

Vroegsignalering en ondersteuning in de kinderopvang

Monitor naar de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de Alert4you coach in de kinderopvang



© 2014 Nederlands Jeugdinstituut Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft deze studie verricht in opdracht van DMO Amsterdam

Auteur(s)

Willeke Daamen

Cécile Chênevert

Nederlands Jeugdinstituut

Catharijnesingel 47

Postbus 19221

3501 DE Utrecht

Telefoon 030 - 230 63 44

Website www.nji.nl

E-mail info@nji.nl

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	5
1.1 Toelichting onderzoeksvragen en opzet monitor	6
1.2 Leeswijzer	7
2 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang.....	9
2.1 Doel	9
2.2 Aanpak	11
2.3 Match tussen ondersteuningsbehoeften en ondersteuningsaanbod.....	15
3 Samenwerking	18
3.1 Samenwerking tussen de coach en de OKA onderling.....	18
3.2 Samenwerking tussen kinderopvang en ouder-kindadviseur en coaches	20
4 Feiten & cijfers over tevredenheid.....	24
4.1 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang	24
4.2 Samenwerking.....	26
5 Succesfactoren en aandachtspunten op een rij.....	28
5.1 Succesfactoren.....	28
5.2 Aandachtspunten	29
6 Conclusie en aanbevelingen.....	31
6.1 Conclusie	31
6.2 Aanbevelingen	33

1 Inleiding

Opvoeden, opgroeien en ontwikkelen gaat met vallen en opstaan, dit geldt voor ieder kind. Door talenten en belemmeringen in de ontwikkeling tijdig te signaleren en hier gepaste ondersteuning in te bieden, kan elk kind opgroeien tot wie het werkelijk is en wat het werkelijk kan.

Pedagogisch medewerkers in de kinderopvang hebben een belangrijke rol in het signaleren en het bieden van de gepaste ondersteuning. Zij zien jonge kinderen vaak meerdere keren per week. Zij ondersteunen kinderen in hun ontwikkeling en stemmen daarin af met ouders. Uit de praktijk blijkt echter dat pedagogisch medewerkers geregeld onvoldoende toegerust zijn om problemen in de ontwikkeling tijdig te signaleren, kinderen met problemen in de ontwikkeling voldoende te ondersteunen en hierover constructief te communiceren met ouders.

Om pedagogisch medewerkers beter toe te rusten en hen te versterken in de belangrijke taak die zij hebben is Alert4you ontwikkeld. Alert4you is een samenwerkingsvorm waarin een medewerker van jeugdzorg pedagogisch medewerkers van de kinderopvang in de dagelijkse praktijk coacht, dit wordt coaching on the job genoemd*. Binnen Amsterdam wordt al geruime tijd gebruik gemaakt van Alert4you en in meerdere kinderdagverblijven vindt coaching on the job plaats. In 2012 heeft het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) een monitor uitgevoerd naar de samenwerking tussen de jeugdzorgcoach en de kinderopvang in Amsterdam.

Dit jaar (2014) zijn in Amsterdam ouder-kindadviseurs (OKA) geïntroduceerd. De ouder-kindadviseurs spelen een belangrijke rol in de aanpak van de zorg voor jeugd. De ouder-kindadviseur biedt laagdrempelige pedagogische ondersteuning aan kinderen, ouders en de basisvoorzieningen, waaronder ook de kinderopvang. De ouder-kindadviseurs die betrokken zijn bij de kinderopvang hebben een achtergrond in de jeugdgezondheidszorg. Voor ouders en kinderen vormen zij het vertrouwde gezicht dat hen hulp kan bieden en eventueel extra hulp kan inschakelen.

DMO Amsterdam is samen met de manager ouder-kindadviseurs, manager van de coaches (MOC 't Kabouterhuis) en drie grote kinderdagverblijven in Amsterdam om tafel gegaan om te bespreken hoe de ouder-kindadviseur en de coach zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen worden ingezet. Dit heeft geleid tot een structuur die als pilot in het stadsdeel Oost bij een 13tal kinderdagverblijven wordt toegepast. De 13 kinderdagverblijven zijn geen initiatiefnemers van deze pilot.

In de pilot ondersteunt de ouder-kindadviseur ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers in de kinderopvang bij vragen over opgroeien en opvoeden. De adviseur komt op de groep om deze ondersteuning te bieden. De coach biedt ondersteuning aan ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers, maar dan op het gebied van opvallend gedrag van kinderen. De coach komt niet structureel op de groep maar kan door de ouder-kindadviseur wanneer dit nodig is worden ingeschakeld. De samenwerking tussen de ouder-kindadviseurs, de kinderopvang en de coaches bevindt zich in een startfase.

De Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Amsterdam heeft het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) gevraagd een monitoronderzoek te verrichten naar de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach. Het doel van deze monitor is inzicht krijgen in de succesfactoren en aandachtspunten van de huidige samenwerking. Dit verslag geeft de resultaten van de monitor weer en sluit af met concrete aanbevelingen die kunnen helpen bij het vormgeven van de optimale samenwerking, zodat de kinderopvang met behulp van de ouder-kindadviseur en de jeugdzorgcoach kinderen met opvallend gedrag tijdig signaleert, adequaat omgaat met dit gedrag en samenwerkt met ouders.

*Voor een uitgebreidere omschrijving van Alert4you verwijzen wij u graag naar www.alert4you.nl

1.1 Toelichting onderzoeksvragen en opzet monitor

De monitor heeft als doel inzicht te geven in de succesfactoren en aandachtspunten in de samenwerking van beide trajecten. Om dit te kunnen monitoren is vooraf vastgesteld wat procesmatige en inhoudelijke einddoelen van deze samenwerking zijn:

Procesmatige einddoelen

Rol van OKA naar de kinderopvang:

- De OKA heeft zicht op de behoefte en vragen over opvallend gedrag die bij de kinderopvang spelen.
- De kinderopvangpartners hebben zicht op het aanbod wat de OKA hen kan bieden.
- Vragen vanuit de kinderopvang omtrent opvallend gedrag van kinderen zijn adequaat opgepakt door de OKA.

Samenwerking tussen de OKA en de coach

- Er is sprake van rolduidelijkheid tussen de taken van de OKA en die van de coach
- Het is duidelijk welke coaching er nog nodig is naast de inzet van de OKA en in welke intensiteit
- Het is duidelijk wat de meerwaarde van de coach is ten opzichte van de OKA
- De OKA werkt op constructieve wijze samen met de coach. Hierdoor wordt de samenwerking tussen jeugdzorg en jeugdgezondheidszorg bevorderd.
- Het is helder hoe men specialistische hulp (die van de coach) binnen de context van de ouder-kindadviseurs kan inzetten.

Inhoudelijke einddoelen

- De kinderopvang is in staat om opvallend gedrag van kinderen tijdig te signaleren.
- De kinderopvang handelt adequaat bij opvallend gedrag van kinderen, zowel in de begeleiding van het kind als in de samenwerking met ouders.
- De pedagogisch medewerkers op de kinderopvang voelen zich bewust bekwaam om bovenstaande doelen te bereiken.
- Kinderen (en hun ouders) worden zo licht mogelijk en zo vroeg als mogelijk ondersteund, zodat zij zoveel mogelijk binnen de reguliere basisvoorzieningen kunnen opgroeien.

De monitor onderzoekt of bovenstaande doelen binnen de huidige samenwerking worden bereikt en wat eventuele verbetermogelijkheden zijn. Om dit te kunnen meten zijn in de monitor de volgende instrumenten ingezet:

- Interview met managers: dit is een interview met de betrokken projectleider vanuit het OKC (manager van de OKA), de projectleider van MOC 't Kabouterhuis (manager van de coach), de betrokken managers vanuit de betreffende kinderopvangorganisaties en de projectleider vanuit DMO Amsterdam.
- Korte vragenlijst voor managers: in dit lijstje registreren zij hun tevredenheid over de aanpak en werkwijze.
- Afnamesessie: een panelsessie is een interactieve werksessie waarin pedagogisch medewerkers van de kinderopvang wordt gevraagd naar hun werkwijze en de invloed van de OKA en de coach daarop op bovenstaande thema's. De pedagogisch medewerkers van de verschillende betrokken kinderdagverblijven worden samengenomen in één panelsessie.
- Korte vragenlijst voor pedagogisch medewerkers: in dit lijstje registreren zij hun tevredenheid over de samenwerking met de OKA en de coach.

- Telefonische interviews met ouders :dit zijn interviews met ouders die actief te maken hebben gehad met een OKA op de kinderopvang.
- Korte vragenlijst voor ouders waarin tevredenheid gemeten wordt.
- Telefonische interview met de coaches: in dit interview wordt vanuit het oogpunt van de coach geanalyseerd wat de werkwijze oplevert en hoe de samenwerking verloopt.
- Korte vragenlijst voor coaches: in dit lijstje registreren zij hun tevredenheid over de aanpak en werkwijze.
- Telefonisch interview met de OKA: in dit interview wordt vanuit het oogpunt van de coach geanalyseerd wat de werkwijze oplevert en hoe de samenwerking verloopt.
- Korte vragenlijst voor de OKA: in dit lijstje registreren zij hun tevredenheid over de aanpak en werkwijze.

In het stadsdeel Oud-Oost gaat het om de samenwerking tussen vier OKA's, twee coaches en 13 kinderdagverblijven. In de monitor zijn twee OKA's, 2 coaches, 4 pedagogisch medewerkers, de managers van de OKA's, de coaches, en 3 kinderdagverblijven en de beleidsadviseur van de gemeente Amsterdam betrokken.

De verzamelde gegevens worden geanalyseerd en gerapporteerd in dit verslag.

De monitor heeft als doel antwoord te geven op de volgende thema's. De monitor:

- Laat zien of de procesmatige einddoelen (in relatie tot de inhoudelijke doelen), zoals hierboven genoemd, zijn behaald.
- Geeft zicht op succesfactoren en knelpunten. Dit geeft direct aanknopingspunten voor verbetering van de inzet in de praktijk.
- Geeft zicht op de tevredenheid van ouders, kinderopvangmedewerkers (management, de OKA en de coach) betreffende de doeltreffendheid van het project.
- Geeft advies over de verdere inzet en samenwerking tussen de OKA en de coach binnen de context van de kinderopvang.

De resultaten uit de vragenlijst geven een indicatie over de tevredenheid van de managers, de ouder-kindadviseurs en coaches, de pedagogisch medewerkers en ouders. De vragenlijst is bij een kleine onderzoeksgroep afgenomen en kunnen dus niet gegeneraliseerd worden.

De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach vindt nog maar kort plaats. Een goede samenwerking tussen professionals vraagt tijd omdat de professionals elkaar eerst goed moeten leren kennen en vertrouwen. Om goed zicht te krijgen op de resultaten van de samenwerking en mogelijke verbeterpunten is het wenselijk dat na een ruimere periode nog een monitorafname plaatsvindt, zodat kan worden gezien hoe de samenwerking verloopt wanneer de eerste obstakels zijn genomen.

Tot slot is in de monitor een kleine onderzoeksgroep betrokken. Dit betekent dat de resultaten niet gegeneraliseerd kunnen worden. De monitor geeft een kwalitatief beeld van de succesfactoren en aandachtspunten van de structuur ten tijde van de monitorafname (maart - juni 2014).

1.2 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van de monitor weergegeven. De resultaten zijn in iedere paragraaf per onderzoeksgroep weergegeven (managers, ouder-kindadviseurs en coaches,

pedagogisch medewerkers en ouders). De beleidsadviseur van de gemeente Amsterdam valt voor de leesbaarheid van dit rapport ook onder de term manager.

In hoofdstuk 2 staat de inhoudelijke invulling van de pilot centraal. Hierbij wordt aandacht besteed aan het doel, de aanpak en aan de match tussen het ondersteuningsaanbod en de ondersteuningsbehoefte van de kinderopvang. In hoofdstuk 3 staat de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur, de coach en de kinderopvang centraal. Hoofdstuk 4 geeft de uitkomsten van de afgenomen vragenlijsten weer. Elke paragraaf van hoofdstuk 3, 4 en 5 wordt afgesloten met de belangrijkste succesfactoren en aandachtspunten. Tot slot staan in hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen beschreven.

2 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang

In de interviews en de panelsessie die met managers, ouder-kindadviseurs, coaches, pedagogisch medewerkers en ouders is informatie verzameld over de inhoudelijke invulling van de rol van de ouder-kindadviseur en de coach in de kinderopvang. In dit hoofdstuk geven we weer wat volgens de respondenten het doel van de pilot is, hoe invulling wordt gegeven aan de aanpak van de ouder-kindadviseur en de coach en tot slot wordt weergegeven hoe de match tussen het ondersteuningsaanbod en de ondersteuningsbehoeften van de kinderopvang wordt ervaren. Iedere paragraaf geeft per respondentgroep de resultaten weer.

2.1 Doel

2.1.1 Managers

Volgens de manager van de ouder-kindadviseur heeft de samenwerking als doel dat de ouder-kindadviseur zo spoedig mogelijk te raadplegen is voor ouders én ook voor de kinderopvang. Volgens de manager heeft de pilot twee doelstellingen: samenwerking op vroegsignalering en ondersteunen van de kinderopvang én ondersteuning bieden aan ouders en kinderen in hun eigen omgeving. Ze wil bijvoorbeeld dat de ouder-kindadviseur laagdrempelig is voor ouders:

“Ouders hebben aangegeven graag in hun directe omgeving vragen te stellen. Daarom is het goed dat de ouder-kindadviseur bij de kinderopvang aansluiting zoekt”

(manager van de ouder-kindadviseurs)

De aanwezige managers vanuit de kinderopvang geven aan dat volgens hen het doel is dat ze samenwerken rondom vroegsignalering. De komst van de ouder-kindadviseurs geeft extra hulp zonder bedreiging voor ouders. De manager vanuit DMO vindt dat er verschillende nuances gelegd kunnen worden:

“De focus kan liggen op de inzet van de ouder-kindadviseur of op de behoefte van ouders. Dat is voor mij iets anders. Mijn inziens gaat het erom dat de ouder-kindadviseur met name beschikbaar is voor de kinderopvang, zodat de kinderopvang vervolgens zelf beter in staat is ouders en kinderen te helpen”

(manager vanuit DMO)

2.1.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

Volgens de ouder-kindadviseurs is het doel van het project: zo laagdrempelig en snel mogelijk hulp bieden. De ouder-kindadviseurs kijken of zij de ondersteuning kunnen bieden of dat de expertise van de coach beter aansluit. De ondersteuning is gericht op kinderen en op ouders.

De coaches benoemen dat zij met het project de volgende doelen beogen:

- Het laagdrempelig houden van hulp voor ouders en leidsters
- Deskundigheidsbevordering van ouder-kindadviseur en pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf
- Kortere lijntje tussen ouder-kindcentrum en specialistische zorg
- Kind behouden in normale setting

Nog niet alle betrokkenen zijn volgens de coaches en de ouder-kindadviseurs op de hoogte van deze doelen. Het project is nog in een opstartende fase waardoor nog niet alle ouders of pedagogisch medewerkers ervaringen hebben met de ouder-kindadviseurs of de coaches.

Ter kennismaking van de proeftuin zijn een coach en ouder-kindadviseur bij de kinderdagverblijven die betrokken zijn in de pilot langs geweest. In de teamoverleggen is er aandacht geweest voor de ouder-kindadviseur en de coaches en wat zij voor de pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders kunnen betekenen. In een teamoverleg hebben de pedagogisch medewerkers casussen meegenomen die ze graag met ouder-kindadviseur wilde bespreken. De ouder-kindadviseur heeft met hen doorgenomen hoe de pedagogisch medewerkers de ingebrachte casussen kunnen aanpakken. Hiernaast is een ouder-kindadviseur ook aangesloten bij een ouderavond waarin zij voorlichting heeft gegeven over ongehoorzaamheid van kinderen aan de hand van Triple P. Volgens de ouder-kindadviseur waren ouders hier erg enthousiast over vanwege de informatie maar ook vanwege de uitwisseling onderling. Het doel van de ouderavond was aan ouders te laten zien wat de ouder-kindadviseur voor hen kan betekenen.

De ouder-kindadviseurs benoemen dat zij aansluiten bij de wens van het kinderdagverblijf. Aansluiten bij de ouderavond en het bespreken van casussen tijdens een teamoverleg waren dan ook op initiatief van het kinderdagverblijf. De ouder-kindadviseurs benoemen dat er een verschil in niveau is tussen de kinderdagverblijven, sommige hebben al een stevige ondersteuningsstructuur en andere nog niet zo. De activiteiten die zij inzetten proberen ze zo goed mogelijk hierop aan te laten sluiten.

2.1.3 Pedagogisch medewerkers

Voor het merendeel van de pedagogisch medewerkers is onduidelijk wat het verschil is tussen de ouder-kindadviseur en de coach. Voor één pedagogisch medewerker (tevens manager) is het wel duidelijk: de ouder-kindadviseur is voor haar het eerste aanspreekpunt en als de adviseur er niet uitkomt wordt de hulp van de coach ingeschakeld.

2.1.4 Ouders

De geïnterviewde ouders geven aan dat ze op de hoogte zijn van de extra ondersteuning die geboden wordt op de kinderopvang. Ze zijn echter verschillend op de hoogte:

- Eén ouder is bekend met de externe adviseur van 't Kabouterhuis. Volgens de ouder is de adviseur er om de pedagogisch medewerkers te ondersteunen en snel hulp te kunnen bieden wanneer de nodig is. Ze heeft nog nooit van de term ouder-kindadviseur gehoord.
- Eén ouder is bekend met de samenwerking met het ouder-kindcentrum. Er is een ouderavond geweest waarin deze samenwerking is uitgelegd. De ouder-kindadviseur heeft tijdens deze bijeenkomst zichzelf voorgesteld en voorlichting gegeven aan ouders over de ontwikkeling van kinderen. De ouder vond deze bijeenkomst zeer waardevol. Volgens haar had de bijeenkomst twee functies: enerzijds ouders meer kennis geven over een specifiek onderwerp, anderzijds uitwisseling tussen ouders creëren zodat zij elkaar kunnen ondersteunen. De ouder geeft aan dat er veel ouders zijn met eerste kinderen en dat deze bijeenkomsten dus erg helpend kunnen zijn om ouders op een laagdrempelige manier te ondersteunen. Voor haar zou het een grote meerwaarde hebben als dergelijke bijeenkomsten meerdere keren per jaar plaatsvinden. Zij is niet bekend met de algemene samenwerking met 't Kabouterhuis.

- Eén ouder is bekend met zowel de ouder-kindadviseur als de coach. De ouder geeft wel aan dat het als 'leek' moeilijk is om de twee termen uitelkaar te houden en is het onduidelijk wat ze inhouden. Ouder is geïnformeerd door een pedagogisch medewerker dat er 'iemand van de pilot' komt.

Succesfactoren

- Er zijn activiteiten ondernomen om de komst van de ouder-kindadviseurs bij de pedagogisch medewerkers en bij ouders onder de aandacht te brengen. Een aantal activiteiten hebben de ouder-kindadviseur en de coach gezamenlijk ondernomen.
- De geïnterviewde ouders zijn op de hoogte van de extra ondersteuning die op de groepen geboden wordt.

Aandachtspunten

- De managers lijken verschillende doelen te beogen met de inzet van de ouder-kindadviseur en de coach. Zo heeft de één de focus meer liggen op het bieden van laagdrempelige ondersteuning aan ouders en ligt de focus van de ander meer op het versterken van de kinderopvang.
- Voor de pedagogisch medewerkers is niet duidelijk wat het verschil is tussen de ouder-kindadviseur en de coach en is het onduidelijk met welk doel beide professionals op de groep worden ingezet.

2.2 Aanpak

2.2.1 Managers

Volgens de aanwezige managers van de kinderopvang is de aanpak van de coach en de ouder-kindadviseur per kinderopvang verschillend. Bij de ene kinderopvang komt de ouder-kindadviseur geregeld en bij de andere minder frequent en meer op vraag. Het is voor hen niet altijd duidelijk waarom dit verschil er is. De manager van de ouder-kindadviseurs geeft aan dat het heel verschillend is hoe de ouder-kindadviseurs 'binnen' kwamen op het kinderdagverblijf. Bij sommige opvanglocaties werden ze gelijk met open armen ontvangen, bij anderen moesten ze echt langs de groepen om meer duidelijk te maken wat ze te bieden hebben. Als er vervolgens contact is over een bepaald kind, dan ondersteunt de ouder-kindadviseur:

'Voor mij is de ouder-kindadviseur met name de poort naar verdere zorg. Zij weet goed welke andere instanties eventueel ingeschakeld kunnen worden. Bovendien heeft ze een aanvullende medische blik'
(manager kinderopvang)

De manager van de coaches geeft aan dat de coach en de ouder-kindadviseur gezamenlijk op kennismakingsgesprek geweest zijn.

“Vervolgens is het nu nog de taak van de coaches om de juiste vragen te stellen aan de leidster en samen te zoeken naar oplossingen. Het is ook de taak van de coach om de inschatting te maken tussen achterstanden/stoornissen en mogelijkheden van het kind. We streven er naar dat de coach straks pas later in beeld komt, en de leidster eerste de ouder-kindadviseur raadpleegt en pas later in contact komt met de coach, als specialist, indien dit nodig is. In dit geval neemt de coach het even over van de ouder-kindadviseur en pakt de ouder-kindadviseur het later weer op”

(manager coaches)

De manager vanuit DMO vindt dit een discussiepunt:

“De ouder-kindadviseur beslist dan over de inzet van de coach. Dit zorgt ervoor dat de coach niet meer rechtstreeks toegankelijk is voor de kinderopvang. Dit zorgt voor vertraging. Zijn de ouder-kindadviseurs daarnaast wel in staat om te besluiten wanneer de inzet van de coach nodig is?”

(manager vanuit DMO)

De managers van de coaches en de ouder-kindadviseurs beamen dat het essentieel is dat de coach en de ouder-kindadviseur elkaar heel goed weten te vinden.

2.2.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

De ouder-kindadviseurs geven aan dat zij regelmatig op de kinderdagverblijven komen. Bij sommige kinderdagverblijven hebben ze een structurele afspraak om de zes weken, bij anderen is de frequentie één keer in de twee tot drie maanden. Ze gaan tijdens de bezoeken de groepen langs om te kijken of er vragen zijn bij de pedagogisch medewerkers. Daarnaast hebben ze een gesprek met de leidinggevende om te horen hoe het op de groepen gaat. De leidinggevende koppelt tijdens deze gesprekken terug hoe het gaat, wat er speelt en wat er nodig is. Naast deze structurele bezoeken hebben de kinderdagverblijven ook de mogelijkheid om de ouder-kindadviseur te benaderen via e-mail of telefoon.

De activiteiten die de ouder-kindadviseurs inzetten zijn verschillend. De activiteiten bestaan voornamelijk uit het coachen van pedagogisch medewerkers en het oppakken van vragen van de pedagogisch medewerkers én van ouders. Zij hebben ook de mogelijkheid om korte begeleiding aan ouders te bieden. Het aanbieden van Triple P aan ouders behoort bijvoorbeeld tot de mogelijkheden of het inschakelen van de coach wanneer dat nodig is. Daarnaast fungeren zij ook als coördinator wanneer er andere hulp aanwezig is.

Een ouder-kindadviseur geeft een voorbeeld van de ondersteuning die ze aan een pedagogisch medewerker heeft geboden:

“Sommige pedagogisch medewerkers vinden gesprekken met ouders lastig, daar kan ik ze dan bij helpen. Anderen hebben vragen over de kinderen zelf en dan kunnen wij kijken hoe het gaat met de ontwikkeling van de kinderen. (...) Ik probeer de pedagogisch medewerkers te stimuleren zorgen of signalen zo snel mogelijk te bespreken met ouders. Ik leg dan uit dat ze zorgen liever zo vroeg mogelijk kunnen bespreken met ouders zodat ze ook al snel samen aan de slag kunnen en dat ouders er niet pas wat van horen wanneer er iets is geëscaleerd”.

(ouder-kindadviseur)

De ondersteuning die geboden wordt is altijd naar aanleiding van een vraag. De inzet van ondersteuning gebeurt dus in principe vanuit het initiatief van de pedagogisch medewerkers of hun leidinggevende. De ouder-kindadviseurs benoemen dat wanneer zij op de groep zijn en er geen vraag wordt gesteld, ze natuurlijk wel iets doen aan ondersteuning en niet alleen maar gaan zitten wachten.

“We geven ook aan dat we niet komen om te controleren, dus als ik daar ben ga ik niet zitten observeren om daarna te vertellen wat ik heb gezien. Ik vraag hoe het gaat, of ze vragen hebben en wat ik voor hen kan betekenen”.

(ouder-kindadviseur)

De vragen van de kinderopvang komen dus eerst bij de ouder-kindadviseur terecht. De ouder-kindadviseur schakelt vervolgens indien zij dit nodig vindt de coach in. Vragen waarvoor de coach wordt ingeschakeld zijn vragen die gaan over het gedrag van het kind. De coach kan het kind observeren en gesprekken doen met de ouders. Dat doet de coach samen met de pedagogisch medewerker van het kinderdagverblijf. De coach brengt de ouder-kindadviseur op de hoogte van deze gesprekken en de uitkomst.

Beide ouder-kindadviseurs zijn het erover eens dat concrete vragen omtrent gedrag voor de coach zijn bedoeld. Ze proberen het altijd eerst zelf te doen en gebruiken daarbij bijvoorbeeld advies van de coach. De coach adviseert dus ook de ouder-kindadviseurs.

“We kijken eerst of we het zelf kunnen oplossen. We willen weten wat er op de groepen speelt en willen ook het overzicht van de vragen houden. Als alles direct naar de coach zou gaan dan worden we overbodig”.

(ouder-kindadviseur)

De ouder-kindadviseurs zetten de coach verschillend in. Eén van hen zet de coach vooral in om te observeren. Dit komt volgens haar doordat de coach langdurig ziek is geweest. Hierdoor heeft ze vragen die ze normaal naar de coach zou sturen zelf opgepakt en heeft ze ervaren dat het zo ook goed gaat. De andere ouder-kindadviseur zet de coach ook in voor coaching on the job voor de pedagogisch medewerkers.

De coaches geven aan dat de ouder-kindadviseur degene is die het traject leidt. Zij hebben het idee dat dit ook de juiste activiteiten zijn om de doelen van het project te behalen. Wat ze wél echt missen is dat ze alleen op afroep naar de kinderopvang gaan:

“We gaan er pas heen als de kinderopvang een vraag heeft. Dit komt deels ook door de bezuinigingen. De OKA heeft door haar drukke werkschema ook geen tijd om op structurele basis langs te gaan bij de kinderopvang. Hierdoor zijn we er pas bij als het bij het kinderdagverblijf al heel erg hoog zit. Dat is jammer, want dan is het ook lastig om dan pas met ouders contact te leggen”.

(coach)

2.2.3 Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers worden door de ouder-kindadviseur en de coach ondersteund op drie gebieden: het signaleren van opvallend gedrag, het begeleiden van kinderen en samenwerken met ouders.

Wanneer de pedagogisch medewerkers een kind met opvallend gedrag signaleren hebben zij eerst een interne route die ze doorlopen voordat ze de ouder-kindadviseur of de coach inschakelen. Acties die zij in deze route ondernemen zijn bijvoorbeeld overleggen met collega's, het gedrag observeren

en overleggen met de leidinggevende. Wanneer de pedagogisch medewerkers zich echt zorgen maken over het gedrag dan wordt de extra expertise van de ouder-kindadviseur ingeschakeld. Deze rol bestaat voornamelijk uit observeren van het gedrag van het kind en het inschakelen van hulp van buitenaf wanneer dat nodig is. De pedagogisch medewerkers geven aan dat ze er zonder de hulp van de ouder-kindadviseur of coach vaak zelf ook wel uitkomen, maar dat de inzet van de ouder-kindadviseur of de coach wel een meerwaarde heeft:

“Zonder de ouder-kindadviseur / coach hadden we via google wel hulp gevonden, maar dan los je het ook meer in het team zelf op. Het is nu juist fijn dat iemand objectief zonder vooroordeel komt kijken. Want soms hou je een probleem ook met elkaar in stand”.

(pedagogisch medewerker)

Omtrent het begeleiden van kinderen benoemen de pedagogisch medewerkers dat de ouder-kindadviseur voornamelijk komt om kinderen waarover zij zich zorgen maken te observeren. Over deze kinderen geeft de ouder-kindadviseur hen dan weleens tips en adviezen. De pedagogisch medewerkers geven aan dat wanneer uit de observatie blijkt dat het gedrag inderdaad zorgelijk is de ouder-kindadviseur het overneemt van de pedagogisch medewerkers, indien nodig extra hulp inschakelt (bijvoorbeeld een diëtiste of een pedagoog) en de gesprekken met ouders uitvoert. De pedagogisch medewerkers benoemen dan ook dat de ouder-kindadviseur de pedagogisch medewerkers niet echt ondersteunt in hoe zij de samenwerking met ouders kunnen verbeteren, maar dat de ouder-kindadviseur de gesprekken met ouders doet op het moment dat zij betrokken zijn. Volgens de pedagogisch medewerkers is de extra ondersteuning op het gebied van samenwerking met ouders ook niet nodig; de pedagogisch medewerkers kennen ouders zelf het beste. De pedagogisch medewerkers geven aan dat het verlichting biedt dat de ouder-kindadviseurs zaken van hen overnemen bij kinderen waarover zorgen zijn. Ze hebben het al erg druk en soms vraagt één kind zoveel aandacht dat de rest van de groep daaronder lijdt. Doordat de ouder-kindadviseur zaken van ze overneemt kunnen ze de balans beter verdelen. Ze geven wel aan dat ze het liefst het zelf zouden willen doen, maar dat dit door tijdsdruk niet mogelijk is.

2.2.4 Ouders

De drie geïnterviewde ouders hebben alle drie ervaring met de inzet van de ouder-kindadviseur en / of de coach. Eén ouder is doorverwezen naar een fysiotherapeut naar aanleiding van een observatie van de coach. Eén ouder krijgt nu extra ondersteuning van de Ouderkindlijn en volgens moeder is ook in het kader van Alert4you 't Kabouterhuis ingeschakeld. 't Kabouterhuis gaat het kind een aantal uren in de week ondersteunen. Bij de derde ouder heeft een 'specialist' (waarschijnlijk is dit de coach) en de ouder-kindadviseur het kind geobserveerd / ouder geadviseerd hoe om te gaan met het gedrag van haar kind. Dit is gebeurd naar aanleiding van vragen die moeder had over het gedrag. Het advies van de specialist en de ouder-kindadviseur waren tegenstrijdig met elkaar. De moeder adviseert dan ook de adviezen onderling op elkaar af te stemmen om verwarring te voorkomen. De onderwerpen waarvoor de ouder-kindadviseur of coach is ingeschakeld zijn ook verschillend, namelijk: zorgen omtrent motoriek, angstig gedrag en problemen in de taalontwikkeling.

Succesfactoren

- De ouder-kindadviseurs hebben in korte tijd hun rol in de kinderopvang vormgegeven en gepositioneerd.
- De ouder-kindadviseur heeft een breed takenpakket waardoor ze niet alleen de kinderopvang ondersteunt, maar ook ouders en eventuele andere ondersteuning aan het gezin coördineert.

Hierdoor hebben ouders echt één gezicht waarbij ze in de eigen omgeving terecht kunnen met hun vragen en voor hun ondersteuning.

- De pedagogisch medewerkers kunnen concreet benoemen welke stappen zij kunnen ondernemen wanneer zij een kind met opvallend gedrag signaleren, weten welke handelingen en activiteiten zij kunnen ondernemen bij opvallend gedrag en voelen zich voldoende bekwaam om met ouders in gesprek te gaan.

Aandachtspunten

- Er lijkt onduidelijkheid te bestaan over de rol en positie van de coach in de ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. De ene ouder-kindadviseur laat de coach vooral observeren terwijl de andere ouder-kindadviseur de coach inzet voor coaching on the job.
- De inzet van de coach lijkt niet laagdrempelig te zijn. De ouder-kindadviseurs proberen eerst zelf problemen op te lossen en schakelen daarna pas met de coach. Daarnaast blijkt dat de ouder-kindadviseurs de coach als een stap hoger te ervaren dan henzelf. Hierdoor wordt hulp later ingezet dan nodig en lijkt er een extra schakel te zijn gecreëerd ten opzichte van Alert4you.
- Voor de pedagogisch medewerkers is niet duidelijk wie ze kunnen inzetten voor extra ondersteuning, de coach of de ouder-kindadviseur. Daarnaast is ook niet duidelijk waar ze de expertise van beiden voor kunnen inzetten. Op dit moment worden de ouder-kindadviseur en of de coach pas aan het einde van het signaleringstraject ingeschakeld. De meerwaarde kan worden vergroot wanneer de ouder-kindadviseur en of de coach al vroeger worden ingeschakeld, zodat opvallend gedrag sneller wordt gesignaleerd en de pedagogisch medewerkers sneller handvatten krijgen toegereikt hoe zij met het opvallende gedrag om kunnen gaan.

2.3 Match tussen ondersteuningsbehoeften en ondersteuningsaanbod

2.3.1 Managers

De managers van de kinderopvang geven de behoefte van de kinderopvang als volgt aan:

“Als ik het aan de pedagogisch medewerkers zou vragen weet ik zeker dat zij zeggen dat ze vooral wat hebben aan de coach. Want die helpt hen op de groep met vragen omtrent gedrag van kinderen en de gespreksvoering met ouders. Ikzelf als manager vind het daarnaast prettig dat de ouder-kindadviseur voor ons de poort is naar zorg, breder dan jeugdzorg alleen, indien dit nodig is binnen een gezin. Ik zie de ouder-kindadviseur als regisseur van de zorg. Ik kan niet zo goed beoordelen of dat ook een rol is die de coach zou kunnen vervullen”

(manager kinderopvang)

“Voor onze kinderopvang heb ik vooral veel aan de coach. Zij kent de medewerkers, er is vertrouwen en ze heeft veel ervaringen met kinderen in een groep. Bovendien weet ze veel over moeilijk gedrag. Ik heb zelf geen behoefte aan de extra ouder-kindadviseur”

(manager kinderopvang)

De managers van de ouder-kindadviseur en de coach geven aan dat de achtergrond van de coach en de ouder-kindadviseur erg verschillend is.

“Het klopt dat de coach veel ervaring heeft in het werken op de groep, maar de ouder-kindadviseur heeft wel aanvullende medische kennis, bijv. als een kind niet tijdig start met praten of niet goed blijkt te horen. Dan kan deze extra expertise nuttig zijn”
(manager coaches)

Eén van de managers van de kinderopvang geeft aan dat dit wel zo is, maar dat ouders rondom medische zaken vaak wel goed hun eigen zorgroute weten te vinden.

“Juist rondom afwijkend gedrag is er een taboe en soms schaamte. Daarom is extra ondersteuning bij de kinderopvang omtrent gedrag van het kind en vroegsignalering daarvan zo waardevol”
(manager kinderopvang)

2.3.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

De vraag en de behoeften van de kinderopvang zijn volgens de ouder-kindadviseurs leidend voor de ondersteuning die zij bieden. De ouder-kindadviseurs gaan door middel van gesprekken met managers en de pedagogisch medewerkers na wat de behoefte aan ondersteuning is en schakelen indien gewenst de hulp van de coach in.

De ouder-kindadviseurs benoemen dat het bij een aantal kinderdagverblijven moeilijk is om binnen te komen en dat er daardoor ook weinig zicht is op de ondersteuningsbehoeften. Daarnaast geven ze aan dat wanneer een kinderdagverblijf geen vragen aan hen stelt het niet hoeft te betekenen dat er ook geen sprake is van ondersteuningsbehoeften. De pedagogisch medewerkers en managers moeten de ouder-kindadviseurs eerst leren kennen en ervaren wat zij hen te bieden hebben voordat een duidelijke ondersteuningsbehoefte uitgesproken kan worden.

2.3.3 Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers geven aan dat ze geen behoefte hebben aan meer ondersteuning dan nu aan hen geboden wordt. Ze hebben wel behoefte aan meer tijd.

“Ik heb wel behoefte aan meer tijd. Om de kinderen de aandacht te kunnen geven die ze verdienen. Bijvoorbeeld een keer goed observeren”.
(pedagogisch medewerker)

Daarnaast benoemen de pedagogisch medewerkers dat de ouder-kindadviseur of de coach nu taken of zorgen van hen overneemt. Dat is enerzijds fijn omdat het verlichting biedt, anderzijds vinden ze dit ook jammer omdat ze die taken juist graag zelf willen doen, maar dat het gebrek aan tijd het niet mogelijk maakt.

“Wij zijn meer dan alleen een oppasser. Ik vind dat het kind deze extra aandacht verdient, maar het liefst zou ik het zelf willen bieden. Maar ik mag al blij zijn als ik een puzzel kan maken zonder met de andere hand de tafel schoon te maken”.
(pedagogisch medewerker)

Succesfactoren

- De managers kinderopvang ervaren de inzet van de coach als waardevol en ondersteunend voor de pedagogisch medewerkers. Daarnaast worden mogelijkheden gezien voor de ouder-kindadviseur om de rol van regisseur omtrent zorg op zich te nemen.

- De inzet van de ouder-kindadviseur en / of de coach ontlast de pedagogisch medewerkers waardoor ze meer ruimte en tijd hebben voor alle kinderen in de groep.

Aandachtspunten

- De expertise van de coach en ouder-kindadviseur wordt nu niet of nauwelijks ingezet om pedagogisch medewerkers te ondersteunen in de omgang met opvallend gedrag. Zodra er een kind is met opvallend gedrag wordt de zorg rondom het kind overgenomen en blijft het op de groep min of meer hetzelfde.
- De behoefte van de kinderopvang lijkt niet geheel aan te sluiten bij het ondersteuningsaanbod wat hen nu geboden wordt. De pedagogisch medewerkers hebben met name behoefte aan ondersteuning bij lastig of zorgelijk gedrag op de groep. Deze ondersteuning wordt door de ouder-kindadviseur nauwelijks geboden en ook de coach lijkt hier niet voor te worden ingezet. De kinderopvang geeft aan dat de coach de rol van coach op de groep kan vervullen op het gebied van omgaan met en signaleren van opvallend gedrag en ziet voor de ouder-kindadviseur een rol van regisseur van zorg omtrent het kind.
- De meerwaarde van de inzet van de ouder-kindadviseur wordt door de managers van de kinderopvang verschillend gewaardeerd. De ene ziet de meerwaarde niet en de ander ziet met name de meerwaarde in de regisseursrol die de ouder-kindadviseur kan vervullen.

3 Samenwerking

In dit hoofdstuk wordt op basis van de interviews en panelsessie die zijn afgenomen weergegeven hoe de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach verloopt. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur / coach en de kinderopvang. Iedere paragraaf geeft per respondentgroep de resultaten weer.

3.1 Samenwerking tussen de coach en de OKA onderling

3.1.1 Managers

De managers van de coaches en de ouder-kindadviseur geven aan dat de samenwerking tussen beide partijen heel goed verloopt. Ze vullen elkaar aan en weten elkaar steeds beter te vinden.

De projectleider van de ouder-kindadviseurs geeft aan dat de (meeste) ouder-kindadviseurs steeds meer groeien in hun rol en dat de combinatie met de coach goed gemaakt wordt. De projectleider van de coaches sluit hierbij aan. Natuurlijk blijft aanscherping altijd nodig:

“Het is de kunst om de samenwerking tussen de coach en de ouder-kindadviseur logisch én betaalbaar te maken én te houden. Dit blijft puzzelen voor ons allemaal”

(manager ouder-kindadviseurs)

3.1.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

De coaches zijn erg tevreden over de samenwerking tussen de OKA en de coach. Ze vinden de toevoeging van de OKA ten opzichte van ‘het reguliere Alert4you’ over het algemeen een meerwaarde hebben:

“Door de toevoeging van de OKA hebben we gezamenlijk een helikopterview over het kind. Zij weten veel af van medische vragen en problemen (zoals vragen over het gehoor of voeding) en wij meer over gedragsvragen. Daarnaast kennen zij sommige kinderen al vanaf 2 weken oud en dat brengt ook veel extra kennis met zich mee. De samenwerking onderling verloopt prettig. Bovendien maakt de OKA het werk van de coach makkelijker doordat ze al een deur opent naar het kinderdagverblijf. En aangezien zij contactpersoon blijft voor kinderdagverblijf valt er geen gat als de coach weg is”.

(coach)

Daarnaast zijn de coaches van mening dat de samenwerking met de coach bevorderlijk is voor hen als jeugdzorg omdat ze zo meer naar voren bewegen en meer als integraal team opereren.

Ook de ouder-kindadviseurs zijn tevreden over de samenwerking en zien de meerwaarde van de samenwerking in. Zij benoemen net als de coaches dat door de samenwerking een breder gebied wordt bereikt dan alleen de inzet van de coach.

“We hebben een breder gebied dan de coach, we weten veel van de ontwikkeling van het kind en bijvoorbeeld ook op het gebied van gezondheid”.

(ouder-kindadviseur)

De ouder-kindadviseurs benoemen dat het ook goed werkt dat zij een eerste aanspreekpunt zijn voor de kinderdagverblijven. Ze zijn volgens hen meer benaderbaar omdat ze een lichtere achtergrond hebben.

“Als ze met een vraag meteen al naar de coach moeten dan is dat wel heel heftig”
(Ouder-kindadviseur)

De coach en de ouder-kindadviseurs stemmen veel met elkaar af zodat ze van elkaar weten wat er speelt. Er zijn vooraf duidelijk afspraken gemaakt over de terugkoppeling. Het initiatief voor terugkoppeling en evaluatie ligt bij de ouder-kindadviseurs en dat hoort ook zo geven ze aan.

Volgens de coaches zijn er wel een aantal verbeterpunten voor de samenwerking. Zo is het niet altijd helder wie welke rol heeft. Bijvoorbeeld rondom het coachen van de pedagogisch medewerkers en in het voeren van gesprekken met ouders. De rol duidelijkheid zou zeker beter kunnen. Nu zitten ze soms wel in elkaars vaarwater. Daarnaast zou het ook erg prettig zijn als de coaches een vergadering kunnen hebben met de ouder-kindadviseurs waarin hun werkwijze wordt besproken en de rollen duidelijk worden afgestemd én op papier worden vastgelegd.

Daarnaast ervaren de coaches dat de ouder-kindadviseurs ook een grote tijdsdruk hebben en weinig tijd hebben om te investeren in samenwerking. Er is een tijd terug bijvoorbeeld bedacht dat de coach één dag in de week fysiek zou gaan werken in het ouder-kindcentrum om zo de samenwerking te bevorderen. Dit is niet van de grond gekomen tot nu toe, ook omdat de ouder-kindadviseurs veel wisselende spreekuren hebben. Dat is jammer vinden de coaches.

“De ouder-kindadviseurs zijn samen een team en ze vliegen mij in vanuit de flexibele schil, zo hoort het ook, maar het zou de samenwerking wel ten goede komen als we elkaar wat vaker zien”.
(coach)

Tenslotte zorgt de samenwerking met de ouder-kindadviseur wel voor een extra schakel (ten opzichte van reguliere Alert4you). Dit maakt dat het soms wat langer duurt voordat men binnen is. Ook gaat er meer tijd zitten in alle overdracht over en weer.

3.1.3 Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers geven aan dat de ouder-kindadviseur en de coach onderling met elkaar afstemmen over de ondersteuning die geboden wordt en over wat er speelt op de groep. Het blijkt voor de pedagogisch medewerkers wel onduidelijk te zijn met welke vragen ze terecht kunnen bij wie. Het verschil tussen beide functies is voor de pedagogisch medewerkers niet duidelijk.

In de paragraaf ‘feiten en cijfers’ wordt weergegeven wat de pedagogisch medewerkers in de vragenlijst hebben aangegeven over de samenwerking met beide professionals.

3.1.4 Ouders

Ouders hebben nog weinig ervaring met de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach. Twee ouders hebben te maken gehad met beiden. Eén van hen is door beiden geadviseerd. Het advies van de coach en de ouder-kindadviseur bleken van elkaar te verschillen. De ouder heeft dan ook als tip gegeven dit in de toekomst gezamenlijk af te stemmen. Bij een andere ouder heeft de

ouder-kindadviseur de coach ingeschakeld voor extra ondersteuning. De extra ondersteuning van 't Kabouterhuis moet nog worden opgestart. Volgens de ouder is de verwijzing goed verlopen.

Succesfactoren

- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coaches bevindt zich in een opstartende fase. De samenwerking tussen de professionals verloopt over het algemeen goed. Ze weten elkaar te vinden wanneer dat nodig is.
- Zowel de ouder-kindadviseurs als de coaches ervaren de inzet van de ander als waardevol en zien de meerwaarde van de gecombineerde inzet op de groepen.

Aandachtspunten

- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach lijkt niet helemaal gelijkwaardig te zijn. De ouder-kindadviseur is in de lead, bepaalt wanneer en waarvoor de coach wordt ingezet. Dit is een belemmering voor een gelijkwaardige samenwerking en de expertise van de coach lijkt hierdoor niet tot zijn recht te komen.
- De afstemming tussen de professionals vraagt verbetering. Door de dagelijkse drukte schiet afstemming er bij in. Afstemming is echter wel belangrijk om ouders en pedagogisch medewerkers goed en eenduidig te adviseren.
- Het is voor de coaches, pedagogisch medewerkers en ouders niet duidelijk welke rol beide professionals hebben in de ondersteuningsroute en hou zij zich tot elkaar verhouden.

3.2 Samenwerking tussen kinderopvang en ouder-kindadviseur en coaches

3.2.1 Managers

De manager van één van de kinderopvangorganisaties geeft aan het prettig gevonden te hebben dat de ouder-kindadviseur met haar meedacht over het inzetten van verdere zorgen rondom een bepaald gezin. Zij vindt het erg prettig dat er iemand is die voor hen de regie neemt in het inschakelen van diverse zorgpartijen indien dit nodig is. Dit is als kinderopvangorganisatie zelf heel lastig. Ze geeft aan dat het wél belangrijk is voor de ouder-kindadviseur om in deze rol goed contact te houden met de ouder en de wensen van de ouder. In deze specifieke casus liep de ouder-kindadviseur te hard van stapel waardoor de vertrouwensrelatie tussen moeder en de pedagogisch medewerker van de kinderopvang onder druk kwam te staan.

De andere manager geeft aan dat zij in overleg met de ouder-kindadviseur en de coach extra ondersteuning aanbiedt aan een bepaald kind. Vervolgens krijgen de ouders van dit kind via het consultatiebureau een tegenstrijdig advies (namelijk plaatsing op voorschool). De manager had verwacht dat de ouder-kindadviseur dit goed zou regelen, aangezien het consultatiebureau haar directe collega's zijn. Dat dit niet is gebeurd vindt ze jammer. Verder ervaart zij niet echt een meerwaarde van de ouder-kindadviseur in vergelijking met de samenwerking met de coach die er al langer loopt.

De samenwerking met de coach verloopt goed volgens de betrokken managers kinderopvang. De pedagogisch medewerkers zijn volgens hen blij met deze ondersteuning en het sluit goed aan op hun vragen.

3.2.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

De samenwerking tussen de kinderopvang en ouder-kindadviseurs verloopt volgens de ouder-kindadviseurs goed. Zij hebben ieder drie kinderdagverblijven onder hun hoede. Er wordt regelmatig afgestemd en geëvalueerd met managers. De ouder-kindadviseurs ervaren wel verschillen tussen de kinderdagverblijven. Sommige staan heel open en anderen zitten er niet zo op te wachten. Over het algemeen loopt het goed maar bij deze kinderdagverblijven kost het wat meer tijd. Waar dat aan ligt vinden ze moeilijk te zeggen. Een ouder-kindadviseur denkt dat ze denken 'die komt zich met ons bemoeien' of ze denken dat ze het niet nodig hebben. Ze hebben wel allemaal al ervaring met Alert4you dus wat dat betreft zijn ze eigenlijk al wel gewend aan een 'vreemde' in huis. Op kinderdagverblijven waar het nog wat moeizaam verloopt, geven de ouder-kindadviseurs aan, liggen flyers met hun naam erop. Dus ouders weten dat ze er zijn en kunnen hen toch bereiken mochten ze daar behoefte aan hebben. Over deze kinderdagverblijven zegt een ouder-kindadviseur:

“Dat zijn kinderdagverblijven die zelf al meer aan ondersteuning kunnen inzetten en dan voelt het misschien als ‘die komt zich er ook weer mee bemoeien’”.

(ouder-kindadviseur)

De adviseurs geven aan dat het steeds meer begint te lopen.

“De pedagogisch medewerkers zien ook van elkaar wat ze eraan hebben”.

(ouder-kindadviseur)

De coaches geven aan dat de samenwerking met de kinderdagverblijven wisselend verloopt. De coaches hebben hele goede ervaringen wanneer het kinderdagverblijf heel erg open staat voor hen en ook voor de gesprekken met ouders, maar er zijn ook kinderdagverblijven die met name de rol van de coach richting ouders nog erg spannend vinden en nog aftastend zijn. Er was zelfs een kinderdagverblijf dat geen toegang verleende aan de coach.

Volgens de ouder-kindadviseurs loopt de samenwerking tussen de kinderdagverblijven en de coaches goed. De ouder-kindadviseur schakelt de coach in wanneer dat nodig is. In sommige casussen doet de coach ook de gesprekken met ouders.

“Dit komt omdat de coach ook het kind heeft geobserveerd en dus goed weet wat er speelt. Het is dan vreemd als wij daar tussen gaan zitten”.

(ouder-kindadviseur)

Als drie belangrijkste resultaten noemen de ouder-kindadviseurs de laagdrempeligheid, het gebruik van de coach en dat er één gezicht is voor ouders en de pedagogisch medewerkers.

“De pedagogisch medewerkers kunnen hun vraag bij ons droppen en wij zoeken het uit wie we daarvoor nodig hebben”.

(ouder-kindadviseur)

De ouder-kindadviseurs hebben niet echt verbeterpunten. Op de vraag hoe hun ondersteuning er over een half jaar uitziet geven ze aan:

“Dat we een onderdeel geworden zijn van de bestaande structuur. Dat we met regelmaat op de groepen komen en de pedagogisch medewerkers meteen weten wat we komen doen en ook vragen hebben. Dat we meer een vanzelfsprekendheid worden”.

Een andere ouder-kindadviseur geeft aan:

“Dat ouders en pedagogisch medewerkers ons weten te vinden en ons ook zien als iets positiefs. Dat de pedagogisch medewerkers zekerder worden door ze bijvoorbeeld gespreksvaardigheden aan te leren voor lastige gesprekken met ouders. Zij zien de kinderen elke dag dus dan is het ook fijn en belangrijk dat zij de gesprekken met ouders zelf kunnen doen”.

3.2.3 Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers geven aan de samenwerking met de coaches en de ouder-kindadviseurs prettig te vinden. Ze hebben nog niet heel veel ervaringen met beiden of één van beide, maar de contacten die hebben plaatsgevonden zijn prettig verlopen.

3.2.4 Ouders

De ouders geven aan dat de samenwerking met de ouder-kindadviseur en de coach een meerwaarde heeft voor de opvang. Een ouder benoemt:

“De coach observeert voor een objectieve kijk. Dit werkt ook preventief omdat problemen zo sneller gesignaleerd worden. De coach is eigenlijk een formeel klankbord”.

Ouders benoemen dat ze de ondersteuning die geboden is door de coach en of de ouder-kindadviseur als laagdrempelig ervaren. Eén ouder geeft aan:

“Het is heel erg fijn om in een gewone vertrouwde omgeving extra hulp te krijgen. Mijn dochtertje is angstig, dus juist dan is het erg fijn dat ik nergens naartoe moet met haar, maar dat het in haar eigen omgeving kon. Zij heeft niets gemerkt van de observatie. Ik was sowieso nergens heen gegaan met haar, want zo groot is het probleem nu ook weer niet”.

Ouders vinden het prettig dat de extra hulp en expertise aanwezig is in de omgeving waar ze al komen. Ze kennen de omgeving en de professionals die daar werken, hierdoor wordt het voor hen makkelijker een vraag te stellen over onderwerpen waar ze zich niet helemaal zeker over voelen, zoals de ouder in het citaat hierboven aangeeft. Een ander ouder benoemt:

“Ik hoef niet naar een andere instantie, ik hoef niet te zoeken waar ik naartoe moet. Ze komen hier op de crèche en koppelen ook met elkaar. Dat is heel fijn”.

Naast de laagdrempeligheid geven de ouders ook aan dat er nu ook sneller hulp is gekomen. Zo geeft een ouder bijvoorbeeld aan dat haar kind op aanraden van de coach is aangemeld bij fysiotherapie. Later benoemde ook de kinderarts dat het kind fysiotherapie nodig heeft. De moeder benoemt dat ze dus uiteindelijk toch wel bij de juiste hulp terecht was gekomen, maar dat het dankzij de coach nu veel sneller is gegaan.

Volgens alle ouders is de samenwerking waardevol en moeten het na de pilotfase worden voortgezet.

Succesfactoren

- De manager van de OKA's kent de diverse werelden en heeft de kinderopvang mee weten te krijgen om deel te nemen als pilot.
- De rol van regisseur van de ouder-kindadviseur kan een goede aanvulling zijn op de bestaande ondersteuningsstructuur van de kinderopvang.
- De ouder-kindadviseurs hebben bij een aantal kinderdagverblijven een goede samenwerkingsrelatie opgebouwd. Een samenwerkingsrelatie opbouwen vraagt tijd en investering. Dat dit bij sommige gelukt is, is een mooi resultaat.
- Ouders zijn tevreden over de opvang en over de extra begeleiding die geboden wordt. De geboden ondersteuning wordt als laagdrempelig ervaren. Eén ouders had zelfs anders geen hulp gezocht!

Aandachtspunt

- Nog niet alle kinderdagverblijven staan open voor de komst van de ouder-kindadviseur en / of de coach. Gezien de start van de pilot nog niet lang geleden is, is dat goed verklaarbaar omdat het tijd vraagt om het vertrouwen te krijgen. Het is wel een aandachtspunt voor de komende periode om hier extra tijd en aandacht in te investeren.

4 Feiten & cijfers over tevredenheid

In de monitor hebben we een vragenlijst voorgelegd aan ouders, pedagogisch medewerkers, ouder-kindadviseurs, coaches en managers. Deze vragenlijsten bestaan uit een aantal stellingen en geven de tevredenheid en meerwaarde weer van de betrokkenen over de coach, de ouder-kindadviseur en de samenwerking tussen beiden. De stellingen zijn gescoord door middel van een vijfpuntsschaal (5 zeer tevreden tot 1 zeer ontevreden). Hieronder wordt de tevredenheid van de betrokkenen weergegeven.

4.1 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang

In de vragenlijsten zijn stellingen voorgelegd over de tevredenheid over de aanpak van de coach en de ouder-kindadviseur, over algemene stellingen over het handelen van pedagogisch medewerkers bij kinderen met opvallend gedrag. Hieronder worden de belangrijkste resultaten weergegeven.

4.1.1 Managers

De managers hebben de tevredenheid over de coach en ouder-kindadviseur gegeven aan de hand van een vijftal stellingen:

- De pedagogisch medewerkers kunnen bij de coach terecht met vragen
- Het is duidelijk op welke vragen de coach een antwoord kan geven
- De coach is voldoende op de hoogte van wat er speelt op de groep
- Ik ben tevreden over de ondersteuning die de coach aan het kdv biedt
- De coach heeft een toegevoegde waarde

Dezelfde stellingen zijn over de ouder-kindadviseur voorgelegd.

Uit de resultaten komt naar voren dat de managers erg van mening verschillen over de inzet van de ouder-kindadviseur en coach. De ene managers is het enigszins of helemaal eens met de stellingen terwijl de ander helemaal oneens is. Daarnaast is er een klein verschil te zien in mate van tevredenheid; de managers lijken meer tevreden te zijn over de inzet van de coach dan over de inzet van de ouder-kindadviseur.

4.1.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

De ouder-kindadviseurs en de coaches hebben in de vragenlijst aangegeven hoe hun rol ten opzichte van de pedagogisch medewerkers er volgens hen uit ziet. De stellingen die in de vragenlijst over de aanpak zijn voorgelegd, zijn:

- De pedagogisch medewerkers kunnen bij mij terecht met vragen
- Het is voor mij duidelijk op welke vragen ik als OKA een antwoord kan geven.
- Het is voor mij duidelijk op welke momenten (tijdstippen) ik voor de pedagogisch medewerkers beschikbaar moet zijn voor vragen.
- Ik ga snel in op vragen van pedagogisch medewerkers
- Ik geef pedagogisch medewerkers zo concreet mogelijke tips bij hun vragen
- Ik ben voldoende op de hoogte van wat er speelt op de groep
- Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik als OKA aan het kinderdagverblijf bied
- Mijn rol als OKA heeft een toegevoegde waarde

Uit de vragenlijst komen positieve resultaten naar voren. Volgens de ouder-kindadviseurs en de coaches kunnen de pedagogisch medewerkers bij hen terecht met hun vragen en krijgen zij concrete tips. Bij de coaches lijkt iets meer onduidelijkheid te bestaan over de rolinvulling ten opzichte van de ouders-kindadviseurs.

Aan de coaches en de ouder-kindadviseurs zijn naast stellingen over hun eigen rol, ook stellingen voorgelegd over de rol van de ander: weet de coach wanneer de ouder-kindadviseur bereikbaar is, vindt de coach dat de ouder-kindadviseur voldoende op de hoogte is van wat er op de groep speelt en vindt de coach dat de ouder-kindadviseur toegevoegde waarde heeft (en vice versa)?

Uit de resultaten komt naar voren dat de coaches positiever zijn over de rolinvulling van de ouder-kindadviseur dan andersom. Dit is te verklaren omdat in de huidige constructie de ouder-kindadviseur dichterbij de groepen staat dan de coach.

4.1.3 Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers die hebben deelgenomen aan de panelsessie hebben allen een vragenlijst ingevuld. In de vragenlijst staan stellingen genoemd over hun aanpak omtrent kinderen met opvallend gedrag en zijn stellingen genoemd over hun tevredenheid over de inzet van de coach en de ouder-kindadviseur.

Er is een vijftal stellingen voorgelegd over de omgang met kinderen met opvallend gedrag:

- Als ik een kind signaleer met opvallend gedrag weet ik welke stappen ik moet ondernemen.
- Als ik een kind zie met opvallend gedrag weet ik bij wie ik terecht kan met vragen.
- Ik voel me zeker en vaardig genoeg om gesprekken met ouders te voeren over het gedrag van hun kind.
- Ik weet hoe ik moet omgaan met kinderen met opvallend druk of opstandig gedrag.
- Ik weet hoe ik moet omgaan met kinderen met opvallend rustig of teruggetrokken gedrag.

De resultaten laten zien dat de pedagogisch medewerkers aangeven te weten wat ze moeten doen wanneer ze een kind met opvallend gedrag signaleren, hoe ze met het gedrag kunnen omgaan en hoe ze gesprekken met ouders kunnen voeren.

Uit de resultaten over de tevredenheid van de pedagogisch medewerkers over de coach en de ouder-kindadviseur komt naar voren dat ze over het algemeen positief zijn over de inzet van de coach en de ouder-kindadviseur. Opvallend is wel dat de resultaten een negatiever beeld laten zien dan de resultaten van de stellingen die door de ouder-kindadviseurs en de coaches zijn ingevuld. De ouder-kindadviseur en de coach beoordelen hun inzet positiever dan de pedagogisch medewerkers dit ervaren. Punten waar minder goed op gescoord wordt zijn de beschikbaarheid en de mate waarop de professionals op de hoogte zijn van wat er op de groep speelt. Op deze punten scoren zowel de coach als de ouder-kindadviseur het minst goed, waarbij de resultaten over de ouder-kindadviseur negatiever zijn dan over de coach.

De tevredenheid van de pedagogisch medewerkers over de rolinvulling van de coach en de ouder-kindadviseur is positiever dan uit de interviews naar voren komt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de pedagogisch medewerkers de vragenlijst hebben ingevuld over de contactmomenten die ze hebben gehad met de coach en / of de ouder-kindadviseur en niet over de rolinvulling van hen beiden in het algemeen.

4.1.4 Ouders

De tevredenheid van ouders is gemeten op verschillende thema's, namelijk:

- Communicatie; dit betreffen stellingen over hoe ouders de communicatie ervaren van het kinderdagverblijf in het algemeen en over de pilot.
- Behouden regie; dit betreffen stellingen over hoe ouders de regie ervaren die zij hebben over hun kind in de opvang.
- Rolduidelijkheid; dit betreffen stellingen over de rol van de ouder-kindadviseur en de coach.
- Resultaat van de samenwerking; dit betreffen stellingen over de resultaten van de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach.

Uit de resultaten komt naar voren dat ouders tevreden zijn over de inzet van de ouder-kindadviseur en de coach.

Succesfactoren

- De pedagogisch medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de inzet van de ouder-kindadviseur en coach.
- Ouders zijn tevreden over de inzet van de coach en de ouder-kindadviseur.

Aandachtspunten

- De meningen van de managers (over de tevredenheid) over de rolinvulling van de ouder-kindadviseur en de coach lopen erg uiteen.
- De ouder-kindadviseur en de coach ervaren hun eigen inzet positiever dan dat de pedagogisch medewerkers dat ervaren. Het is van belang dat er goed wordt afgestemd tussen de ouder-kindadviseur, coach en pedagogisch medewerkers zodat voor iedereen duidelijk is wie welke rol wanneer vervult.

4.2 Samenwerking

In de vragenlijst zijn ook stellingen opgenomen over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach. Deze stellingen zijn aan de managers, de ouders-kindadviseurs en coaches en aan de pedagogisch medewerkers voorgelegd. Aan ouders zijn dus geen stellingen voorgelegd over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach. De stellingen die aan de genoemde respondenten zijn voorgelegd zijn:

- De coach en de OKA stemmen hun werkzaamheden op elkaar af
- Het is duidelijk voor welke vragen de pedagogisch medewerkers bij de OKA moeten zijn en voor welke vragen bij de coach
- De OKA en de coach bespreken elkaars werkzaamheden zodat ze allebei weten wat er speelt op de groep
- Ik ben tevreden over de samenwerking tussen de coach en de OKA
- De OKA en de coach vullen elkaar aan

In onderstaande paragrafen staan de resultaten weergegeven.

4.2.1 Managers

Aan de managers zijn stellingen voorgelegd over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach en over de samenwerking tussen de managers onderling. Het belangrijkste resultaat dat voortkomt uit deze stellingen is voornamelijk dat de managers van mening verschillen hierover. Sommige managers zijn tevreden terwijl anderen dat niet zijn.

4.2.2 Ouder-kindadviseurs en coaches

Uit de stellingen die aan de ouder-kindadviseurs en de coaches zijn voorgelegd komt naar voren dat de professionals tevreden zijn over de samenwerking.

4.2.3 Pedagogisch medewerkers

De resultaten van de vragenlijst laten een wisselend beeld zien. Sommige pedagogisch medewerkers zijn zeer tevreden over de samenwerking tussen de coach en de ouder-kindadviseur, terwijl anderen minder tevreden zijn. Met name op het gebied van rolduidelijkheid zijn de meningen verdeeld.

Succesfactoren

- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach verloopt goed. De meningen over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseurs en de coaches komen met elkaar overeen.
- De pedagogisch medewerkers zijn deels ook tevreden over de samenwerking tussen de twee professionals.

Aandachtspunten

- De meningen van de managers over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach zijn verdeeld. Daarnaast zijn de resultaten over de samenwerking tussen de managers onderling niet positief. De samenwerking op projectleiders niveau heeft aandacht.
- De pedagogisch medewerkers zijn deels tevreden over de samenwerking. Uit de resultaten komt wel naar voren dat met name de rolduidelijkheid en kennis over wat speelt op de groepen verbetering vraagt.

5 Succesfactoren en aandachtspunten op een rij

In dit hoofdstuk worden alle succesfactoren en aandachtspunten die in voorgaande hoofdstukken zijn genoemd nog eens op een rij gezet.

5.1 Succesfactoren

5.1.1 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang

- Er zijn activiteiten ondernomen om de komst van de ouder-kindadviseurs bij de pedagogisch medewerkers en bij ouders onder de aandacht te brengen. Een aantal activiteiten hebben de ouder-kindadviseur en de coach gezamenlijk ondernomen.
- De geïnterviewde ouders zijn op de hoogte van de extra ondersteuning die op de groepen geboden wordt.
- De ouder-kindadviseurs hebben in korte tijd hun rol in de kinderopvang vormgegeven en gepositioneerd.
- De ouder-kindadviseur heeft een breed takenpakket waardoor ze niet alleen de kinderopvang ondersteunt, maar ook ouders en eventuele andere ondersteuning aan het gezin coördineert. Hierdoor hebben ouders echt één gezicht waarbij ze in de eigen omgeving terecht kunnen met hun vragen en voor hun ondersteuning.
- De pedagogisch medewerkers kunnen concreet benoemen welke stappen zij kunnen ondernemen wanneer zij een kind met opvallend gedrag signaleren, weten welke handelingen en activiteiten zij kunnen ondernemen bij opvallend gedrag en voelen zich voldoende bekwaam om met ouders in gesprek te gaan.
- De managers kinderopvang ervaren de inzet van de coach als waardevol en ondersteunend voor de pedagogisch medewerkers. Daarnaast worden mogelijkheden gezien voor de ouder-kindadviseur om de rol van regisseur omtrent zorg op zich te nemen.
- De inzet van de ouder-kindadviseur en / of de coach ontlast de pedagogisch medewerkers waardoor ze meer ruimte en tijd hebben voor alle kinderen in de groep.

5.1.2 Samenwerking

- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coaches bevindt zich in een opstartende fase. De samenwerking tussen de professionals verloopt over het algemeen goed. Ze weten elkaar te vinden wanneer dat nodig is.
- Zowel de ouder-kindadviseurs als de coaches ervaren de inzet van de ander als waardevol en zien de meerwaarde van de gecombineerde inzet op de groepen.
- De manager van de ouder-kindadviseurs kent de diverse werelden en heeft de kinderopvang mee weten te krijgen om deel te nemen als pilot.
- De rol van regisseur van de ouder-kindadviseur kan een goede aanvulling zijn op de bestaande ondersteuningsstructuur van de kinderopvang.
- De ouder-kindadviseurs hebben bij een aantal kinderdagverblijven een goede samenwerkingsrelatie opgebouwd. Een samenwerkingsrelatie opbouwen vraagt tijd en investering. Dat dit bij sommige gelukt is, is een mooi resultaat.
- Ouders zijn tevreden over de opvang en over de extra begeleiding die geboden wordt. De geboden ondersteuning wordt als laagdrempelig ervaren. Eén ouders had zelfs anders geen hulp gezocht!

5.1.3 Tevredenheid

- De pedagogisch medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de inzet van de ouder-kindadviseur en coach.
- Ouders zijn tevreden over de inzet van de coach en de ouder-kindadviseur.
- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach verloopt goed. De meningen over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseurs en de coaches komen met elkaar overeen.
- De pedagogisch medewerkers zijn deels ook tevreden over de samenwerking tussen de twee professionals.

5.2 Aandachtspunten

5.2.1 Ouder-kindadviseur en coach in de kinderopvang

- De managers lijken verschillende doelen te beogen met de inzet van de ouder-kindadviseur en de coach. Zo heeft de één de focus meer liggen op het bieden van laagdrempelige ondersteuning aan ouders en ligt de focus van de ander meer op het versterken van de kinderopvang.
- Voor de pedagogisch medewerkers is niet duidelijk wat het verschil is tussen de ouder-kindadviseur en de coach en is het onduidelijk met welk doel beide professionals op de groep worden ingezet.
- Er lijkt onduidelijkheid te bestaan over de rol en positie van de coach in de ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. De ene ouder-kindadviseur laat de coach vooral observeren terwijl de andere ouder-kindadviseur de coach inzet voor coaching on the job.
- De inzet van de coach lijkt niet laagdrempelig te zijn. De ouder-kindadviseurs proberen eerst zelf problemen op te lossen en schakelen daarna pas met de coach. Daarnaast blijkt dat de ouder-kindadviseurs de coach als een stap hoger te ervaren dan henzelf. Hierdoor wordt hulp later ingezet dan nodig en lijkt er een extra schakel te zijn gecreëerd ten opzichte van Alert4you.
- Voor de pedagogisch medewerkers is niet duidelijk wie ze kunnen inzetten voor extra ondersteuning, de coach of de ouder-kindadviseur. Daarnaast is ook niet duidelijk waar ze de expertise van beiden voor kunnen inzetten. Op dit moment worden de ouder-kindadviseur en of de coach pas aan het einde van het signaleringstraject ingeschakeld. De meerwaarde kan worden vergroot wanneer de ouder-kindadviseur en of de coach al vroeger worden ingeschakeld, zodat opvallend gedrag sneller wordt gesignaleerd en de pedagogisch medewerkers sneller handvatten krijgen toegereikt hoe zij met het opvallende gedrag om kunnen gaan.
- De expertise van de coach en ouder-kindadviseur wordt nu niet of nauwelijks ingezet om pedagogisch medewerkers te ondersteunen in de omgang met opvallend gedrag. Zodra er een kind is met opvallend gedrag wordt de zorg rondom het kind overgenomen en blijft het op de groep min of meer hetzelfde.
- De behoefte van de kinderopvang lijkt niet geheel aan te sluiten bij het ondersteuningsaanbod wat hen nu geboden wordt. De pedagogisch medewerkers hebben met name behoefte aan ondersteuning bij lastig of zorgelijk gedrag op de groep. Deze ondersteuning wordt door de ouder-kindadviseur nauwelijks geboden en ook de coach lijkt hier niet voor te worden ingezet. De kinderopvang geeft aan dat de coach de rol van coach op de groep kan vervullen op het gebied van omgaan met en signaleren van opvallend gedrag en ziet voor de ouder-kindadviseur een rol van regisseur van zorg omtrent het kind.
- De meerwaarde van de inzet van de ouder-kindadviseur wordt door de managers van de kinderopvang verschillend gewaardeerd. De ene ziet de meerwaarde niet en de ander ziet met name de meerwaarde in de regisseursrol die de ouder-kindadviseur kan vervullen.

5.2.2 Samenwerking

- De samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach lijkt niet helemaal gelijkwaardig te zijn. De ouder-kindadviseur is in de lead, bepaalt wanneer en waarvoor de coach wordt ingezet. Dit is een belemmering voor een gelijkwaardige samenwerking en de expertise van de coach lijkt hierdoor niet tot zijn recht te komen.
- De afstemming tussen de professionals vraagt verbetering. Door de dagelijkse drukte schiet afstemming er bij in. Afstemming is echter wel belangrijk om ouders en pedagogisch medewerkers goed en eenduidig te adviseren.
- Het is voor de coaches, pedagogisch medewerkers en ouders niet duidelijk welke rol beide professionals hebben in de ondersteuningsroute en hou zij zich tot elkaar verhouden.
- Nog niet alle kinderdagverblijven staan open voor de komst van de ouder-kindadviseur en / of de coach. Gezien de start van de pilot nog niet lang geleden is, is dat goed verklaarbaar omdat het tijd vraagt om het vertrouwen te krijgen. Het is wel een aandachtspunt voor de komende periode om hier extra tijd en aandacht in te investeren.

5.2.3 Tevredenheid

- De meningen van de managers (over de tevredenheid) over de rolinvulling van de ouder-kindadviseur en de coach lopen erg uiteen.
- De ouder-kindadviseur en de coach ervaren hun eigen inzet positiever dan dat de pedagogisch medewerkers dat ervaren. Het is van belang dat er goed wordt afgestemd tussen de ouder-kindadviseur, coach en pedagogisch medewerkers zodat voor iedereen duidelijk is wie welke rol wanneer vervult.
- De meningen van de managers over de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach zijn verdeeld. Daarnaast zijn de resultaten over de samenwerking tussen de managers onderling niet positief. De samenwerking op projectleiders niveau behoeft aandacht.
- De pedagogisch medewerkers zijn deels tevreden over de samenwerking. Uit de resultaten komt wel naar voren dat met name de rolduidelijkheid en kennis over wat speelt op de groepen verbetering vraagt.

6 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de algemene conclusies van dit rapport beschreven. Dit gebeurt aan de hand van de procesmatige einddoelen die voor de pilot zijn opgesteld. Aan het einde van het hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven voor het vervolg van de pilot.

6.1 Conclusie

De procesmatige einddoelen zijn verdeeld in een tweetal categorieën. Een aantal einddoelen gaan specifiek over de rol van de ouder-kindadviseur. De andere einddoelen zijn gericht op de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach. Hieronder wordt beschreven in hoeverre de genoemde doelen zijn behaald.

6.1.1 De ouder-kindadviseur

De doelen die voor de rol van de ouder-kindadviseur zijn gesteld zijn:

- De ouder-kindadviseur heeft zicht op de behoefte en vragen over opvallend gedrag die bij de kinderopvang spelen.
- De kinderopvangpartners hebben zicht op het aanbod wat de ouder-kindadviseur hen kan bieden.
- Vragen vanuit de kinderopvang omtrent opvallend gedrag van kinderen zijn adequaat opgepakt door de ouder-kindadviseur.

De ouder-kindadviseur en de coaches hebben de afgelopen periode geïnvesteerd in het bekend maken van de komst van de ouder-kindadviseur en de coach. Door middel van verschillende activiteiten hebben zij hun aanwezigheid onder de aandacht gebracht bij de pedagogisch medewerkers en ouders. De ouder-kindadviseurs benoemen dat de vraag van de kinderopvang leidend is. Zij stemmen hun ondersteuning af op de behoefte van de pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders. Om de ondersteuning goed aan te laten sluiten bij de ondersteuningsbehoefte is het van belang dat er een goede samenwerkingsrelatie bestaat tussen de ouder-kindadviseurs en de kinderdagverblijven. Bij een aantal kinderdagverblijven is de basis voor een goede samenwerking gelegd, bij een aantal is dit nog niet het geval. Niet alle kinderdagverblijven staan open voor de ondersteuning van de ouder-kindadviseur. Volgens de ouder-kindadviseurs heeft dit onder andere te maken met de ondersteuningsstructuur van de opvang. Sommige kinderdagverblijven hebben al een sterke ondersteuningsstructuur waardoor ze de meerwaarde van de ouder-kindadviseur lager inschatten.

Het aanbod van de ouder-kindadviseur is divers. Ze kunnen de rol van regisseur op zich nemen, ondersteuning bieden aan ouders, kinderen en aan de pedagogisch medewerkers zelf. De ouder-kindadviseur heeft extra expertise op het gebied van gezondheid en kan deze expertise dan ook laagdrempelig in de kinderopvang inzetten. Het brede takenpakket van de ouder-kindadviseur zorgt ervoor dat ouders bij één persoon terecht kunnen met vragen over opvoeding, gedrag en gezondheid in de setting van de kinderopvang.

Vragen die de kinderopvang heeft omtrent opvallend gedrag van kinderen worden door de ouder-kindadviseurs opgepakt en overgenomen van de pedagogisch medewerkers. De ondersteuning die de pedagogisch medewerkers hierin ervaren is dat zij ontlast worden en meer tijd overhouden voor de andere kinderen. Zij voelen zich hierdoor niet gesterkt in hun competenties en zelfvertrouwen. Omtrent het signaleren van problemen voelen de pedagogisch medewerkers zich wel gesterkt. Doordat de ouder-kindadviseur de gesignaleerde problematiek kan bevestigen voelen de pedagogisch medewerkers zich erkend en geeft het hen zelfvertrouwen.

Het aanbod van de ouder-kindadviseur en de coach sluit onvoldoende aan bij de ondersteuningsbehoefte van de kinderopvang. De pedagogisch medewerkers hebben behoefte aan coaching om te leren hoe ze opvallend gedrag kunnen signaleren en hoe ze ermee om kunnen gaan. Deze ondersteuning wordt nu nauwelijks geboden.

Het is onduidelijk waar de ondersteuning van de ouder-kindadviseur op gericht is: ondersteuning bieden aan ouders en kinderen in de kinderopvangsetting, of de kinderopvang versterken om ondersteuning aan kinderen via de pedagogisch medewerkers te verbeteren. De managers verschillen hierover van mening.

6.1.2 Samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach

De doelen die voor de samenwerking tussen de ouder-kindadviseur en de coach zijn gesteld zijn:

- Er is sprake van roluidelijkheid tussen de taken van de ouder-kindadviseur en die van de coach
- Het is duidelijk welke coaching er nog nodig is naast de inzet van de ouder-kindadviseur en in welke intensiteit
- Het is duidelijk wat de meerwaarde van de coach is ten opzichte van de ouder-kindadviseur
- De ouder-kindadviseur werkt op constructieve wijze samen met de coach. Hierdoor wordt de samenwerking tussen jeugdzorg en jeugdgezondheidszorg bevorderd.

De samenwerking tussen de ouder-kindadviseurs en de coaches verloopt over het algemeen goed. Ze weten elkaar bij vragen te vinden en stemmen hun werkzaamheden op elkaar af. De ouder-kindadviseur vraagt de coach om advies wanneer dit nodig is. De samenwerking kan op sommige punten nog wel verbeterd worden. Dit heeft met name te maken met roluidelijkheid tussen de taken van de ouder-kindadviseur en de coach.

Voor ouders, pedagogisch medewerkers en de managers is niet geheel duidelijk wat de rol van de ouder-kindadviseur en de coach is. Ook tussen de ouder-kindadviseurs en de coaches blijkt hier af en toe onduidelijkheid over te bestaan.

De ouder-kindadviseur is het eerste aanspreekpunt voor de kinderopvang en ouders. De kinderopvang en ouders kunnen bij de ouder-kindadviseur terecht met vragen over gezondheid, opvoeding en gedrag. Wanneer er specifiek vragen zijn op het gebied van gedrag kan de coach worden ingeschakeld. Sommige ouder-kindadviseurs proberen deze vragen eerst zelf op te lossen voordat zij de coach inschakelen. Het is onduidelijk of de ouder-kindadviseur haar ondersteuning hierin richt op het kind of op de pedagogisch medewerkers. Daarnaast is het ook onduidelijk wanneer en waarvoor de coach wordt ingeschakeld. De coach wordt soms ingezet voor coaching on the job, maar lijkt voornamelijk ingezet te worden om door middel van observatie de zorgen rondom het gedrag te bevestigen. Daarna neemt de ouder-kindadviseur de zorg met ouders over.

De ouder-kindadviseur beslist wanneer en waarvoor de coach ingezet wordt. Dit heeft als voordeel dat er één persoon is die de ondersteuning biedt en eventueel als dat nodig is extra hulp inschakelt. Een manager noemt dit een regisseursrol en ziet hier ook de meerwaarde van de ouder-kindadviseur ten opzichte van de coach. Deze structuur heeft echter ook nadelen. De inzet van de coach is niet (meer) snel en laagdrempelig. Zorgen gaan via pedagogisch medewerkers en de ouder-kindadviseur alvorens ze de coach bereiken. Daarnaast wordt de inzet van de coach door de ouder-kindadviseurs zelf niet als laagdrempelig ervaren. Dit kan betekenen dat de ouder-kindadviseurs wachten met het inzetten van de coach totdat ze zeker weten dat er echt wat aan de hand is. De expertise van de coach wordt hierdoor pas laat in het proces ingezet, waardoor vragen en zorgen onnodig lang blijven liggen en verergeren. Coaching on the job lijkt nog nauwelijks plaats te vinden.

Tussen de managers is geen consensus over de inzet van de coach en de ouder-kindadviseur. De kinderopvang heeft vraagtekens over de meerwaarde van de ouder-kindadviseurs ten opzichte van de coach.

6.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gegeven om de inzet van de ouder-kindadviseur en de coach te optimaliseren. Allereerst worden aanbevelingen gedaan om de samenwerking binnen de huidige structuur te optimaliseren. Vervolgens geven we enkele aanbevelingen over de inzet van de ouder-kindadviseur in de kinderopvang los van de pilotstructuur. Deze aanbevelingen komen voort uit resultaten die uit verschillende monitoronderzoeken omtrent de inzet van extra expertise in de kinderopvang naar voren komen.

6.2.1 Aanbevelingen gericht op de pilot

- Bepaal op projectleidersniveau wat het doel van de inzet van de ouder-kindadviseur en de coach is. Het inzetten van de ouder-kindadviseur is een *middel* om een bepaald *doel* te bereiken. Maak concreet wat het doel is en waar de ondersteuning van beide professionals op gericht moet zijn. Het versterken van de kinderopvang en / of het bieden van ondersteuning in de kinderopvangsetting? Voor de voortgang van de pilot is het van groot belang dat iedereen dezelfde koers vaart.
- Bepaal gezamenlijk wat de ondersteuningsbehoefte van de kinderopvang is en pas de ondersteuningsstructuur en het aanbod van de ouder-kindadviseur en coach hier op aan. Zorg er daarbij voor dat een extra schakel tussen de ouder-kindadviseur en de coach wordt voorkomen.
- Maak concreet waar het takenpakket van de ouder-kindadviseur en de coach uit bestaat. Hierdoor wordt de rolverdeling tussen de ouder-kindadviseur en de coach duidelijk, wat de samenwerking tussen de professionals bevordert en de ondersteuning in de kinderopvang verbetert.
- Kom regelmatig bij elkaar en investeer in het opzetten van een team op projectleiders/managersniveau en op het niveau van de ouder-kindadviseurs en de coaches. Het teamgevoel is voor een goede samenwerking en een eenduidige werkwijze van groot belang.
- Evalueer de voortgang en stel bij waar nodig. Het opzetten van een nieuwe ondersteuningsstructuur vraagt veel tijd en afstemming. Om goede ondersteuning te kunnen bieden is het van belang dat er een goede samenwerkingsrelatie is op alle niveaus, dat de pedagogisch medewerkers weten wie welke ondersteuning wanneer biedt en dat zij vertrouwen hebben in de ouder-kindadviseur en de coach. Om dit te bewerkstelligen is het van belang dat de voortgang regelmatig wordt geëvalueerd zodat knelpunten snel worden gesignaleerd en kunnen worden opgelost.

6.2.2 Overstijgende aanbevelingen

- De resultaten van de monitor geven aanleiding om de meerwaarde van de inzet van de ouder-kindadviseur in de huidige structuur te betwijfelen. De onderzoekers bevelen aan om op bestuurlijk niveau kritisch te onderzoeken hoe de inzet van de ouder-kindadviseur de kinderopvang kan ondersteunen. De behoeften van de kinderopvang dienen hierbij centraal te staan. Gedacht kan worden aan een structuur waarin de coach de pedagogisch medewerkers ondersteunt en coacht en de ouder-kindadviseur eventueel andere betrokken zorg bij kinderen en / of ouders coördineert. De regisseursrol komt naar voren als een functie die nog niet belegd is in de kinderopvang. De kennis van de sociale kaart en de link met het wijkteam die de ouder-kindadviseur heeft kan daarom van grote meerwaarde zijn.

- Uit onderzoek blijkt dat de inzet specifieke zorg binnen de generalistische context het meest effectief is. We bevelen daarom aan om specifieke en niet generalistische zorg in te zetten in de kinderopvang. Een coach uit een jeugdhulporganisatie is hier een voorbeeld van.
- Versterk de competenties van de pedagogisch medewerkers en zet de behoeften van de pedagogisch medewerkers centraal. Sluit aan bij de pedagogisch medewerker en investeer in een *gelijkwaardige* relatie tussen de ouder-kindadviseur / coach en pedagogisch medewerkers. Een relatie die gericht is op het versterken van elkaar in plaats van het overnemen van werkzaamheden levert meer resultaat op. Maak daarbij meer gebruik van de expertise van de coach. De coach heeft ervaring met coaching on the job. Door middel van coaching worden de competenties van de pedagogisch medewerkers versterkt en groeit hun zelfvertrouwen. Hierdoor gaat de kwaliteit van de kinderopvang omhoog en kan de kinderopvang steeds meer zelf alleen aan.