



Hoe kun je het contact tussen ouders en buitenschoolse opvang versterken? Daarop is meer dan één antwoord te geven. Het project 'Spreekkansen in de buitenschoolse opvang' werd onlangs uitgevoerd op drie locaties in Boom en Oevel (Vlaanderen). Samen met de onderzoekers kwamen deze teams tot verschillende acties om ouders en opvang te verbinden.

Hoe kun je de contacten met ouders versterken?

Communicatie in de buitenschoolse opvang

Twee onderzoekers en een pedagogisch coach: dat waren de ingrediënten voor een traject ouderbetrokkenheid in de buitenschoolse opvang van Boom en Oevel (zie kader). Samen met het onderzoeksteam legden beide opvangorganisaties een gelijkaardig parcours af, waarin ze ongeveer dezelfde stappen zetten om de huidige stand van zaken, alle wensen en mogelijkheden rondom ouderbetrokkenheid in kaart te brengen:

- **Een doel voor ogen:** Wat betekent ouderparticipatie? Hoe ziet het ideale scenario eruit? Wat wil je op dat vlak bereiken?
- **Het perspectief van ouders:** Professionals hebben vaak het gevoel dat ouders de buitenschoolse opvang als 'een noodzakelijk kwaad' zien. Vraag je het aan ouders, dan blijkt dat zij die buitenschoolse opvang wel degelijk belangrijk vinden. Ouders vinden het normaal dat begeleiders meer tijd aan de kinderen spenderen dan aan hen, maar ze horen ook graag wat hun kind gedaan heeft. Bijvoorbeeld: 'Je kind heeft vandaag de kleintjes geholpen bij het vieruurtje, dat ging heel goed.' Ook wanneer het kind een minder goede dag had of ruzie gemaakt heeft, zijn ouders graag op de hoogte. Het is belangrijk dat je als team inzicht krijgt in

hoe de ouders het onderlinge contact ervaren en wat ze daarvan verwachten.

- **Zelf-analyse:** Tegelijk met een mini-onderzoek naar het perspectief van ouders, kun je als team ook je eigen analyse maken. Wat loopt goed? Wat kan beter? Welke rol speelt de inrichting van de ruimte? Welke informatie krijgen ouders? Wat wordt er gezegd in gesprek met ouders?
- **Tijd voor actie:** Vaak vloeit de aanpak haast vanzelf voort uit de bevraging van ouders, de analyse van de eigen organisatie en de doelstelling die je voor ogen hebt.

Met deze leidraad in het achterhoofd – van doelstellingen tot actie – werkte het team van Spreekkansen in twee organisaties aan een betere communicatie met ouders.

Tijd voor actie in Oevel

In de Kinderclub zijn zes begeleiders verantwoordelijk voor de opvang voor en na school. Op woensdagnamiddag en tijdens de vakanties is er opvang in een locatie vlakbij, waar begeleiders van verschillende vestigingen samenwerken. Het team van Oevel wilde



graag dat ouders de buitenschoolse opvang zouden zien als een warme, inspirerende plaats voor hun kinderen. Om de mening van ouders te peilen, organiseerden twee teamleden samen met de pedagogische coach van het onderzoek een inspraakavond. Als gespreksopener gebruikten ze foto's die het leven in de buitenschoolse opvang toonden. Ook hier bleken ouders de inbreng van begeleiders op prijs te stellen. Een mama was bijvoorbeeld blij dat een begeleider belde toen haar dochter ziek was: ze hoefde haar niet meteen te komen ophalen maar wist wel wat ze kon verwachten. Voor veel ouders blijkt buitenschoolse opvang ook een bewuste keuze: kinderen leren er sociale vaardigheden en hebben meer spelopties dan bijvoorbeeld bij de grootouders.

Naar aanleiding van deze peiling besloten de begeleiders een meer informele sfeer te creëren, onder meer door zichzelf vaker voor te stellen en de voornamen van ouders te gebruiken. Er kwam ook een gezellige nieuwjaarsreceptie met spelletjes en het verslag van de inspraakavond. Op grote tekenbladen en foto's konden ouders het resultaat van een brainstorm met kinderen zien: wat vinden zij leuk in de opvang? Zo raakten begeleiders en ouders in gesprek en leerden ze elkaar beter kennen.

Tijd voor actie in Boom

De buitenschoolse opvang in Boom heeft twee locaties: 't Kersenpitje en 't Beukenootje. De organisatie heeft een coördinator en op elke locatie is er een hoofdbegeleider. De 19 teamleden werken in een beurtrol op beide locaties. Ze werken daarnaast aan diverse initiatieven zoals het kinderarmoedeproject 'Boempetat' en een project voor huiswerkbegeleiding. Via het project Spreekkansen wilde het team de communicatie met anderstalige ouders versterken en ouders laten weten wat hun kinderen zoal doen in de opvang.

De begeleiders gebruikten het brengen en halen als moment om de ouders kort maar krachtig te bevragen. Het bleek interessant maar ook erg leuk om te doen. De ouders reageerden enthousiast en gaven ook complimenten. Zo zei iemand: 'Ik weet: de mensen hier *take good care of my daughter.*' Voor begeleiders was dat een opsteker.

Uit een interne analyse bleek dat ouders weinig wisten over de opvangtijd van hun kind. De kinderen spelen doorgaans op de eerste of tweede verdieping. Tijdens het afhalen regelt een medewerker de administratie voor de uitschrijving en belt naar boven om het kind te sturen. Zelf heeft die medewerker weinig te vertellen over de voorbije dag. Wat als ouders hun kind boven kunnen ophalen? Ouders zien dan wat hun kind aan het doen is en de begeleiders kunnen het gesprek aanknopen. Het startschot hiervoor werd een tentoonstelling die de kinderen boven organiseerden. Zo zagen ouders meteen een glimp van de opvang.

Een ander actiepunt was de presentatie van de opvang aan anderstalige ouders. De pictogrammen die de medewerkers gebruikten om een en ander toe te lichten, vonden ze zelf onhandig. Het idee om levensechte foto's te gebruiken, sloeg meteen aan. Begeleiders maakten foto's van de wandeling van de verschillende scholen naar de opvanglocatie, foto's van het vieruurtje waarbij de kinderen vers fruit eten, de reservekleden die beschikbaar zijn... Bij elke foto kwam beknopte tekst in het Nederlands, Frans, Engels, Spaans en Arabisch.

Randvoorwaarden

Hoewel beide opvangorganisaties een gelijkaardig traject volgden, zijn de actiepunten en resultaten anders. Dat is niet meer dan logisch: een goed ouderbeleid stem je af op je context. Toch is er in deze trajecten een rode draad te vinden. Een aantal randvoorwaarden moet bijvoorbeeld vervuld zijn om zo'n traject op de korte en lange termijn te laten slagen:



Begeleiders denken vaak dat ouders de opvang als een noodzakelijk kwaad zien, terwijl ouders graag net meer betrokken willen worden

- **Realistische plannen:** Om het contact met ouders te versterken, hoef je niet meteen je hele organisatie om te gooien. Een volkomen nieuwe aanpak kan volgens de organisaties zelfs een averechts effect hebben: 'Veel ouders komen niet elke dag, als dingen snel en dikwijls veranderen, ontstaat er verwarring.' Concentreer je op het moment waarop ouders hun kind in de opvang afhalen. Zoek uit hoe je die korte momenten betekenis kunt geven.
- **Betrokkenheid:** Het is belangrijk dat het hele team in het veranderingsproces betrokken wordt. Teken bijvoorbeeld een tijdlijn uit, waarop je de verschillende acties kunt noteren en aanvullen. Of maak een citatenboekje voor de uitspraken van ouders, kinderen en begeleiders, zodat bijvoorbeeld twee locaties toch op dezelfde golfhoogte kunnen blijven. Informeer zeker ook nieuwe medewerkers: de samenstelling van een team verandert in de loop van de tijd en je wil dat iedereen mee is.
- **Tijd voor reflectie:** Als je concrete acties plant, is het goed om samen bij die acties stil te staan. Hoe vertel je moeders en vaders bijvoorbeeld dat ze hun kind in de leefgroep kunnen ophalen, als dat voor hen helemaal nieuw is? Hoe vaak moedig je ouders die niet naar boven gaan aan om dat toch te doen? Vinden alle ouders het leuk om met hun voornaam aangesproken te worden? Bij elke actie drijven nieuwe vragen boven. Voorzie teamtijd om deze vragen samen te bespreken.
- **Samen met de kinderen:** Denk aan de tentoonstelling van de kinderen, waarmee ouders in de leefgroep worden uitgenodigd. Denk aan de fotoreportage over de opvang. Als je werkt aan je ouderbeleid, kun je daar zeker en vast ook de kinderen bij betrekken. Leg goed uit wat de bedoeling is en luister naar hun invalshoek.

Wordt verwacht

Van dit traject dat inzet op contact met ouders verschijnen binnenkort verschillende tools die je met je eigen organisatie kunt inzetten. Er komt een stappenplan waarmee je doelstellingen, acties en prioriteiten kunt bepalen. Er komen ook filmpjes met getuigenissen uit de twee experimenten. Deze tools kunnen je inspireren om het ouderbeleid in jouw buitenschoolse opvang verder uit te werken. ◀

Project Spreekkansen

In het project 'Spreekkansen in de buitenschoolse opvang' bracht het Expertisecentrum Pedagogische Ondersteuning in Kinderopvang eerst in kaart hoe verschillende organisaties voor buitenschoolse opvang aan ouderparticipatie doen. Meteen werd duidelijk dat buitenschoolse opvang daarvoor rekening houdt met de samenstelling van de buurt, de ruimte-indeling in de opvang, de draagkracht van het team en andere lopende projecten. Onderzoeksters Leen Dom en Dietlinde Willockx waren benieuwd hoe organisaties zo'n passende aanpak kiezen en welke ondersteuning ze daarbij kunnen gebruiken. Pedagogisch ondersteuner Sarah Vosselmans kwam erbij. Met de steun van VVSG en spk-Kiko werd een oproep gelanceerd. Het resultaat lees je in dit artikel: twee opvangorganisaties (uit Boom en Oevel) zetten acties op voor een beter contact met ouders. Hieruit komen tools waarmee je zelf op ouderbetrokkenheid kunt inzetten. Op www.pedagogischondersteunen.kdg.be kom je hierover alles te weten en vind je meer informatie over een studiedag die 20 oktober 2017 gepland wordt.