

Hoe voelt iedereen zich thuis bij Kinderstad in Nederland?



Marlies van Ginneken en Klari Tabor-sky beschrijven hoe hun organisatie begeleiders ondersteunt om ouders meer te betrekken bij de kinderopvang en om te werken rond diversiteit.

Nederland is een multiculturele samenleving. Zeker in Tilburg, waar Kinderstad een grote kinderopvangorganisatie is. Kinderstad omvat 74 kindercentra met 750 medewerkers. Zo'n 85 procent van de 2- tot 4-jarigen in de stad bezoeken een van deze centra. 'Voel je thuis bij Kinderstad': dat is de boodschap aan alle kinderen, ouders, medewerkers en partners. Om dit te bereiken, moet je je kunnen verplaatsen naar andere culturen en een duidelijke visie hebben op wat je de kinderen en ouders te bieden hebt. Je hebt ook een

model nodig van kwaliteitsverbetering dat bestaat uit beleidsontwikkeling, implementatie, evaluatie en bijstelling. In dit artikel leggen we uit hoe we te werk gaan om de samenwerking met ouders te verbeteren.

Samenwerking met ouders

Bij Kinderstad zien we onszelf en de ouders als partners in de opvoeding van kinderen. Een goede communicatie met de ouders is belangrijk om een relatie te kunnen opbouwen met hun kind en om het een veilige en vertrouwde omgeving te bieden. Ons doel is dat alle ouders, met hun verschillende achtergronden en wensen, zich thuis voelen bij Kinderstad. Dit doel is opgenomen in ons ouderbeleid. Hoe brengen we dit in de praktijk? En hoe

ondersteunen we de begeleiders om dit beleid vorm te geven?

In de eerste plaats besteden we aandacht aan toegankelijkheid en verwelkoming. Alle kinderen zijn welkom: in onze kindercentra is de diversiteit in onze samenleving zichtbaar. Mensen verwelkomen doen we door verschillende kleine dingen. Als ouders en kinderen de eerste keer langskomen, kunnen ze zich onwennig voelen. Door bijvoorbeeld een grote zon op te hangen bij de ingang, met daarin het woord 'Welkom' in verschillende talen, geef je mensen van een andere cultuur onmiddellijk een herkenningspunt en een positief gevoel. 'Ik ben hier welkom!'

Maar er is meer nodig om ouderparticipatie stevig in te bedden in de

dagelijkse praktijk. Uit een inventarisatie bij verschillende kindercentra bleek dat goede relaties met ouders niet vanzelfsprekend zijn. De communicatie met ouders verliep niet altijd naar wens. Sommige begeleiders gaven toe dat ze moeite te hebben met de diversiteit onder de ouders: dit betekent luisteren naar en rekening houden met andere opvattingen, waarden en wensen. Anderen uitten een behoefte aan nieuwe methodieken om op andere manieren te communiceren met ouders.

Hoe konden we kinderen en ouders zich meer welkom doen voelen in onze centra? We gingen op zoek naar scholings- en inspiratiebronnen om de communicatie met ouders en de ouderbetrokkenheid te versterken. Gefinancierd door het scholingsbudget van Kinderstad werden verschillende initiatieven genomen. Drie centra namen deel aan het tweejarige landelijke project 'Ouders en diversiteit', geïnitieerd en begeleid door Bureau MUTANT. Hierin werden gezamenlijk nieuwe werkwijzen ontwikkeld om het partnerschap met ouders vorm te geven, gebaseerd op de uitgangspunten van het DECET-netwerk en het adagio: 'Samen leven, samen doen, samen denken, samen beslissen'. Op basis hiervan hebben we samen met andere kinderopvangorganisaties een regionale training ontwikkeld: 'Ouders, de moeite waard'. Dit programma is verspreid bij verschillende organisaties, zowel kinderdagverblijven als scholen. Door deze gezamenlijke training is ook de samenwerking tussen beide versterkt. Daarbij zijn er interne trainingen, themabijeenkomsten en studiedagen georganiseerd; ouderbetrokkenheid is een vaste rubriek geworden in de personeelskrant van Kinderstad en er is een film gemaakt over de training 'Ouders, de moeite waard'.

Voor een goede implementatie in heel Kinderstad en een goede verankering van ouderparticipatie in alle



centra, hebben zowel begeleiders als unitmanagers meegedaan aan de trainingssessies. Er is ook aandacht besteed aan het overbrengen van de informatie naar de collega's.

Resultaten

Er zijn goede resultaten bereikt in bewustwording, communicatieve vaardigheden en het gebruik van ondersteunende instrumenten zoals de 'familiemuur'.

Als een begeleider zichzelf beschouwt als nauwe partner van de ouders voor de opvoeding van een kind, hoe komt die dan meer te weten over zijn of haar thuissituatie? Hoe zorg je dat er een goede communicatie tot stand komt, zeker wanneer er sprake is van een taalbarrière? Een hulpmiddel is de familiemuur. De begeleider vraagt aan de ouders om foto's mee te brengen van henzelf, familie, huisdieren, vrienden, hun huis, enz. Hij/zij vraagt aan de kinderen en ouders om wat uitleg, en geeft die door aan de persoon die de foto's ophangt (op ooghoogte van de kinderen). Zo leer je de familie beter kennen.

Kinderen vinden het prettig dat de foto's in hun speelomgeving hangen. Ze zoeken de familiemuur op, wijzen ernaar, tonen de foto's aan andere kinderen, noemen de namen, kruipen erbij als ze moe of verdrietig zijn. De thuisomgeving wordt een deel van de opvang en dat blijkt heel waardevol.

Een ander hulpmiddel is het begrip 'professionele nieuwsgierigheid'. Uiteraard kom je meer van ouders te weten door vragen te stellen. Maar mag je zomaar van alles vragen? Is dat niet opdringerig, en is het aanvaardbaar in andere culturen? We spreken van professionele nieuwsgierigheid: je mag vragen stellen in het belang van het kind, bijvoorbeeld tijdens de intake. In plaats van een formulier in te vullen met alle administratieve gegevens, kun je eerst een open gesprek voeren. Laat de ouder iets vertellen over de thuissituatie, het land van afkomst, het kind en zijn/haar opvoeding, hun verwachtingen. Ook tijdens de wensperiode zijn persoonlijke gesprekken heel zinvol. En als taal een barrière vormt, kunnen foto's of afbeeldingen een houvast bieden. Zo'n visuele vorm



van communicatie werkt trouwens in twee richtingen: de begeleider kan foto's gebruiken om te tonen wat er gebeurt in de loop van de dag (eten, spelen, slapen, buiten spelen, fruithapje, enzovoort.)

Oudertevredenheid: meten is weten is verbeteren

Kinderstad vraagt geregeld aan ouders naar hun mening over de kwaliteit van de opvang. Zo'n 400 ouders nemen deel aan een ouderpanel. Vier keer per jaar worden deze ouders vragen gesteld over actuele onderwerpen. Om de twee jaar nemen we een tevredenheidsonderzoek af, waarin ouders een vragenlijst invullen over alle mogelijke onderwerpen. Uit een onlangs afgerond onderzoek bleek bij de ouders vooral de nood aan een grotere flexibiliteit.

Begeleiders staan altijd open voor gesprekken met ouders, maar eens per jaar worden ouders expliciet uitgenodigd voor een zogenaamd 'kindersprek' over het welbevinden van hun kind. Voorafgaand aan dit gesprek wordt een uitgebreide observatie gemaakt, zodat de begeleider en de

ouders volop gespreksstof hebben over het kind. Zowel ouder als begeleiders zijn erg enthousiast over deze ontmoetingen, die druk worden bezocht.

Kwaliteitsdoelstellingen voor 2007
We hebben ervoor gekozen om een nog grotere ouderbetrokkenheid in elk kindercentrum tot kwaliteitsdoelstel-

ling voor 2007 te maken. Ieder kindercentrum heeft doelstellingen geformuleerd op vier gebieden: samen leven, samen doen, samen denken en samen beslissen. Met veel enthousiasme zijn actieplannen gemaakt en aan het einde van 2006 hebben de centra aan mekaar voorgesteld wat zij hebben gedaan en wat succesvol was. Als steun bij dit werk heeft elk centrum een digitale camera gekregen om aan de ouders te kunnen tonen wat er gebeurt in de loop van een dag.

Tot slot

Kinderstad vindt een goede en open communicatie met ouders een absolute voorwaarde om kinderen goed te kunnen opvangen, te stimuleren in hun ontwikkeling en om diversiteit te erkennen en waarderen. Door de begeleiders hiervoor zelf verantwoordelijk te maken, hen te laten meedenken hoe ouders te benaderen en te betrekken, vergroten we de kans dat een goede communicatie ontstaat. Er komen verrassende en eenvoudig uit te voeren ideeën uit. Een aanpak die werkt!



Ouderparticipatie, ook voor vaders!
Katlijn Demuyne (red.)
36 pagina's

De taakverdeling tussen vaders en moeders is de laatste decennia sterk geëvolueerd. Nu moeten we die verdeling ook omzetten in een aangepaste praktijk in de kinderopvang. De brochure Ouderparticipatie, ook voor vaders! wil medewerkers in de kinderopvang actief sensibiliseren over vaderparticipatie.

Tegelijkertijd is deze brochure een praktisch doe-instrument. Kinderdagverblijven kunnen zich via een beknopte zelfevaluatie, een realistisch beeld vormen van ouderparticipatie in hun organisatie. De plaats van de vaders komt hier uitgebreid aan bod.

Dit instrument werd ontwikkeld binnen het Europees Equal-project ECCE AMA en verschijnt ook in het Duits en Frans

