan? Hoe ziet de ruimte er dan uit? Wat doet elke betrokkene? De gespreksleider bereidt vooraf vragen voor over de gekozen doelen.

## 04 Methodiek: rollenspel – de huidige situatie door de ogen van ouders

### Doel

Bekijk de huidige situatie door de ogen van ouders.

### Aanpak

Kies een moment waarop teamleden contact hebben met ouders en speel dat na. Een teamlid speelt de rol van de ouder, enkele anderen spelen zichzelf. Het teamlid dat de ouder speelt, krijgt een beschrijving van een ouder en diens situatie.

Na het rollenspel vertelt het teamlid dat de ouder speelt hoe hij of zij de situatie heeft ervaren. De teamleden zoeken samen naar mogelijke redenen voor die ervaring.

Ze maken een lijst van mogelijke acties om de ervaring van de ouder te verbeteren. Bepaal welke acties je eerst wil uitvoeren en welke je even parkeert. Voorbeelden van ouderrollen voor contactmoment 'kinderen ophalen'

1. Je bent een mama met twee kleuters. Je werkt halftijds. Je kinderen gaan op maandag en dinsdag naar de buitenschoolse opvang. Ze blijven een half uurtje na school. In de opvang ken je veel begeleiders en ook heel wat andere ouders. Je hebt tijd om even te blijven. Je kinderen hebben nog geen hobby's.

2. Je bent een papa van twee kinderen uit de lagere school. Met je ex-partner heb je co-ouderschap. Je kinderen gaan in jouw week twee dagen naar de buitenschoolse opvang. Je werkt zelf in het secundair onderwijs en je bent meestal om 16.15u ter plaatse. Toch heb je weinig tijd want je zoon moet op de dagen dat hij naar de opvang gaat om 17u naar de voetbaltraining en je wil hem voordien nog eten geven.

3. Je bent een Poolse mama en je spreekt niet goed Nederlands. Je brengt je kleuter voor de eerste keer naar de buitenschoolse opvang (na het kennismakingsgesprek).

## 05 Methodiek: een tip en een top

### Doel:

- Gesprek openen over huidige situatie en mogelijke acties
- Een beeld krijgen van wat goed loopt en welke mogelijke acties teamleden zien.
- Je kunt deze methodiek gebruiken in plaats van het rollenspel of aanvullend op het rollenspel.

### Aanpak

- Twee post-its per teamlid
- Eerste post-it TOP: op welk aspect van jullie ouderwerking ben jij trots?
- Tweede post-it TIP: wat zou voor jou een eerste stap zijn om de doelen te kunnen halen? Welke actie moet er eerst komen?
- Alle post-its komen samen op twee bladen. Groepeer ze per thema.
- Plaats de acties in een volgorde.



# Acties uitwerken, evalueren en verankeren

Als er verschillende acties tegelijk lopen, is het handig om werkgroepen samen te stellen of trekkers te kiezen die de actie in handen nemen en indien nodig, andere teamleden engageren om een taak of deeltaak op zich te nemen.

Acties kunnen veel vragen van teamleden. Ondersteuning kan dan heel wat betekenen. Die ondersteuning kan verschillende vormen aannemen. Volgende vormen zagen wij een belangrijke rol spelen in ons actie-onderzoek:

## **Aanmoedigen, individueel en in groep**

Dat kan op elk moment van de dag, in de groepen of op het teamoverleg.

## **Meningsverschillen een plaats geven**

Niet iedereen hoeft het met elke actie of aanpak eens te zijn. Veeg meningsverschillen niet van tafel maar geef ze een plaats in de voorbereiding en de evaluatie. Nodig de teamleden uit om samen na te denken over de verschillende perspectieven. Zoek samen met teamleden met een andere mening wat zij nodig hebben om toch mee te doen aan bepaalde acties of welke aanpassingen de acties voor hen toch mogelijk maken.

Het **filmpje Wat als collega's van mening verschillen?** laat zien dat verschillende meningen waardevol kunnen zijn.

## **Tijd geven**

Geef teamleden, ouders en kinderen de tijd om dingen meer dan een keer te proberen of te ervaren.

## **Levendig houden, evalueren, bijsturen**

Een project blijft levendig als het regelmatig aan bod komt op teamvergaderingen, in gesprekken tussendoor en als er ruimte is voor reflectie. Ook kan het leuk zijn om kleine successen en toffe momenten te vieren en te bespreken. Dat zijn, samen met reflecties, ook gelegenheden om bij te sturen of extra stappen te kiezen.

In het **filmpje Hoe houd je de acties levend?** vertellen teamleden uit Oevel en Boom wat ze hebben gedaan om het project niet te laten ondersneeuwen door de dagelijkse beslomeringen.

## **Verankeren**

Acties die je wil voortzetten kan je opnemen in je kwaliteitshandboek of huishoudelijk reglement en in je leidraad voor een intake of kennismakingsgesprek.

We gebruikten volgende methodieken om acties levendig te houden, te evalueren en/of bij te sturen.

## 06 Methodiek: Wanda-sessie

Wanda staat voor Waarderen, Analyseren, Daden. Het is een methodiek om in groep je praktijk te onderzoeken en je aanpak te veranderen door samen na te denken. Tijdens een Wanda-sessie zit je met je team samen om een betekenisvolle situatie te bespreken. Een Wanda-sessie doorloopt vijf fasen.

In een **eerste fase** kijk je terug op de vorige sessie. Deze fase vindt uiteraard niet plaats als je maar één sessie doet.

In een **tweede fase** kiest de groep een casus. Elke deelnemer vertelt kort één concrete situatie die hem of haar is bijgebleven. Dat mag een moeilijke situatie zijn maar ook positieve gebeurtenissen kunnen inspirerend zijn. De groep kiest één casus uit waarover de leden verder willen nadenken.

Tijdens de trajecten bakenden we thema's af voor de casussen, zoals 'ouders halen hun kind boven op' of 'ouders bij de voornaam aanspreken'. Zo stond de reflectiemethodiek nauw in verbinding met het project.

In de **derde fase** stellen de deelnemers vragen aan de inbrenger van de casus. Het doel is om de situatie in geuren en kleuren in beeld te krijgen.

In een **vierde fase** verzamelt de groep ideeën over wat de situatie kan betekenen. De groep kijkt door verschillende brillen: wat betekent de situatie voor het kind? Voor de ouders? Voor het team? Wat zou Kind en Gezin hierover zeggen? Wat zegt de theorie?

In een **vijfde fase** geeft de groep mogelijke adviezen aan de inbrenger, het team en de organisatie. Eindigen doe je met een korte evaluatie.

Bron en meer weten? [www.projectwanda.be](http://www.projectwanda.be)

## 07 Methodiek: Tijdlijn

Een tijdlijn is een eenvoudige manier om terug te blikken op acties en om hun verloop te evalueren. Natuurlijk kan je een tijdlijn ook gebruiken om acties te plannen. Hang de lijn op in de opvangruimte. Zo is ze zichtbaar voor alle teamleden maar ook voor ouders en kinderen.

Tijdlijnen kunnen de vorm krijgen die het team leuk vindt. Je kunt ze op grote bladeren tekenen, je kunt post-its plakken bij een grote lijn op de muur, je kunt in powerpoint telkens nieuwe slides maken of je kunt een waslijn ophangen waar telkens iets bijkomt.

## 08 Methodiek: Vragendoosje

Maak een doosje met vragen. Ga in een kring zitten en laat iemand een vraag trekken. Degene die de vraag heeft getrokken stelt de vraag aan zijn buur. De buur geeft antwoord op de vraag en trekt vervolgens een ander kaartje en stelt die vraag aan de volgende buur.

Je kunt vragen maken over je geplande veranderingen, over de acties en de doelen die je wil behalen. Andere teamleden kunnen reageren op de antwoorden en zo kun je samen reflecteren over de innovaties. Het vragendoosje is ook een ideale manier om het project te evalueren.

Voorbeelden van vragen voor het doosje:

- Welke verandering was voor jou een uitdaging?
- Welke leuke herinnering hou je over aan de acties?
- Wat wil je blijven verderzetten en wat heb je nodig om dat te blijven doen?
- Wat vroeg veel energie? Wat vond je moeilijk?
- Wat ben je door de veranderingen te weten gekomen over ouders dat je verrast heeft?
- Hebben de acties je kijk op ouders beïnvloed? Op welke manier?
- Wat hebben de veranderingen voor jou betekend?

## 09 Methodiek: Positief boekje

Maak een mooi vormgegeven boekje met foto's en toffe uitspraken van ouders, kinderen, begeleiders en coördinatoren over het project. Leg het boekje op een centrale plaats in de organisatie. Zo ziet iedereen de positieve gevolgen van de acties.

Op het einde van het filmpje 'Wat betekent ouderbetrokkenheid voor jou' vertelt een teamlid hoe zij het boekje heeft ervaren.

## 10 Methodiek: Dobbelstenen

Een leuke manier om de acties levendig te houden of aan te vullen. Noteer tijdens evaluaties manieren om acties levendig te houden, bijvoorbeeld kleine aanvullende taken. Verzamel er zes (of 12) en nummer ze.

Zorg voor grote dobbelstenen waarmee elk teamlid een keer gooit. Elke teamlid werkt de komende weken aan de actie die overeenkomt met het aantal ogen dat hij of zij gooit.

Zorg voor een duidelijk overzicht van de taken, eventueel op bladen op de muur, zodat ze niet ondergesneeuwd of vergeten raken.

## 11 Methodiek: terugblik- en/of planspel

Je kunt heel wat gezelschapspellen gebruiken om terug te blikken. Maak enkele sets met vragen over de afgelopen acties. Dat kunnen weetvragen zijn (wie ondernam dit? Welke ouder was enthousiast over de tentoonstelling?), meerkeuzevragen (welke actie vonden jullie de meest geslaagde? Waaraan zou je nog willen werken) en planvragen (wat is je volgende stap?) en zet ze in bij een bordspel als Mens-erger-je-niet.

## 12 Methodiek: positieve gebeurtenissen noteren

Als acties minder vlot lopen dan verwacht of als niet elk teamlid zich even zeker voelt in contacten met ouders, kan het leuk zijn om extra aandacht te geven aan positieve gebeurtenissen. Noteer ze in een schriftje, neem een foto, spreek een boodschap in op een dictafoontje (te vinden op de meeste gsm-toestellen). Er zijn veel manieren om het positieve materiaal te verzamelen.

### **13 Methodiek: signalen (lichaamsstaal, woordgebruik) van ouders noteren**

Om contact te maken heb je ook aandacht nodig voor de anderen. Het kan interessant zijn om met het hele team gedurende een of twee weken extra alert te zijn voor signalen van ouders. Noteer ze, spreek ze in. Daarna kun je ze met het team bespreken. Zouden alle teamleden de signalen op dezelfde manier interpreteren?

### **14 Methodiek: uitwisselen met een andere organisatie**

Tijdens ons actie-onderzoek bezochten de teams elkaar in de loop van het traject. Het was een gelegenheid om trots te zijn op de ondernomen acties en inspiratie op te doen bij anderen.

Deze methodiek kun je op elk moment van het traject inzetten: als een inspirerende of motiverende start, bij wijze van tussentijdse evaluatie of na een geslaagd traject, om te laten zien wat je bereikt hebt.

### **15 Methodiek: rollenspel**

Als tijdens terugblikken blijkt dat sommige teamleden bepaalde gesprekken met ouders moeilijk vinden, kun je met het team rollenspellen spelen. Je kunt casussen kiezen die in de reflecties aan bod kwamen. Het is handig om met drie rollen te werken: een ouder, een begeleider en een observator. Elke speler krijgt uitleg over de situatie die de anderen niet krijgen. De observator krijgt een checklist met punten waarop hij kan letten. Na het rollenspel deelt hij zijn observaties met de twee anderen, die kunnen uitleggen waarom ze op een bepaalde manier reageerden. Bij een volgende casus kun je van rollen wisselen.

## Voorbeeldcasussen

### Casus1 : bellen

#### Ouder

Zoals elke dinsdag en donderdag ga je je zoon en dochter ophalen in de buitenschoolse opvang. Net voor je aankomt, belt je zus (in het Frans). Ze is terug van een verblijf bij jullie familie in Congo en heeft veel verhalen. Je bent blij haar te horen. Bovendien komt dit moment je goed uit: thuis heeft je man niet graag dat je zo lang belt. Tijdens je telefoongesprek zeg je je kinderen zich snel klaar te maken. Dan onderbreekt een begeleider je telefoongesprek.

#### Begeleider

Je zit aan het onthaal. De mama van Kwame en Lewa komt haar kinderen ophalen. Zoals wel vaker gebeurt, is ze aan het bellen, in het Frans. Je hoort dat het gesprek over nonkels en tantes gaat. De mama gebaart haar kinderen om te komen en voort te maken. Je wilde de moeder vragen om Lewa's prachtige gebouw van Kaplablokken te gaan bewonderen, maar dat lijkt niet te lukken. Je besluit het telefoongesprek te onderbreken en een gesprek aan te knopen. Je wil ook iets zeggen over het bellen.

#### Observator

- Noteer de eerste woorden van de begeleider.
- Beschrijf de lichaamstaal van begeleider en ouder: gezicht, gebaren.
- De begeleider zal feedback geven op het bellen. Feedback verloopt vlotter als je het gesprek in fasen voert. Herkende je in het gesprek de volgende fasen?
  1. Concreet gedrag benoemen (bellen) zonder interpretatie.
  2. Vertellen welke gevoelens dat gedrag bij jou oproept. Praat alleen over jezelf.
  3. De andere de kans geven om zijn ervaringen te verwoorden.
  4. Afspraken maken.
- Bekijk met zijn drieën hoe het gesprek zou lopen als je de fasen volgt.

## Casus 2: reservebroeken

### Ouder

16.30u. Je haalt je zoontje van 3 jaar op in de buitenschoolse opvang. Hij had gisteren een ongelukje en kwam thuis met een te grote broek die niet van hem was. Je hebt in september een hele zak reservebroeken meegegeven maar nu had hij dus een broek van de opvang aan. Aan de balie staat een begeleidster die je nog niet vaak gezien hebt. Je wil even kwijt dat je zoon een te grote broek droeg en je wil ook weten waar de zak met reservebroeken is gebleven.

### Begeleidster

Je werkt een maand in de opvang en staat vanavond aan de balie. Een moeder doet haar beklag omdat haar zoontje gisteren een reservebroek aanhad van de opvang, die veel te groot was. Nochtans heeft ze in september een zak reservebroeken afgegeven, zegt ze. Je wil de moeder helpen.

### Observator

- Noteer de eerste woorden van de begeleider.
- Beschrijf de lichaamstaal van begeleider en ouder: gezicht, gebaren.
- Een klachtengesprek verloopt beter als je fasen volgt. Herkende je in dit gesprek de volgende fasen?
  1. Beluisteren van de klacht met aandacht voor de emoties van de ouder.
  2. De klacht verhelderen: vragen stellen, samenvatten en vragen of je de klacht zo goed hebt begrepen.
  3. De klacht bekijken vanuit verschillende standpunten: dat van de klager, dat van begeleiders, de coördinator, eventueel de bestaande afspraken...
  4. Verschillende oplossingen voorstellen (eventueel ook oplossingen vragen aan de ouder)
  5. Afspraken maken over de opvolging van de klacht.
  6. Afronden en bedanken
- Bekijk met zijn drieën hoe het gesprek zou lopen als je de fasen volgt.

### Casus 3: voordringen

#### Ouder

Zoals elke ochtend breng je je twee kinderen stipt om 7.00 uur naar de opvang. Je moet meteen verder om niet te laat op je werk te zijn. Dat is de laatste tijd al enkele keren gebeurd en je wil geen slechte indruk maken. De opvang gaat om 7.00 uur open en er staat, zoals dikwijls, al een hele rij ouders. Je sluit aan maar twee moeders dringen voor. Dat is niet de eerste keer. Je wordt boos. Je loopt naar de begeleider om haar duidelijk te maken dat dat niet eerlijk is.

#### Begeleider

Om 7.00 uur open je het onthaal. Er staat al een rij ouders met kinderen. Je moet ze een voor een inschrijven, zodat je zeker weet wie er aanwezig is. Er komt een ouder op je af die duidelijk boos is.

#### Observator

- Noteer de eerste woorden van de begeleider.
- Beschrijf de lichaamstaal van begeleider en ouder: gezicht, gebaren.
- Een klachtgesprek verloopt beter als je fasen volgt. Herkende je in dit gesprek de volgende fasen?
  1. Verhelderen: vragen stellen om het probleem helder te krijgen
  2. Samenvatten wat het probleem is, met aandacht voor de emoties van de ouder
  3. Andere perspectieven op het probleem vermelden.
  4. Je mening over het probleem formuleren, met aandacht voor de emoties van de ouder.
  5. Pas nu zoek je naar een oplossing.
  6. Acties plannen voor de oplossing.
  7. Navragen of dat een oplossing is voor de ouder.
- Bekijk met zijn drieën hoe het gesprek zou lopen als je de fasen volgt.

# Met ouders



Samen met de teams uit Boom en Oevel probeerden we een aantal eenvoudige manieren uit om de contacten met ouders te versterken. Het uitgangspunt daarbij was dat meer contacten en warmere contacten niet noodzakelijk veel extra tijd van ouders hoeven te vragen. Ouders combineren immers veel rollen in hun leven en die van de ouder die zijn of haar kind ophaalt in de buitenschoolse opvang is er maar een van.

Hieronder vind je een overzicht van de acties die aan bod kwamen. De meeste acties hebben niet veel toelichting nodig en teams vullen ze best op hun eigen manier in, aangepast aan hun stijl en aan de context van hun organisatie. Daarna volgen nog een aantal methodieken die je kan gebruiken om ouders te bevragen. Dat kan op een ouderavond, tijdens een receptie of gewoon bij het ophalen.

## Acties om warme contacten met ouders te bevorderen

### 1 Actie: voornamen gebruiken

De teamleden ondernamen heel wat acties in dit verband.

- Zich voorstellen aan ouders met hun eigen voornaam.
- Een manier zoeken om hun voornamen steeds zichtbaar te maken. T-shirts bleken geen optie. De keuze viel op een grote poster die meteen zichtbaar is als je binnenkomt.
- Een spel met foto's van de begeleiders (met hun voornaam erbij natuurlijk) en van voorwerpen of bezigheden uit hun leven. Welke bezigheden en voorwerpen horen bij welke begeleider?
- De voornamen van ouders uit het hoofd leren.
- Samen met de kinderen een spel maken om ouders te vragen hoe zij het liefst genoemd worden.



Hierover verneem je ook informatie in de filmpjes 'Wat betekent ouderbetrokkenheid voor jou?', 'Wat als teamleden van mening verschillen?' en 'Acties levend houden'.

## 2 Actie: ouders halen kinderen boven op, in de opvangruimte

Hierover verneem je ook informatie in het filmpje 'Hoe laat je aan ouders zien wat kinderen doen?'

## 3 Actie: een tentoonstelling van werk van de kinderen boven, als startschot van de actie om ouders te vragen hun kind boven op te halen

Hierover verneem je ook informatie in de filmpjes 'Hoe laat je aan ouders zien wat kinderen doen?' en 'ouders uitnodigen in de opvang'.

## 4 Actie: korte bevraging van ouders wanneer ze hun kind ophalen

Hierover verneem je meer in het filmpje 'Wat denken ouders?'

## 5 Actie: een groepsgesprek met ouders, 's avonds

Hierover verneem je meer in het filmpje 'Wat denken ouders?'

## 6 Actie: fiches maken over de praktische afspraken, voor anderstalige ouders

Kinderen, teamleden en ouders werkten hieraan mee. Elke fiche bevat foto's uit de opvang om de afspraak te verduidelijken met een korte uitleg in 5 talen. De uitleg is meestal maar één zin. De talen waren:

- Nederlands
- Engels
- Frans
- Arabisch
- Spaans

### Fiche reservekledij terugbrengen naar de BKO



**Kleding BKO**  
Clothes BKO  
Vêtements BKO  
ملابس BKO  
Ropa BKO

**Thuis wassen**  
Wash at home  
Lavage à domicile  
الغسل في البيت  
Lavar en casa

**Kleding terugbrengen**  
Bring back clothes  
Retour vêtements  
إرجاع الملابس  
Volver la ropa a BKO

In het filmpje ‘Hoe communiceer je met ouders die geen of weinig Nederlands kunnen spreken?’ vertellen teamleden hoe ze de fiches hebben gemaakt en welke voordelen ze ervan ondervinden.

## 7 Actie: ouders doen een bijdrage aan de fiche: feedback vragen bij een eerste versie, wanneer ouders hun kind ophalen

## 8 Actie: een nieuwjaarsreceptie

Een feestelijke bijeenkomst met hapjes en drankjes, gewoon tijdens de opvanguren. Ouders kunnen even blijven als ze hun kind komen ophalen. Er was een tijdlijn van het project te zien, de kinderen presenteerden hun ideeën over de opvang en ouders konden het voornamenspel (zie actie 1) spelen.

Hierover verneem je ook informatie in de filmpjes ‘Hoe laat je aan ouders zien wat kinderen doen?’ en ‘ouders uitnodigen in de opvang’.

## 9 Actie: ouders kort betrekken in het spel van de kinderen

Hebben de kinderen met lego gespeeld? Laat de ouders raden wat ze gemaakt hebben. Spelen de kinderen met clics? Daag ze uit om een deurmat te maken en bekijk samen of ouders erover stappen of erop. Proberen de kinderen te vlechten? Vraag eens aan de ouders of één van hen dat nog kan. De mogelijkheden om ouders even te betrekken bij het spel van de kinderen zijn eindeloos. En zo laat je meteen weten waarmee hun kind bezig geweest is.

Hierover verneem je ook informatie in de filmpjes ‘Hoe laat je aan ouders zien wat kinderen doen?’ en ‘ouders uitnodigen in de opvang’.



Tijdens ons onderzoek verzamelden we andere voorbeelden van acties die warme contacten met ouders bevorderen. Hieronder volgt een overzicht.

- Inzetten op een warme kennismaking
  - Ouders komen bij hun eerste bezoek in de opvangruimte, het liefst als er kinderen zijn.
  - Van bij de start duidelijk vertellen dat ouders welkom zijn in de opvang en mogen meespelen.
  - De opvangtijd illustreren aan de hand van foto's.
  - De visie van de opvang in foto's uitdrukken.
  - Tijdens de eerste dagen de tijd nemen om ouders te informeren over de opvangtijd van hun kinderen.
  - Vertellen dat de opvang er is voor de kinderen én voor de ouders. Vertellen dat ouders de opvang ook kunnen gebruiken om wat rust te krijgen.
  - Je kan een inschrijfsessie organiseren voor nieuwe ouders. Ouders kunnen die avond ook kennismaken met elkaar. Bevorder de ontmoeting met een kort spel of met een kleine opdracht.
- Bij het afhalen bewust iets positiefs vertellen over de opvangtijd van elk kind.
- Reflectie: hoe vaak maken wij oogcontact met iemand die we maar kort zien? Hoe vaak zeggen we dag tegen iemand op straat, in een winkel?
- Een aandachtsbegeleider aanstellen voor kinderen met extra zorgnoden. Ouders kunnen altijd contact opnemen met deze begeleider.
- Ouders van kinderen met extra zorgnoden komen een keer langs op een teamvergadering om te vertellen over hun kind.
- Op bezoek gaan in de sport- of hobbyclub van de kinderen. Ouders vragen om hun hobby of sport voor te stellen.
- Taalgebruik screenen: tegenover ouders spreken over een zorg in plaats van een probleem.
- Indyspel spelen om interculturele dynamieken bespreekbaar te maken in het team. Meer informatie over het spel vind je op <http://pedagogischondersteunen.kdg.be>
- De schriftelijke communicatie samen met ouders doornemen: wat is duidelijk en wat niet?
- Foto's van de kinderen op een scherm tonen bij het onthaal. Foto's zijn een mooi startpunt voor een gesprek.
- De namen van kinderen en ouders fonetisch noteren, zodat je ze correct kunt uitspreken.
- De kinderen spelen reporter en interviewen de ouders die binnenkomen.
- Op de opendeurdag of ouderavond van de school aanwezig zijn met een infostandje. Laat ook zien wat nieuw is in de opvang, voor ouders die de opvang al kennen.
- In de tevredenheidsbevraging ook aandacht hebben voor welbevinden van de ouders: voelen zij zich op hun gemak?
- Is er een schriftelijke tevredenheidsbevraging die ouders niet graag invullen? Probeer het een keer samen met hen en knoop er een gesprek aan vast. Je leert meteen welke vragen uit de schriftelijke bevraging moeilijk te beantwoorden zijn.
- Komt er een nieuwe procedure, bijvoorbeeld voor de inschrijvingen? Betrek ouders van bij de start.

# Methodieken om ouders te bevragen

Natuurlijk kan een team zelf vragen voorbereiden die de teamleden ouders graag willen voorleggen. Ze kunnen de vragen afstemmen op de doelen van het traject. Aanvullend kun je met een aantal methodieken werken. Deze drie methodieken gebruikten wij tijdens het actie-onderzoek.

## 1 Methodiek: Positivo-oefening

Vraag aan de ouders of ze een recent voorbeeld kunnen geven van een moment waarop ze echt blij waren met de buitenschoolse opvang? Wat maakte hen toen blij? Blijf doorvragen tot het verhaal concreet wordt: de ligging, de glimlach van een begeleider, het speelgoed, de inrichting, de flexibiliteit van de opvanguren....? Wat is voor jou het aandeel van dat concrete element in de opvang als geheel?

## 2 Methodiek: Sferkaarten

De begeleiders maken sferkaarten met foto's van de buitenschoolse opvang: omgeving, de verschillende speelhoeken, de eettafel. De ouders kiezen een kaart die zij aantrekkelijk vinden. Ze lichten toe waarom ze die kaart kozen, wat ze leuk vinden op de foto, wat niet, welke aanvullingen de situatie zouden verbeteren.

Deze methodiek komt ook aan bod in het filmpje 'Wat denken ouders?'.



### 3 Methodiek: Citaten van ouders

Stel een aantal citaten voor van ouders over de buitenschoolse opvang. De citaten hieronder zijn afkomstig uit interviews. Leg de citaten voor aan de ouders van jouw opvang en vraag wat zij ervan denken. Zo kan er een gesprek ontstaan.

Mogelijke citaten:

“Ook hier in de kinderclub. De begeleiders zien een kind, maar ze zien een kind ook vele jaren. Terwijl op school, bij de juf, dat is één jaar. Dus de juf gaat zich niet hechten, want na dat jaar krijgt ze nieuwe kinderen. Ik denk dat dat er toch ook veel mee te maken heeft. Hier is mijn zoon al van kleinsaf.”

“Ja als je binnenkomt en de kinderen zijn bijvoorbeeld buiten aan het spelen, dan kunnen de begeleidsters ook wel direct tegen de kinderen zeggen: kijk ‘mama is daar’. Meestal reageren ze van ‘oh nee ik wil hier blijven’. Dan gaan ze dikwijls naar de begeleiders. Het is gemoedelijk. Het is gewoon.”

“In de school is dat in een hoek en weer spelen. Maar hier nemen ze echt de kindjes apart en bespreken ze het probleem. Dat vind ik er wel goed aan. Soms weet een kind niet waarom het gestraft wordt. En hier zeggen ze echt, daarom ben je gestraft geweest, dat mag je niet doen. Dat vind ik wel goed. Lieke moet dat ook hé. Ze wordt soms gestraft. ‘En weet je waarom je gestraft bent?’ ‘Nee. Ik heb toch niets misdaan.’ Voor Lieke is dat wel goed dat je zegt waarom ze gestraft is.”

*Wat vind je belangrijk voor een buitenschoolse opvang?* “Dat de begeleiders open zijn, dat ze meespelen met de kinderen, dat het contact goed is. Dat je ziet dat de kinderen buiten aan het spelen zijn.”

“Ils connaissent bien les enfants et on peut discuter. Ils ne sont pas renfermés. Si on fait une remarque ils le prennent avec le sourire, peut-être qu’après ils ralentent, mais quand-même.”

“Ik zie dat ook veel als ze praten met andere ouders, ze steken tijd in ons en dat is belangrijk.”

“Ja, ik had onlangs een beetje moeite met mijn iPhone, voor de planning van de grote vakantie. Ik kwam aan en ik vroeg om me daarbij te helpen. Ze namen me mee naar de computer en direct, baf, was alles in orde. Direct he, zonder te verpinken. Ze zijn er voor de ouders.”

“Zo van kijk naar haar, ze laat haar kinderen hier alle dagen achter. Dat is het gevoel dat ik soms heb, maar hier doen ze dat zeker nooit. Nee.”

“Ik vind de buitenschoolse opvang heel erg belangrijk. Dat is bijna even belangrijk als school. Hier leert ze al haar vaardigheden. Hier legt ze haar basis (...): Omgaan met anderen. In school is het ook maar spelen, het is een instapklasje maar dat is bijna hetzelfde wat ze hier doet. Opruimen en routines kweken. Respect voor andere mensen. Het is een groot deel van haar leven uiteindelijk.”

*Heb je het idee dat je op de hoogte gehouden wordt van wat je kinderen hier doen?* “Ja en ook eerlijk. Want de jongen, de oudste jongen die kan nogal eens kwaad zijn en zijn zus pijn doen. Ze spreken mij iedere keer direct aan als er problemen zijn geweest. Dan nemen ze mij even apart als ik de kinderen kom halen. Van deze keer heeft hij zo gereageerd of zo gedaan. (...) Ze zeggen: ‘ja het lijkt erop dat Bert zich niet goed voelt vandaag’. Dan weet ik al direct dat we vanavond moeten verder kijken. Dat vind ik wel goed, dat ze dat direct zeggen. Als het goed is geweest zeggen ze het ook.”

*Heeft de buitenschoolse opvang een belangrijke plaats in het leven van je kind?* “Ja ik denk het wel want dat is een moment dat je eigenlijk, na acht uur, les, les, les, toch even tot rust komt of energie moet opladen. En ik denk dat dat een moment is dat je toch fijn moet doormaken totdat mama en papa komen. Moesten ze nu zeggen ‘mama, we zitten echt niet goed’. Dan zou ik die ook wegnemen maar ik heb een fijn gevoel. Jawel.”

# Met kinderen



Ouders vertellen dat ze het vooral belangrijk vinden dat hun kind zich goed voelt in de opvang. Werken aan warme contacten met ouders is daarom ook altijd verbonden met je omgang met kinderen. In een traject over ouderbetrokkenheid is het daarom zinvol om ook kinderen hun zeg te geven: wat vinden zij belangrijk in de opvang? Wat zouden zij graag anders zien. Vaak blijken kinderen erg realistische aanvullingen te suggereren, zoals een verjaardagsstoel of een uitstap.

Tijdens het actie-onderzoek konden kinderen foto's nemen van plaatsen die zij belangrijk vinden in de opvang. Daarna namen de teams de tijd om samen over de foto's te praten. Andere kinderen maakten collages, tekeningen en tafelverhalen met speelgoedfiguurtjes. Ook de sfeerkaarten die we met ouders gebruikten, kun je inzetten in gesprekken met kinderen. Oudere kinderen kunnen ook goed overweg met 'de top en de tip' (methodiek 5 van de teammethodieken).