

Tip VAN DE WEEK

Parenticom heeft op haar facebookpagina elke maandag een 'spreekuur ophaal/brengmomenten'. Er staat dan elke keer een nieuwe tip op over dit onderwerp. Kijk op www.facebook.com/Parenticom-Partners



Haal meer uit het

HAAL- EN BRENGMOMENT



Een goede overdracht is allesbepalend voor het beeld dat een ouder krijgt van een kinderopvangorganisatie. Het zijn maar een paar minuten per dag, maar ze kunnen het verschil maken. Reden genoeg om daar in te investeren. Communicatietrainer Nicole van Asten legt uit hoe.

TEKST MARIËLLE VAN BUSSEL FOTO WILBERT VAN WOENSEL

Tips

VOOR EEN GOEDE OVERDRACHT:

- Geef geen opsomming van de hele dag, maar zoom in op één moment en vertel daar gedetailleerd over. Bijvoorbeeld: 'Klaas heeft in de zandbak gespeeld met Noa. Klaas gaf het zand in een emmer aan, Noa maakt er een kasteel van door de emmers met zand om te draaien. Samen schaterden ze van het lachen.'
- Houd de praktische informatie over eten en slapen zo kort mogelijk. Daar zijn ook schriftjes of daglijsten voor.
- Beschrijf niet alleen het eindresultaat, maar zeker ook het proces. Hoe een kind iets in elkaar knutselde of hoe de samenwerking met groepsgenoten ging. Dat zegt meer dan alleen die mooie foto van het resultaat.
- Geen inspiratie? Neem de observatielijst erbij en spreek met het team af om deze week vooral te focussen op bijvoorbeeld het item 'creativiteit'. Zo kom je verder dan de onderwerpen eten en slapen.
- Bang om iets te vergeten tijdens de drukte van het ophaalmoment? Schrijf een paar steekwoorden op een post-it.
- Stel open vragen aan de ouder. Dat levert meer informatie op.
- Durf ouders om feedback te vragen. Hoe ervaren zij de overdracht?
- Check ook de Facebookpagina van Parenticom. Daarop vind je elke week een nieuwe tip over het overdrachtmoment in het 'spreekuur ophaal- en brengmomenten'.

Noa heeft een fijne dag gehad. Ze heeft lekker geslapen, goed gegeten en heerlijk gespeeld.' Hoe vaak hoor je jezelf dit aan het eind van de dag tegen een ouder zeggen? En waarom? Omdat Noa het inderdaad fijn heeft gehad? Omdat je geen inspiratie hebt om iets anders te vertellen? Of omdat je het simpelweg gewoon te druk hebt, met nog zes andere ouders die hun kinderen ophalen? 'Toch', benadrukt Nicole van Asten, 'laat je met deze overdracht een enorme kans liggen.' Nicole is directeur van Parenticom en ze verzorgt communicatietrainingen in de kinderopvang. Eén daarvan is helemaal gericht op de overdracht bij het brengen en halen van de kinderen. Waarom? 'Juist die paar minuten die je per dag met een ouder hebt, zijn beeldbepalend voor de kwaliteit van jouw opvang. Je kunt alles nog zo goed geregeld hebben gedurende de dag, maar als je dit tijdens de overdracht niet goed kunt overbrengen, laat je je kwaliteiten en meerwaarde niet zien.'

Kindspecifiek

Maar hoe pak je dat aan? Volgens Nicole is het belangrijk dat de overdracht kindspecifiek is. 'Veel ouders maken zich zorgen of hun kind niet kopje onder gaat in de groep. Als jij iets specifiek over het kind kunt vertellen, laat je zien dat je hem of haar ook écht gezien hebt. "Lekker gegeten" of "lekker geslapen" zegt niet zo

veel. Vertel bijvoorbeeld hóe het kind gegeten heeft. Als je het ook nog kunt koppelen aan een ontwikkeling, is dat nog beter. Misschien heeft ze voor het eerst zelf de lepel naar haar mond gebracht.' De kwaliteit van de overdracht wordt groter als je de pedagogische visie van het kinderdagverblijf meeneemt. Staat zelfstandigheid hoog in het vaandel, dan kun je daar iets over zeggen, bijvoorbeeld wanneer het kind zelf een ruzie goed heeft opgelost.

Kindontwikkeling, pedagogische visie, het klinkt allemaal erg hoogdravend voor die paar minuten die je per dag met een ouder hebt. Maar volgens Nicole is het simpeler dan het lijkt, en kan het nog steeds in een minuut verteld worden. 'Ik realiseer me dat pm'ers tegen een aantal uitdagingen aanlopen als het gaat om een goede overdracht,' zegt ze. 'Het kan heel erg druk zijn als er veel ouders tegelijk komen en je ook nog alleen op de groep staat. Er zijn organisaties die bewust om die reden twee mensen op de groep zetten aan het begin en eind van de dag. En gebeurt dat niet, dan is het zaak om rustig te blijven en het overzicht te bewaren. Zo kun je gedurende de dag een paar steekwoorden per kind op een post-it schrijven. Die kun je als geheugensteun gebruiken tijdens de overdracht. Maar realiseer je vooral dat het niet elke dag perfect hoeft te zijn. Morgen weer een kans.'

De gehaaste ouder

En dan zijn er nog de ouders die ofwel te veel praten ofwel te weinig. 'Je weet vaak wel wie die ouders zijn, en dus kun je je bewust richten op die ene ouder die je nooit spreekt. Maak oogcontact en stel een vraag. Ben je al met iemand in gesprek die het geen probleem vindt om te wachten, parkeer die dan even met de vriendelijke opmerking dat je even met die andere ouder iets wilt bespreken. Blijft die haastige ouder toch de boot afhouden, bespreek dan op een passend moment het belang van een overdracht. Om goede kwaliteit te bieden is er een minimaal contact nodig met de ouders, en dat kun je gewoon bespreken. Zo werk je aan de band met de ouder.'

CASUS KINDERDAGVERBLIJF

'Ja hoor, alles is goed gegaan, lekker gegeten en gedronken, en ook nog heerlijk geslapen. Geen bijzonderheden eigenlijk.'

Nicole van Asten: Dit geeft een algemeen beeld dat op elk willekeurig kind van toepassing kan zijn. Woordjes als 'goed', 'lekker' en 'heerlijk' zeggen weinig. Wát is goed gegaan? Wát is lekker gegeten? Vergeet niet dat 'bijzonderheden' ook hele kleine details kunnen zijn voor ouders. Leuker en beter is:

'Yannick heeft zelf haar boterham gesmeerd. Met de tong uit haar mond! Na eerdere pogingen lukte het haar nu goed om met een mes in haar rechterhand de boterham te smeren. Met rode wangen en vol trots riep ze: "KLAAR". Daarna heeft ze met een grote glimlach twee boterhammen gegeten.'

Nicole: 'Je zegt hier iets specifiek over het kind, het geeft iets aan over de motorische ontwikkeling en zelfstandigheid en je laat zien dat je het kind écht gezien hebt. Groot effect in nog geen minuut!'

De gehaaste ouder is een bekend fenomeen in deze samenleving. Nicole merkt tijdens trainingen ook dat veel pm'ers denken dat een ouder helemaal niet zit te wachten op een overdracht. 'Maar draai het eens om. Waarom zou een ouder blijven hangen als jij niet verder komt dan "Lekker gegeten, lekker gespeeld"? Investeer dus eerst in jouw overdracht, waardoor de ouder ook enthousiaster wordt en wél wil horen hoe het is gegaan.' Aan de andere kant heb je de ouders die blijven praten. Een gesprek vriendelijk afronden hoort bij de competenties van een pm'er. Van Asten: 'Neem de leiding terug in het gesprek en vat kort samen wat de ouder verteld heeft. Wens hem of haar een fijne avond en ga door naar de volgende.'

Overgang bso

Het verschil tussen het kinderdagverblijf en de bso is groot als het gaat om de over-

dracht. Er is sowieso een overdracht-moment minder en er zijn meer kinderen op de groep. 'Realiseer je dat ouders van bso-kinderen ook behoefte hebben aan een overdracht. Ga er niet vanuit dat alle kinderen zelf wel vertellen hoe het is geweest. En als dat wel zo is, is het de vraag of dat voldoende is om de meerwaarde van de bso te laten zien. Dus werk ook hier aan een kwalitatieve overdracht waarbij je inzoomt op één moment of activiteit en koppel die eventueel aan een ontwikkelgebied. Het is een meerwaarde, zeker voor een bso die steeds meer klanten verliest.'

Nicole geeft toe dat het best iets vergt van een pm'er om te werken aan een goede inhoudelijke overdracht. 'Maar als je niets te vertellen hebt, heb je dus niet goed gekeken.' En: 'Je mag trots zijn op wat je doet! Je bent niet voor niets die professional!' <

CASUS BSO

'Volgens mij was het een leuke middag hoor. Zoals altijd toch? Vond je het leuk, Mats? Vertel thuis maar eens aan mama wat je allemaal gedaan hebt. Fijn weekend!'

Nicole van Asten: 'Een woord als 'volgens mij' geeft het signaal af dat je het niet zeker weet. Woorden als 'allemaal' en 'altijd' zijn te algemeen en abstract. Let op je eigen stopwoordjes. Wel leuk dat Mats betrokken wordt bij het gesprek. Een open en specifieke vraag aan hem zal nog meer waardevolle informatie opleveren.'
'Mats, je hebt vandaag enthousiast meegedaan. Met wie heb je dit bouwwerk gemaakt? Ik zag je enorm lachen als het bouwwerk weer een etage hoger werd!'