



# Alert4you in de BSO

Tussenrapportage eerste monitorronde

**alert[4]you**  
Voor extra opvoedexpertise in de kinderopvang

Nederlands  
**Jeugd**  
instituut



© 2013 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.

Utrecht, januari 2013

Het Nederlands Jeugdinstituut verricht dit onderzoek in opdracht van Het Kinderopvangfonds.

### **Auteurs**

Cécile Chênevert, Lianne Lekkerkerker en Marielle Balledux

### **Nederlands Jeugdinstituut**

Catharijnesingel 47

Postbus 19221

3501 DE Utrecht

Telefoon 030 - 230 63 44

Website [www.nji.nl](http://www.nji.nl)

E-mail [info@nji.nl](mailto:info@nji.nl)

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Introductie</b> .....	<b>5</b>
1.1 Inleiding .....	5
1.2 Toelichting op de onderzoeksvragen.....	5
1.3 Opzet van de monitor .....	6
1.4 Leeswijzer .....	7
<b>Hoofdstuk 2 De aanpak van Arnhem</b> .....	<b>8</b>
2.1 Toelichting aanpak .....	8
2.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	8
2.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen .....	9
2.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders .....	11
2.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	12
<b>Hoofdstuk 3 De aanpak van Hilversum</b> .....	<b>17</b>
3.1 Toelichting aanpak .....	17
3.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	17
3.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen.....	18
3.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders .....	19
3.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	21
<b>Hoofdstuk 4 De aanpak van Groningen</b> .....	<b>24</b>
4.1 Toelichting aanpak .....	24
4.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	24
4.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen .....	25
4.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders .....	28
4.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	30
<b>Hoofdstuk 5 De aanpak van Rotterdam</b> .....	<b>34</b>
5.1 Toelichting aanpak .....	34
5.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	34
5.3 Meerwaarde voor de begeleiding van de kinderen.....	35
5.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders .....	36
5.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	37
<b>Hoofdstuk 6 De aanpak van Hoorn</b> .....	<b>40</b>
6.1 Toelichting aanpak .....	40
6.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	40
6.3 Meerwaarde voor begeleiding van kinderen .....	41
6.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders .....	42
6.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	43
<b>Hoofdstuk 7 De aanpak van Hellendoorn</b> .....	<b>48</b>
7.1 Toelichting aanpak .....	48
7.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	48
7.3 Meerwaarde voor de begeleiding van de kinderen.....	49
7.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders.....	52
7.5 Werkzame factoren in de samenwerking.....	53
<b>Hoofdstuk 8 De aanpak van Assen</b> .....	<b>59</b>
8.1 Toelichting aanpak .....	59
8.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....	59
8.3 Meerwaarde begeleiding van de kinderen.....	61
8.4 Meerwaarde samenwerking met ouders.....	63
8.5 Werkzame factoren in de samenwerking .....	65
<b>Hoofdstuk 9 De aanpak van Amersfoort</b> .....	<b>71</b>
9.1 Toelichting aanpak .....	71



9.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering.....71  
9.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen ..... 72  
9.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders ..... 74  
9.5 Werkzame factoren in de samenwerking..... 76

**Hoofdstuk 10 Conclusies en aanbevelingen .....80**

# Hoofdstuk 1 Introductie

## 1.1 Inleiding

Het Kinderopvangfonds heeft het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) verzocht een monitoronderzoek uit te voeren naar de pilots van Alert4you in de BSO. Deze notitie is een tussenrapportage van dit monitoronderzoek naar de pilots van Alert4you in de BSO, tot stand gebracht naar aanleiding van de eerste monitorafname.

Alert4you in de BSO is een vervolg op de pilots van Alert4you 0-4 jaar. De aanleiding voor Alert4you 0-4 jaar was dat opvallend gedrag van kinderen eerder gesignaleerd zou kunnen worden. Dit is beter voor het welbevinden van kinderen omdat er bij eventuele problemen eerder ingegrepen kan worden. Kinderen hoeven bij eerdere ondersteuning wellicht niet naar speciale voorzieningen, omdat het knelpunt tijdig wordt opgepakt. Uitgangspunt is dus om kinderen zolang mogelijk in hun eigen omgeving (dus ook kinderopvang) te laten. En indien échte gespecialiseerde hulp noodzakelijk is, de lijntjes korter te maken.

Inmiddels is in de praktijk gebleken dat deze manier van werken de pedagogisch medewerkers in de kinderopvang ondersteunt in hun werk voor alle kinderen, het versterkt hun kennis en expertise over het normale opgroeien en opvoeden.

In 2009 en 2010 zijn er meerdere pilots uitgevoerd. Het NJI heeft in opdracht van het Kinderopvangfonds een Quick Scan en twee keer een monitor-onderzoek uitgevoerd.

Uit de resultaten tot nu toe komt Alert4you naar voren als succesvolle ‘principle based’ vorm van samenwerking.

Daarnaast zijn de volgende resultaten behaald:

- Van drie pilots naar meerdere initiatieven in het land
- Werkzame factoren zijn door onderzoek zichtbaar
- Overeenkomst tussen belangrijke stakeholders, waaronder de branches kinderopvang en jeugdzorg

Ook kunnen we concluderen dat deze werkwijze:

- Aansluit bij het kabinetsbeleid voor een effectieve ketenaanpak
- Aansluit bij de huidige ontwikkelingen rond de transitie en transformatie jeugdzorg
- Aansluit bij positief jeugdbeleid: het versterkt de opvoedkracht aan de basis

De pilots gaven aan dat de knelpunten in het omgaan met opvallend gedrag ook spelen bij de pedagogisch medewerkers op de BSO. Ook hier willen we dat kinderen met opvallend gedrag eerder gesignaleerd en begeleid worden en dat ook ouders beter begeleid worden. Ook hier hebben de pedagogisch medewerkers ‘tools’ voor nodig. Ook hier is het uitgangspunt het kind zo lang mogelijk op een reguliere BSO te kunnen laten.

En tenslotte is ook hier het uitgangspunt: het ondersteunen van de pedagogisch medewerkers zodat zij alle kinderen goed kunnen begeleiden en ondersteunen.

In 2012 is Het Kinderopvangfonds gestart, na een landelijke verkenning, met acht (onderzoeks)pilots op diverse plaatsen in het land waarin wordt gezocht naar succesfactoren voor een effectieve inzet van jeugd(gezondheids)zorg in de BSO waardoor meer ‘bijzondere’ kinderen in de reguliere voorzieningen opgevangen kunnen worden. Het traject beslaat de periode voorjaar 2012 – eind 2013.

## 1.2 Toelichting op de onderzoeksvragen

De acht pilots zijn vooraf verdeeld in drie invalshoeken:

- Centrale vraag invalshoek 1: Hoe zorgen de pilots ervoor dat zoveel mogelijk kinderen (inclusief ‘bijzondere’ kinderen) binnen de reguliere BSO- setting de optimale begeleiding en

ontwikkelingskansen hebben? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)

- Centrale vraag invalshoek 2: Hoe zorgen de pilots ervoor dat ook bijzondere kinderen binnen een bijzondere BSO setting de optimale begeleiding en ontwikkelingskansen krijgen? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)
- Centrale vraag invalshoek 3: Op welke wijze werken de pilots samen om kinderen binnen hun eigen setting (basisvoorzieningen) te laten opgroeien en aansluiting te bieden tussen onderwijs, opvang en zorg? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)

Hierbij is de inhoudelijke meerwaarde van Alert4you in de BSO, namelijk het welbevinden van het kind, leidend; daarnaast moet ook het functioneren van de groep meegenomen worden: in de BSO gaat het om kinderen in een groep en de groep mag niet 'lijden' onder de aanwezigheid van kinderen met bijzondere behoeften / bijzonder gedrag.

Naast deze inhoudelijke onderzoeksvragen is er een procesmatige onderzoeksvraag, namelijk: is het helder waar de grens ligt tussen de reguliere BSO en een bijzondere BSO met betrekking tot het gedrag van het kind?

Gedurende de uitvoering van het onderzoek bleek de onderverdeling in de verschillende varianten grotendeels 'kunstmatig' te zijn. Vrijwel geen enkele pilot heeft zich beperkt tot één invalshoek. De lokale en maatschappelijke situatie vraagt om een overkoepelende aanpak waarin het brede spectrum van opvang voor *alle* kinderen wordt belicht. Natuurlijk heeft elke pilot wel zijn eigen specifieke pijlers binnen dit brede spectrum. Deze liggen echter genuanceerder dan de invalshoeken suggereren. In dit rapport hebben we de verdeling in drie invalshoeken om die redenen dan ook losgelaten. Elke pilot wordt apart belicht. In het laatste hoofdstuk komen we uiteraard wel terug op de vraagstukken die in de onderzoeksvragen verwerkt zijn.

### 1.3 Opzet van de monitor

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is een aantal onderzoeksinstrumenten ingezet. Deze instrumenten zijn grotendeels gelijk aan de instrumenten die ingezet zijn bij de monitoronderzoeken bij Alert 0-4 jaar. Uiteraard zijn de instrumenten wel aangepast aan de nieuwe context. Daarnaast zijn er instrumenten toegevoegd die extra informatie opleveren vanuit andere bronnen. Hieronder worden de monitorinstrumenten puntsgewijs opgesomd en kort toegelicht.

- *Bestudering schriftelijk materiaal*: de diverse beleidsdocumenten en projectplannen van de pilots zijn bestudeerd om een goed beeld te kunnen vormen van de lokale uitvoering van de pilots.
- *Panelsessies*: per pilot zijn diverse pedagogisch medewerkers van de BSO groepsgewijs ondervraagd over hun werkwijze op de BSO en hun ervaringen met Alert4you.
- *Interview met projectleiders*: de projectleiders zijn per pilot geïnterviewd over de stand van zaken betreffende de uitvoering. Aan de orde kwamen ook zaken als: doelbepaling, samenwerking, kernpunten betreffende de inhoud en benodigheden voor de voortzetting.
- *Interviews met uitvoerend medewerkers jeugdzorg/onderwijs*: per pilot zijn betrokken medewerkers vanuit de jeugdzorg geïnterviewd. Dit betrof de medewerkers die als coach betrokken zijn bij de pilot. Zaken die aan de orde kwamen zijn gelijk aan het interview met de projectleiders.
- *Groepsinterview kinderen*: per pilot zijn diverse deelnemers aan de BSO middels spelvorm geïnterviewd over hoe zij hun verblijf op de BSO ervaren. Aan de orde kwamen zaken als: veiligheid,



interactie met pedagogisch medewerkers en andere kinderen en het ervaren van structuur en helderheid. Kinderen die geïnterviewd werden waren allen kinderen met ‘opvallend gedrag’ (ruim gedefinieerd: al dan niet met een indicatie jeugdzorg of afkomstig uit speciaal onderwijs). Het groepsinterview met de kinderen moesten de pilots zelf (door een onafhankelijk persoon) laten afnemen. Het bleek niet bij alle pilots haalbaar om het minimum aantal kinderen (vier kinderen) te betrekken. In sommige gevallen gaat het om slechts twee kinderen die geïnterviewd zijn.

- *Groepsinterview ouders:* per pilot zijn diverse ouders van deelnemers aan de BSO geïnterviewd over hun ervaringen met de BSO en Alert4you in het bijzonder. Aan de orde kwamen zaken als: kennis van het project, meerwaarde van de samenwerking en resultaten op kindniveau. Ook hier betrof het ouders van kinderen met ‘opvallend gedrag’. Ook dit groepsinterview moesten de pilots zelf (door een onafhankelijk persoon) afnemen. Het is niet alle pilots gelukt om dit interview groepsgewijs af te nemen (soms wilden ouders dit niet). In dat geval zijn de interviews individueel afgenomen. Ook hier is niet altijd het minimum van vier ouders behaald.
- *Observeren welbevinden kinderen:* per pilot is er voor tien kinderen in de BSO de lijst welbevinden ingevuld. Daarbij is gekeken naar het welbevinden van het kind zelf, het kind in relatie tot de pedagogisch medewerker en het kind in relatie tot andere kinderen.
- *Registratie van gegevens:* de betrokken coaches vanuit de jeugdzorg is gevraagd bij te houden hoeveel tijd ze besteden aan Alert4you en waaraan. Ook is gevraagd bij te houden om welke signalen het gaat als hun hulp wordt ingeroepen.

De afname van de monitor heeft plaatsgevonden in september en oktober 2012.

## 1.4 Leeswijzer

De acht pilots vormen de rode draad door deze rapportage. Per hoofdstuk wordt één pilot uitvoerig belicht. Per pilot komt achtereenvolgens aan de orde:

- de meerwaarde van Alert4you voor de vroegsignalering van opvallend gedrag bij kinderen
- de meerwaarde van Alert4you voor de begeleiding van kinderen met opvallend gedrag waarin ook aandacht voor het welbevinden van de kinderen
- de meerwaarde van Alert4you voor de samenwerking met ouders
- de werkzame factoren in de samenwerking tussen de betrokken partijen.

De bevindingen per pilot zijn de input voor het laatste hoofdstuk waarin we terugkomen op de onderzoeksvragen.

Bij het lezen van deze tussenrapportage is van belang om sommige resultaten voorzichtig te interpreteren: met name de interviews met kinderen en ouders betreffen slechts hele kleine onderzoeksgroepen. De citaten en bijbehorende antwoorden gelden dus enkel voor de betrokken respondenten en zijn niet zondermeer te generaliseren naar de totale groepen.

## Hoofdstuk 2 De aanpak van Arnhem

### 2.1 Toelichting aanpak

Bij Alert4you in Arnhem werken jeugdzorgaanbieder Lindenhout en kinderopvangorganisaties SKAR en Kinderij samen. De pilot richt zich met name op ‘jeugdzorgkinderen’ (al dan niet met indicatie) die op de reguliere BSO zitten. Vanuit Lindenhout vindt er coaching on the job plaats op de BSO, in sommige gevallen specifiek voor de kinderen die vanuit de jeugdzorg komen, in andere gevallen kan deze coaching ook gericht zijn op de andere kinderen in de groep of de groep als geheel.

Het uiteindelijke doel van de pilot is om vast te stellen hoe je bijzondere kinderen, die ondersteuning van jeugdzorg nodig hebben, bedient op de BSO, waar de grens daarbij ligt en hoe je de BSO kunt ondersteunen bij vragen rondom kinderen met opvallend gedrag.

### 2.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

De pedagogisch medewerkers kunnen benoemen welke stappen ze doorlopen wanneer ze zich zorgen maken om een kind. Ze bespreken het eerst met directe collega's, vragen soms ook advies van andere collega's en leggen dan contact met de ouders. Ze vragen of ouders hun zorgen herkennen. Ook spreken ze met school. Ouders tekenen bij aanmelding van het kind al een formulier waarin ze akkoord gaan met contact opnemen met school. Toch wordt er altijd aan ouders gevraagd of ze de school mogen benaderen. Mochten de zorgen niet overgaan, dan start de ‘zorgprocedure’. De pedagogisch medewerkers leggen dan contact met de manager. Ze vullen ook een formulier in met wat ze al gedaan hebben en welke informatie ze al hebben. Daarna wordt dit besproken met de manager en pedagogisch adviseur/werkbegeleider. Er wordt een gezamenlijk plan van aanpak gemaakt, waar ouders ook een kopie van krijgen. Het liefst wordt dit plan ook doorgevoerd op school en thuis. Eventueel wordt er een melding gemaakt in het elektronisch kinddossier. Tussentijds wordt het plan van aanpak geëvalueerd. Als het plan niet werkt kom je terecht op het punt: “Kan dit kind wel blijven? Is het nog wel veilig voor de groep?”.

*“Je moet als BSO kunnen afwijken van het programma: als ineens de zon schijnt kunnen we ineens naar buiten gaan. Als een kind daarvan al helemaal van in paniek raakt, werkt het niet binnen de BSO.”*  
(pedagogisch medewerker)

Enkele pedagogisch medewerkers geven aan dat ze in dat geval eventueel Lindenhout kunnen inschakelen om mee te kijken op de groep. Dit is echter niet bij alle pedagogisch medewerkers bekend. Sommige pedagogisch medewerkers geven aan dat Lindenhout alleen in beeld komt op het moment dat het kind ook vanuit Lindenhout komt (Lindenhout blijft dan ook eindverantwoordelijk). De tips die ze daarbij meekrijgen kunnen ze natuurlijk ook toepassen bij andere kinderen. Of Lindenhout ook coaching kan bieden voor de andere kinderen (die niet vanuit Lindenhout komen), lijkt te verschillen per locatie.

### Concluderend

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers kunnen de stappen omtrent vroegsignalering benoemen.
- Het inschakelen van Lindenhout wordt in dit stappenplan benoemd als iemand die met hen mee kan denken en kijken op de groep.



Aanbevelingen:

- Maak helder aan de pedagogisch medewerkers waar ze Lindenhout wel en niet voor kunnen inschakelen. Is Lindenhout er alleen voor de 'jeugdzorgkinderen'? Of zijn ze ook als coach beschikbaar voor de andere kinderen op de groep?

## 2.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen

De pedagogisch medewerkers kunnen diverse handelingen benoemen die ze inzetten bij kinderen met opvallend gedrag, zoals het creëren van één op één momenten, het bieden van alternatieven, de groepsregels benoemen en de consequenties van het gedrag benoemen naar het kind. Ze geven aan dat ze kinderen met internaliserend gedrag een andere aanpak geven. Ze benaderen hen meer individueel. Ook kunnen ze iets positiefs benoemen over het betreffende kind naar de andere kinderen. In sommige gevallen gaat internaliserend gedrag echter ook vanzelf weer over. Soms is het goed om even aan te kijken hoe het gaat. Ze geven wel aan dat kinderen met internaliserend gedrag minder aandacht krijgen:

*“Teruggetrokken kinderen krijgen helaas veel minder aandacht. Drukke kinderen krijgen hoe dan ook de aandacht, zowel met positief als negatief gedrag.”*  
(pedagogisch medewerker)

Bij Kinderrij hebben de pedagogisch medewerkers een Kanjertraining gevolgd. Hierdoor kunnen ze kinderen goed aanspreken op hun gedrag, ook degenen die snel in de slachtoffer rol kruipen. Daarnaast hebben de pedagogisch medewerkers van beide organisaties veelal de training 'Knap Lastig' gevolgd. Dit vond men een goede training. Nadeel van een training is dat het toch écht veel vraagt om alles vervolgens toe te passen op de werkvloer. Ze geven aan dat er meer nodig is dan een training.

*“Het begeleiden van kinderen is lastig in een vrijetijdscontext. Je moet voldoende vaardigheden hebben om een groep in zo'n vrijetijdssetting te kunnen begeleiden.”*  
(pedagogisch medewerker)

Daarnaast ontvangen de pedagogisch medewerkers ook werkbegeleiding in teamverband. Hierin bespreken ze knelpunten. Dit kan zowel praktisch als inhoudelijk van aard zijn. De werkbegeleiding is nu ongeveer eenmaal per kwartaal. Voorheen was dit vaker, maar op dit overleg wordt nu bezuinigd:

*“Ze gaan er vanuit dat er op de BSO allemaal normale kinderen zijn, dus ondersteuning is minimaal.”*  
(pedagogisch medewerker)

Er wordt ook gewerkt met het model van 'De Vreedzame Wijk'. Dit is een handige kapstok met regels om op terug te grijpen. De meerwaarde van Alert4you betreffende de begeleiding van kinderen zit voor de meeste pedagogisch medewerkers met name in de extra begeleiding op de groep bij de 'jeugdzorgkinderen'.

De pedagogisch medewerkers zouden meer aandacht willen voor pedagogiek in de opleiding. Zoals het goed kunnen leiden van een groep, overzicht op de groep hebben en om kunnen gaan met kinderen met opvallend gedrag. Daarnaast mist men soms diepgang in de begeleiding:

*“Sinds ik bij Alert4you betrokken ben heb ik een grote behoefte om meer te leren. Ik wil graag weten waar bepaald gedrag vandaan komt.”*  
(pedagogisch medewerker)

De belangrijkste wens is echter meer pedagogisch medewerkers op de groep, dus een andere BKR (beroepskracht-kind ratio). Ook omdat men dan meer tijd heeft om te rapporteren. De pedagogisch medewerkers geven aan:

*“Bezuinigingen gaan ten koste van kwaliteit. Er zijn nu meer kinderen op één pedagogisch medewerker, daardoor kunnen we de kinderen minder begeleiden. Eén kind met veel zorgen is dan al de druppel.”*

*“Niet elk kind telt voor één, sommige kinderen tellen voor twee kinderen.”*

De drie geïnterviewde kinderen vinden het over het algemeen prettig op de BSO. Ze kunnen de structuur van de BSO goed benoemen. De meesten hebben vriendjes op de BSO. Niet allemaal kunnen ze op de BSO vertellen wat hun schooldag was. Eén kind geeft aan:

*“Dat doen we nooit op de BSO, praten over school. Soms vraagt iemand wel eens hoe het gaat.”*

Een kind vindt van de regels van thuis hetzelfde als van die op de BSO:

*“Je mag thuis niet schreeuwen, dat mag ook niet op de BSO. Je krijgt straf als je niet luistert en dat is ook op de BSO en je mag bij allebei TV kijken. Ik vind het wel goed want daar ben ik aan gewend.”*

De andere twee vinden de regels juist echt anders:

*“Ze zijn niet hetzelfde. je mag thuis langer TV kijken; later naar bed. Leukere dingen doen, meer met vriendinnen doen. Op de BSO mag je maar even tv kijken. Het is er strenger.”*

*“Ik vind het ook anders, want je mag op de BSO niet zomaar in de koelkast kijken als je iets lekkers wilt en dat mag thuis wel.”*

Alle drie de kinderen geven aan dat hun school overlegt met de BSO:

*“Dat spreken ze af en dat is wel goed. Dan kan je beter leren. Dan praten ze hoe het gaat en dan kunnen ze beter helpen. Ze hebben dat ook met mij afgesproken. Ik weet wat ze hebben afgesproken”.*

De vraag of de BSO veilig voor ze is, vinden ze moeilijk te beantwoorden. Eén kind geeft aan:

*“Je hebt niet zoveel aandacht. Als ze met anderen bezig zijn dan letten ze niet op jou. Ze moeten meer op jou letten. Het is een beetje veilig omdat als er iets gebeurt, dan zijn ze niet meteen bij je.”*

De pedagogisch medewerkers beschrijven ze als: vrolijk, lief en grappig. Ook worden gemeen, irritant en streng genoemd. Ze vinden het met name vervelend als ze klusjes moeten doen. De andere kinderen vinden ze ook lief, grappig en soms gemeen en irritant. Dit laatste met name op het moment als er ruzie is of kinderen onaardig tegen hen doen.

De observaties van het welbevinden van de kinderen laten zien dat het met veel kinderen goed gaat op alle drie de geobserveerde gebieden, het kind zelf, het kind in relatie met de pedagogisch medewerker en het kind in relatie met andere kinderen. Opvallende resultaten lagen met name bij kind één dat op het gebied van ‘het tonen van emoties’ vooral externaliserend gedrag laat zien. Deze zorg van de pedagogisch medewerker komt terug op alle drie de gebieden.

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers kunnen goed benoemen wat ze missen aan begeleiding en welke behoeften ze hebben.
- Pedagogisch medewerkers zien meerwaarde in de samenwerking met Lindenhout voor de ‘jeugdzorgkinderen’.

- De geïnterviewde deelnemers van de BSO geven allen aan dat hun school overlegt met de BSO en dat ze dat prettig vinden.

Aanbevelingen:

- De samenwerking met Lindenhout wordt niet genoemd als ondersteuning in het omgaan met de andere kinderen op de groep. Ondersteuning hierbij ervaren zij wel als wenselijk. Kijk of aan deze behoefte voldaan kan worden.
- De pedagogisch medewerkers noemen het risico van de bezuinigingen in de kinderopvang. De BKR wordt anders ingevuld. Zeker in het kader van dit project vraagt dit punt om aandacht van de projectleiders.

## 2.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders

De pedagogisch medewerkers erkennen dat de communicatie met sommige ouders moeizaam is. Voor het voeren van moeilijke gesprekken kunnen de pedagogisch medewerkers terecht bij hun manager. Ze kunnen het dan voor bespreken en het gesprek eventueel oefenen. Als de pedagogisch medewerker het wilt kan een manager ook meegaan naar een gesprek met ouders. Soms geeft dit ook 'meer gewicht' aan het gesprek. Daarnaast hebben velen een training gevolgd:

*“Voor het omgaan met moeilijke ouders is wel ‘weer’ een training beschikbaar. Niet iedereen heeft die training gehad en het vervolgens toepassen in de praktijk is wel lastig.”*

Toch missen de meeste pedagogisch medewerkers niet echt veel ondersteuning op dit thema. Door de gesprekken te voeren, leer je eigenlijk het meeste. De pedagogisch medewerkers zijn nog niet echt bekend met de mogelijkheden van Alert4you omtrent het thema 'samenwerken met ouders'. Ze zouden het erg fijn vinden als de coaches ook kunnen worden ingeschakeld bij zorgen omtrent de reguliere kinderen op de BSO. Zowel in de samenwerking met ouders als op de groep. De samenwerking met jeugdzorg levert immers soms ook boze reacties op van andere ouders. Zij staan soms niet open voor een kind vanuit de jeugdzorg die bij hun kind op de groep komt. Zeker als er incidenten hebben plaatsgevonden. Sommige ouders vinden het juist heel goed en vinden dat hun kind op deze manier meer leert. Dit is een lastige grens.

*“Ouders zeggen soms: ik betaal dus dan wil ik geen lastige kinderen om mijn kind heen.”*  
(pedagogisch medewerker)

Er is één ouder geïnterviewd over haar ervaringen met Alert4you. Deze ouder is erg positief over wat de samenwerking van Lindenhout en SKAR haar en haar kind hebben opgeleverd.

*“Ik wil graag zeggen dat ik heel erg tevreden ben over wat de medewerkers van de BSO en Lindenhout hebben gedaan voor mijn kind en mij. Na een moeilijk traject van uithuisplaatsing, kon mijn kind weer terug naar huis met ouderbegeleiding en een plaatsing op zijn eigen BSO met extra begeleiding van Lindenhout en het is nu zover dat de extra hulp van Lindenhout niet meer nodig is en wij weer op eigen kracht verder kunnen.”*  
(ouder van deelnemer BSO)

Ze onderschrijft dat het erg belangrijk is dat een kind (weer) in zijn eigen vertrouwde omgeving terecht kan. Ze maakt een vergelijking tussen de periode voor de pilot (toen zat haar kind al op de BSO) en nu. De ouder geeft aan dat er nu meer aandacht voor haar kind is. Door de medewerkers van de BSO wordt daar nu ook meer en anders met haar over gepraat. Daardoor is ze anders naar haar kind gaan kijken en ziet ze nu beter hoe hij zich voelt en hoe ze daarover met hem kan praten. Ze ziet ook aan haar kind dat hij opener is geworden en durft te praten over zijn gevoel. Hun band is daardoor sterk verbeterd. Ze krijgt ook tips over

wat haar kind kan helpen (bijvoorbeeld sporten). De ouder merkt dat de begeleiders op één lijn zitten en haar ook steeds vertellen wat ze met haar kind doen. Ze heeft nog een wel een tip betreffende de samenwerking:

*“Soms wordt er over mijn kind als over ‘een object’ gepraat en het is belangrijk om met mij als moeder te praten en niet als hulpverlener.”  
(ouder van deelnemer BSO)*

School is ook bij de samenwerking betrokken, daar zag de ouder zelf eerst het belang niet van in, maar nu vindt ze dat dat toch goed is geweest, omdat het zo voor iedereen duidelijk is hoe het op school, de BSO en thuis gaat.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De pedagogisch medewerkers voelen zich over het algemeen vaardig met betrekking tot de communicatie met ouders.
- De geïnterviewde ouder illustreert hoe succesvol de samenwerking kan zijn en wat voor een mooie resultaten dit oplevert. Dat geeft de kracht van deze samenwerking aan!

Aanbevelingen:

- De pedagogisch medewerkers geven aan dat het samenwerkingsproject ook veel weerstand van ouders kan oproepen. Met de samenwerking begeef je je continu op de grens van wat haalbaar is. Zet hier actief op in door de coaches ook een ondersteunende rol te laten vervullen in de communicatie naar ouders toe, zowel in de gesprekvoering over het kind als in het geven van informatie over het project.

## **2.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken inhoud**

De projectleider van Lindenhout noemt drie punten die volgens haar kenmerkend zijn voor de inhoud van het project:

- We doen wat werkt (in plaats van vooropgestelde dingen), al doende leren we.

*“Maar we zouden toch wel wat meer vast moeten leggen hoe dat er uit ziet, wat ons helpt om snel te kunnen handelen, in plaats van helemaal alles opnieuw te bedenken. We zijn gewoon gaan doen, zonder eindeloos dingen uit te denken. We gaan nu wel uitproberen dat kinderen beginnen op de naschoolse dagbehandeling en dan naar de BSO gaan. Dat was eigenlijk niet de bedoeling (idee was dat kinderen meteen naar de BSO gingen, en niet bij de naschoolse dagbehandeling begonnen). Dit is echt een vraag van de praktijk. Anders krijg ik veel weerstand. Daar geef ik dan ruimte voor. Misschien hebben we wel goud in handen als we dit doen.”  
(projectleider Lindenhout)*

- Communicatie om het goed te laten slagen:

*“Je moet mensen mee kunnen nemen in de gedachtegang. Daar doe ik nu heel weinig aan. Daar moet ik meer mee doen. Ik ben niet heel erg bezig om het project intern te promoten. In de drukte van de dag schiet het er bij in. Als mensen in beeld zijn (bij het project betrokken zijn), dan besteed ik er wel veel aandacht aan.”  
(projectleider Lindenhout)*

- Vertalen van het projectplan in concrete afspraken zodat het handvatten biedt voor de uitvoering.

### **Structuur**

De pilot in Arnhem kent een projectgroep en een stuurgroep. In de projectgroep zitten een pedagogisch medewerker, een groepswerker van Lindenhout, een unitmanager van de BSO en de projectleider van Lindenhout. Ze wil daar een ambulant begeleider van Lindenhout aan toevoegen die in de omgeving Arnhem al veel ervaring heeft met de ondersteuning van BSO's. De projectgroep bespreekt de concrete uitvoering van het project. Ze zijn nu bezig om een draaiboek te maken: hoe moet de ondersteuning van jeugdzorgkinderen op de BSO-groep en van kinderen met opvallend gedrag er uit zien en hoeveel tijd kost dat? Het is nu nog erg zoeken naar 'wat werkt'. De projectleider van Lindenhout merkt dat medewerkers (zowel van jeugdzorg als van de BSO) behoefte hebben aan een protocol voor wat er moet gebeuren als er een jeugdzorgkind op de BSO geplaatst wordt. Bijvoorbeeld hoe ouders ingelicht worden. Daar wordt aan gewerkt op basis van de ervaringen die worden opgedaan. De projectgroep komt eenmaal per maand bij elkaar.

De stuurgroep bestaat uit twee mensen: een beleidsmedewerker vanuit SKAR en een manager vanuit Lindenhout. Bij de vergaderingen sluit de projectleider van Lindenhout aan om ze te informeren. De stuurgroep kijkt meer overkoepelend en vanuit een beleidsmatig perspectief naar het project. Ze houden de grote lijnen in de gaten: wordt de opdracht uitgevoerd binnen de afgesproken kaders en financiën. En ze kijken naar lessen die uit het project getrokken kunnen worden voor het beleid. Voor de volgende stuurgroepvergadering heeft de projectleider van Lindenhout de gemeente uitgenodigd en ze hoopt dat de gemeente mee wil gaan doen in de stuurgroep, vooral uit oogpunt voor de voortgang van het project. Voor veel ouders van jeugdzorgkinderen is de BSO niet betaalbaar. De projectleider van Lindenhout zou willen dat de gemeente voor deze gezinnen een sociaal medische indicatie afgeeft, waardoor de BSO-plek toch bekostigd kan worden.

De projectleider van Lindenhout ziet het als haar rol om het overzicht te behouden en afspraken met de stuurgroep en de projectgroep te leggen. Tevens is ze bezig om het plan van aanpak aan te passen.

*“Het eerste plan van aanpak is door een student in het kader van een afstudeeropdracht gemaakt. Dit was erg uitgebreid en niet zo realistisch.”*

Ze is nu een vertaalslag aan het maken en kijkt wat haalbaar is. Verder regelt ze ook de zaken die nodig zijn om aan het monitoronderzoek mee te doen. Ook heeft ze overleg gehad met de intern begeleiders (IB'ers) en de directeur van de brede school in de Malburcht (waarin ook Lindenhout participeert). De IB'ers hebben behoefte om een sociale vaardigheidstraining te kunnen geven aan kinderen van de Malburcht. Lindenhout kan hierin een rol spelen door de IB'ers van de school hierin te begeleiden. Ze gaat kijken hoe dat georganiseerd kan worden. Tevens houdt ze in de gaten of iedereen zijn werk doet door via mail en telefoon achter mensen aan te zitten.

Wat betreft het regelen van randvoorwaarden heeft ze een begroting gemaakt en dat vertaald in uren voor medewerkers. Verder is ze samen met de unitmanager van de SKAR aan het onderzoeken welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor een goede samenwerking, zodat de samenwerking ook na het project kan blijven plaatsvinden.

Tenslotte denkt de projectleider ook veel na over toekomstige plannen en voortzetting van het project: bijvoorbeeld over het plan om volgend jaar een groep voor naschoolse dagbehandeling op te heffen en in plaats daarvan acht BSO plekken te creëren voor jeugdzorgkinderen.

Naast de leden van de projectgroep en de stuurgroep zijn er bij het project medewerkers van de twee naschoolse dagbehandelingsgroepen (die gevestigd zijn in de Malburcht) betrokken. Op dit moment zijn vier van de zes jeugdzorgmedewerkers actief bij het project betrokken, waarvan twee vrij intensief. Deze medewerkers zijn een deel van de tijd op de BSO om met kinderen met een indicatie aan de slag te gaan (aan hun doelen te werken) en om pedagogisch medewerkers te ondersteunen (coachen) bij het omgaan met jeugdzorgkinderen. Ook zijn ze beschikbaar om coaching on the job te geven aan de pedagogisch

medewerkers (niet specifiek gericht op jeugdzorgkinderen). De projectleider van Lindenhout merkt dat het voor de betrokken medewerkers veel schakelen is, van de naschoolse dagbehandeling naar de BSO. Ze wil daarom vanaf volgend jaar twee mensen vrij spelen die niet meer op de groep van de naschoolse dagbehandeling staan, maar fulltime beschikbaar zijn voor de BSO.

De twee geïnterviewde coaches omschrijven hun taak als volgt:

*“Wij hebben de taak om de vragen vanuit de BSO op te pakken en de kinderen die met een indicatie op de BSO worden geplaatst, te begeleiden. Onze activiteiten bestaan uit: observatie van het kind in de BSO, mee draaien op de groep, het delen van kennis, tools, tips en uitleg geven over (de achtergronden) van het gedrag in gesprekken met medewerkers van de BSO, school en ouders”.*

### **Samenwerking**

De samenwerking verloopt volgens de projectleider van Lindenhout goed.

*“Op de Malburcht zijn er korte lijntjes en er is een open sfeer. Dat geldt ook voor de meeste andere locaties, maar niet met alle locaties gaat het even makkelijk. Dat komt deels door de afstand, maar ook door de aansturing en het niveau van de pedagogisch medewerkers. Op de ene plek is het goed georganiseerd, bij de andere is het chaos. Ook de reorganisatie binnen de kinderopvang speelt een rol. Mensen hebben iets anders aan hun hoofd. Het heeft toch te maken met mensen en hoe ze tegen het project aan kijken. We zijn nog wel lerend in: hoe communiceer je dingen goed?”*  
(projectleider Lindenhout)

De projectleider van Lindenhout wil in de stuurgroep bespreken of het verstandig is dat zij alles aanstuurt, of dat het handig is dat iemand vanuit SKAR de mensen van SKAR aanstuurt. In het algemeen zijn er heldere afspraken met SKAR gemaakt. Er is bereidheid om te zoeken naar een datum als de projectgroep bij elkaar moet komen.

*“En SKAR is heel erg van duidelijke regels, dat maakt het ook makkelijk. Ze hebben het goed op orde.”*

De communicatie zou volgens de projectleider van Lindenhout beter kunnen zodat mensen meer van het project doordrongen zijn. Ook de bekendheid met het project binnen de organisaties zou beter kunnen.

*“De rol van ouders zou ook nog verder uitgewerkt kunnen worden. De focus ligt nu op de scholen, de BSO en de jeugdzorg. Met andere partners, zoals gemeenten en sportclubs, is nog weinig samenwerking gezocht.”*  
(projectleider Lindenhout)

De coaches noemen het verschil in visie en doelstellingen tussen beide organisaties als belangrijk punt betreffende de samenwerking:

*“Lindenhout is actiever en meer de kartrekker dan SKAR, wij denken dat Lindenhout ook meer belang bij dit project heeft omdat de organisatie zich meer in het voorliggende veld wil en moet profileren vanuit haar visie om kinderen in de eigen omgeving te houden en de netwerken daar te versterken en door de komende transitie van de jeugdzorg naar de gemeenten. Lindenhout is ook meer gericht op het kind en SKAR op de ouders. SKAR is ook een commerciële organisatie die klanten moet winnen. Daarnaast speelt het verschil in visie/doelstellingen en verwachtingen tussen beide organisaties een rol. Bij de BSO is men gericht op vrije tijdsbesteding en dat het gezellig is in de groep. Bij Lindenhout is men gericht op het individuele kind, wat die nodig heeft en wat dat vraagt van de groepsstructuur. Bij de BSO zijn de groepen ook groter en is er minder personeel waardoor er ook minder gelegenheid voor aandacht voor het individuele kind is. Bij Lindenhout liggen de verwachtingen misschien ook te hoog met betrekking tot het groepsklimaat en de*





*aanpak, bijvoorbeeld als het gewoon gezellig druk is in de groep is dat ook goed. We ervaren wel veel verschil tussen de diverse BSO's. Veel is afhankelijk van de kwaliteit, motivatie en stabiliteit van de betreffende BSO en de personen”.*

### **Resultaten tot nu toe**

Tot nu toe is bereikt dat het project is opgestart en er onderling is kennisgemaakt. Het projectplan is met de partners besproken binnen de brede school. Er zijn ongeveer zes kinderen met een indicatie op de BSO geplaatst. Daarnaast heeft een aantal keer coaching on the job plaatsgevonden. Hiermee zijn al positieve ervaringen op gedaan:

*“Soms ontdek je ineens dat er helemaal niet zo veel extra nodig is. Soms vraag je je af: had dat kind wel een indicatie nodig gehad?”*  
(projectleider Lindenhout)

De projectleider van Lindenhout vindt dat het tot nu toe goed lukt om maatwerk te leveren. Het grootste succes voor Lindenhout zelf is volgens haar dat de pilot ‘ons een duw in de rug naar buiten geeft’. Ze bedoelt dat ze op deze manier steeds meer kijken hoe ze kinderen kunnen helpen zonder dat ze op de naschoolse dagbehandeling worden geplaatst. Ze hoort van de manager van SKAR ook dat de pedagogisch medewerkers groeien, dat ze handelingsbekwamer worden. En dat het klimaat op de groep beter is. De belangrijkste factor voor dit succes is de samenwerking op de werkvloer, dat je elkaar echt ziet.

De coaches zien dat de pedagogisch medewerkers van de BSO graag gebruik maken van de tips en kennis van de medewerkers van Lindenhout. De pedagogisch medewerkers geven ook aan dat ze er veel aan hebben, het draagt bij aan de versterking van hen. Met ‘weinig’ is veel te bereiken. Zowel de pedagogisch medewerkers als de coaches ervaren en spreken over elkaar als collega's.

De projectleider van Lindenhout vindt dat de samenwerking met de ouders nog niet goed gerealiseerd is en ook de samenwerking met de scholen kan beter. Personele wisselingen, waardoor de stuurgroep niet goed van de grond kwam, hebben hierbij een belemmerende rol gespeeld, evenals de reorganisatie bij SKAR die voor veel onrust zorgt. De coaches beamen deze punten en noemen het belang van goede communicatie met ouders over het project:

*“Het is belangrijk om ook aandacht te hebben voor de beelden en verwachtingen die ouders hebben over de samenwerking tussen kinderopvang en jeugdzorg, zowel voor het negatieve imago van de jeugdzorg (‘die haalt mijn kind uit huis’) als ten aanzien van het (probleem)gedrag van de kinderen (‘mijn kind komt in aanraking met ongewenst/negatief gedrag’) en het vertrouwen dat zij hebben in de begeleiders van de BSO om hier goed mee om te kunnen gaan. Goede communicatie en uitleg zijn daarbij helpend.”*

Er vinden geen structurele evaluaties plaats tot nu toe. Iedere projectgroep wordt wel gekeken naar hoe het met de kinderen gaat.

*“Door gewoon maar te doen, maak ik meniet echt zorgen dat er niks gebeurt.”*  
(projectleider Lindenhout)

De projectleider van Lindenhout vindt wel dat ze iets achter op koers liggen, ze had meer jeugdzorgkinderen in de BSO willen hebben, maar ze vindt ook dat ze dat los moet laten. Ze denkt wel dat het project levensvatbaar is na de pilotfase:

*“Het is hartstikke goed wat we doen! Deze manier van werken is laagdrempeliger en goedkoper, waardoor Lindenhout voor veel meer kinderen wat kan betekenen. De vraag is wel of de gemeentes mee gaan betalen (zodat BSO voor iedereen betaalbaar is).”*

## **Concluderend**

### Succesfactoren:

- Het samenwerkingsmodel in Arnhem begeeft zich continu op het snijvlak van wat haalbaar is. Dit vraagt veel daadkracht en inzet van beide organisaties. Dat er nu al zes kinderen zijn teruggeplaatst met goed resultaat is iets om trots op te zijn.
- Er wordt actieve samenwerking gezocht met het onderwijs en de gemeente.

### Aanbevelingen:

- Dit project is echt pionieren voor beide partijen. Zorg ervoor dat elke casus gedegen geëvalueerd wordt. Niet alleen op het eind, maar ook tussentijds. Leer van de successen (Wat maakt nou dat het hier goed is gelukt?) en ook van de incidenten (Wat is er gebeurd dat het uit de hand liep? Hoe kunnen we hier op inspelen? En wie doet dat? Waar ligt de grens betreffende dit kind? En de groep?). Voer deze evaluaties met de projectgroep en de betreffende uitvoerende professionals (pedagogisch medewerker van de groep en de coach).
- Zet intensief in op de communicatie met ouders. Geef uitleg over het project en blijf dit herhalen.
- De jeugdzorgpartner heeft een groot belang bij het project. Dat is helemaal niet verkeerd. De behoefte van de kinderopvang én die van de ouders en de kinderen moet echter niet vergeten worden. Wat is die behoefte en het belang vanuit de kinderopvang? En die van de ouders en de kinderen? Communiceer dit goed met elkaar en zorg ook dat de belangen in balans zijn met elkaar.

## Hoofdstuk 3 De aanpak van Hilversum

### 3.1 Toelichting aanpak

In Hilversum werken kinderopvangorganisatie BINK en jeugdzorgorganisaties Zandbergen en Trompendaal samen. Zandbergen en Trompendaal leveren coaches aan die ondersteuning op de werkvloer kunnen geven aan de pedagogisch medewerkers van BINK. Het doel van de samenwerking is om sneller, laagdrempelig en effectiever de juiste hulp te bieden op de BSO aan het kind en de ouders, zodat zoveel mogelijk kinderen met extra zorg kunnen profiteren van het BSO aanbod. Een subdoel van de pilot is om tussen één school en één BSO kortere lijnen te creëren.

### 3.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

Bij BINK wordt er gewerkt met een stappenplan voor vroegsignalering. De pedagogisch medewerkers kunnen dit stappenplan goed benoemen. Indien men zich zorgen maakt over een kind bespreekt men dat met de ouders van het kind. Het wordt ook in het groepsoverleg met collega's besproken. Over de contacten met school leven er verschillende ideeën tussen de pedagogisch medewerkers. De een vindt dat dit niet altijd hoeft, de ander vindt van wel. Daarna gaat het protocol signaleren van start. Dit start met een extra observatie van het kind. Ouders en leidinggevende worden hiervan op de hoogte gebracht. Centraal in het protocol staan de visie en uitgangspunten van de organisatie. Er wordt gewerkt met een observatieformulier waaruit de doelen voortvloeien en een plan van aanpak. Eventueel kan de pedagogische staf worden ingeschakeld om Video Interactie Begeleiding te bieden. Tussentijds wordt er geëvalueerd met collega's en ouders. Indien het plan niet werkt wordt er in de groepen die al bekend zijn met Alert4you, een coach ingeschakeld.

De pedagogisch medewerkers geven aan dat ze niet goed weten wanneer de coach van Alert4you wel/niet ingezet. Ze ervaren dat ze daar zelf geen keuze in hebben. Er worden diverse visies gegeven:

*“De pedagoog bepaalt wanneer er een coach komt.”*

*“Als de Video Interactie Begeleiding niet lukt, dan komt de coach.”*

*“Pas als de groep er echt onder lijdt komt de coach.”*  
*(diverse pedagogisch medewerkers)*

De pedagogisch medewerkers geven aan dat de coach in alle gevallen voor één pedagogisch medewerker specifiek komt en niet zozeer voor de groep. De meesten hebben al wel ervaring met de coach. Hierover zijn ze zeer tevreden:

*“Alert4you richt zich op mij als medewerker en geeft mij ondersteuning. Het zorgt ervoor dat ik bewuster de dingen doe.”*

*“Tijdens ons hele signaleringsproces had ik het gevoel dat het plan van aanpak voor mij bepaald werd, terwijl de acties die er in stonden niet bij mij als medewerker paste. De coach heeft ervoor gezorgd dat het plan van aanpak weer van mij werd en dat ik met de handelingsadviezen prettig aan de slag kon.”*  
*(diverse pedagogisch medewerkers)*

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- Alert4you geeft ondersteuning en zelfvertrouwen aan de pedagogisch medewerkers.
- De aanpak is geïntegreerd binnen het signaleringsprotocol en de pedagogisch medewerkers kunnen dit goed benoemen.

Aanbevelingen:

- Maak helder aan de pedagogisch medewerkers in welke gevallen er een coach ingeschakeld wordt en wanneer niet.
- Geef pedagogisch medewerker een stem in het wel/niet inschakelen van een coach. Ze ervaren dit nu als een proces wat buiten hen zelf om bepaald wordt, terwijl juist hun eigen behoefte centraal zou moeten staan.

## **3.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen**

De pedagogisch medewerkers hebben diverse vaardigheden in handen om goed om te gaan met opvallend gedrag. Ze vinden het bijvoorbeeld belangrijk om kinderen structuur te bieden, te vragen hoe een kind zich voelt en een één op één moment te creëren. Indien een kind er behoefte aan heeft kan men naar een time-out plek zoeken. De vaardigheden van de pedagogisch medewerkers worden gevoed door hun opleiding, het plan van aanpak vanuit het signaleringsprotocol en het contact met collega's en leidinggevenden. De pedagogisch medewerkers geven aan dat kinderen met internaliserend gedrag veel minder in beeld zijn. Hierover voelen ze zich wel eens schuldig. Bij de jaarlijkse observatie komt dit signaal wel naar voren en dat geeft een extra impuls om deze kinderen wel echt te zien en te begeleiden. Door de grote groep op de BSO en de vrijetijdsetting delven deze kinderen wel vaak het onderspit.

De geïnterviewde kinderen van de BSO geven aan dat er op de BSO aandacht voor hen is en dat ze in de rij op weg van school naar de BSO mogen vertellen hoe hun schooldag was. De meesten hebben op de BSO vriendjes om mee te spelen, één kind wil graag meer vriendjes om mee te spelen. De regels van de BSO zijn anders dan op school, vinden de kinderen:

*“Op school moet ik op mijn eigen plekje zitten en netjes schrijven, dat hoeft niet op de BSO.”  
(BSO deelnemer)*

De geïnterviewde kinderen vinden de pedagogisch medewerkers allemaal vrolijk en lief. Daarnaast wordt ook genoemd: gezellig en grappig. Eén kind noemt ook boos.

*“Mijn leidster is heel vrolijk, ze loopt vaak met me mee en zegt dat ze dat gezellig vindt. Ze is ook lief, want ze knuffelt me.”*

*“Ik wil niet meer dat de leidsters boos op mij zijn. Maar dat komt omdat ik andere kinderen pest.”  
(diverse BSO deelnemers)*

De pedagogisch medewerkers krijgen begeleiding van collega's en hun leidinggevende in het groepsgesprek, ze leren van collega's met veel ervaring. Een pedagogisch medewerker noemt dat sommige leidinggevenden wel wat meer op de werkvloer mogen rondkijken om te proeven. Dit maakt ook dat ze hun ondersteuningstaak dan beter kunnen doen. Andere leidinggevenden doen dit al wel en zouden als een mooi voorbeeld kunnen dienen. Daarnaast hebben ze veel aan de coach van Alert4you want die gaf hen veel tips.

*“Els (de coach) is viermaal bij mij op de groep geweest en heeft mij ook met het kind waar het om ging gefilmd. Dit meisje heeft het syndroom van Down en vraagt daardoor om extra begeleiding. Daarna*

*hadden we steeds een gezamenlijk gesprek. Ik heb van haar geleerd om terug te gaan naar de basis en rust te creëren voor dit meisje. Ik ben bewust gaan kijken wat dit meisje wel kan en wat ze leuk vindt.”*

*“De ondersteuning van de coach is heel direct in de daadwerkelijke situatie, ze zegt niet wat ik fout doe, maar ze zegt hoe ik het ook kan proberen. En ze laat me daarna via de film zelf benoemen wat ik goed heb gedaan en wat ik nog kan leren. Dat heeft mij veel zelfvertrouwen gegeven. Nu mail ik Els nog wel eens en krijg ik tips via de mail terug. Dat is heel fijn!”*  
(diverse pedagogisch medewerkers)

Eén pedagogisch medewerker noemt:

*“Door deelname aan deze panelsessie realiseer ik me pas dat de inzet van de coach ervoor gezorgd heeft dat zowel het kind een fijnere plek heeft op de BSO en dat ik mijn werk prettiger doe. Als de coach er niet was geweest denk ik niet dat dit kind nog op de BSO zou zitten en ik weet ook niet hoe ik dan in mijn werk zou staan... Het zou mooi zijn als veel meer kinderen hierdoor een fijner plekje op de BSO krijgen.”*  
(pedagogisch medewerker)

Over het algemeen gaat het niet zo goed met het welbevinden van de kinderen op de groep. Er is hierbij veel wisselend gedrag te zien, waarbij het met name minder goed gaat binnen de relatie met de pedagogisch medewerker en de andere kinderen en wanneer het kind zelf een gespannen houding laat zien. Met een enkel kind gaat het goed.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers voelen zich bewuster bekwaam.
- De pedagogisch medewerkers ervaren de inzet van de coach als waardevol
- De mogelijkheid om de coach tijdens/na het coachingstraject te mailen wordt ervaren als flexibel en prettig in te bouwen binnen het werk van de pedagogisch medewerkers.
- De kinderen zijn over het algemeen positief over de interactie tussen hen en de pedagogisch medewerkers.

Aanbeveling:

- Investeer in kennis over de begeleiding van kinderen met internaliserend gedrag. Deze kinderen glippen er nu vaak tussendoor in een grote groepssetting.

## **3.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders**

De pedagogisch medewerkers krijgen begeleiding in het vormgeven van de samenwerking met ouders. Ze oefenen hier soms mee in een teamvergadering. Eén pedagogisch medewerker heeft een oudertraining gehad en vindt dat iedereen dat zou moeten krijgen. Het gaf deze persoon een fijn houvast. Daarnaast hebben ze altijd de mogelijkheid om een gesprek met twee pedagogisch medewerkers te doen of met de leidinggevende erbij. Er kan veel, maar je moet wel zelf aan de bel trekken en zelf het initiatief hiervoor nemen. Het is voor de pedagogisch medewerkers onduidelijk of de coach van Alert4you ook hulp kan bieden in de samenwerking met ouders. Volgens de ene pedagogisch medewerker kan dit alleen als dit bij je eigen leerdoelen past, een ander denkt van niet en nog een ander denkt dat dit wel moet kunnen.

Van de geïnterviewde ouders weet één ouder wat het project Alert4you inhoudt. De anderen wisten het niet. Dit komt omdat de locatie(s) waarop hun kinderen zitten niet betrokken is bij de pilot Alert4you. Eén ouder geeft aan:

*“Alle ouders van de Basisbende zijn van tevoren per brief geïnformeerd. Toen ik benaderd werd was ik op de hoogte van de pilot.”*  
(ouder van BSO deelnemer)

Een andere ouder, die niet van tevoren op de hoogte was, geeft aan:

*“Ik wist van niks. Ik kreeg een uitnodiging voor een 10 minuten gesprek. Het gesprek was met een jonge onervaren pedagogisch medewerker. Ik werd, voor mijn gevoel uit het niets, geconfronteerd met een protocol signalering kindermishandeling. Het werd een heel vervelend gesprek. Wat me daarna allemaal is uitgelegd over de pilot is niet meer bij me binnengekomen. Er zijn een aantal gespreken nodig geweest voordat ik toestemming gaf. Ik heb er zelfs aan gedacht om mijn kind van de opvang af te halen. Toen het me duidelijk werd dat het om ondersteuning van de pedagogisch medewerkers ging om mijn kind een betere aanpak te bieden, heb ik besloten mijn kind centraal te zetten en het een kans te geven. Als het direct zo gecommuniceerd was had ik het meteen goed gevonden.”*  
(ouder van BSO deelnemer)

Alle ouders zijn positief en kunnen de meerwaarde van Alert4you goed benoemen. Ouders merken dat er echt wat wordt gedaan met de tips en de adviezen die de coaches hebben gegeven. Het wordt in de praktijk toegepast. Ook is het prettig dat de pedagogisch medewerkers enthousiast zijn. Twee van de drie ouders weten zeker dat hun kind niet meer op de kinderopvang had gezeten als er geen Alert4you was geweest. Ze zien meer rust bij hun kind en meer zelfvertrouwen bij de pedagogisch medewerkers.

*“Mijn kind is wat faalangstig en probeert ook dingen uit. Hij vraagt daarom om extra aansturing. Door de manier waarop ik benaderd ben, had ik er eerst veel moeite mee dat er begeleiding kwam. Ik had er ook moeite mee dat er een video gemaakt zou worden. Ik heb uiteindelijk mijn kind centraal gesteld en heb het toch een kans willen geven. De coach kwam en zag meteen wat er aan de hand was en gaf rake en goede adviezen. Mijn kind wilde graag spelen, maar vroeg het vaak op een verkeerde manier. De pedagogisch medewerkers remden hem te veel af, wat zijn faalangst versterkte. Uiteindelijk ben ik super enthousiast over Alert4you. Tijdens een korte observatie zag de coach waar een bureau veel meer tijd voor nodig had. Want ondertussen had ik een bureau ingeschakeld. Ik moest hiervoor een lange aanmelding doen waarbij ik heel veel vragenlijsten moest invullen. En het advies was hetzelfde. Met Alert4you heb je geen lange wachtlijst, het wordt direct op de plek zelf ingezet, mijn kind krijgt geen stempel en het gaat nu veel beter op de opvang en hij gaat met plezier.”*  
(ouder van BSO deelnemer)

De ouders hebben contact met de pedagogisch medewerkers en de vestigingsmanager. Ze merken dat de pedagogisch medewerkers enthousiast zijn. Ze hebben geen contact met de coach. Ze zijn wel nieuwsgierig naar de coach door de enthousiaste verhalen van de pedagogisch medewerkers, maar verder voelt het prima om geen direct contact met de coach te hebben. Het is niet nodig. Ze zijn er voor de pedagogisch medewerkers. Daarnaast zijn ouders tevreden met de samenwerking met school. De aanpak van de coach wordt ook met school besproken. Er zijn volgens de ouders nog wel verbeterpunten in de samenwerking. Een ouder noemt de aanvliegroute:

*“Ik hoef van tevoren niet heel veel informatie te hebben. Voor mij was voldoende geweest als ze gezegd hadden: wij willen zelf weten hoe wij het beter kunnen aanpakken, in het belang van jouw kind.”*  
(ouder van BSO deelnemer)

Daarnaast noemen ze het effect van de coach nog kwetsbaar:

*“Het zijn kleine stapjes en er is nog een lange weg te gaan voor het kind. Daarom is het wel belangrijk dat er een overdracht komt als het kind naar een volgende groep gaat.”*  
(ouder van BSO deelnemer)



Verder noemen ze dat het essentieel is dat de aanpak die werkt ook wordt doorgezet en vastgehouden. Er moeten duidelijke afspraken komen over wat er verder mee gebeurt. Daarnaast noemt een ouder dat het heel lastig is om lastige onderwerpen rond je kind met hele jonge (en onervaren) medewerkers te bespreken. In zo'n geval willen ouders liever dat de vestigingsmanager het gesprek voert.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Ouders ervaren Alert4you als een duidelijke meerwaarde voor hun kind, zowel inhoudelijk als qua zorgroute.
- Pedagogisch medewerkers stralen enthousiasme over het project uit naar ouders.
- Pedagogisch medewerkers kunnen gesprekken met ouders oefenen en/of uitvoeren met een leidinggevende erbij.

Aanbevelingen:

- Blijf alert in de communicatie naar ouders toe. Niet alleen bij de start van het traject, maar ook tussentijds. Communiceer niet alleen middels briefvorm, maar ook tijdig mondeling.
- Benadruk in de communicatie naar ouders toe dat de coach er in eerste instantie is voor de pedagogisch medewerkers. Benadruk tevens dat het project er is in het belang van het kind.
- Neem de aanbevelingen van de ouders ter harte.
- Maak duidelijk aan de pedagogisch medewerkers of én op welke wijze de coach een meerwaarde voor hen kan hebben in de gespreksvoering van ouders. Neem ook daarbij hun eigen behoefte aan begeleiding serieus.

## **3.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken inhoud**

Kenmerkend aan de inhoud vinden de projectleiders het coachen op de groep, het vertrouwd raken met elkaar en het bieden van hulp dichtbij het kind. Dat laatste is ook iets wat ze ouders graag willen laten ervaren, dat die niet overal heen moeten met hun kind. Dit gebeurt door middel van het inzetten van een coach. Bij BINK werkt men met een signaleringsprotocol waarin in stap 5, de pedagoog (en ook projectleider Alert4you bij BINK) op de groep de situatie komt filmen. Door Alert4you kan ze nu als het filmen niet genoeg oplevert een coach inschakelen om extra ondersteuning te bieden. Indien er een coach wordt ingeschakeld, stelt de pedagoog samen met de pedagogisch medewerker leerdoelen op die richting geven aan hetgeen zij willen leren in hun interactie met het kind.

*“De bedoeling is dat straks de vestigingsmanagers met de pedagogisch medewerkers de leerdoelen op gaan stellen. Dit blijkt in de praktijk echter nog lastig. Ze vinden het lastig om doelen SMART te formuleren.”*

*“Wellicht is het verstandig om al eerder in het signaleringsprotocol te starten met filmen. Dit gebeurt nu pas vrij laat in het traject waardoor coach ook pas later ingeschakeld kan worden.”*  
(pedagoog/projectleider BINK)

Er zijn drie coaches bij het project betrokken, twee van Zandbergen en één van Trompendaal. De coaches gaan naar het afstemminggesprek, hieraan nemen ook de pedagogisch medewerker en de vestigingsmanager deel. Er wordt een plan van aanpak opgesteld, de coach maakt daar een verslag van. Vervolgens gaat de coach drie of vier keer coachen. Ze maakt aantekeningen en wisselt die met de pedagogisch medewerker uit. Daarna volgt er een evaluatie en maakt de coach daar een verslag van. De coaches komen ook af en toe ‘op de koffie’ en kijken dan naar de ‘grijze kinderen’: kinderen waar nog niet echt iets mee aan de hand is maar waarover de pedagogisch medewerker even willen sparren. De voortgang

wordt besproken in de projectgroep. Tussen de coach en de pedagogisch medewerker wordt van alles vast gelegd. Elk coachingstraject wordt geëvalueerd. De projectleider van Trompendaal kijkt mee met de verslaglegging en rapporteert hier weer over in de projectgroep.

### **Structuur**

De projectleiders hebben in de startfase veel tijd gestoken in het opzetten van formulieren (zoals voor het afstemmingsgesprek en de evaluatie) om structuur aan de coaching te geven. Daarnaast hebben ze bijeenkomsten georganiseerd om kennis te maken met elkaar en vertrouwd te raken met elkaars werkwijze. Er is gestart met een kick-off voor alle betrokkenen en er zijn bijeenkomsten geweest met de coaches en de pedagogisch medewerkers. Bij BINK heeft de projectleider met de pedagogisch medewerkers gesproken over hoe ze tegen het coachen aan kijken. Ze heeft benadrukt dat het bij coachen niet om een beoordeling gaat, dit is ook schriftelijk vastgelegd. De ouders zijn vanaf de start goed geïnformeerd, toch denken de projectleiders dat ze nog andere wegen moeten bewandelen om ouders nog meer aan het project te verbinden. Dit moet er voor gaan zorgen dat ouders ook uit zichzelf met vragen of twijfels bij de pedagogisch medewerkers terecht komen.

Ook één van de coaches geeft aan dat ze denkt dat het doel van het project inmiddels duidelijk is voor alle pedagogisch medewerkers:

*“Ze kennen mij als ik binnenkom. Als dit niet het geval is, weten ze waarvoor ik kom als ik mij voorstel.”*  
(coach jeugdzorg)

De pilot kent een stuurgroep en een projectgroep. De stuurgroep houdt de grote lijnen in de gaten en gaat over het financiële gedeelte. De projectgroep bestaat uit een coach, de projectleider van BINK en de werkbegeleider van de coaches vanuit Trompendaal. De projectleider van Zandbergen zit in de stuurgroep, samen met een leidinggevende vanuit BINK en met een leidinggevende van Trompendaal. Ze creëert randvoorwaarden door bijvoorbeeld de coaches een minder hoge caseload te geven zodat ze tijd hebben om te kunnen coachen.

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen de jeugdzorgorganisaties en de kinderopvangorganisatie verloopt volgens alle drie de projectleiders en de bevroegde coach heel goed. Iedereen is enthousiast, dat maakt dat iedereen bereidwillig is. Er worden snel lijntjes gelegd, er wordt makkelijk gebeld en gemaïld. De vergaderingen verlopen prettig en iedereen denkt mee. Ze hebben elkaar wel moeten leren kennen, het zijn twee heel andere culturen. Daarom is in het begin veel uitgewisseld. Verschillen kwamen op tafel en zijn besproken. ‘Meningsverschillen’ zijn direct besproken. De projectleider van BINK geeft aan dat er tijdens de 0-4 jarigen pilot al contacten zijn gelegd, waardoor het idee van samenwerken toen al in de week is gelegd. De projectleiders kunnen geen verbeterpunten noemen, ze zijn allemaal heel tevreden over de samenwerking.

### **Resultaten tot nog toe**

In de tussenevaluatie is gekeken of de activiteitenlijn die in het plan van aanpak is opgesteld op schema ligt. Inhoudelijk is geëvalueerd bij hoeveel kinderen is gecoacht met succes. Van de vier kinderen die nu bij coaching betrokken zijn, denkt de projectleider van BINK dat er zeker twee anders niet meer op de BSO hadden gezeten. Verder onderzoekt zij momenteel of er ook kinderen eigenlijk bij coaching zouden moeten worden betrokken, maar waarbij dat nog niet gebeurt. Tot nu toe hebben er vier coachingstrajecten plaatsgevonden. Over één kind is ook contact geweest met de school. Afsproken is om een gezamenlijk overleg met de ouders te plannen.

In totaal willen de projectleiders graag tien kinderen bij de coaching hebben betrokken. De vanzelfsprekende lijn met school is nog niet gerealiseerd. Daar wordt wel aan gewerkt, maar dat gaat niet zo snel. Ze willen nog meer investeren in het betrekken van de ouders.

De bevroegde coach geeft aan dat de coachingstrajecten die zij tot nu toe gegeven heeft positief zijn afgerond. De pedagogisch medewerkers hebben geleerd om, om te gaan met het gedrag van het betreffende kind. Bevorderende factoren voor het behaalde succes waren volgens haar dat de pedagogisch medewerkers open stonden voor feedback en over zelfreflectie beschikten.

*“Het grootste succes tot nu toe is dat een pedagogisch medewerker na het coachingstraject aangaf nu veel lekkerder in haar vel te zitten.”*  
(coach jeugdzorg)

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Starten met een kick-off.
- Starten met elkaars werkwijze leren kennen.
- Investeren in het neerzetten van een structuur omtrent de coaching.
- Evalueren van elk coachingstraject.
- Expliciet benoemen dat het bij coaching niet gaat om een beoordeling.

Aandachtspunten:

- Binnen de huidige structuur van coaching bepaalt de pedagoog wanneer de coaching wordt ingezet. Het lijkt daardoor wat ver weg te staan van de behoeften van de pedagogisch medewerker zelf.
- De coaching lijkt nu erg ingestoken op individuele ‘zorgkinderen’. Indien de vraag van de pedagogisch medewerker breder ligt dan een signaal bij één kind (bijvoorbeeld bij veel onrust binnen de groep), is het de vraag of er dan ook coaching mogelijk is.
- Door de coaching heel specifiek te richten op individuele ‘zorgkinderen’, bestaat het gevaar dat pedagogisch medewerkers de transfer van wat ze leren van de coach niet maken naar andere kinderen die gebaat zijn bij een zelfde soort aanpak.

## Hoofdstuk 4 De aanpak van Groningen

### 4.1 Toelichting aanpak

Binnen het project Alert4you in Groningen staat coaching on the job centraal. De coaches van Alert4you komen op structurele basis op de BSO groepen. Zij draaien dan echt mee als medewerker. Binnen deze rol pakken zij vragen op en signaleren zij knelpunten. Men heeft bewust gekozen voor deze vorm van inzet omdat dit bij de 0-4 jarigen zo goed bleek te werken. De SKSG werkt al met pedagogen, die zijn op afroep beschikbaar. De coaches kunnen preventiever werken doordat ze structureel op de groep zijn, de focus ligt ook meer op het groepsklimaat en het handelen van de pedagogisch medewerkers. Vraag is meer: 'Hoe doe ik dat op de groep?'. De pedagogen van SKSG komen op afroep in beeld als er verdere vragen zijn omtrent een specifiek kind (bijvoorbeeld om nader te observeren. Vraag is dan meer: 'Wat is er met het kind aan de hand?'). Het structureel aanwezig zijn van de coaches op de groep zorgt er ook voor dat blinde vlekken gezien worden. Het project bevindt zich nu in de fase van vertrouwensopbouw. Daarnaast wordt er vanuit de projectgroep nagedacht over hoe men een verdieping wil geven in de vorm van trainingen positief opvoeden die men meer wil inbouwen op de werkvloer. Men denkt nu na over de vormgeving daarvan. Na de eerste fase en de tussenmonitor resultaat wil men graag reflecteren en de werkzame elementen destilleren.

### 4.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

Bij SKSG wordt er in sommige gevallen gewerkt met een stappenplan omtrent vroegsignalering. Niet alle pedagogisch medewerkers zijn hiermee bekend. Sommigen geven aan nooit met een stappenplan te werken. Indien zij zich zorgen maken over een kind vinden ze het belangrijk dat dit besproken wordt met het team pedagogisch medewerkers. Het is belangrijk dat alle pedagogisch medewerkers op één lijn zitten. De samenwerking met ouders en school omtrent de signalering van opvallend gedrag verloopt wisselend. Eén pedagogisch medewerker zegt:

*“Wij hebben als BSO medewerker bodywarmers aan, ik merk dat dat ook voor de school toegankelijk is. Zo zien zij dat ik van de BSO ben.”*

De pedagogisch medewerkers ervaren de ouders in het algemeen als terughoudend. De ene pedagogisch medewerker steekt meer tijd in het onderhouden van contact met ouders dan de ander. Zo belt één pedagogisch medewerker eens in de zoveel tijd met de ouders, de andere pedagogisch medewerkers vinden dit onzin.

Met het team pedagogisch medewerkers wordt een plan van aanpak besproken, uitgetoetst en geëvalueerd. Als dat niet werkt kan de pedagoog langs komen en kan er gefilmd worden. Als dat allemaal niet werkt, wordt het protocol opvallend gedrag in werking gezet. Dan wordt gekeken of het kind bijvoorbeeld beter ergens anders terecht kan. De jeugdzorg komt dan pas om de hoek kijken en wordt ingeschakeld door de leidinggevende. Het protocol opvallend gedrag wordt niet veel ingezet:

*“Als er problemen zijn, lost het zichzelf heel vaak op. Daarnaast zijn er de zorgmijders, maar die halen hun kind al van de BSO af voordat het protocol in werking treedt.”*

Een pedagogisch medewerker licht toe:

*“Je kan niet voorkomen dat ouders het kind van de BSO af halen. We wilden bij een kind iets met de ouders en school doen. Het was gemeld bij de pedagoog. Toen haalden de ouders het kind van de BSO. Als je er te diep ingaat, dan raak je ze kwijt.”*

Uit de discussie met de pedagogisch medewerkers blijkt dat de meeste pedagogisch medewerkers ervaring hebben met agressieve ouders en daar in bepaalde mate ook angst voor hebben:

*“Ik durfde mijn naam er niet onder te zetten in het dossier (onder een plan van aanpak, nadat het protocol in werking was getreden), want het was een gevaarlijke vent”.*  
(pedagogisch medewerker)

Niet alle pedagogisch medewerkers zijn bekend met Alert4you. De pedagogisch medewerkers die wel bekend zijn met Alert4you geven aan dat jeugdzorg (in de vorm van een coach) in dat geval eerder in het proces van signaleren om de hoek komt kijken. De pedagogisch medewerker die hier ervaring mee heeft, heeft dat als ondersteunend ervaren, ze kreeg tips. Een andere pedagogisch medewerker heeft ook coaching on the job gekregen en ziet daar ook de meerwaarde van in. Ze heeft zelf wel ervaren dat het ook heel heftig kan zijn, doordat ze zich op één kind met probleembedrag moest focussen, dat kostte haar veel energie. In het algemeen staan alle pedagogisch medewerkers positief tegenover Alert4you, maar vinden ze het nog te vroeg om iets te kunnen zeggen over de meerwaarde voor vroegsignalering. Positief vinden ze dat ze tips kunnen krijgen en dat jeugdzorg eerder wordt ingeschakeld, niet pas aan het eind van het proces als het protocol in werking treedt.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De medewerkers die ervaring hebben met Alert4you beoordelen dit als ondersteunend.
- Alert4you zorgt ervoor dat er eerder in het proces van signalering ondersteuning voor de pedagogisch medewerkers is.

Aanbevelingen:

- Zorg dat de pedagogisch medewerkers ‘mede-eigenaar’ worden van Alert4you. Hun vragen en behoeften zijn leidend. Ondersteun hen bij het leren vragen stellen en reflecteren op hun eigen handelen.
- De pedagogisch medewerkers vinden het lastig (en soms ook eng) om hun zorgen en signaleren met ouders te delen. Ze hebben hier allen (naast positieve) slechte ervaringen mee. Neem dit knelpunt serieus en kijk hoe de coach hen kan helpen om signalen en zorgen met ouders te bespreken.

## **4.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen**

De pedagogisch medewerkers kunnen diverse handelingen noemen die ze kunnen inzetten bij kinderen met opvallend gedrag. Zo kunnen ze een beloningssysteem inzetten, meer structuur bieden, duidelijk maken aan het kind wat wel en niet mag en consequent zijn. Ook noemt men dat het goed is om de incidenten omtrent een kind voor jezelf op papier te zetten, zodat je een lijn kunt ontdekken in welke situaties het opvallend gedrag zich met name voor doet. Men geeft aan dat internaliserende problematiek minder opvalt, omdat je hier minder last van hebt. Allen geven aan dat er ook voor die kinderen aandacht moet zijn. Sommige pedagogisch medewerkers hebben een tijdje geleden een cursus gehad waarin ze bruikbare tips hebben gehad om met dit soort kinderen om te gaan. Een voorbeeld:

*“B. is eigenlijk de populairste van de groep. Daar hebben we een verlegen jongetje van de groep aan gekoppeld. Hij leefde helemaal op.”*  
(pedagogisch medewerker)

Een paar keer wordt genoemd dat sport (op de sport BSO) het makkelijker maakt om bijvoorbeeld structuur en regels bij te brengen of om teruggetrokken kinderen te stimuleren. Het doel wat ze met hun aanpak willen

bereiken is om het kind vertrouwen te geven en het prettiger te maken voor het kind en de hele groep. De pedagogisch medewerkers vinden het cruciaal dat je gemaakte afspraken met collega's nakomt:

*“Je moet op één lijn zitten, ook al ben je het er niet mee eens, dan moet je het gewoon doen.  
Respect is ook belangrijk. Daardoor krijg je weer een goede sfeer op de groep.”*

De meningen over en ervaringen met begeleiding omtrent met omgaan met kinderen met opvallend gedrag zijn verschillend. Een pedagogisch medewerker zegt:

*“Als ik ondersteuning nodig heb, weet ik waar ik het moet zeggen. Ik krijg die ook. Van mij leidinggevende.  
Eventueel wordt er iemand anders er bij betrokken.”*

Een ander ervaart dat ze meerdere keren om bepaalde dingen heeft gevraagd en dat haar leidinggevende er ook wel achter aan zit, maar dat de begeleiding er toch niet komt. Weer een ander roept al jaren om bijscholing over wat bijvoorbeeld de signalen bij ADHD zijn, maar het komt er niet. En nog een andere pedagogisch medewerker zegt:

*“Ik ben er te eigenwijs voor, ik hoef niet meteen een training. Ik wil het eerst proberen zelf op te lossen.”*

De pedagogisch medewerkers zien wel een rol voor de coach weggelegd als het om begeleiding gaat:

*“De coach van Elker zou wel wat kunnen betekenen. Dat stukje wat je in SPW niet hebt gekregen, ik hoop dat dat daar te halen valt.”*

Tegelijkertijd ervaren de pedagogisch medewerkers dat er binnen de stichting niet goed wordt afgestemd. Er zijn bijvoorbeeld SPM'ers (=senior pedagogisch medewerker) die ook een coachende taak hebben. Het is niet duidelijk hoe deze taak zich verhoudt tot die van de coach. Daardoor voelen sommige SPM'ers zich gepasseerd. Er lijkt een soort strijd te ontstaan, wie wat mag doen. Het gevoel dat bij de pedagogisch medewerkers heerst, is dat er een potje met geld is opengetrokken waar wat mee gedaan moet worden, dat de organisatie daarvoor iets bedenkt, maar dat er niet wordt gekeken welke expertise er al in huis is. Dit zorgt voor enige frustratie bij de pedagogisch medewerkers. Een pedagogisch medewerker benoemt:

*“Respect verdwijnt, de SKSG creëert een negatieve sfeer, ze stimuleren niet. Vertrouwen raak je kwijt. Dan creëer je geen veiligheid.”*

Waar de pedagogisch medewerkers behoefte aan hebben is dat ze de coach kunnen inschakelen als ze denken dat dat nodig is. Ze hebben geen behoefte aan dat de coach op de groep naar problemen 'komt zoeken'.

*“We voelen ons niet serieus genomen. Wij kunnen zelf wel beoordelen wanneer iets nodig is.”  
(pedagogisch medewerker)*

Tijdens de bevraging van de pedagogisch medewerkers wordt duidelijk dat sommige pedagogisch medewerkers denken dat het doel van Alert4you is dat kinderen eerder gesignaleerd worden en daardoor eerder naar de jeugdzorg kunnen, wat natuurlijk expliciet niet het doel van Alert4you is.

Er zijn vijf kinderen geïnterviewd over hun eigen ervaringen met de BSO. De kinderen geven aan dat er bij wisselingen van medewerkers regels veranderen zonder dat zij hiervan op de hoogte worden gebracht en dat in de vakanties de regels ook soms anders zijn. De kinderen zouden het leuk vinden om gezamenlijk activiteiten te doen, er worden op dit moment niet veel activiteiten georganiseerd. Vooral de activiteiten in de vakanties vinden zij niet goed georganiseerd. Van te voren werden er activiteiten ingepland maar deze gaan vaak niet door of er wordt van activiteit gewisseld zonder dat de kinderen dit weten. Dit heeft ook te maken met de wisselingen van medewerkers in de vakanties.



Drie van de vijf kinderen geven aan dat ze op de BSO niet kunnen vertellen hoe hun schooldag was. Vier van de vijf kinderen hebben op de BSO vriendjes om mee te spelen. Alle kinderen vinden dat ze goed naar de leiding luisteren op de BSO. Geen van de kinderen is het geheel eens met de stelling dat ze zich op de BSO veilig voelen. Geen van de kinderen is het geheel eens met de stelling dat ze het fijn vinden om naar de BSO te gaan. Een kanttekening hierbij is wel dat de kinderen konden kiezen uit: eens/neutraal/oneens. Sommige kinderen gaven aan graag een optie 'soms' te kiezen.

Alle kinderen geven aan dat er geen contact is tussen school en de BSO. Hun juffen/meesters komen niet op de BSO. Alleen wanneer een kind ziek is neemt school contact op met de BSO om dit door te geven.

Op de BSO wordt soms ook gepest. Dit pesten gebeurt ook stiekem. Als kinderen dit aangeven aan één van de medewerkers wordt er vaak gezegd dat ze dit zelf moeten uitpraten en oplossen. Dit vindt een aantal kinderen niet leuk, ze vinden dat de medewerkers de kinderen die pesten straf moeten geven.

De kinderen vinden de meeste leiding leuk hoewel ze soms ook streng kunnen zijn. Op de vraag of het soms ook nodig is dat de leiding streng is geeft één van de kinderen aan:

*“Eén medewerker schreeuwt zo snel. Het zou beter zijn als ze dingen rustig uitlegt dan kunnen de kinderen haar beter begrijpen.”*

Of de kinderen een medewerker leuk vinden heeft te maken met de activiteiten die een medewerker organiseert en de betrokkenheid van de medewerker. Over het algemeen kan gezegd worden dat de kinderen geen enkele medewerker echt niet leuk vinden, de kinderen hebben allemaal wel een voorkeur voor een medewerker. De kinderen vinden het belangrijk dat een medewerker leuk is, maar nog belangrijker is of de andere kinderen leuk zijn. Als ze leuke vriendjes hebben is het minder van belang of er een leuke medewerker werkzaam is.

Alle kinderen zijn het er over eens dat het leukst aan de BSO is dat er andere kinderen zijn:

*“Zonder de andere kinderen op de BSO kan je net zo goed thuis zijn.”*  
(deelnemers BSO)

Voor één van de kinderen is dit een moeilijk onderwerp, zij vertelt dat ze geen vriendjes heeft op de BSO en daarom liever thuis is. Zij is afhankelijk van de medewerkers om activiteiten te doen want ze speelt niet veel met andere kinderen:

*“Ik weet niet of de medewerkers in de gaten hebben dat ik geen vriendjes heb, er worden geen plannen bedacht om mij met andere kinderen te laten spelen.”*  
(deelnemer BSO)

Over het algemeen gaat het matig met het welbevinden van de geobserveerde kinderen. Er is een grote diversiteit zichtbaar binnen het welbevinden op de verschillende groepen, met uitschieters waarbij het uitstekend gaat en waarbij het helemaal niet goed gaat met een kind. Met veel kinderen gaat het over het algemeen wel goed, maar kinderen laten bij dit gedrag een bepaald negatief aspect zien zoals extreme emoties, overheersend, 'claimerig' en/of zeer op zichzelf gericht gedrag.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De pedagogisch medewerkers hebben handvaten om te handelen bij opvallend gedrag.
- De pedagogisch medewerkers zien een meerwaarde/ruimte voor een coach op de groep.
- De kinderen hebben over het algemeen vriendjes op de BSO en vinden de pedagogisch medewerkers aardig.

Aanbevelingen:

- De pedagogisch medewerkers laten duidelijk blijken dat ze binnen hun eigen organisatie het respect, vertrouwen en waardering missen. Alert4you vraagt om een veilige leeromgeving waarin pedagogisch medewerkers in respect en openheid hun leervragen mogen stellen. Als deze leeromgeving er niet is, is het voor hen ook lastig om zich open te stellen voor ondersteuning van buitenaf. Dit is een belangrijke basis om te verbeteren om Alert4you te laten slagen.
- Ook in het interview met de kinderen wordt iets van een onveilige sfeer zichtbaar. De kinderen ervaren te weinig veiligheid op de groep door wisseling van regels en activiteiten, niet ingrijpen bij pestgedrag en niet altijd evenveel zicht op de positie van de kinderen in de groep. Dit zijn belangrijke punten om aan te pakken. Juist dit zouden aanknopingspunten voor de coaching kunnen zijn.

#### 4.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders

De pedagogisch medewerkers proberen zo goed mogelijk contact met ouders op te bouwen, al zijn de meningen verdeeld over hoeveel tijd daar in gestoken moet worden. Contact wordt opgebouwd door ouders te spreken bij het ophalen, af en toe te bellen (als kinderen ouder zijn en niet meer worden opgehaald) of leuke activiteiten op de groep te organiseren waarvoor ouders worden uitgenodigd. Niet alle ouders bereik je zo, maar als contact met een ouder echt nodig is, kun je ze altijd wel bereiken.

De pedagogisch medewerkers ervaren weinig ondersteuning vanuit de organisatie in het omgaan met ouders. Opvallend in de groep is dat de meeste pedagogisch medewerkers ervaring hebben met agressieve ouders en bedreigingen (zie ook de paragraaf ‘meerwaarde voor de vroegsignalering’). Ze geven aan:

*“Ouders hebben soms gewoon schijt aan jou vanwege je positie.”*

Pedagogisch medewerkers zouden willen dat iemand met een hogere functie dan optreedt, maar het wordt toch terug bij de pedagogisch medewerker gelegd of er wordt heel lang mee gewacht. De pedagogisch medewerkers maken soms heel heftige dingen mee. Ze hebben niet het gevoel dat ze binnen hun organisatie daarmee bij iemand terecht kunnen. Bijvoorbeeld wanneer een ouder een klacht heeft ingediend tegen de pedagogisch medewerker, terwijl “de ouder gewoon debiel doet”. Van hun eigen leidinggevende ervaren ze wel ondersteuning, maar verder niet:

*“De organisatie zegt dan gewoon: de klant is koning, maar ik word wel elke dag geconfronteerd met die ouder die mij bedreigd heeft!”*

Zelfs in de vertrouwenspersoon is weinig vertrouwen. Er heerst bij de pedagogisch medewerkers een gebrek aan vertrouwen en veiligheid ten opzichte van de eigen organisatie. Een pedagogisch medewerker sluit af:

*“Respect en vertrouwen, daar draait het om.”*

De coach is op enkele groepen ook langs geweest om de groep te observeren, te kijken of er kinderen met opvallend gedrag waren waarbij de coach tips kon geven. De meeste pedagogisch medewerkers ervaren dat er op die manier wordt gezocht naar problemen. De pedagogisch medewerkers hebben ook behoefte om gecoacht te worden hoe ze zorgen met ouders bespreken zonder dat ze hun kind meteen van de BSO af halen. Eén pedagogisch medewerker geeft duidelijk aan dat hij vindt dat jeugdzorg niet te snel moet worden ingeschakeld:

*“Je moet voor jezelf als pedagogisch medewerker tegen komen dat je soms met je handen in je haar zit. Dan kun je ook aan je leidinggevende verantwoorden, ik heb dit en dat gedaan, en het heeft allemaal niet gewerkt.”*

Er zijn twee ouders geïnterviewd in het kader van het project Alert4you. Een van de ouders heeft haar kind pas sinds kort op de BSO zitten, zij wist niks over het project. De andere ouder geeft aan dat het in de nieuwsbrief heeft gestaan en ze er over gesproken heeft met het locatiehoofd. Beide ouders weten niet welke activiteiten er in het kader van Alert4you worden uitgevoerd. Eén van de ouders noemt dat het doel is om de medewerkers vaardiger te maken. Dit lijkt haar erg zinvol. Van de samenwerking tussen BSO en jeugdzorg merken zij niks. Het contact tussen de BSO en henzelf als ouders verloopt prima:

*“De samenwerking verloopt prima, er is goed contact en de medewerkers zijn goed aanspreekbaar.”*  
(ouder van deelnemer BSO)

*“Er is mogelijkheid tot een open overleg met de medewerkers, de medewerkers staan open voor de vragen van de ouders.”*  
(ouder van deelnemer BSO)

Beide ouders kunnen geen verbeterpunten noemen in de samenwerking tussen hen en de pedagogisch medewerkers. Wat kenmerkend is aan de BSO om ervoor te zorgen dat hun kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen beschrijven ze als:

*“Passende verantwoordelijkheid aan het kind geven, stimuleren om zelf te ondernemen, veiligheid in de groep, voor zichzelf leren opkomen.”*

*“Vaste structuur, veiligheid, duidelijke regels.”*  
(ouders deelnemers BSO)

Beide ouders ervaren de BSO als een veilige plek om de kinderen onder te brengen:

*“Het voelt goed om mijn zoon bij de BSO onder te brengen. Er zijn goede medewerkers die betrokken zijn bij de kinderen. Als ouders word je goed op de hoogte gehouden. Er zijn geen dingen die ik anders zou willen zien.”*

*‘Mijn kinderen hebben het leuk om de BSO en dat vind ik wel het belangrijkste. Daarnaast zijn de medewerkers benaderbaar en staan open voor de vragen van ouders. Er is veel continuïteit in de aanwezige medewerkers. Ik heb geen aanmerkingen.’*  
(ouders deelnemers BSO)

De ouders vinden het wel belangrijk dat er meer uitleg en communicatie komt over Alert4you. Een ouder zou graag eens kennis willen maken met zo'n jeugdzorgmedewerker.

*“De communicatie over dit project kan verbeterd worden. Als lid van de oudercommissie heb ik wel over het project gehoord maar dit is nog te weinig. Er moet meer informatie beschikbaar komen voor ouders, nu is niet duidelijk welke activiteiten er worden gehouden en wat dit oplevert. Ouders zouden eenvoudig via een tussentijdse nieuwsbrief op de hoogte gehouden kunnen worden. Hierbij vind ik het belangrijk dat de medewerkers van SKSG aan het woord komen, zij kunnen vertellen wat zij aan het project hebben.”*  
(ouder deelnemer BSO)

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- De pedagogische medewerkers geven aan dat ze behoefte hebben aan coaching in het omgaan met ouders.
- De geïnterviewde ouders ervaren de communicatie tussen hen en de pedagogisch medewerkers als prettig.

- De geïnterviewde ouders ervaren de BSO als een veilige plek voor hun kinderen.

#### Aanbevelingen:

- De pedagogisch medewerkers hebben allen ervaring met agressie en niet meewerkende ouders. Ze ervaren hierbij weinig ondersteuning vanuit hun organisatie. Belangrijk is om hen serieus te nemen en hen de juiste ondersteuning hierbij te bieden. In eerste instantie vanuit SKSG en wanneer er een veilige sfeer is, kan de coach hier ook op ingezet worden (zie ook eerdere aanbevelingen).
- De ouders hebben behoefte aan meer communicatie over Alert4you. Neem die behoefte serieus en besteed (doorlopend) aandacht aan het project in bijvoorbeeld een nieuwsbrief en ouderavonden.

## 4.5 Werkzame factoren in de samenwerking

### **Kenmerken van de inhoud**

De projectleiders vinden kenmerkend aan de inhoud van hun project dat de coaches écht een onderdeel zijn van het team op de kinderopvang, doordat ze echt meewerken op de groep. Daarnaast ligt het accent op het positieve klimaat op de groep en niet zozeer op het probleemgedrag van een specifiek kind. Essentieel uitgangspunt voor het project is de gelijkwaardigheid tussen beiden organisaties:

*“Je moet als jeugdzorg niet alles zelf willen doen of willen overnemen, maar juist aansluiten bij wat al goed gaat en geregeld is.”  
(projectleider Elker)*

Daarnaast geven beide projectleiders aan:

*“Het project is vanuit de werkvloer vormgegeven. Het is niet vanaf bovenaf dichtgetimmerd. Pedagogisch medewerkers kunnen het mede vormgeven. Maar om die rol ook te pakken als pedagogisch medewerker is een tweede omslag. Dit zijn ze niet gewend, dus dat vraagt ook aandacht en inzet van ons, zodat zij die rol ook kunnen en durven te pakken.”*

Het handelen binnen het project is gebaseerd op de visie dat kinderen zoveel mogelijk moeten opgroeien in een zo'n gewoon mogelijke setting, het liefst in hun eigen wijk. De projectleider van Elker voegt hier aan toe:

*“En op het uitgangspunt dat SKSG het heel goed doet, en dat wij als Elker toevoegen. Men wil mensen in hun kracht zetten: zowel ouders en kinderen als de pedagogisch medewerkers.”*

### **Structuur**

Het project kent een projectgroep waaraan een manager van Elker en een manager van SKSG deelnemen. De andere projectgroepleden zijn: twee beleidsmedewerkers van de gemeente Groningen, een teamleider vanuit het speciaal onderwijs en de projectleiders van Elker en SKSG. De projectgroepleden komen eenmaal per kwartaal bij elkaar. De stand van zaken wordt dan doorgesproken en alle partijen denken proactief mee over verdere stappen die gezet moeten worden. Daarnaast stel men zich erg flexibel op voor verder noodzakelijk overleg of taken die opgepakt kunnen worden. De samenwerking is niet star, maar erg flexibel. Projectleider SKSG:

*“Er heerst heel erg het gevoel van wij samen, niet van jij en ik.”*

Veel zaken worden ook per mail of telefoon opgepakt of in bilateraal overleg tussen SKSG en Elker. Voorafgaand aan de kwartaalbijeenkomst overleggen de projectleiders over de praktische zaken.

De projectleider van Elker omschrijft haar taken als volgt: verbinden, communiceren tussen alle schakels zowel binnen het project als met 'randpartijen' zoals CJG, onderwijs en gemeente. Signaleren als dingen niet goed gaan en er actie ondernomen moet worden. Het geven van advies. Daarnaast geeft zij de werkbegeleiding aan de coaches. Tenslotte geeft de projectleider van Elker aan dat de coaches nu ook scholing krijgen in coachingsvaardigheden. Ook omdat dit in de toekomst meer een taak voor hen gaat worden met de transitie jeugdzorg. Het is een mooi neveneffect dat die behoefte nu vanuit de werkvloer ontstaat.

De projectleider van SKSG verdeelt haar taken met een unitmanager van SKSG. De unitmanager doet meer de PR-zaken. De projectleider focust zich op de communicatie met de locatiemanagers en de pedagogisch medewerkers. Zo zijn er binnen SKSG ook SPM-ers. Het is belangrijk dat hun taken duidelijk worden afgestemd met de taken van de coach. En dat het voor de SPM-ers, de pedagoog, de locatiemanager en de coach helder is wie wat doet en niemand zich in zijn taak bedreigd voelt.

Een coach vanuit jeugdzorg geeft aan:

*“Mijn taak is om geaccepteerd te worden door zowel de kinderen als de medewerkers. De pedagogisch medewerkers moeten zich vrij voelen in mijn omgeving. Ik wil betrokken zijn bij de organisatie en kennis en vaardigheden kunnen aanbieden die de SKSG zelf niet kan bieden.”*

Haar taak binnen Alert4you omschrijft de coach als volgt:

*“Meedraaien op de groep, zicht krijgen op de organisatie, overleggen met verschillende medewerkers, samenwerking zoeken met onder andere de senior pedagogisch medewerker. Pedagogisch medewerkers inzicht en vaardigheden aanbieden en bewust maken van eigen handelen en gedrag van kinderen. Het samenwerken met ouders bevorderen, medewerkers leren om informatie bij ouders te halen en ouders in hun te kracht zetten.”*

### **Samenwerking**

Binnen de samenwerking tussen Elker en SKSG zijn volgens de projectleiders nog wel wat verbeterpunten te benoemen. Projectleider SKSG:

*“Het management is door de huidige terugloop in klanten heel erg bezig met de vraag: ‘Hoe houden we iedereen aan het werk?’ Het is dan lastig om de focus te houden op het bieden van meer kwaliteit. Dat bemoeilijkt de samenwerking met Elker. Zij steken hier zoveel geld en tijd in, ik kan me wel voorstellen dat ze er soms gek van worden.”*

Doordat er een terugloop in klanten plaatsvindt, moeten er soms ook werknemers uit of verplaatst worden. Soms wordt dit zo snel gecommuniceerd dat de projectleider van Elker niet op de hoogte gebracht wordt, terwijl het wel een pedagogisch medewerker betreft van de pilotgroep. Dat is voor de projectleiders soms frustrerend. Inhoudelijk zijn beide organisaties het heel erg eens, maar de huidige markt maakt dat die focus niet altijd zo te houden is. Verbeterpunten liggen wat de projectleiders betreft dan ook in de communicatie erover. Het is binnen SKSG ook belangrijk om de pedagoog meer bij het vraagstuk omtrent kwaliteit en baanverlies te betrekken, zodat zij de inhoud meer kan verdedigen. Er is nu ook een samenwerkingsconvenant opgesteld tussen beide partijen waarin punten omtrent communicatie en het afmaken van het project staan opgesteld.

Een ander verbeterpunt op teamniveau is dat de coaches van Elker aan de projectleiders aangeven dat het nog wel heel erg 'hun eigen project' blijft. De pedagogisch medewerkers willen wel, maar door de waan van de dag vergeten ze soms dat de coach komt, hebben ze zich soms niet voorbereid. Projectleider van Elker:

*“Misschien hangt dit wel samen met de BSO cultuur, daar is minder structuur dan bij de 0-4 jarigen groepen.”*

Dit punt is al wel opgepakt door de projectgroep en hier worden acties op uitgezet.  
De twee ondervraagde coaches geven de volgende knelpunten in de samenwerking aan:

*“In de organisatie zijn meerdere ‘lagen’. Met de pedagogisch medewerkers heb ik een goede samenwerking, er is sprake van openheid en veiligheid. De samenwerking met het locatiehoofd en de pedagoog is ingewikkelder. De communicatie verloopt niet altijd goed, er wordt soms vergeten rekening te houden met het project.”*

*“Iedereen heeft hetzelfde doel, een aandachtspunt is er voor te zorgen dat het doel beklijft. Ik moet regelmatig aan de pedagogisch medewerkers uitleggen wat ik kom doen. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de pedagogisch medewerkers zelf geen hulpvraag hebben. De hulpvraag is ‘opgelegd’. Er zijn veel wisselingen in de pedagogisch medewerkers en dit is niet bevorderlijk voor de overdracht van informatie, hierdoor blijft de informatie soms in de organisatie hangen.”*

Eén van de coaches noemt ook het risico van de bezuinigingen op de kinderopvang:

*“De samenwerking verloopt goed, mensen zijn gemotiveerd. Schadelijk voor het project zijn de bezuinigingen die gaande zijn bij SKSG. Dit leidt tot wisselingen en wegvallen van pedagogisch medewerkers en het sluiten van groepen. De opgebouwde relatie van de coach en de pedagogisch medewerker wordt daarmee teniet gedaan. De onzekerheid bij medewerkers leidt tot een onveilig klimaat en angst om ‘fouten’ te maken. Medewerkers voelen minder vrijheid om te oefenen en te leren. Daarnaast is dit ongunstig voor de veiligheid op de groep. Er wordt veel verwacht van de coach om ondanks alle wisselingen en onzekerheid een veilig klimaat te creëren.”*

In deze knelpunten speelt communicatie binnen de diverse ‘lagen’ een rol. Dit komt overeen met het eerder genoemde knelpunt door de projectleiders.

Positieve punten binnen de samenwerking zijn dat beide organisaties elkaar makkelijk kunnen vinden, er korte lijntjes zijn, er een open houding is en men erg open staat voor feedback over en weer. Men kan veel van elkaar leren. Zo wil SKSG graag meer leren van Elker over het bereiken van ouders. Dit is nog een ontwikkelpunt. Beide organisaties hebben daarin ook een andere rol: voor SKSG zijn ouders klanten, terwijl dat voor Elker anders is, hulpverleners hebben een andere rol naar ouders toe. Een van de coaches voegt toe dat een positief punt binnen de samenwerking is dat ze als coach wordt geaccepteerd bij de SKSG. Iedereen wil graag meewerken en er wordt naar de coaches geluisterd.

### **Resultaten tot nog toe**

De voortgang van het project wordt deels bewaakt middels de werkbegeleiding aan de coaches. Zij hebben zicht op wat er wel en niet loopt. Met het projectteam zijn er daarnaast ook evaluatiemomenten geprikt. Tot nu toe is bereikt dat er heel veel is opgestart en dat er contacten gelegd zijn met omliggende instanties zoals gemeente en onderwijs. De communicatie is in gang gezet en de startbijeenkomst is geweest. Op korte termijn volgt de officiële kick-off met bestuurders, gemeente en de landelijke programmaleider van Alert4you. Een coach geeft aan dat zij nog wel duidelijke communicatie over de verschillende rollen en taken gemist heeft:

*“Een vaste opzet, wie doet wat. Voor een volgend project zou een betere structuur kunnen worden opgezet, nu is niet duidelijk wie welke taak heeft en wat de verschillende taken/verantwoordelijkheden per locatie zijn.”*

Daarnaast worden er ook successen genoemd:

*“Een gezamenlijk gevoel van openheid en veiligheid: de basis.”*



*(coach Elker)*

*“Het grootste succes tot nu toe is dat er vertrouwen is tussen de pedagogisch medewerkers en de coaches en dat er daardoor ruimte is voor open feedback. En dat in een korte tijd. Een ander succes is dat de gemeente actief betrokken is met twee beleidsmedewerkers. Dit zijn de vruchten van lang werken, ook tijdens het eerdere 0-4 jarigen project. Het is prettig en belangrijk dat je als project gezien wordt. Op projectniveau door bijvoorbeeld de gemeente, maar ook op pedagogisch medewerker niveau. Dat ze erkenning krijgen voor wat ze doen.”*

*(projectleiders Elker en SKSG)*

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Starten met een kick-off.
- Aansluiten van de jeugdzorg bij wat al goed gaat binnen de kinderopvang.
- Actieve verbinding met onderwijs en gemeente.
- Expliciet aandacht besteden aan ieders rollen en taken zodat niemand zich gepasseerd voelt.
- In de samenwerking tussen coach en pedagogisch medewerkers is er volgens de coaches sprake van motivatie en openheid over en weer.

Aandachtspunten:

- Projectleiders noemen zelf het aandachtspunt communicatie binnen het project. Dit is terug te vinden in de reactie van de coaches. Zij ervaren het nog teveel als ‘hun eigen project’, in plaats van de vraag van de pedagogisch medewerkers. Hierdoor bestaat het risico dat de pedagogisch medewerkers zich onvoldoende aangesproken voelen.
- De communicatie speelt op veel lagen, zowel op bestuurlijk niveau, maar ook op de werkvloer. De onduidelijkheid over rollen en taken kan de uitvoering belemmeren.
- De bezuinigingen bij SKSG worden enkele malen genoemd als risico. Een coach benoemt dat dit ook zorgt voor onrust en onveiligheid op de groep. Probeer zoveel mogelijk duidelijkheid creëren zodat het op de groep veilig blijft.

# Hoofdstuk 5 De aanpak van Rotterdam

## 5.1 Toelichting aanpak

Kinderopvangorganisatie KindeRdam en jeugdzorgorganisatie TriviumLindenhof hebben samen een ‘Dagbehandeling Buitenschoolse Opvang’ (DBSO) opgericht, die is gevestigd op één van de locaties van KindeRdam. De DBSO is een samengestelde BSO-groep die bestaat uit kinderen die voorheen naar een BSO plus-groep kinderen en een aantal kinderen met een indicatie voor dagbehandeling. De groep bestaat uit veertien kinderen waar altijd twee HBO-gechoolde pedagogisch medewerkers op staan: één vanuit KindeRdam en één vanuit TriviumLindenhof. In totaal zijn er vier pedagogisch medewerkers bij de pilot betrokken; twee vanuit KindeRdam en twee vanuit TriviumLindenhof. Deze groep is na de zomer gestart. Doel van de samenwerking tussen jeugdzorg en de reguliere kinderopvang is dat de hulp voor kinderen met probleemgedrag zo snel mogelijk en dichtbij kan worden ingezet. In het tweede deel van de pilot gaat Rotterdam ook starten met ‘coaching on the job’.

## 5.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

Op de DBSO worden twee ‘typen’ kinderen geplaatst. Aan de ene kant kinderen die eerst op de gewone BSO zaten, maar die vanwege problematisch gedrag storend waren voor de rest van de groep en daarom naar de DBSO worden overgeplaatst. Daarnaast zitten er kinderen met een indicatie voor dagbehandeling op de DBSO. Dit zijn kinderen van wie het gedrag, in vergelijking met andere geïndiceerde kinderen, niet al te problematisch en ernstig is.

De drie geïnterviewde pedagogisch medewerkers hebben alle drie de afgelopen tijd geen ervaring gehad met de reguliere BSO. Het is dus niet duidelijk hoe opvallende kinderen op de BSO gesignaleerd worden en hoe ze vervolgens op de DBSO geplaatst worden.

Als het kind wordt aangemeld voor de DBSO vindt er eerst een intakegesprek plaats om te kijken of het kind goed op de DBSO past. Of er ook een gesprek met school plaatsvindt, hangt van de pedagogisch medewerker af. Dit geldt althans voor kinderen die vanuit de BSO worden geplaatst. Wanneer kinderen met een indicatie op de DBSO geplaatst worden, vindt er altijd contact met school plaats. Ook is de school bij deze kinderen betrokken bij tussenevaluaties, die om de drie á vier maanden plaatsvinden. Uit dit voorbeeld blijkt, dat de werkwijze van de pedagogisch medewerkers vanuit de jeugdzorg verschilt van die van de kinderopvang. Het team probeert steeds meer een eenduidige werkwijze te hanteren.

Voordat de DBSO er was, kende KindeRdam al een BSO plus-groep voor kinderen die niet profiteerden van de reguliere BSO. Doordat er nu een DBSO is, wordt er echt samengewerkt tussen kinderopvang en jeugdzorg en profiteren de kinderen die voorheen op de BSO plus-groep zaten van de expertise vanuit de jeugdzorg. Omdat kinderopvang en jeugdzorg nu in één groep samenwerken, stuiten de pedagogisch medewerkers op allemaal praktische dingen die de twee partijen voorheen op een andere manier deden. Ze worden nu gedwongen om te zoeken hoe ze daar het beste mee om kunnen gaan. De kinderopvang heeft bijvoorbeeld van de jeugdzorg overgenomen dat er met kinderen nu aan individuele werkdoelen wordt gewerkt. De bedoeling is dat steeds meer de werkwijzen vanuit de dagbehandeling overgenomen worden.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Door op de werkvloer met elkaar samen te werken, worden kinderopvang en jeugdzorg ‘gedwongen’ om op zoek te gaan naar het beste van twee werelden en tot één werkwijze te komen.
- De samenwerking ontwikkelt zich snel doordat de pedagogisch medewerkers dagelijks met elkaar op dezelfde groep staan.

Aanbevelingen:

- Zorg ervoor dat de medewerkers van de DBSO weten hoe het proces omtrent vroegsignalering in de reguliere groepen verloopt. Deze informatie kan belangrijk zijn om de intake voor de DBSO te optimaliseren.

### 5.3 Meerwaarde voor de begeleiding van de kinderen

De pedagogisch medewerkers werken op de DBSO vanuit het competentiemodel. Een pedagogisch medewerker licht toe:

*“We gaan vooral zitten op de krachten van het kind. Vooral zitten op wat ze goed doen.”*

Dat betekent bijvoorbeeld complimenten geven als kinderen dingen goed doen en ook benoemen om welk concreet gedrag het dan gaat. Duidelijkheid en structuur bieden is ook erg belangrijk, evenals dat de pedagogisch medewerkers één lijn trekken. Op de DBSO is er meer structuur dan op de reguliere BSO. Als het niet goed gaat is er de mogelijkheid tot een time-out. Een pedagogisch medewerker zegt hier over:

*“Niet voor straf, maar even voor het rustig worden en hierbij verwachtingen uitspreken. In het gesprek is het belangrijk ook te vragen naar wat er eigenlijk gebeurde en hoe de pedagogisch medewerkers het kind kunnen helpen zodat het in de groep goed gaat.”*

Alle kinderen op de groep hebben een mentor. Tijdens een mentorgesprek wordt er samen met het kind nagegaan welke stappen er moeten worden genomen om niet hetzelfde negatieve gedrag in de toekomst terug te zien.

De grootste meerwaarde van het project is volgende de pedagogisch medewerkers het delen van kennis. Alle medewerkers waren erg enthousiast toen ze hoorden dat ze mee mochten doen aan het project. Ze hebben allemaal de verwachting dat het project de pedagogisch medewerkers van de BSO gaat ondersteunen. Dat is volgens hen de grootste meerwaarde.

*“Uiteindelijk is de meerwaarde een lagere drempel creëren voor ouders. Het makkelijker gebruik maken van onze gezinsbegeleiding. Daar is nu nog wel een indicatie voor nodig. Doel is voor deze gezinnen een lagere drempel bij jeugdzorg te creëren. Niet zozeer het voorkomen, maar meer samen er gebruik van kunnen maken. Dus dat er eventuele mogelijkheden liggen als ouders er behoefte aan hebben. Oftewel: de hulp komt naar ouders toe.”*  
(pedagogisch medewerker DBSO)

De samenwerking zorgde ook voor een grote omschakeling. In vergelijking met de BSO en ook de BSO plus, is er heel veel structuur op de DBSO, waar de pedagogisch medewerkers van de kinderopvang aan moeten wennen. Praktische zaken verlopen in dit beginstadium nog niet allemaal vlekkeloos. Opvallend is dat de pedagogisch medewerkers hier veel begrip voor hebben, wat wel blijkt uit een citaat van een van de medewerkers.

*“Elkaars wereld ontdekken en onduidelijkheden recht krijgen, dat zijn de randvoorwaarden voordat het begint. Het is een pilot dus logisch dat het nog niet rond is.”*

De drie geïnterviewde kinderen kunnen goed vertellen hoe een dag op de DBSO er uit ziet. De dagelijkse routine hangt ook op de groep. De kinderen vinden het fijn dat er een dagstructuur is. Zo weten ze waar ze aan toe zijn. De kinderen maken speelafspraken. Tijdens een speelafpraak mogen ze met één ander kind spelen. Ze mogen zelf kiezen wat ze gaan doen.

De kinderen geven aan dat ze op de DBSO mogen vertellen hoe hun dag was, dat ze vriendjes hebben om mee te spelen en dat ze goed weten wat wel en niet mag. De regels op de DBSO zijn niet helemaal hetzelfde als die thuis en op school. De kinderen zeggen hier over:

*“Het is een beetje raar dat de regels daar anders zijn (over school).”*

*“Het is niet leuk dat de regels daar anders zijn (over school).”*

*“Soms is het vervelend dat ze anders zijn (over thuis).”*

Over het houden aan de regels en luisteren naar de pedagogisch medewerkers zegt één kind:

*“Soms lukt het niet om te luisteren. Dat vind ik soms gewoon heel moeilijk.”*

Alle drie de kinderen vinden de pedagogisch medewerkers vrolijk en grappig. Streng, gezellig, irritant, saai, lief en leuk, worden ook allemaal genoemd, maar steeds door één kind. De meeste andere kinderen zijn bijna altijd vrolijk en meestal gewoon lief. Heel af en toe zijn de andere kinderen bozig of gemeen.

Uit de observatielijsten komt een wisselend beeld van het welbevinden van de kinderen naar voren. Er zijn kinderen gesignaleerd met wie het slecht gaat, met wie het matig gaat, met wie het goed gaat en met wie het uitstekend gaat. Bij de kinderen met wie het op dit moment niet goed gaat, komen er problemen rondom hun ‘emotie’ met name naar voren. Negatief lichamelijk contact zoeken, wisselende en heftige (negatieve) emoties worden hierbij gesignaleerd. Sommige kinderen vertonen meer internaliserende problematiek, zoals terugtrekken en angstig gedrag in de groep vertonen. Opvallend bij de kinderen met wie het goed gaat is de goede relatie met de pedagogisch medewerker.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Doordat de pedagogisch medewerkers vanuit jeugdzorg en kinderopvang op de werkvloer met elkaar werken, kunnen ze in de praktijk van elkaar leren en kennis met elkaar delen.
- De pedagogisch medewerkers hebben begrip voor een aantal zaken dat nog niet goed loopt.
- De pedagogisch medewerkers gaan op een gelijkwaardige manier met elkaar om.
- De kinderen zijn over het algemeen positief over de groep en de pedagogisch medewerkers.

Aanbevelingen:

- Waak er voor dat medewerkers het gevoel krijgen dat het doel van de pilot is om ouders en kinderen in de jeugdzorg te krijgen.
- Er zijn praktische knelpunten waar de pedagogisch medewerkers in de praktijk tegen aan lopen. Om hun positiviteit en enthousiasme vast te houden is het belangrijk dat deze punten serieus opgepakt worden.

## **5.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders**

De communicatie met ouders is niet altijd makkelijk. Vanuit de dagbehandeling bij de jeugdzorg hebben de pedagogisch medewerkers veel te maken met niet-meewerkende ouders. Soms zijn ouders min of meer gedwongen om aan de hulpverlening mee te werken. Hierdoor kan het contact met de ouders erg lastig zijn. De pedagogisch medewerkers geven in zo'n geval vooral erkenning aan de ouder en benadrukken dat zij zelf het beste willen voor het kind. Hierdoor komen ze eerder op één lijn met de ouders.

De pedagogisch medewerkers vanuit de jeugdzorg zijn ook opgeleid om juist met ‘lastige’ ouders om te gaan. Hierin kunnen zij de pedagogisch medewerker vanuit de kinderopvang in ondersteunen. Op de wekelijkse vergadering met de pedagogisch medewerker en de behandelcoördinator kunnen lastige gesprekken

voorbereid worden. Daarnaast hebben alle pedagogisch medewerkers de mogelijkheid om het gesprek samen met bijvoorbeeld een locatiemanager te voeren, als zij het liever niet alleen doen.

De vijf ouders die geïnterviewd zijn en die een kind op de DBSO hebben, hadden nog nooit van Alert4You gehoord. De ouders waren de BSO plus of de jeugdzorg al gewend en zien nog geen duidelijk verschil. Ze weten dat er wel een informatiebijeenkomst is geweest, maar daar was geen van de geïnterviewde ouders bij aanwezig.

De samenwerking tussen de ouders en de DBSO wordt als positief ervaren. Als ze hun kind komen halen is er een overdracht, waarbij zowel aan de orde komt wat goed gaat, als wat minder goed gaat. De overdracht ervaren ouders als een belangrijk en positief onderdeel.

Daarnaast zijn er regelmatig gesprekken om te evalueren hoe het met het kind gaat. Wat ouders erg waarderen, is dat zij bij medewerkers zelf aan kunnen geven waar ze willen dat de medewerkers op letten. Ouders vinden dat ze invloed hebben op hoe er met hun kind wordt omgegaan. Ook vinden ouders dat alles bespreekbaar is en vinden ze het fijn dat ze uitleg krijgen over de gang van zaken rond het kind en op de groep. Verder zijn ouders goed te spreken over de medewerkers en de sfeer op de groep. Al met al zijn ouders dus zeer tevreden over de DBSO.

Kenmerkend aan de aanpak van de DBSO is volgens de ouders: de regels, structuur en afspraken die er zijn, dat er individuele doelen voor kinderen worden opgesteld waar zij aan werken en dat de medewerkers de kinderen helpen om ander gedrag te laten zien in plaats van ongewenst gedrag. Ook hulp bij het aanleren van sociale vaardigheden vinden ouders erg fijn.

Bij de verbeterpunten die ouders noemen, valt het op dat het veelal om praktische zaken gaat. De ouders hebben vooral moeite met de locatie, om verschillende redenen. Het gebouw waarin de DBSO is gevestigd, ligt naast een café, verderop in de straat zit een coffeeshop en op het plein waarop de kinderen spelen, hangen regelmatig blowende jongeren rond. Daarnaast wordt er hard gereden in de straat en is de ligging voor veel ouders niet gunstig. De locatie is moeilijk met het openbaar vervoer bereikbaar. Een enkele ouder overweegt zijn kind van de DBSO te halen vanwege de locatie. Ouders hopen dan ook dat er een andere locatie komt voor de DBSO. Andere verbeterpunten zijn dat ouders graag meer vaste gezichten willen (er zijn regelmatig wisselingen in het personeel), dat het taxivervoer beter geregeld is en dat er vroegere opvang tijdens de schoolvakanties mogelijk is.

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers vanuit de jeugdzorg hebben ervaring met het voeren van lastige gesprekken met ouders. Zij kunnen hun collega's vanuit de kinderopvang hierbij ondersteunen.
- Pedagogisch medewerkers kunnen gesprekken met ouders altijd samen met iemand anders doen.
- Er is veel aandacht voor dagelijkse overdracht tussen pedagogisch medewerkers en ouders.
- Ouders ervaren dat ze invloed hebben op de leerpunten van en de omgang met hun eigen kind.

Aanbevelingen:

- Praktische knelpunten zijn voor ouders belangrijk. Probeer zoveel mogelijk praktische knelpunten weg te nemen en schuif deze punten niet naar onder aan het prioriteitenlijstje.
- Blijf ouders informeren over het project en doe dat op verschillende manieren. Ouders missen een deel van de informatie en een deel blijft niet hangen. Veel communicatie is dus belangrijk.

## **5.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken inhoud**

De projectleider van Rotterdam vindt de samenwerking op de werkvloer kenmerkend aan de inhoud van het project. De pedagogisch medewerkers van de BSO en de jeugdzorg werken echt samen op de werkvloer,

omdat ze met elkaar één groep draaien. Hierdoor blijft de kinderopvang, ook voor ouders van kinderen die ondersteuning van de jeugdzorg nodig hebben, laagdrempelig en kan de hulp sneller plaatsvinden. In totaal zijn er vier pedagogisch medewerkers bij de pilot betrokken: twee vanuit KindeRdam en twee vanuit TriviumLindenhof. De pedagogisch medewerkers krijgen op inhoudelijk gebied begeleiding van een behandelcoördinator van TriviumLindenhof. Elke week vindt er met haar overleg plaats. Zij heeft als taak om de pedagogisch medewerkers op inhoud te ondersteunen. Aan de ene kant begeleidt zij hen bij het omgaan met kinderen met problematisch gedrag en aan de andere kant kijkt zij ook hoe het met de pedagogisch medewerkers zelf gaat. Rotterdam heeft de ambitie om met dit project een buurtfunctie te vervullen. De pilot kan een voorbeeld zijn voor andere voorzieningen in de buurt. Deze voorzieningen kunnen expertise komen 'halen' bij dit project.

### **Structuur**

In Rotterdam zijn letterlijk twee werelden bij elkaar gebracht. Als gezamenlijke start heeft de projectleider een teamdag georganiseerd. Tijdens deze dag hebben de betrokkenen gezamenlijk gekeken naar de inhoud van het project en naar elkaars wereld, om er voor te zorgen dat iedereen gemotiveerd aan het project begon. Er is veel aandacht geweest voor het 'waarom' van het project, hoe ze het project gezamenlijk kunnen vormgeven, wat het betekent voor beide organisaties, maar ook hoe ze in kunnen spelen op landelijke en politieke gebeurtenissen. Voor ouders is een informatiebijeenkomst georganiseerd.

De projectleider, de pedagogisch medewerkers, de behandelcoördinator en indien wenselijk ook de locatiemanagers, komen één keer in de maand bij elkaar om de voortgang te bespreken. Omdat de DBSO pas net gestart is, moet nog duidelijk worden hoe ze dit overleg verder vorm gaan geven. In ieder geval staat de voortgang van het project centraal: hoe gaat het op de groep, tegen welke praktische knelpunten lopen ze aan, etc.

De projectleider neemt ook deel aan een werkgroep in Rotterdam-Zuid die breder is dan alleen Alert4you. Doel van deze werkgroep is om ervoor te zorgen dat er zo snel mogelijk hulp dicht bij het kind en het gezin geboden wordt. De projectleider brengt in de werkgroep de ervaringen met Alert4you in.

### **Samenwerking**

De projectleider is erg tevreden over de samenwerking tussen TriviumLindenhof en KindeRdam. Met name de openheid tussen beide partijen en het 'elkaar in de waarde' laten. Natuurlijk is het ook wennen, omdat je met twee verschillende werelden te maken hebt. Voor de kinderopvang zijn ouders (betalende) klanten, terwijl ouders en kinderen in de jeugdzorg in de eerste plaats als cliënten worden gezien. Beide partijen doen goed hun best om nader tot elkaar te komen.

De projectleider wil de komende tijd werken aan een samenwerkingsverband met scholen, zodat alle partijen op één lijn komen te zitten als het gaat om de aanpak van een bepaald kind. Dit staat nog in de kinderschoenen.

De medewerker vanuit TriviumLindenhof die geïnterviewd is (die dus ook op de groep staat), vertelt dat het overleg tussen de pedagogisch medewerkers van de DBSO goed verloopt wat de kwaliteit van de begeleiding van de kinderen ten goede komt. Verbeterpunten zijn van praktische aard, zoals afspraken maken over de verslaglegging en duidelijk krijgen welke rol bij welke locatiemanager ligt.

### **Resultaten tot nog toe**

De DBSO is pas net gestart en er heeft nog geen tussenevaluatie plaatsgevonden, dus over de resultaten tot nu toe valt nog weinig te zeggen. Toch zegt het gevoel van de projectleider dat Rotterdam op de goede weg is. Ze krijgt positieve feedback van ouders en ziet binnen het team veel positiviteit en enthousiasme, ondanks de 'haken en ogen' die nu nog binnen het project zichtbaar zijn. Iedereen doet erg zijn best. De medewerker van TriviumLindenhof ziet als behaald resultaat tot nu toe dat er een duidelijke structuur is neergezet en dat er wordt gewerkt met werkpunten (concrete doelen waar het kind aan werkt).



*“De structuur geeft de kinderen veel duidelijkheid waardoor het mee draaien in de groep soepeler verloopt.  
Hierdoor kunnen we ze ook meer één op één bieden.”  
(medewerker TriviumLindenhof)*

Er is in het begin wel veel onrust op de groep geweest (door de verhuizing). De medewerker van Trivium Lindenhof vraagt zich af of bij een volledige bezetting van de groep er genoeg ruimte is om kinderen in leersituaties individueel te begeleiden. Op dit moment is de groep nog niet volledig bezet. Ook geeft ze aan dat het lastig is dat de BSO-kinderen op elk tijdstip van de dag opgehaald kunnen worden. Dat belemmert het kunnen inzetten van leermomenten.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Er is gestart met een gezamenlijke teamdag.
- De betrokkenen laten elkaar in ieders waarde laten.
- Er is positiviteit en enthousiasme in het team.
- Rotterdam werkt nu al aan de voorbereidingen om het Alert4you-principe breder in de stadsregio toe te gaan passen.
- Er is een duidelijke structuur op de groep.

Aandachtspunt:

- Als je de DBSO niet combineert met coaching on the job krijg je mogelijk een aanzuigende werking van de DBSO waardoor de groep steeds groter wordt. Rotterdam gaat dan ook binnenkort starten met coaching on the job.

## Hoofdstuk 6 De aanpak van Hoorn

### 6.1 Toelichting aanpak

In Hoorn werkt kinderopvang SKH samen met jeugdzorgaanbieder Parlan. De pilot richt zich op twee zaken: coaching on the job en het opzetten van een BSO-plusgroep.

De coaching on the job van de pedagogisch medewerkers van SKH wordt verzorgd door medewerkers van Parlan. SKH heeft zelf een aantal pedagogisch stafmedewerkers in huis, deze werken nauw samen met de coaches vanuit Parlan. In eerste instantie geeft de pedagogisch beleidsmedewerker tips aan de pedagogisch medewerker. Blijven er zorgen bestaan, dan wordt het kind ingebracht in het zorgoverleg en kan de coach vanuit Parlan worden ingeschakeld. Indien nodig en indien door ouders gewenst, zijn de coaches van Parlan ook beschikbaar voor thuisbegeleiding.

SKH en Parlan starten in het najaar van 2012 een BSO plus groep. Op deze groep kunnen 12 kinderen per dag terecht die al dan niet tijdelijk meer aandacht en structuur nodig hebben. De BSO plus groep werkt samen met twee SBO-scholen.

### 6.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

De pedagogisch medewerkers weten goed welke stappen ze moeten doorlopen wanneer ze zich zorgen maken om een kind. In eerste instantie bespreken zij hun zorg met collega's en de locatiemanager tijdens een werkoverleg. Om zicht te krijgen op het welbevinden van het kind, gebruiken zij een observatieformulier en laten ze het kind zelf ook een vragenlijst invullen. Als de pedagogisch medewerker ondersteuning wil, wordt iemand van de pedagogische staf uitgenodigd. Deze medewerker observeert op de groep en geeft tips waar de pedagogisch medewerker mee aan de slag gaat. Als er zorgen blijven, dan wordt het kind besproken in het zorgteam. Aan het zorgteam neemt zowel de pedagogisch beleidsmedewerker van SKH als de coaches van Parlan deel. Vervolgens kan de medewerker van Parlan coaching on the job geven en eventueel ook thuisbegeleiding. De zorgen die pedagogisch medewerkers hebben, bespreken zij altijd met de ouders. Vaak is er ook contact met de school, maar dit is niet altijd het geval.

Heeft Alert4you iets veranderd volgens de pedagogisch medewerkers in de signalering van kinderen met opvallend gedrag?

*“Ik vind van wel: er worden eerder bepaalde stappen genomen, waardoor je vrij snel duidelijk hebt: dit is er aan de hand. De lijnen zijn korter.”  
(pedagogisch medewerker SKH)*

Ook vinden de pedagogisch medewerkers dat er meer mogelijkheden zijn gekomen voor ondersteuning op de groep en voor ondersteuning aan de ouders.

#### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De pedagogisch medewerkers kunnen goed benoemen welke stappen zij moeten doorlopen wanneer ze zich zorgen maken over een kind.
- De pedagogisch beleidsmedewerker van SKH werken nauw samen met de coaches van Parlan. De lijntjes zijn hierdoor erg kort.
- Door Alert4you worden er bij zorgkinderen eerder stappen ondernomen.

Aanbevelingen:

- Zorg ervoor dat het onderwijs altijd betrokken wordt bij de procedure van de kinderopvang, indien er zorgen zijn omtrent een kind.

### 6.3 Meerwaarde voor begeleiding van kinderen

De pedagogisch medewerkers kunnen duidelijk aangeven hoe zij op dit moment omgaan met kinderen met opvallend gedrag. Grenzen stellen, duidelijke regels geven en structuur bieden spelen een belangrijke rol, evenals het benadrukken van positief gedrag. Ze vinden het belangrijk dat het team één lijn trekt in de aanpak. De medewerkers noemen ook tips die ze van de coaches van Parlan hebben gekregen en waar ze direct wat aan gehad hebben. Eén medewerker die ook de tussenschoolse opvang verzorgt, kreeg de tip om de kinderen voor het eten even in de gymzaal te laten spelen zodat ze hun energie kwijt kunnen. Een andere tip was om de kinderen een vaste plek aan tafel te geven. Deze tips zorgden voor meer rust tijdens het eten. Kinderen met druk gedrag vallen meer op dan teruggetrokken kinderen, maar de pedagogisch medewerkers hebben ook de kinderen met teruggetrokken gedrag goed in beeld. Ze zijn daar bewust mee bezig. Alle kinderen worden elk jaar gefilmd waardoor ook de rustige kinderen de aandacht krijgen die ze nodig hebben. Zoals één pedagogisch medewerker het noemt:

*“Een druk kind krijgt meer korte momenten van aandacht. Een rustig kind krijgt ook aandacht, maar op een ander, langer durend moment.”*

De pedagogisch medewerkers krijgen verschillende vormen van begeleiding om hun werk goed te kunnen doen. Allereerst is er het werkoverleg met de leidinggevende en het onderlinge contact met de collega's. Daarnaast worden er ook veel cursussen georganiseerd, zoals Knap Lastig en Vroegtijdig signaleren. Alle BSO medewerkers volgen de cursus Vreedzame BSO. Ook worden er nu en dan 'colleges' gegeven over specifieke thema's.

De pedagogisch medewerkers ervaren voldoende ondersteuning van hun eigen pedagogische afdeling. Mocht deze ondersteuning niet genoeg zijn, dan kan Alert4you worden ingezet, wat inhoudt dat er een coach van Parlan op de groep komt. Als de coach op de groep is, kunnen de pedagogisch medewerkers ook andere vragen stellen. Al met al zijn de pedagogisch medewerkers erg tevreden over de begeleiding die ze krijgen en missen ze niets. Als ze iets nodig hebben, is dat altijd bespreekbaar.

Door Alert4you zijn de lijntjes korter geworden volgens de pedagogisch medewerkers en daardoor kan er sneller gehandeld worden. De coach van Parlan komt vaak met bruikbare tips die direct effect sorteren. Soms zijn er discussies over de inzet van bepaalde methoden en hulpmiddelen: middelen die in de jeugdzorg heel normaal zijn, maar die voor de pedagogisch medewerkers soms teveel neigen naar behandeling. De pedagogisch medewerkers ervaren dat zij daar dan goed over in gesprek kunnen gaan met de coach van Parlan.

Uit de observaties van het welbevinden van de kinderen is naar voren gekomen dat het over het algemeen goed gaat met deze kinderen. Er is één uitvaller die slecht functioneert binnen de groep, met dit meisje (met een beperking) gaat het zeer slecht. Dit uit zich met name in slecht contact met anderen op de BSO (zowel de pedagogisch medewerkers als de kinderen). De overige kinderen scoren goed, uit observaties is af te leiden dat deze kinderen aandacht hebben voor de omgeving en deze omgeving als uitdaging zien, ondernemend en energiek zijn en zich tevreden, ontspannen en evenwichtig uiten. Ook hebben deze kinderen over het algemeen een goed contact met de pedagogisch medewerker en de andere kinderen op de groep.

#### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Alle kinderen worden één keer per jaar gefilmd waardoor ook rustige kinderen in beeld komen.
- Pedagogisch medewerkers ervaren de coaching van Parlan als een toegevoegde waarde. Wanneer ze zich niet kunnen vinden in bepaalde tips kunnen ze daarover goed in gesprek gaan.

- Pedagogisch medewerkers krijgen verschillende vormen van begeleiding en zijn daar zeer tevreden over.
- De pedagogische afdeling van SKH en de coaches van Parlan werken nauw samen en vullen elkaar aan. Er is geen sprake van ‘concurrentie’.

Aanbevelingen:

- De coaching on the job is gekoppeld aan zorgkinderen. De coaching zou ook ingezet worden wanneer een pedagogisch medewerker een leervraag heeft die niet specifiek aan één kind gekoppeld is.

## 6.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders

De pedagogisch medewerkers vertellen dat het belangrijk is om al vanaf het begin goed contact op te bouwen met ouders: interesse tonen in ouder en kind. Bijvoorbeeld door aan iedere ouder iedere dag in een paar minuten te vertellen hoe het is gegaan.

Medewerkers die nieuw in dienst komen, krijgen een training om oudergesprekken te voeren, inclusief rollenspel. Dat geeft een goede basis. Verder is het vooral een kwestie van ervaring. In de loop der jaren leer je steeds beter hoe je moet omgaan met ouders. Eén pedagogisch medewerker geeft een voorbeeld, waarvan ze in de praktijk heeft gemerkt dat het goed werkt:

*“Je start met een positieve boodschap, vervolgens vertel je het ‘slechte nieuws’ en dan sluit je af met weer een positieve boodschap.”*

De pedagogisch medewerkers hebben geen concrete punten die ze missen in de begeleiding.

De meeste hebben niet het gevoel dat het Alert4you iets heeft veranderd aan de samenwerking met ouders, maar één pedagogisch medewerker geeft aan:

*“Kinderen blijven door Alert4you langer op de groep. Als pedagogisch medewerker is het lastig om heftige zaken te bespreken met ouders. Het is fijn als de jeugdzorgwerker dat kan doen, dat is ook meer hun taak.”*

De ervaring van de pedagogisch medewerkers is dat het in het begin nog niet helemaal duidelijk was wat SKH precies doet en wat Parlan in de samenwerking met ouders. Maar naarmate het traject vordert, wordt duidelijker wie wat precies doet.

Drie ouders van ‘zorgkinderen’ zijn geïnterviewd. Het is per ouder verschillend hoe lang Parlan al bij hun kind betrokken is. Voor de ene ouder geldt dat Parlan al een tijdje mee kijkt, voor een andere ouder is het traject pas net opgestart.

Uit het interview blijkt dat ouders alle drie geïnformeerd zijn over Alert4you en dat ze ook weten wat het doel er van is, maar dat niet voor allemaal geheel duidelijk is wat er in het kader van Alert4you precies gebeurt. Een ouder die intensief samengewerkt heeft met Parlan vertelt dat de Parlan medewerker samen met de mentor van SKH met haar is meegegaan naar school om te bespreken welke voorwaarden in de klas nodig zijn opdat het kind zich goed kan ontwikkelen. Uit de antwoorden van de ouders valt op te maken dat ouders hebben begrepen dat het contact tussen Parlan en de ouders een belangrijk onderdeel van Alert4you is. Nog niet alle ouders hebben al contact gehad met Parlan.

Twee ouders geven aan niets van de samenwerking tussen SKH en Parlan te merken. Ze hebben nog geen terugkoppeling gehad en weten nog niet wat de samenwerking oplevert. Eén ouder vraagt zich dan ook af:

*“Wat moet ik daarvan merken?”*

Opvallend is dat geen van de ouders opmerkt dat het gedrag van het kind thuis is veranderd of dat ze van de pedagogisch medewerkers hebben gehoord dat het beter gaat met hun kind op de groep. Wel heeft één ouder

op de groep gezien dat er met pictogrammen wordt gewerkt wat zij zeker zinvol vindt. Een andere ouder, die intensief met Parlan heeft samengewerkt, is heel tevreden en merkt op:

*“Parlan denkt een stukje verder dan de pedagogisch medewerkers van SKH. Er is onafhankelijkheid, objectiviteit en kennis vanuit Parlan.”*

Een ouder ervaart nog niet zozeer een positieve gedragsverandering bij haar kind, maar ze heeft zelf wel meer zelfvertrouwen gekregen en vertrouwen in de toekomst doordat ze kan terugvallen op Parlan. Het contact met Parlan heeft daar zeker aan bijgedragen. Een andere ouder geeft aan dat het Alert4you-traject en het traject dat ze bij de GGZ doorlopen elkaar een beetje hebben gekruist. Daardoor heeft ze niet zoveel aan het Alert4you-traject gehad.

Over het contact met de BSO zijn alle ouders tevreden. Zij brengen hun kinderen met een goed gevoel naar de BSO.

Uit het interview blijkt overigens ook dat de term ‘jeugdzorg’ ouders kan afschrikken. Een van de ouders schrikt wanneer de interviewer het woord ‘jeugdzorg’ in de mond neemt. Ze zegt:

*“Oei, is Alert4you jeugdzorg?! Dat klinkt veel heftiger dan Alert4you.”*

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers ervaren ruim voldoende begeleiding in het omgaan met ouders.
- De geïnterviewde ouders staan open voor het project.

Aanbevelingen:

- Zorg dat het voor pedagogisch medewerkers duidelijk is welke gesprekken met ouders door henzelf gevoerd worden en welke gesprekken door medewerkers van Parlan.
- Blijf alle ouders informeren over Alert4you (inhoud, doel, succesverhalen).
- Zorg voor regelmatige terugkoppeling naar ouders welke activiteiten uitgevoerd worden en wat dat heeft opgeleverd. Ouders hebben daar nu niet altijd zicht op en zien Alert4you vooral als contact tussen ouder en Parlan.

## **6.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken inhoud**

Volgens de twee projectleiders van SKH en Parlan zijn er drie punten kenmerkend voor de pilot:

- *Samenwerking.* De twee instellingen werken nauw met elkaar samen en zitten vaak letterlijk met elkaar om de tafel. De projectleiders overleggen veel met elkaar en zien elkaar regelmatig. De pedagogische beleidsmedewerkers en de coaches van Parlan bespreken samen de zorgkinderen van SKH.
- *Gezamenlijk kindbeeld.* Beide instellingen hebben een gezamenlijk kindbeeld: ze willen niet problematiseren, maar uitgaan van de competenties die het kind heeft en die verder ontwikkelen.
- *Respect.* Belangrijk vinden de projectleiders ook dat er respect is voor elkaar. De projectleider van SKH zegt hierover:

*“Ik voel mij door Parlan heel erg gerespecteerd. Pedagogisch medewerkers voelen zich ook gerespecteerd, niet van ‘jullie zijn maar MBO’ers’. Openheid is kenmerkend voor onze samenwerking.”*

De projectleider van Parlan heeft een coachende rol als het om het creëren van respect gaat. Zij spreekt met de coach door wat belangrijk is als zij naar de pedagogisch medewerkers gaat en benadrukt dat Parlan en

SKH van elkaar kunnen leren en dat Parlan niet boven de kinderopvang staat. Wat scheelt, is dat uitvoerend medewerkers vanaf het begin bij het project betrokken zijn en de projectleiders hen heel veel vrijheid geven. Ze willen de medewerkers in hun eigen kracht zetten. Een voorbeeld:

*“De twee medewerkers die de BSO plus gaan draaien, hebben de opdracht gekregen om zelf een plan te maken hoe ze de dag in willen delen. Ze gaan dat zelf doen. Daarna wordt het pas voorgelegd aan ons.”*

### **Structuur**

In de projectplannen staan verschillende stuur- en werkgroepen beschreven voor zowel coaching on the job als de BSO plus groep. Inmiddels functioneren niet alle groepen meer, omdat ze niet meer nodig zijn. Voor coaching on the job was een kernteam opgericht, bestaande uit de projectleider Parlan, haar leidinggevende, de projectleider SKH, een beleidsmedewerker kinderopvang en uitvoerend medewerkers. Nu coaching on the job loopt, komt de groep niet meer structureel bij elkaar, het regelt zich vanzelf. Eén keer in de drie weken komt namelijk het zorgteam van SKH bij elkaar, daar worden de zorgkinderen besproken. Inmiddels schuiven ook de coaches van Parlan daar bij aan.

Voor de BSO plus is er een stuurgroep, bestaande uit een manager van SKH, een manager van Parlan en twee managers van beide betrokken SBO's. Zij komen één keer in de twee maanden bij elkaar en houden het proces en de voortgang van het project in de gaten en creëren randvoorwaarden zodat het projectteam zijn taken kan uitvoeren. Daarnaast is er een projectteam (bestaande uit beide projectleiders en twee medewerkers van beide betrokken SBO's) dat het projectplan maakt en de concrete uitvoering doet. Het projectteam vergadert één keer in de twee à drie weken.

De projectleiders zijn de motor van het project. Zij zetten de lijnen uit en bewaken het proces. Zijn er knelpunten, dan worden deze door de projectleiders meteen opgepakt. Op dit moment zijn ze beiden minimaal acht uur per week met het project bezig. Ze verwachten dat wanneer de BSO plus groep straks loopt, ze aanzienlijk minder tijd kwijt zullen zijn.

De projectleiders besteden veel aandacht aan communicatie aan medewerkers en betrokken partners (zoals nieuwsbrieven) en het bij elkaar roepen van mensen. Ze betrekken andere partners bij het project, zoals de gemeente. Ze gaan naar de werkateliers. Uit de volgende citaten blijkt dat ze veel vertrouwen krijgen van hun organisaties, dat ze allebei erg enthousiast zijn en dat er een goede klik is. De projectleiders zeggen hierover:

*“We hebben ook veel ruimte gekregen voor dit project van onze organisaties. We hebben de vrijheid gekregen om het project neer te zetten zoals wij denken dat het goed is.”*

*“Dit project heeft echt nodig dat je een paar ongelooflijk betrokken voortrekkers hebt. Er moet ook een klik zijn. Je moet zo creatief en flexibel zijn. En we zijn allebei van: we zien wel. Gewoon doen en dan maar zien.”*

*“Het is goed dat we het samen doen, het is veel meer organisatie dan van tevoren gedacht, het is fijn dat we de verantwoordelijkheid kunnen delen.”*

Dat ze ruimte van de organisaties krijgen blijkt bijvoorbeeld uit dat ze veel beslissingen mogen nemen zonder dat het management daar eerst naar moet kijken.

Vanuit Parlan is er één medewerker helemaal vrijgemaakt voor Alert4you, met name voor coaching on the job. Ze zit bij zorgoverleggen van SKH en doet coaching. Als ze ruimte heeft, gaat ze ook op andere BSO's kijken om kennis te maken en voert ze gesprekken met ouders. Als er tijd is, geeft ze ouders ook een stukje begeleiding in de thuissituatie.



*“Pas gaf ze (de coach) aan: het zou mooi zijn als we voor dit jongetje een intelligentietest kunnen doen. Ik heb toen gekeken of dat mogelijk was en binnen een week was het geregeld.”*  
(projectleider Parlan)

Vanuit Parlan wordt nog één medewerker helemaal vrijgespeeld voor de BSO plus en indien mogelijk daarnaast ook voor coaching on the job. Vanuit SKH zijn er twee pedagogisch beleidsmedewerkers betrokken, zij hebben de coördinatie over de zorgkinderen van SKH. Zij zijn ook de contactpersonen voor de coaches van Parlan. De zorgkinderen worden besproken in het zorgteam, de projectleider van SKH is daar als manager pedagogiek de voorzitter van.

Een coach van Parlan ziet haar rol zo:

*“Als iemand die tips en adviezen aan de pedagogisch medewerkers en locatiemanagers geeft en daarbij goed de zorg en behoeften van zowel het kind als de pedagogisch medewerker in de gaten houdt.”*

Vanaf november gaan één pedagogisch medewerker van SKH en één medewerker van Parlan samen de BSO plus groep draaien.

De gemeente heeft geen aandeel in het project, maar is wel actief betrokken. Ze zijn geïnteresseerd in deze schakel in de jeugdzorg. Ze hebben toegezegd dat ze willen meedenken als gezinnen de kinderopvang niet kunnen betalen. Eén van de projectleiders zegt daarover:

*“Ze geven veel ruimte aan ons om te experimenteren, om te kijken of het na de transitie een vaste schakel kan worden. Ze leggen zelf lijntjes naar het CJG en ze promoten ons. We sluiten goed aan bij hun beleid. We betrekken ze om het te kunnen bestendigen in de toekomst.”*

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen SKH en Parlan en in het bijzonder tussen de twee projectleiders verloopt heel goed.

*“We zitten hier niet om iets te halen voor onszelf. Doel is om kinderen zo goed mogelijk te begeleiden. Dat maakt onze samenwerking goed. We zitten er met dezelfde visie. We durven ook risico's te nemen, we zijn idealistisch. Dat tekent allebei onze organisaties.”*  
(projectleider SKH)

Voor de samenwerking tussen de projectleiders zien zij geen verbeterpunten. De samenwerking is laagdrempelig en makkelijk.

*“Maar elkaar ook heel erg vertrouwen in wat je doet. Als ik iets schrijf en eerst weg doe en daarna naar Tjarde (projectleider Parlan) mail, dan durf ik dat gewoon. Dat durf ik niet altijd bij anderen.”*  
(projectleider SKH)

Ook de geïnterviewde medewerker van Parlan is tevreden over de samenwerking. Er wordt goed op elkaar afgestemd. Een verbeterpunt is volgens haar:

*“Het zou voor mij fijn zijn als er iets eerder hulp gevraagd wordt bij het vermoeden van een probleem. Nu voelt het soms als ‘puin ruimen’.”*

De samenwerking met de SBO's die in het BSO plus project mee doen, is minder intensief. Hoe groot het draagvlak is bij medewerkers van de SBO's die niet in de projectgroep zitten, weten de projectleiders niet precies. De SBO's hebben minder belang bij het project dan SKH en Parlan. Dat merken de projectleiders in de samenwerking.

## **Resultaten tot nu toe**

Er vinden officieel geen tussentijdse evaluaties plaats, aldus één van de projectleiders:

*“De werkwijze die je kiest is heel erg van ‘ga maar aan de slag’. We zien wel hoe het loopt.”*

De voortgang van de activiteiten wordt wel bewaakt door het tussentijdse overleg tussen de projectleiders. Zij hebben korte lijntjes met de betrokken medewerkers en ondernemen actie als er iets niet goed dreigt te gaan. De voortgang van de BSO plus wordt in de projectgroep besproken.

Tot nu toe is coaching on the job gedaan, de BSO plus groep moet nog starten. Het resultaat tot nu toe volgens de projectleiders:

*“Daardoor hebben we rond een aantal kinderen veel actiever en sneller kunnen reageren. Er is meer oog voor kinderen met opvallend gedrag.”*

Een resultaat is ook dat pedagogisch medewerkers zich serieus genomen voelen: het gedrag van sommige kinderen is echt heel lastig. De hulpverlening is dichterbij gekomen en heeft een gezicht gekregen. Daardoor is bereikt dat situaties minder lang doorlopen voordat er iets gedaan wordt. Ook is bereikt dat de SKH door de gemeente nu serieus genomen wordt als partner in de jeugdzorglijn. Het heeft de SKH meer op de kaart gezet.

Het grootste succes is dat er kortere lijntjes zijn en dat er sneller wordt gehandeld. De betrokken mensen zelf hebben daar het meest aan bijgedragen. Eén van de projectleiders:

*“Het valt of staat met mensen, of ze enthousiast zijn, of ze makkelijk zijn. Gewoon doen.”*

De medewerker van Parlan die geïnterviewd is, vertelt dat er op sommige groepen meer structuur is gekomen. Daardoor is er rust gecreëerd voor kinderen en de pedagogisch medewerkers. Maar het grootste succes is volgens haar dat pedagogisch medewerkers zich gehoord voelen en dat er daadwerkelijk iets gedaan wordt met datgene waar zij zelf in vast lopen. Dat zorgt voor een enorme energiestoot om weer verder te kunnen met een frisse blik. Belangrijk is dat de medewerker van Parlan probeert ‘mee te kijken’ in plaats van ‘te vertellen wat er anders moet’.

Op het moment is nog niet duidelijk of de BSO plus een meerwaarde gaat hebben en of ze het draaiende kunnen houden, ook financieel gezien. De koppeling met het CJG en Bureau Jeugdzorg moet ook nog gebeuren. In het project is er voor gekozen om eerst te gaan beginnen, zodat resultaat snel zichtbaar zou worden. Dat heeft als consequentie dat andere organisaties zoals het CJG en Bureau Jeugdzorg er pas later bij betrokken worden.

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- SKH en Parlan hebben een gedeelde visie, zowel op het werken met kinderen als op hoe er samengewerkt wordt (veel vrijheid, ‘gewoon doen’).
- Er is veel face to face contact, zowel tussen de projectleiders als tussen de coaches van Parlan en de pedagogisch beleidsmedewerkers van SKH.
- Er is voor alle betrokken medewerkers ruimte om invulling aan de eigen rol te geven.
- De medewerkers van SKH en Parlan voelen zich door elkaar gerespecteerd.
- Coaching on the job heeft er voor gezorgd dat er rondom zorgkinderen sneller en actiever ingegrepen wordt.

Aanbevelingen:

- Onderzoek of het zinvol is om de coach van Parlan soms nog eerder in te schakelen, bijvoorbeeld zonder tussenkomst van het zorgteam.
- Investeer in de samenwerking met andere partners, in het bijzonder in de samenwerking met de SBO's.
- Stel mijlpalen en evaluatiemomenten vast om de voortgang van het project te bewaken.

# Hoofdstuk 7 De aanpak van Hellendoorn

## 7.1 Toelichting aanpak

Bij Alert4you in Hellendoorn werken vier partijen met elkaar samen: jeugdzorgaanbieder Trias, kinderopvang West Twente (SKWT), Speciaal Onderwijs cluster 4 De Elimschool en de gemeente Hellendoorn. De pilot heeft tot doel kinderen uit het speciaal onderwijs (cluster 4), kinderen uit het speciaal basisonderwijs, kinderen met een rugzak uit het reguliere onderwijs en kinderen uit de jeugdzorg op te kunnen vangen in de speciale BSO-groep. Deze groep is onderdeel van een van de reguliere BSO-locaties van SKWT. SKWT verzorgt de opvang en Trias jeugdhulp voegt haar expertise toe.

Daarnaast wil Hellendoorn kinderen die niet voor deze speciale groep in aanmerking komen, maar wel opvallend gedrag laten zien, en de pedagogisch medewerkers van SKWT ondersteunen door:

- samenwerking op de werkvloer met Trias Jeugdhulp;
- samenwerking met de basisscholen waar deze kinderen op zitten;
- samenwerking met de CJG partners en met andere professionals (bijvoorbeeld een kinderrfysiotherapeut, logopedist) de meerwaarde hiervan te onderzoeken.

Op deze manier willen SKWT en Trias Jeugdhulp onderzoeken en ontdekken welke samenwerkingsvormen van belang zijn voor een goede opvang en begeleiding van kinderen met opvallend gedrag zowel binnen de BSO-plus groep als binnen de reguliere BSO's.

## 7.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

De pedagogisch medewerkers kunnen benoemen welke stappen ze doorlopen als ze zich zorgen maken om een kind. Ze overleggen eerst met collega's en hun leidinggevende, met het kind zelf en de ouders.

*“Het is belangrijk om met alle betrokkenen rondom het kind te kijken wat er aan de hand is. We willen dan ook met het kind zelf praten: wat vindt hij eigenlijk van de BSO? We hebben niet meteen een wijzende vinger naar het kind, maar gaan juist met hem praten.”*

De pedagogisch medewerkers vinden dat ouders het beste weten wat het kind nodig heeft. ‘Ik vind dat ouders het meest belangrijk zijn. Het zijn hun kinderen, ik zorg er slechts een aantal uur per week voor. Ik denk dat ouders het beste weten hoe hun kind is’. Ze gaan in gesprek met ouders dan ook altijd eerst na of de ouder het gedrag van het kind herkent. Hun ervaring is dat ouders altijd wel in gesprek willen gaan. Sommige ouders ‘wuiven’ alleen problemen soms een beetje weg. ‘Bij dit soort ouders moet je voorzichtig aftasten in een gesprek’. Belangrijk is dat ouders binnen deze gesprekken zich niet bedreigd voelen. De pedagogisch medewerkers geven aan dat ouders zich eerder gesteund dan bedreigd voelen als er een goede samenwerking is. ‘Hier werken we aan door Alert4you’.

Ook wordt geprobeerd met school te overleggen. Dat is vaak wel lastig: volgens het BSO-beleid mogen pedagogisch medewerkers niet met leerkrachten praten over de voortgang van een kind zonder dat ouders hiervoor toestemming hebben gegeven, in verband met privacy. Maar ze mogen wel een overdrachtsgesprek voeren. De vraag komt op wanneer er sprake is van overdracht en wanneer van een gesprek over de voortgang. ‘Het is lastig, want de leerkrachten geven soms een overdracht die je ook moet doorgeven aan ouders. Maar dat is heel anders dan dat er een gesprek plaatsvindt over het gedrag van het kind’.

Daarnaast geven de pedagogisch medewerkers aan dat het soms lastig is contact met school te krijgen, omdat leerkrachten afstandelijk kunnen zijn ten opzichte van hen. Ook zijn de leerkrachten niet altijd goed op de hoogte welke kinderen op welke BSO zitten.

Na alle overleggen stellen ze een plan van aanpak op. Dit heeft voor de pedagogisch medewerkers tot doel om samen met de naaste collega's en met de desbetreffende school op één lijn te komen. Hierbij wordt ook de jeugdzorgmedewerker genoemd. De afspraak is dat de pedagogisch medewerkers haar kunnen bellen als ze daar behoefte aan hebben. Zij lijkt al een 'vaste waarde' in het team te zijn. Ze nemen met haar het stappenplan door, voor feedback en tips.

*“Voordat je begint met een plan van aanpak laat je Manon [jeugdzorgmedewerker] mee kijken over je schouder, zodat ze tips kan geven. Het is heel laagdrempelig. Soms zie je dingen zelf niet meer, zo iemand als Manon komt binnen en heeft een hele andere visie en ziet andere dingen. Geeft een eyeopener. Daar moet je altijd voor openstaan’.*  
(pedagogisch medewerker BSO)

Na een bepaalde periode volgt een tussenevaluatie met collega's, ouders en het kind zelf. Afhankelijk van de reactie van ouders en van school wordt het stappenplan verder aangevuld of gestopt.

De pedagogisch medewerkers geven aan geen standaard observatie-instrumenten te gebruiken voor situaties rondom zorgkinderen. Wel wordt via een schriftje een incidentiesignalering bijgehouden. Dit houdt in dat elke dag opvallend gedrag van een betreffend kind kort wordt opgeschreven. Hier kan op worden terug gekeken of eventuele soortgelijke incidenten met opvallend gedrag eerder gesignaleerd zijn. Dit schriftje wordt ook gebruikt als overdracht tussen de teamleden. Dat er binnen de BSO's niet concreet gewerkt wordt met een kindvolgsysteem vinden de pedagogisch medewerkers jammer. 'Jammer, maar in de praktijk geen tijd voor. Gaat zoveel tijd in zitten dan wordt het op een gegeven moment ook heel summier'. De pedagogisch medewerkers geven aan in de toekomst een soortgelijke observatie-instrument wel fijn te vinden: 'Ik zou er wel een fijn handvat aan hebben, want dan ga je meer specifiek naar een kind kijken'. Ze concluderen nu (na de observatie van het welbevinden van kinderen in het kader van het monitoronderzoek) dat sommige kinderen niet opvallen doordat bijvoorbeeld het kind meer internaliserend probleemgedrag laat zien. Deze kinderen vallen dan tussen wal en schip. Betere observatie-instrumenten kunnen er voor zorgen dat dit niet kan gebeuren.

### **Concluderend**

#### Succesfactoren

- Pedagogisch medewerkers kunnen de stappen omtrent vroegsignalering benoemen.
- De jeugdzorgmedewerker wordt als vanzelfsprekend genoemd, lijkt al deel uit te maken van het team.
- De school wordt waar mogelijk betrokken.
- De pedagogisch medewerkers betrekken het kind vanaf het begin erbij als er iets veranderd moet worden.
- Uitgangspunt is het belonen van positief gedrag en het negeren van negatief gedrag.

#### Aanbevelingen

- Observeer periodiek het welbevinden van kinderen met een observatie instrument om ervoor te zorgen dat alle kinderen in beeld zijn.

## **7.3 Meerwaarde voor de begeleiding van de kinderen**

De pedagogisch medewerkers noemen verschillende handelingen en activiteiten die ze inzetten bij kinderen met lastig gedrag. Ze beginnen altijd met een positieve benadering en geven het kind zo mogelijk meer verantwoordelijkheid en gerichte taken. Daarnaast vinden ze het belangrijk positief gedrag te belonen, negatief gedrag te negeren en het kind zo uit een negatieve situatie te halen.

*“We zijn zo vaak geneigd negatief te zijn, kinderen groeien van positief gedrag.”*

Een aantal van deze initiatieven, zoals het positief belonen, is opgezet is samenwerking met de coach: in een groep zijn er nu bijvoorbeeld twee vaste beloonmomenten voor de gehele groep bij positief gedrag. Er is naar toegewerkt naar dat de kinderen weten hoe ze zich moeten gedragen binnen de groep. Pedagogisch medewerkers geven aan dat ‘het werkt als een speer. Kinderen zijn betrokkenen binnen de opzet en tonen veel initiatief.’ Verder geven ze aan dat ze ‘echt contact maken met het kind, oprechte belangstelling tonen’. Ze brengen meer structuur aan in de dagindeling, zodat keuzes meer afgebakend en helder zijn en negeren negatief gedrag waar mogelijk, om het kind uit de negatieve spiraal te halen. Daarbij is het belangrijk om naar de reden van het negatieve gedrag te kijken, waaronder het gezin en de thuissituatie. Tenslotte geven ze aan dat ze ‘bewustwording’ bij het kind belangrijk vinden: ‘Het kind laten beseffen dat het gedrag wat hij vertoont niet leuk is, het bewust worden is hierbij belangrijk. Niet het kind afkeuren, maar het gedrag afkeuren. Alleen het gedrag is niet leuk.”

De pedagogisch medewerkers bepalen zelf (of met het team) hoe ze het aan willen pakken met een kind. Ze betrekken daar zo mogelijk de ouders bij en als het lukt ook de school. Tegenwoordig overleggen ze ook vaak met de coach hoe ze iets aan kunnen pakken. Ze geven aan dat ook de andere kinderen en de sfeer in de groep medebepalend zijn voor de wijze waarop ze omgaan met een kind met lastig gedrag. Deze aanpak is er met name op gericht om het kind zich ‘uniek en waardevol’ te laten voelen én verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag. ‘Als hij zich gezien voelt, voelt hij zich ook beter. Wij weten uit ervaring dat dit effect heeft’. Ze willen dat hij zich realiseert dat hij een voorbeeld kan zijn voor de andere kinderen en dat hij leuker is, ook voor de andere kinderen, als hij lief is. Daar hoort bij dat ze proberen in te spelen op zijn interesses. En natuurlijk doen de pedagogisch medewerkers dit niet alleen voor het kind met het lastige gedrag, maar ook om de andere kinderen, de groep te ontlasten. Zo creëren ze een groep waar iedereen, alle kinderen en de groepsleiding, zich veilig en thuis voelen.

De pedagogisch medewerkers worden in dit soort zaken met name begeleid door de coach. Ook de (naaste) collega’s en de clustermanager spelen een rol bij het bieden van hulp op de groep. In sommige gevallen zal ook vanuit het ZAT-team begeleiding worden aangeboden.

De vier geïnterviewde kinderen vinden het over het algemeen prettig op de BSO. De structuur van de dag is in principe wel duidelijk, alleen is er verschil in of ze wel of niet moeten wachten op de rest van de groep voordat er gegeten en gedronken wordt na binnenkomst. Verder zijn ze wel tevreden over de indeling van de middag en wat ze kunnen doen. Ze zouden graag wel wat meer en ander speelgoed willen hebben, zoals een pooltafel en een playstation, met name voor de oudere kinderen. Sommige (van de oudere) kinderen missen wat meer leeftijdsgenootjes, maar de meeste kinderen vinden dat ze voldoende vriendjes hebben om mee te spelen. Kortom, de kinderen vinden hetgezellig op de BSO, maar soms wat saai.

Er zijn wel nogal wat regels op de BSO, die niet allemaal even duidelijk zijn voor de kinderen, zoals niet schreeuwen, rustig zijn, niet overleggen met andere kinderen (groepsleiding denkt dat je aan het fluisteren bent), geen ‘maar’ zeggen tegen de groepsleiding (want dan spreek je groepsleiding tegen), niet te veel praten. Vaak wordt er goed uitgelegd waarom er een bepaalde keuze wordt gemaakt, dit vinden de kinderen fijn. Maar soms is de uitleg onduidelijk. Ze zouden het wel prettig vinden als de groepsleiding navraagt aan de kinderen of het duidelijk is wat er verteld is. Een jongen geeft duidelijk aan dat hij vindt dat de groepsleiding de ‘baas’ is: de groepsleiding bepaalt alles. Hier heeft hij moeite mee.

De kinderen zijn verdeeld over de aandacht die ze krijgen; twee kinderen geven aan dat er niet veel aandacht voor hen is:

*“Ik krijg niet zo vaak de beurt.”*



*“Ik kan mijn verhaal niet afmaken, doordat andere kinderen erdoorheen praten. De groepsleiding grijpt dan niet in.”*

De andere kinderen zijn hier wat minder stellig over. Soms krijgen ze wel aandacht, andere keren wat minder. Ze vinden dit verder geen probleem.

Wel vinden ze allemaal dat ze kunnen vertellen hoe hun schooldag was. Ze vinden dat erg fijn.

De kinderen geven aan dat ze merken dat de regels op de BSO anders zijn dan op school. Opmerkelijk is dat ze aangegeven:

*‘Op school mogen we zachtjes praten, op de BSO niet.’*

Over de overeenkomsten en verschillen tussen de BSO en thuis zijn de meningen verdeeld:

*“Ik mag thuis vaak op de computer, dit is niet zo op de BSO. Ik mag thuis meer bepalen dan op de BSO. Ze zijn hier strenger, spelen de baas.”*

Ook geven ze aan dat ze alles eerst moeten overleggen, en dat dat thuis meestal niet zo is. Ze vinden het één niet prettiger dan het andere zowel voor de regels op school als thuis.

De kinderen weten dat er met ouders en de leerkrachten op school wordt overlegd. Dit wordt ook met hen besproken. Ze vinden dit wel goed.

Ze luisteren soms wel en soms niet naar de groepsleiding:

*De ene keer luister ik wel, de andere keer niet, omdat ik het niet altijd eens ben met een regel. Of soms vind ik iets gewoon niet leuk om te doen.*

Ze voelen zich wel veilig op de BSO. Eén kind geeft aan soms niet alles te zeggen, omdat ze het liever niet wil vertellen of geen zin heeft. Als er iets gebeurt dan helpt de groepsleiding wel geeft iedereen aan.

De relatie en interactie met de pedagogisch medewerkers is over het algemeen prima. Drie kinderen geven aan dat ze hen wel aardig en lief vinden.

*“Ze maken een praatje met je, ze doen aardig tegen je. Je mag best veel, als je maar overlegt.”*

Eén jongere vindt dat de pedagogisch medewerkers streng, saai, kinderachtig en/of irritant zijn. Onder deze woorden verstaat deze jongeren dat groepsleiders alles bepalen. Hij geeft gedurende het interview aan dat hij het liefst alles wil bepalen, hij wil zelf beslissen. Daarnaast geeft hij ook wel aan dat alles in overlegvorm gebeurt en dat hij ook wel leuke dagen heeft op de BSO.

Opvallend is dat er bij veel kinderen die zijn geobserveerd sprake is van een matig tot slecht welbevinden. Het gedrag verschilt, maar opvallend is dat er een aantal kinderen zowel positief als negatief gedrag (zoals open, levenslustig maar ook gesloten, lusteloos) laten zien. De pedagogisch medewerkers kregen geen grip op het gedrag en konden het gedrag hierdoor niet plaatsen.

## **Concluderend**

### Succesfactoren

- De jeugdzorgmedewerker is sterk betrokken bij de aanpak van problemen.
- Een gezamenlijke aanpak van het hele team staat steeds voorop.
- Ze weten goed wat ze willen doen in de aanpak en gaan daarbij steeds uit van het belonen van positief gedrag en het negeren van negatief gedrag.

- De kinderen hebben het naar hun zin, voelen zich veilig, de relatie met de groepsleiding is over het algemeen goed.

#### Aanbevelingen

- Heb aandacht voor alle kinderen.
- Zorg dat duidelijk is wat voor regels er zijn en waarom die er zijn.
- Besteed aandacht aan de constatering dat de kinderen het wel naar hun zin hebben, maar dat het met hun welbevinden niet zo goed gesteld is.

## 7.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders

De pedagogisch medewerkers vinden sommige gesprekken met ouders lastig, vooral als ouders niet mee willen werken of ongeïnteresseerd zijn. Ze geven aan dat ze altijd proberen het besef bij de ouder te krijgen dat het op dit moment niet lekker loopt op de groep. Ook worden door sommigen bepaalde ‘technieken’ gebruikt: bijvoorbeeld eerst een persoonlijke vraag stellen (bijvoorbeeld over het werk) om de ouder zich op zijn/haar gemak te laten voelen en daarna pas over het probleem omtrent hun kind te praten.

Vanuit de SKWT worden geen cursussen of trainingen over omgaan en communiceren met ouders aangeboden. De pedagogisch medewerkers geven aan bij moeilijke gesprekken met een ouder de hulp van een collega in te schakelen. *“De ene persoon kan het weer net wat genuanceerder zeggen. Vind ik prettig.”* Het ligt aan de situatie of dit met een leidinggevende of een collega plaatsvindt. *“Manon zal in de toekomst hierin een rol kunnen hebben.”*

De pedagogisch medewerkers constateren dat niet alle ouders even goed op de hoogte zijn van Alert4you. Wat ouders weten, verschilt per BSO. De ouders geven aan dat ze weten dat het een pilot is en dat er wordt gekeken of een jeugdzorgmedewerker kan helpen dingen te verbeteren op de groep, waar kinderen zitten die wat meer problemen vertonen. Verder vinden ze zelf dat ze niet heel goed op de hoogte zijn. Ze weten wel dat een van de pedagogisch medewerkers hen hiervan op de hoogte houdt. Verder weten beide ouders eigenlijk weinig over het project. Ze hebben een keer een inleidende brief gehad. Ze zijn aan iets begonnen, maar ze weten eigenlijk niet goed hoe en wat.

Over de samenwerking met Trias weten de ouders niet zo veel, ze merken er nog niet zoveel van. Ze weten eigenlijk niet goed wat Trias Jeugdzorg precies voor instelling is. Ze hebben hierover weinig informatie gekregen. Ouders geven aan dat ze met veel vraagtekens zitten. De vragen hebben betrekking op hoe het nu verder gaat.

De samenwerking met de pedagogisch medewerkers verloopt volgens de ouders verder prima.

*“Je kan altijd van alles overleggen, de pedagogisch medewerkers zijn heel flexibel. Er wordt serieus op mijn vragen ingegaan en er wordt altijd gezocht naar oplossingen als er problemen of knelpunten zijn.”*  
(ouder van een kind op de BSO)

Ouders geven wel aan dat het contact vaak vluchtig is. Als ze de kinderen halen is er vaak weinig tijd. Soms is er telefonisch contact, maar dat komt ook niet altijd gelegen (“Dan ben ik net met het eten bezig”). Ze geven aan dat het prettiger is een gesprek te plannen, zodat er rustig de tijd voor wordt genomen.

Verder zouden ze het fijn vinden als er vaste pedagogisch medewerkers op de groepen staan. Ze merken dat er nu veel wisselingen zijn. Door de vele wisselingen is er minder structuur en minder rust en dat vinden ze jammer.

De ouders zijn al met al wel tevreden over de BSO: de kinderen voelen zich veilig op de BSO en ze zijn in goede handen. Ze gaan er met plezier naar toe.

De ouders hebben niet echt een idee of er een grens is wat de BSO aan kan aan kinderen met lastig gedrag of wie die grens bepaalt. Ze denken wel dat dit ook per locatie verschillend kan zijn. Ze geven wel aan dat het fijn is dat de kinderen hier op een reguliere BSO zitten en dus geen ‘uitzonderingspositie’ krijgt. Ze bedoelen hiermee dat juist de kinderen al vaker ‘moeten’ ervaren dat ze anders zijn. Met busvervoer naar school, niet mee kunnen komen met regulier onderwijs, dus overstap maken etcetera. Daarom vinden ze het juist zo mooi dat de kinderen hier op de reguliere BSO zitten. Ouders vinden dat hier geen richtlijnen voor zijn: dit is niet in regels te vatten.

Ouders merken nog niet zo heel veel van wat Alert4you voor hen kan betekenen. Een ouder geeft wel aan dat ze minder klachten krijgt over haar kind en ervaart dat we als een succes.

Ze geven aan dat ze in de verdere voortgang van het project vooral graag beter op de hoogte gehouden willen worden, dat er meer aandacht voor communicatie zou kunnen zijn. Eén van de voorbeelden die ze noemen is dat het prettig is dat er afspraken worden gepland om met hen rustig de stand van zaken te bespreken. Verder willen ze graag op de hoogte gehouden worden als er veranderingen/aanpassingen in de groep zijn.

Ouders geven tenslotte aan dat ze dit een goed initiatief vinden en willen daarom zeker hieraan mee werken.

Op dit moment is de jeugdzorgmedewerker nog niet in contact met ouders. Dit komt onder andere omdat ze nog vooral preventief werkt en er ook nog minimaal gecommuniceerd is met ouders over de pilot van Alert4you.

### **Concluderend**

#### Succesfactoren

- De pedagogisch medewerkers voelen zich vrij om hun collega's in te schakelen bij moeilijke gesprekken.
- Ouders vinden het een goed initiatief en willen graag meewerken.

#### Aanbevelingen

- De jeugdzorgmedewerker kan een (grotere) rol spelen bij de gesprekken met ouders.
- Ouders moeten tijdig, eenduidig en herhaaldelijk op de hoogte worden gebracht van Alert4you en wat het voor hen kan betekenen.
- Kijk wat de behoefte is van de pedagogisch medewerkers op het gebied van communicatie met ouders en sluit daarbij aan.

## **7.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken inhoud**

De projectleider van SKOW noemt de volgende drie punten als kenmerken voor de inhoud:

- Goed kijken naar de effectiviteit en efficiëntie van alle vijf ondersteuningsmethoden die worden ingezet op de BSO (dit betreft alle activiteiten zoals coaching on the job, maar ook video-interactietraining die worden aangeboden).  
*“We willen kijken welke combinatie van werkvormen het meest wenselijk is en welke methodes het beste werken voor de pedagogisch medewerkers op de werkvloer. We merken nu dat coaching on the job heel prettig voor de pedagogisch medewerkers is, maar de scholing moet wel ondersteunend voor ze zijn. Bijvoorbeeld waar let ik op? Wanneer is het opvallend gedrag?”*
- Inzet op betere samenwerking met onderwijs en CJG.  
*“We zijn eerst vooral bezig om de samenwerking met onderwijs te verbeteren, want dat verloopt nog stroef. Per school is dit dan ook verschillend. Het doel is om samen te werken ten bate van de kinderen.”*

De projectleider geeft aan straks meer samenwerking te willen zien met andere professionals zoals het CJG, maar daar is meer tijd nodig.

- Eigen inhoudelijke expertise vergroten.

*“Er is altijd een ‘grijs gebied’ zichtbaar waarbij het belangrijk is in kaart te brengen waar de grenzen voor elke partij liggen. Het helder krijgen van deze criteria is een belangrijk doel binnen de pilot.”*

De jeugdzorgmedewerker geeft aan dat voor haar kenmerkend is aan het project:

- Kennis vergaren en implementeren in het gehele team.
- Samenwerking met scholen en andere instanties.
- Coaching van werkers op de werkvloer om hun manier van werken te verbeteren en aanpassen van de ruimtes aanpassen zodat ieder kind zich fijn kan voelen binnen de BSO .

Ze vindt dat haar bijdrage vooral ligt in een positieve benadering van de pedagogisch medewerkers: zij zijn de experts van hun BSO. En daarnaast kennis meegeven over de ontwikkeling van kinderen waardoor pedagogisch medewerkers achterstanden en moeilijkheden kunnen signaleren. Ze doet dat vanuit een oplossings- en competentiegerichte houding.

Ze vindt dat de grens tussen de reguliere BSO en een bijzondere BSO met betrekking tot het gedrag van het kind niet helder is:

*“Het verschilt per kind en per medewerker. Voor iedere medewerker lijkt de grens te liggen dat een kind moet kunnen functioneren in een groep van 10 kinderen (beroepskracht-kind ratio). Dus eigenlijk bepaalt een pedagogisch medewerker of een team of een kind binnen de reguliere BSO kan blijven.”*  
(jeugdzorgmedewerker)

### **Structuur**

De pilot kent twee overlegstructuren: een projectteam en een stuurgroep.

Het projectteam overlegt inhoudelijk en bestaat uit de volgende personen: de projectleider vanuit SKWT, de clustermanager van SKWT, de teamleider van Trias Jeugdhulp, de orthopedagoog/ge gedragswetenschapper van Trias Jeugdhulp en de jeugdzorgmedewerker. Het projectteam komt bij elkaar als het nodig is, maar overlegt ook veel via de mail. De inzet is zo efficiënt mogelijk overleggen.

Daarnaast zijn ook de teamleider van Trias Jeugdhulp, de pedagogisch medewerkers en de locatiemanagers van de BSO's bij de pilot betrokken.

De stuurgroep is verantwoordelijk voor de aansturing en uitvoering van de pilot Alert4you. Hierin participeren de directeur/bestuurder van SKWT, de adjunct-directeur van de Elimschool en de beleidsmedewerker jeugd en gezin van de gemeente Hellendoorn en daarnaast dezelfde personen als in de projectgroep. De stuurgroep kan worden aangevuld met betrokken partners uit de andere gemeenten. De stuurgroep komt één keer in de twee maanden bij elkaar. Binnen dit overleg wordt er gekeken naar de voortgang van het project. De projectleider heeft aan dat zij de terugkoppeling tussen wat er hier besproken wordt en 'de werkvloer' erg belangrijk vindt en daar ook zelf op toe ziet.

*‘Met de pedagogisch medewerkers die als contactpersoon zijn benoemd ga ik binnenkort weer even bellen en een dag plannen om samen te bekijken hoe de voortgang gaat. We willen dat het ook uit de pedagogisch medewerkers zelf komt. En niet dat ze bij beslissingen denken ‘waar slaat het op?’ Ze vinden het heel fijn om positief betrokken te worden bij alles. Dat wil ik graag zo inzetten als principe van Alert4you’.*  
(projectleider)

De projectleider ziet haar rol vooral als aansturend. Zij voelt zich er verantwoordelijk voor dat alles in goede banen wordt geleid. Hiervoor reflecteert zij continu op de voortgang van het project en wat de resultaten tot

zo ver zijn. Daarnaast onderhoudt en ontwikkelt ze de contacten met de samenwerkingspartners. Belangrijke rol als projectleider vindt ze het zien van wat werkt en wat niet werkt, maar ook het preventief te werk gaan (zoals onder andere goed contact houden met iedere betrokkenen binnen de pilot).

Op ondersteunend gebied ontwikkelt de projectleider scholingsdagen. Binnen het project zetten zij vijf ondersteuningsmethoden op de werkvloer in, zoals video home training en coaching on the job. Deze scholingsdagen en trainingen vinden plaats bij Trias Jeugdhulp. De projectleider koppelt aan de jeugdzorgmedewerker terug wat er heeft plaatsgevonden op deze scholingsdagen zodat zij haar begeleiding hierop kan aansluiten.

De projectleider bewaakt de voortgang van de projectactiviteiten door nauw contact te houden met de jeugdzorgmedewerker en regelmatige besprekingen te hebben met het projectteam. Hierbij wordt continu op de gestelde doelen gereflecteerd (iedere twee maanden).

*‘Ik denk dat het ook heel goed is zaken waar nodig bij te stellen. Dat zie ik niet als iets statisch, maar als iets dynamisch. Op die manier probeer ik voortgang te bewaren.’*  
(projectleider)

Belangrijk is hierbij om de lijnen kort te houden tussen de betrokkenen te houden oftewel regelmatig contact te hebben met alle partijen. De projectleider geeft aan dat dit van haar veel vraagt, maar hierdoor de pilot wel het meest succesvol is.

Binnen het project is vanuit eigen initiatief een o-meting gedaan door middel van vragenlijsten voor de pedagogisch medewerkers wat er wordt gedaan bij signalering voor opvallend gedrag en hoe de samenwerking met het onderwijs zichtbaar is. Deze o-meting willen zij aan het einde van het schooljaar opnieuw afnemen, met als doel eventuele verbeteringen te kunnen concluderen.

De jeugdzorgmedewerker geeft aan dat er voorafgaand aan de start van de coaching veel overleggen zijn geweest over hoe de coaching in te zetten. Nu de coaching is gestart is er regelmatig een overleg met betrekking tot de stand van zaken, praktische overdracht en uit te zetten lijnen. Daarnaast heeft zij regelmatig overleg met de orthopedagoog die betrokken is bij het project om de stand van zaken te bespreken.

De jeugdzorgmedewerker merkt op dat er veel tijd gaat zitten in de opstartfase. De afgelopen twee maanden (vanaf start tot nu) is ze voornamelijk bezig geweest met kennis maken, het project uitleggen en motiveren en enthousiasmeren van de pedagogisch medewerkers en de leden van het expertise team.

De jeugdzorgmedewerker geeft aan dat zij naast de SKWT medewerker gaat staan:

*‘Ik kijk mee, maar vind dat de BSO-werker expert is op zijn/haar BSO. Vanuit deze uitgangspositie ga ik het gesprek aan over de werkwijze op een groep en het doel of de gedachte daarachter. Ik probeer samen met de pedagogisch medewerker een manier te vinden waardoor het makkelijker gaat. Daarnaast geef ik tips over ontwikkeling van kinderen en eventueel ontwikkelingsachterstanden en wat een kind daarin nodig heeft.’*

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen de betrokken verloopt volgens de projectleider heel goed. Sterk punt binnen de samenwerking met Trias Jeugdhulp is dat de jeugdzorgmedewerker heel positief in het project staat, vindt de projectleider:

*‘Qua cultuur matcht het, we zitten allemaal op één lijn. Voelt eigenlijk al heel erg vertrouwd dat we rond de tafel zitten. We zaten al sinds 2010 rond de tafel, maar toen kwam er maar niet iets van de grond. Trias staat heel positief in het project, geen bedreiging zichtbaar. Neuzen staan de zelfde kant op.’*

Eventuele verbeterpunten liggen op het interne draagvlak:

*‘Mensen hebben weinig tijd. Hierdoor merk je dat bepaalde zaken voorrang krijgen op Alert4you. Soms is hierdoor Alert4you een bijzaak’.*

Volgens de projectleider kan ook de externe samenwerking hierdoor beter worden. Binnen de samenwerking vindt ze het belangrijk dat ze met elkaar het project dragen.

Ook de jeugdzorgmedewerker vindt dat de samenwerking goed verloopt:

*‘De projectleider en ik zitten op een lijn, wat het makkelijker maakt een start te maken.’*

Mogelijkheden tot verbetering zitten volgens de jeugdzorgmedewerker met name in het bereiken van alle pedagogisch medewerkers:

*‘Het is lastig alle werkers te bereiken en te informeren over Alert4you. Nu het project echt gestart is en er een expertiseteam is samengesteld denk ik dat de vergaarde kennis wordt geïmplementeerd binnen de BSO's.’*

### **Resultaten tot nu toe**

De resultaten die nu zijn behaald, zijn de kleine dingen zoals ‘het fijner voelen van de pedagogisch medewerkers’ door expertise van de jeugdzorgmedewerker die hen ondersteuning biedt wanneer zij het nodig hebben. Door deze tips voelen ze zich al prettiger binnen hun werk.

*“Die kleine doelen zijn behaald. Mooi gehaald doel is de zichtbare enthousiasme vanuit de pedagogisch medewerkers. Dat is al een succes, zeker!”*  
(projectleider)

De bevorderende factoren die aan dit succes hebben bijgedragen liggen op het vlak van de zichtbare korte lijnen, het enthousiasme van de betrokkenen onder wie de pedagogisch medewerkers zelf. Door vanuit één team te werken heeft de projectleider bereikt dat de pedagogisch medewerkers zelf ook echt achter het project staan. Ze zien het als meerwaarde voor hun werk en zijn nu juist op zoek naar uitdaging. Dit wordt door de projectleider gezien als een belangrijke factor voor succes. Natuurlijk heeft ook de samenwerking met Trias bijgedragen aan het succes: doordat de jeugdzorgmedewerker zeer laagdrempelig is voor de pedagogisch medewerkers, kan zij haar ervaringen vanuit de jeugdzorg met hen delen.

*“Ik krijg terug dat iedereen het met Manon erg prettig vindt. Voelen zich niet bedreigd of op vingers gekeken.”*  
(projectleider)

De jeugdzorgmedewerker ziet ook al wat resultaten, ook al is ze nog maar net gestart :

*“Op een aantal locaties heb ik alleen nog maar kennis gemaakt. Dus is de coaching nog niet gestart. Op een aantal locaties ben ik al wel gestart met de coaching. Hier is er gerealiseerd dat er meer kennis en rust binnen een groep is. Ook is er op een andere groep een prikkelarme ruimte gemaakt zodat kinderen die het lastig vinden binnen de reguliere groep, hier naar toe kunnen.”*

Ze vindt daarbij dat ze nog niet kan spreken van grote successen:



*“Ik ben voornamelijk bezig geweest met kennismaken, voorlichting geven over Alert4you en motiveren. Ook heb ik geprobeerd de weerstand waar ik op stuitte weg te nemen. Ik denk dat het gelukt is om bovenstaande te behalen, dus dat is het succes!”*

Persoonlijke gesprekken met de pedagogisch medewerkers, een positieve benadering van de pedagogisch medewerkers en het enthousiasme van het expertise team hebben hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Wat niet echt heeft bijgedragen aan het succes is de reorganisatie binnen SKWT: daardoor kon de jeugdzorgmedewerker pas in september beginnen met haar ronde langs alle BSO's. Daarnaast merk ze dat er veel onvrede is over projecten die gestart worden binnen SKWT. “Alle projecten die SKWT start, lopen toch uit op niets, waarom zou ik hier wel energie in steken?” Dit maakt dat zij voornamelijk deze eerste tijd voorlichting heeft gegeven en weerstand heeft weggenomen.

De projectleider maakt zich zorgen over de samenwerking met het onderwijs als er gewerkt wordt vanuit het idee van ‘1 kind, 1 gezin, 1 plan’. Onderwijs geeft aan te werken vanuit de driehoek ouder, kind en school. Wanneer de BSO wordt betrokken moet deze driehoek worden omgezet naar een vierhoek. Onderwijs geeft aan dit lastig te vinden, maar de projectleider zelf ziet het juist als aanvullend:

*“Er is nu nog een ander cultuur zichtbaar binnen het onderwijs. We hebben veel tijd nodig om dit te kunnen realiseren. Het is een meerjarenplan. We moeten gelijkwaardige partners worden, teveel pedagogisch medewerkers hebben dit gevoel nu nog niet’.*

Tenslotte geeft de projectleider aan dat het financiële plaatje beter in kaart gebracht worden . De BSO heeft een andere inkomstenbron dan onderwijs of een jeugdzorg instantie. Financieel wordt er vanuit een ander perspectief gekeken.

*“Mijn ideaal zou zijn alles onder één dak te hebben!  
Maakt niet meer uit wie wat doet en waar het geld vandaan komt.”  
(projectleider)*

De projectleider geeft de levensvatbaarheid van het project een 6, omdat de gemeente hierbinnen een eigen koers kan gaan varen:

*“Wij zijn afhankelijk van hun. Ik zou zelf vanuit de organisatie een hoger cijfer geven, maar we kunnen niet alles alleen redden. We moeten zorgen de gemeente mee te krijgen en daar heb ik nog twijfel over. Als het beter zou gaan met de kinderopvang, zijn er intern meer kansen mogelijk!”*

De projectleider vindt dit een belangrijk punt, wat op dit moment in kaart gebracht moet gaan worden: dat er een rapport wordt ontwikkeld waarin concreet wordt gemaakt, ook vanuit de koste en baten, wat Alert4you voor de kinderen en de BSO oplevert.

De jeugdzorgmedewerker is positief over de levensvatbaarheid van het project:

*“De medewerkers zijn enthousiast, zien de meerwaarde van dit project. Ze lopen tegen problemen op waarbij ze het fijn vinden dat er iemand met hen meekijkt. Dit zal blijven en ik denk dat door de kennis van de medewerkers te vergroten, er meer kinderen kunnen blijven binnen de BSO.”*

Om de voortgang van het project te waarborgen houdt de projectleider een registratie bij zodat inzichtelijk wordt gemaakt wat het project oplevert en wat het kost. Continu blijven toetsen door middel van gesprekken met pedagogisch medewerkers neemt hierbinnen een centrale positie in. Hiervoor is nodig dat het project na de pilot fase een ‘financieel rugzakje’ heeft. De steun vanuit de gemeente is hierin belangrijk.

De jeugdzorgmedewerker geeft aan dat er nog een aantal dingen nodig is om de voortgang te waarborgen: medewerking van alle BSO medewerkers, niet alleen van het expertiseteam. Medewerkers moeten door haar gestimuleerd worden, maar ook door het management.

Verder constateert ze dat er bij de BSO weinig tijd is voor teamoverleg op inhoud. Er wordt niet vaak met elkaar gesproken over de manier van werken, dit maakt dat pedagogisch medewerkers vaak niet op een lijn zitten, ze vaak anders reageren op kinderen en regels verschillend hanteren.

*“Naar mijn idee zou er meer tijd moeten zijn voor een vorm van overleg waarbij de manier van werken wordt besproken. Daarnaast zou het goed zijn als de pedagogisch medewerkers leren elkaar feedback te geven op de manier van werken, zodat de vergaarde kennis geïmplementeerd kan worden en kan worden gedragen door het gehele team.”*

## **Concluderend**

### Succesfactoren

- De samenwerking tussen SKWT en Trias verloopt prima door korte lijnen.
- Er wordt op een flexibele manier omgegaan met de verschillende methodieken en hulpmiddelen die beschikbaar zijn: er wordt uitgegaan van de behoeften van de pedagogisch medewerkers.
- De jeugdzorgmedewerker wordt door de pedagogisch medewerkers erg gewaardeerd en door hen ervaren als zeer laagdrempelig..
- Door vanuit één team te werken staan de pedagogisch medewerkers zelf ook echt achter het project, wordt het door hen gedragen.

### Aanbevelingen

- Wees alert dat de samenwerking voldoende prioriteit krijgt bij alle betrokkenen, ook in tijden van bezuinigingen en reorganisaties.
- De samenwerking met andere partijen, zoals gemeente, onderwijs en CJG heeft aandacht de komende periode.
- Draagvlak voor het project en stimulering van de pedagogisch medewerkers, ook vanuit het management, is een belangrijk aandachtspunt.
- Meer tijd voor inhoudelijk teamoverleg bevordert de samenhang en eenduidigheid in het handelen van de pedagogisch medewerkers.

## Hoofdstuk 8 De aanpak van Assen

### 8.1 Toelichting aanpak

De Alert4you-pilot in Assen heeft de naam ‘Samen vroeg erbij blijven in Assen’. Er werken zeven partijen met elkaar samen: drie kinderopvangorganisaties (Pinokkio, ASKA en Speelwerk), jeugdzorgaanbieder Yorneo, het CJG en het onderwijs.

De pilot heeft tot doel:

- Het realiseren van meer adequate en effectieve ondersteuning aan, en kunnen delen van zorg om, kinderen die worden opgevangen in de BSO;
- Het verbreden van de expertise van de pedagogisch medewerkers in de kinderopvang door middel van coaching on the job door de jeugdzorg;
- Een zorgstructuur in en rondom de BSO die aansluit bij de bestaande zorgstructuren, te weten die van het onderwijs en van het CJG;
- De rol van ouders duidelijk en geïntegreerd in de werkwijze.

De kinderopvangorganisaties willen ontdekken welke vorm van samenwerking daadwerkelijk bijdraagt aan de praktijk van ‘1 kind, 1 gezin en 1 plan’, een van de doelen van het gemeentelijke CJG. Daarbij is het van belang dat de ontwikkelde samenwerking aansluit bij de ontwikkelingen rondom passend onderwijs en de Drentse Pilot Jeugd, de doorontwikkeling van het CJG en de ontwikkeling van de brede scholen in de betreffende wijken.

Het uitgangspunt is de pedagogische visie dat alle hulp en overleg in principe op de locatie zelf en/of zo nodig binnen het gezin plaatsvindt én dat vragen ook daar zo veel mogelijk worden opgelost: inclusie in plaats van exclusie.

### 8.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

De pedagogisch medewerkers kunnen benoemen welke stappen ze doorlopen als ze zich zorgen maken om een kind.

Bij de BSO van Pinokkio worden eerst de observaties bekeken. Een aantal keer per jaar worden preventieve observaties gedaan. Deze observaties kunnen worden geraadpleegd wanneer een kind opvallend gedrag laat zien. De pedagogisch medewerkers kunnen dan kijken of het gedrag al eerder zichtbaar was op de groep. Daarna overleggen de pedagogisch medewerkers met de ouders om de zorg van de BSO te delen en de terugkoppeling naar thuis te maken. Dit gesprek vindt meestal gedurende de overdracht plaats, maar als het gesprek veel tijd vergt, wordt een afspraak met de ouder op een ander moment gemaakt.

Vervolgens vindt er een kindbespreking in het team plaats. Elke maand vindt er een teamoverleg plaats waarin onder andere ook kindbesprekingen gedaan worden. Kinderen met opvallend gedrag worden dan besproken met collega's en de zorgcoördinator. De laatste stap is het inschakelen van het Zorgteam. Dan komt er iemand uit dat Zorgteam observeren en wordt samen met haar een plan van aanpak gemaakt.

*“Dat werkt zo prettig! We bespreken daarmee onze vragen en krijgen handvatten, tips en advies hoe je het kan oplossen. Vaak is het daarmee ook opgelost. Als het niet voldoende resultaat geeft, dan neemt zij contact op met een derde.”*

*(pedagogisch medewerker BSO Pinokkio)*

De pedagogisch medewerkers van ASKA overleggen eerst met de collega die de beste relatie heeft met het betreffende kind. Binnen ASKA wordt ook gewerkt met een observatieformulier (een aantal keer per jaar), maar de pedagogisch medewerkers geven aan dat dit in de praktijk niet altijd gebeurt. Dit komt voort uit het feit dat het observatieformulier zeer recent pas is ingevoerd en het nog niet volledig op de werkvloer is

geïmplementeerd. Bij ernstige problematieke schakelen de pedagogisch medewerkers de pedagoog vanuit Yorneo in (de coach).

*“In bepaalde situaties kreeg ik ook te horen dat zij, de pedagoog, ook niet wist wat je ermee moest. Dus hieruit kon ik concluderen dat wat ik zie niet vreemd is. Dat is erg prettig te weten.”*  
(pedagogisch medewerker BSO ASKA)

Vervolgens wordt het ‘oogformulier’ ingevuld door het kind of in gesprek met het kind. Het oogformulier is een soort observatieformulier. De pedagogisch medewerkers vinden dit formulier heel bruikbaar bij een gesprek met ouders. De meerwaarde ligt bij het feit dat het door het kind zelf is ingevuld. Het wordt door de pedagogisch medewerkers ervaren als een fijne opening voor het gesprek. Dit gesprek met de ouders kan plaatsvinden tijdens ophaalmomenten of er wordt telefonisch contact opgenomen om een afspraak te maken. Tenslotte wordt er teruggekoppeld en wordt er gekeken of de aanpak heeft gewerkt.

Een pedagogisch medewerkers van ASKA geeft aan veel te maken te hebben met kinderen die opvallend gedrag vertonen in haar groep. Sommige kinderen hebben een indicatie, maar blijven op de groep op de reguliere BSO. Deze pedagogisch medewerker geeft aan hier discrepantie te ervaren, omdat zij niet opgeleid is zelfstandig begeleiding te bieden aan kinderen met problematiek zoals autisme.

*“Het is echt veel, ik weet soms ook niet te handelen. Sommige kinderen boeken ook geen vooruitgang. Je hebt de middelen er niet voor. Ik weet op een gegeven moment ook niet meer een oplossing ervoor.”*  
(pedagogisch medewerker BSO ASKA)

Bij de BSO van Speelwerk hebben alle kinderen een mentor. De mentor observeert de kinderen preventief één maal per jaar. Als een kind opvallend gedrag vertoont, wordt dat eerst door de mentor ingebracht in een kindbespreking. In een kindbespreking wordt in gegaan op een plan van aanpak en wordt er getracht één lijn te trekken in de aanpak van het betreffende kind. Daarna gaan ze in gesprek met het kind. Dit gesprek heeft tot doel om samen met het kind te kijken hoe ze ervoor kunnen zorgen dat het kind zich prettig voelt.

*“Ik denk dat je er heel veel mee bereikt door het kind serieus te nemen. Iedereen wil namelijk serieus worden genomen.”*  
(pedagogisch medewerker BSO ASKA)

Tenslotte wordt er teruggekoppeld in overleg met het kind: de pedagogisch medewerkers geven aan altijd de terugkoppeling te maken van het gesprek met ouders naar het kind. Met als doel het kind op de hoogte te stellen over wat er is besproken en wat voor afspraken zijn gemaakt met de ouders.

Een pedagogisch medewerker van Speelwerk geeft aan veel behoefte te hebben aan ondersteuning door de coach:

*“Ik wacht met smart op hulp van buitenaf van een organisatie zoals Yorneo. Ik heb situaties gehad met kinderen waarbij het echt nodig is. De basis voor kinderen is dat ze zich veilig voelen op de BSO. Proberen het kind hier te houden en niet van die situatie af te trekken door plaatsing ergens anders.”*

Het blijkt dat de coach van Yorneo al wel heeft kennisgemaakt op deze groep, maar verder nog niet echt is gestart met coaching. Op dit moment ervaart de pedagogisch medewerker dan ook dat zij te weinig middelen of ‘tools’ heeft om een kind met opvallend gedrag goed te kunnen begeleiden.

De grens of een kind met opvallend gedrag wel of niet meer op de reguliere BSO kan zijn, heeft volgens de pedagogisch medewerkers onder andere te maken met de kwaliteit van de samenwerking met ouder(s).

*“Als de communicatie met ouders niet verloopt, dan kom je op dat punt van grensgebied. Dan heb je geen vertrouwensband. Als je dat niet hebt, heb je ook geen gesprek houden en houdt het op een gegeven moment op het kind te houden op de (reguliere) BSO.”*  
(pedagogisch medewerker BSO)

Ook moet er volgens de pedagogisch medewerkers gekeken worden naar of het kind niet ‘verzuipt’ in de groep. Oftewel kijken naar het welbevinden van het kind en naar het welbevinden van de andere kinderen in de groep. Een pedagogisch medewerker moet genoeg tijd over hebben om de andere kinderen uit de groep ook te kunnen begeleiden.

Alle pedagogisch medewerkers geven aan dat ze willen toewerken naar meer openheid tussen scholen en de BSO. Dit is op het moment een punt waar aan gewerkt wordt. Ze spreken de leerkrachten zelden tot nooit, omdat zij vanuit een verzamelpunt op school (vaak buiten) de kinderen opvangen. Er is hierdoor geen contact met de leerkracht. *‘Weinig contact met school, vind ik echt heel jammer’*. Daarbij komt naar voren dat er beleid is ontwikkeld op de BSO dat er geen contact mag zijn met de leerkracht zonder toestemming van de ouder(s). De BSO heeft dus geen gedeelde beleidsplannen met het onderwijs. De pedagogisch medewerkers zijn hier niet mee eens: *‘Ik geloof juist dat het heel goed is als dat zichtbaar zou zijn. Het gaat immers om gedeeld belang!’* Ze zijn van mening dat het prettiger zou werken wanneer de samenwerking met het onderwijs meer vanuit één lijn wordt vormgegeven.

### **Concluderend**

#### Succesfactoren

- Pedagogisch medewerkers kunnen de stappen omtrent vroegsignalering benoemen.
- De jeugdzorgmedewerker wordt binnen ASKA al als vanzelfsprekend genoemd.
- Ouders worden actief betrokken.
- De pedagogisch medewerkers betrekken het kind vanaf het begin erbij als er iets veranderd moet worden.

#### Aanbevelingen

- Steek tijd en energie in de samenwerking met het onderwijs. Daar ligt een grote behoefte van de pedagogisch medewerkers .
- Regel snel de inzet van de coach op alle groepen .

## **8.3 Meerwaarde begeleiding van de kinderen**

De pedagogisch medewerkers noemen verschillende handelingen en activiteiten die ze inzetten bij kinderen met lastig gedrag. Alles begint met een positieve benadering, die staat centraal, en het negeren van negatief gedrag:

*“Niet teveel aandacht schenken aan het negatieve gedrag. Vervelend gedrag komt vaak voort uit verveling. Een andere taak geven scheelt dan vaak al een heel stuk. We zijn vaak zo gericht op wat niet mag, je blijft vaak in het negatieve hangen. Je doet dat heel snel, vooral als het druk is op de groep.”*  
(pedagogisch medewerker BSO)

Ook vinden ze het belangrijk om goed gedrag te belonen, het kind wat extra aandacht te geven en met het kind zelf te bespreken wat het prettig vindt. Ook een aantal praktische zaken wordt genoemd: zo vinden ze het belangrijk dat er een plek is waar een kind zich even terug kan trekken en dat wordt afgesproken wie het kind ontvangt.

De pedagogisch medewerkers bepalen zelf (of met het team) hoe ze het aan willen pakken met een kind. Daarbij vinden ze het overleg met het kind zelf van groot belang. Ze doen de dingen vaak gevoelsmatig, vanuit hun ervaring. Ze geven aan dat er een concreet werkplan op papier is, maar dat vooral uit ervaring wordt gehandeld.

*“Je weet wat werkt, dit spits je toe. Plannen en stapjes werkt niet bij elk kind.”  
(pedagogisch medewerker BSO)*

Een aantal pedagogisch medewerkers geeft aan dat Alert4you zeker een meerwaarde heeft:

*“Yorneo heeft nieuwe inzichten, een nieuwe blik gegeven op hoe je kan omgaan met kinderen. Bijvoorbeeld op een positieve manier of humor uitvergrooten. Niet alleen zitten op wat niet mag, maar ook wat wel mag zoals ‘je mag van elkaar afblijven’ in plaats van te zeggen dat kinderen niet aan elkaar mogen zitten.”*

De terugkoppeling vanuit de coach wordt zeer gewaardeerd door de pedagogisch medewerkers. Ze ervaren het als prettig dat iemand met hun mee kijkt en advies en ondersteuning geeft.

Een pedagogisch medewerker van ASKA geeft aan het vervelend te vinden dat er nu een andere coach komt: *‘We moeten nu weer opnieuw werken aan het opbouwen van de vertrouwensband’.*

De pedagogisch medewerkers van Pinokkio geven aan dat het voor hun nog zoekende is, omdat zij binnen hun bestaande zorgstructuur al een zorgteam hebben en hierdoor ook al ondersteuning krijgen vanuit een andere pedagoog. De vraag die hierdoor bij deze pedagogisch medewerkers centraal staat is: wat levert de coach van Yorneo eigenlijk nog meer op?

Er zijn verschillen zichtbaar tussen de drie kinderopvangorganisaties in de begeleiding die de pedagogisch medewerkers krijgen omtrent opvallend gedrag en er zijn drie verschillende zorgstructuren zichtbaar. De pedagogisch medewerkers van ASKA geven aan dat zij een zorgteam, zoals bij Pinokkio, erg fijn zouden vinden. Bij problemen kunnen zij nu hulp vragen aan hun leidinggevende, maar doordat deze persoon ook op organisatorisch vlak veel taken heeft, heeft zij weinig tijd voor de pedagogisch medewerkers.

*“Het zou fijn zijn iemand die er verstand van heeft aan te kunnen schieten. Iemand van Yorneo zou het wel kunnen doen, maar hiervoor is het nog te pril.”  
(pedagogisch medewerker ASKA)*

De pedagogisch medewerkers zijn er over eens dat zij niet opgeleid zijn om kinderen met opvallend gedrag te begeleiden, zowel niet met betrekking tot de benodigde kennis als met betrekking tot het aan kunnen bieden van middelen. Door hulp van buitenaf, zoals de coach vanuit jeugdzorg, verwachtten zij dat veel beter te kunnen doen. Door externe hulp zorg je voor een situatie waar alles op de juiste plaats is en dat er gewerkt kan worden aan het doel: kinderen met opvallend gedrag binnen de reguliere BSO te houden. Cruciaal hierbij is een goede samenwerking tussen alle betrokkenen.

De geïnterviewde kinderen geven aan het erg leuk te vinden op de BSO. Er worden leuke activiteiten geregeld. Een meisje zegt: *‘We mogen zulke leuke knutselwerkjes maken van de leidsters!’* waarop een jongen zegt: *‘Het lijkt wel of je verliefd op ze bent!’.*

Tijdens het ophalen van school kunnen de kinderen vertellen hoe het op school is geweest. Dit vinden ze erg leuk. Over het algemeen zijn de regels op de BSO ook hetzelfde als de regels thuis. Thuis mag er alleen wel gerend worden en dit mag op de BSO niet. Dit vinden de kinderen jammer. Ook mogen de kinderen op de BSO niet in de keuken komen, dit mag thuis wel. Er was nog een positieve opmerking van een meisje van de BSO:

*“Ik word op de BSO niet door andere mensen gepikt, thuis kan dit wel gebeuren.”*



Een ander kind van de BSO legde uit dat ze bedoelde dat ze thuis wel door een kinderlokker meegenomen kon worden maar dat het op de BSO zo veilig is, dat dit niet kan gebeuren.

Eén van de kinderen vind het soms wat minder leuk op de BSO. Dit komt voornamelijk omdat hij daar geen vrienden heeft. Alle kinderen zijn een stuk jonger dan hij. Dit zou verholpen kunnen worden door vrienden op de BSO uit te mogen nodigen, al is het voor hem nog de vraag of deze vrienden ook zouden komen.

Verder hebben de kinderen nog de volgende ideeën om de BSO leuker te maken: een grotere ruimte voor een kampvuur, een paard in de ruimte en anders uitstapjes naar paarden en een iPad.

Over de pedagogisch medewerkers zijn de kinderen erg positief. De kinderen vinden hen erg lief, grappig en leuk. Ook over de andere kinderen wordt positief gesproken. Al vind één kind het erg jammer dat hij de oudste is en daardoor geen raakvlak met de andere kinderen heeft.

In de beleving van de kinderen is er geen contact tussen de pedagogisch medewerkers en de juffen van de school.

Over het algemeen gaat het goed met het algemeen welbevinden van de kinderen op de BSO's van ASKA. Er is met name zorg om één kind dat gedrag op de groep laat zien wat moeilijk te plaatsen is voor de pedagogisch medewerker. Het kind laat zowel open, levenslustig gedrag zien als gesloten en lusteloos, ook in de relatie met de pedagogisch medewerker.

### **Concluderend**

#### Succesfactoren

- De pedagogisch medewerkers hebben duidelijk voor ogen wat ze willen doen in de aanpak en gaan daarbij uit van het belonen van positief gedrag en het negeren van negatief gedrag.
- De pedagogisch medewerkers staan open voor hulp van buiten voor het begeleiden van kinderen die extra zorg behoeven.
- De kinderen hebben het naar hun zin, voelen zich veilig, de relatie met de groepsleiding is over het algemeen goed.

#### Aanbevelingen

- De meerwaarde van de coach van Yorneo bij Speelwerk heeft aandacht, omdat ze daar al een intern zorgteam hebben.
- Probeer wisseling van coaches te vermijden: het opbouwen van een vertrouwensband kost tijd en het is jammer als dat 'opnieuw' moet.
- De pedagogisch medewerkers hebben duidelijk behoefte aan meer begeleiding vanuit een coach, of dat nou intern en extern is.

## **8.4 Meerwaarde samenwerking met ouders**

De pedagogisch medewerkers vinden sommige gesprekken met ouders lastig, vooral als de ouder tegenwerkt, afwijzend of ongeïnteresseerd is.

*“Elke keer maar horen ‘dat herken ik niet’. Op een gegeven moment denk je: en nu? Vind ik heel lastig.”  
(pedagogisch medewerker BSO)*

De eerste stap voor de pedagogisch medewerker is dan dat de ouder überhaupt blijft:

*“Dat is de eerste stap die je moet zetten als pedagogisch medewerker. In het eentje het gesprek aangaan is belangrijk als je serieus genomen wilt worden en niet gezien wil worden als oppas.”  
(pedagogisch medewerker BSO)*

De pedagogisch medewerker geeft aan dat als zij een gesprek met een ouder niet kan afsluiten met gezamenlijke afspraken, zij hulp van een derde vraagt. De eerste persoon bij wie hulp wordt gevraagd is de locatiemanager of, bij Pinokkio, de zorgcoördinator. De volgende stap is dan dat zij advies geeft, het gesprek bijwoont en/of het gesprek overneemt.

De pedagogisch medewerkers hebben cursussen rondom communicatie met ouders gevolgd. Deze cursussen zijn als zeer plezierig en interessant ervaren. Een pedagogisch medewerkers van de BSO van Speelwerk ervaart veel steun vanuit de locatiemanagers in de omgang met ouders: er wordt direct feedback gegeven en wanneer het persoonlijk dreigt te worden, wordt het gelijk uit handen genomen.

De pedagogisch medewerkers van de BSO van ASKA voelt zich vaak alleen als het gaat om communicatie met de ouders. Ze ervaart wel steun van naaste collega's, maar te weinig van het locatiehoofd. Zij zit in een ander gebouw, waardoor de afstand letterlijk te groot is voor het gevoel van de pedagogisch medewerker. Op dit moment is er net een tweede locatiemanager bijgekomen, waardoor overleg nu veel sneller en gemakkelijker is. Binnen deze zelfde BSO voelt een andere pedagogisch medewerker zich er nog steeds soms alleen voor staan:

*“Je voelt je in sommige situaties heel alleen, weinig steun ervaar ik soms. Ik weet niet goed als ik mijn leidinggevende niet te pakken krijg wat ik kan doen en/of waar ik heen kan. Ik vind het belangrijk te weten hoe ik moet handelen.”*

*(pedagogisch medewerker ASKA)*

Over het algemeen zijn de ouders tevreden over het contact dat er is met de pedagogisch medewerkers van de BSO. Voor vragen en advies kunnen ze bij hen terecht. Ze denken goed mee en bieden een luisterend oor. De ouders hebben eigenlijk geen verbeterpunten voor de pedagogisch medewerkers van de BSO, wel geeft een ouder aan het jammer te vinden dat het écht op opvang lijkt, zij ziet liever meer activiteiten. Deze ouder geeft aan dat het misschien een idee is om samen te gaan werken met het centrum voor kunst en cultuur of sportverenigingen.

De ouders zijn allemaal nog niet echt bekend met de pilot 'Samen vroeg erbij blijven'. Ook hebben de ouders geen bijzondere zorgvraag en zijn ze niet in contact geweest met jeugdzorg.

De ouders zijn erg benieuwd naar het verloop van dit project. Ze vinden het een mooi initiatief, omdat je op deze manier de juiste zorg kunt bieden aan de kinderen en op deze manier de ontwikkeling optimaal kunt stimuleren.

## **Concluderend**

### Succesfactoren

- De pedagogisch medewerkers van Speelwerk en Pinokkio voelen zich ondersteund als zij vragen hebben of steun willen in de communicatie met ouders, ofwel door de locatiemanager, ofwel door de zorgcoördinator.
- Ouders vinden het een goed initiatief en willen graag meewerken.

### Aanbevelingen

- De pedagogisch medewerkers van de BSO van ASKA ervaart tot nu toe te weinig steun in bepaalde situatie, zoals in de communicatie met ouders. De komst van de locatiemanager lijkt verlichting te brengen. Houd goed in de gaten of dat ook werkelijk zo is.
- (De rol van) de coach wordt nog niet genoemd waar het gaat om samenwerking met ouders, terwijl daar veel te winnen is. Besteed daar aandacht aan.

## 8.5 Werkzame factoren in de samenwerking

### **Kenmerken inhoud**

De leidinggevenden van Yorneo, Pinokkio, ASKA en Speelwerk noemen de volgende drie punten als kenmerken voor de inhoud:

- Afleggen van groepsbezoeken door de coach.
- Eenvoud is belangrijk.  
*“Geen ingewikkeld project, maar wel direct effectief ervaar ik zelf”*
- De vraag op werkvloer is leidend.  
*“Daar streven we naar, kinderopvang ervaart dat nu zo.”*

De projectleider draagt hieraan bij door goed te blijven kijken naar de behoeftes van de pedagogisch medewerkers. Centraal staat steeds de vraag wat de pedagogisch medewerkers en het kind nodig hebben in een moeilijke situatie. Vooral de coach vanuit Yorneo heeft hierin een belangrijke uitvoerende taak.

*“Heeft Helen niets te bieden binnen de situatie, dan kijken we welke organisatie of persoon wel kan helpen. Belangrijk hierbij is dat iedere betrokkene, ook de pedagogisch medewerker zelf, scherp is.”*  
(projectleider)

De projectleider geeft aan dat de projectdoelen zijn opgesteld vanuit kindniveau en het niveau van de pedagogisch medewerker. Op kindniveau is het doel, en dit is tevens ook de opdracht vanuit de gemeente Assen, te kijken naar wat werkt in de praktijk. Hierbij is de vraag wat vanuit de bestaande zorgstructuur de gewenste actie is om de problematiek op te lossen. Hierbij is belangrijk dat dit in maximaal twee stappen plaatsvindt. Dit houdt in dat er niet teveel doorverwijzingen naar andere hulpverleners plaatsvinden en ouders niet van de ene naar de andere hulpverlener worden gestuurd. Alle partijen die op dat moment betrokken zijn bij de casus moeten gezamenlijk rond de tafel zitten waardoor gelijk actie ondernomen kan worden. Dit doel wordt ook nagestreefd door het CJG. Het is ook cruciaal dat het onderwijs participeert. ‘Als scholen niet mee willen doen, kunnen wij deze pilot niet doen.’

Het voornaamste doel op het niveau van de pedagogisch medewerker is het delen van expertise. Door expertise vanuit buitenaf ‘in te vliegen’ hopen de projectleiders dat pedagogisch medewerkers hun eigen expertise kunnen vergroten, waardoor zij beter in staat zullen zijn zelfstandig problemen op de groep op te lossen. De vraag vanuit de pedagogisch medewerkers staat centraal binnen deze pilot. Hierop proberen de organisaties Yorneo en het CJG zo goed mogelijk aan te sluiten, met als doel dat wanneer eventuele problemen bij kinderen ontstaan deze kinderen zo goed en lang mogelijk begeleid kunnen worden binnen de reguliere BSO.

Of het doel ook duidelijk is voor de betrokken uitvoerende medewerkers is, wordt door elke organisatie en betrokkenen verschillend ingevuld. De zorgcoördinator van Pinokkio geeft aan dat op de werkvloer de doelen nog niet concreet zijn voor de pedagogisch medewerkers. Er is daar verwarring zichtbaar over de functie van de zorgcoördinator en de functie van de coach, aangezien beide partijen praktisch dezelfde taak hebben. Op dit moment zijn ze binnen Pinokkio bezig meer duidelijkheid over deze situatie te creëren voor de pedagogisch medewerkers.

De leidinggevende van ASKA geeft aan dat de pedagogisch medewerkers inderdaad nog niet goed op de hoogte zijn van de doelen binnen deze pilot. Zij heeft de coördinatoren van elk team geïnformeerd en heeft deze coördinatoren de taak gegeven dit aan hun pedagogisch medewerkers inzichtelijk te maken.

*“Schriftelijk is nu duidelijkheid geboden, maar pas wanneer er op de werkvloer met de praktische dingen is begonnen, zoals kennismaken met Helen en zo, dan pas begint het bij hen te leven. Zolang het abstract is binnen het project nemen ze het niet echt op. Het moet dus nog echt groeien.”*  
(leidinggevende ASKA)

Om de doelen vanuit de pilot helder te krijgen is er een basisstappenplan ontwikkeld. Inmiddels ligt dit basisstappenplan bij elke betrokken organisatie.

*“Dit basisstappenplan kan worden aangepast aan de eigen zorgstructuur van de organisatie en heeft als doel de onderlegger te zijn waarop iedereen op terug kan vallen. Helen is van dit basisstappenplan op de hoogte en begeleidt bij het zo goed mogelijk implementeren van dit stappenplan.”*  
(projectleider)

De coach geeft aan dat het uiteindelijke doel van dit project is het stimuleren van de ontwikkeling van de kinderen.

*“Ook willen we een positief basisklimaat creëren, de deskundigheid bij de pedagogisch medewerkers bevorderen en de pedagogisch medewerkers ondersteunen bij de vragen in de omgang met het kind.”*  
(coach)

Ze noemt ook verschillende kernpunten die helpen om het doel van het project te behalen:

*“We ondersteunen waar de hulpvraag is en kijken waar deze vraag terecht moet komen. Het is belangrijk om elkaars expertise te benutten, goed te weten waar je met welke vraag terecht komt. Daarom is het belangrijk dat je weet welke organisaties er binnen de gemeente aanwezig zijn. En ik vind het belangrijk om te letten op het oplossingsgericht bejegenen, antwoorden moeten ook gedeeltelijk vanuit de pedagogisch medewerker komen.”*  
(jeugdzorgmedewerker)

Volgens de coach is er op verschillende locaties uitleg gegeven over het project, zodat het doel van het project voor de medewerkers duidelijk zou moeten zijn. “De theorie en de praktijk moeten nog wel vorm krijgen.” Ze doet preventieve bezoeken om mee te kijken met pedagogisch medewerkers. Op die momenten kunnen er ook algemene pedagogische vragen gesteld en beantwoord worden, dit hoeft niet perse over een individueel kind te gaan. Ze doet ook groepsbezoeken en observaties. Op deze manier kan ze meekijken op de groep en tips en handvatten geven om een situatie te verbeteren.

Wanneer er bij de pedagogisch medewerkers wel vragen zijn over een individueel kind en ze er met de intern begeleiders van school niet uitkomen, kan de coach in banen leiden wat de vervolg stappen zijn en met wie er contact gelegd moet worden. Ze is een soort verbinding waar de vraag terecht komt, zij verwijst de pedagogisch medewerkers door. Omdat ze op de locatie komt en een bekend gezicht is, komen vragen snel bij haar terecht, zij wijst de pedagogisch medewerkers op het stappenplan om de juiste persoon te vinden die kan helpen.

Ze geeft zelf aan dat ze haar ervaringen vanuit haar eigen werk goed kan gebruiken bij haar coachingsactiviteiten: ze heeft een rugzakje vol handvatten en ervaringen van het groepswork, op deze manier kan ze goed tips geven.

De vraag naar de grens tussen een reguliere BSO en een bijzondere BSO heeft volgens de leidinggevenden betrekking op het feit of het gedrag ten koste gaat van het welzijn van de rest van de groep. Als het niet meer te doen is voor de pedagogisch medewerkers, het kind zelf en de andere kinderen, zijn er in het verleden contracten tussen de ouder en de BSO beëindigd. Dit is echter altijd in goed overleg met de betreffende ouders gegaan.

*“We proberen er eerst alles aan te doen zodat het kind gewoon kan blijven.”*  
(projectleider)

Volgens de coach is het nog erg aftasten welke kinderen op welke BSO passen. De vraag is of het gedrag van het kind bij de begeleiding van de pedagogisch medewerkers past. Het doel van de pilot is om zoveel mogelijk kinderen op de reguliere BSO te houden met de handvatten en tips van de coach. Het is afwachten

of dit voldoende is of dat er meer moet gebeuren, dit is afhankelijk van het kind zelf en de omgeving op de BSO.

### **Structuur**

De werkgroep Samen Vroeg Erbij Blijven, bestaande uit leidinggevendenden van de verschillende organisaties, bewaakt de voortgang van de pilot en lost voorkomende problemen op.

De gemeente heeft Yorneo gevraagd de projectleiding op zich te nemen als voorzitter van de werkgroep Samen Vroeg Erbij Blijven. De leden van deze werkgroep (organisaties) zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bereiken van de resultaten.

De werkgroep komt vier tot vijf keer per jaar bij elkaar om samen de koers van de pilot verder te bepalen.

Op bestuurlijk niveau wordt de pilot gevolgd door de gemeentelijke stuurgroepen Brede School en CJG. Het plan van aanpak is daar vastgesteld en ook de evaluatieve vragen en gegevens van de pilot zullen daar besproken worden. Via de gemeentelijke werkgroep Jeugd kan de voortgang besproken worden met het onderwijs en de andere partijen binnen het CJG zoals GGD, Maatschappelijk Werk etcetera. De stuurgroepen vergaderen maandelijks.

Verdere betrokkenen bij deze pilot zijn:

- De coach vanuit de jeugdzorgorganisatie Yorneo;
- Gedragswetenschappers vanuit de jeugdzorgorganisatie Yorneo;
- Het CJG;
- Accare;
- Het onderwijs, de betrokken scholen.
- Pion onderzoeksgroep. Zij hebben aan het begin van de pilot een checklist bij de pedagogisch medewerkers in laten invullen over de samenwerking met andere betrokken partijen. Deze checklist zal na een jaar weer worden afgenomen om zo de voortgang op de werkvloer inzichtelijk te krijgen.

Vanuit de afzonderlijke kinderopvangorganisaties legt en onderhoudt een vaste contactpersoon de contacten met de betreffende scholen om, in het belang van het kind, samen met hen te zoeken naar aansluiting en afstemming. Hetzelfde geldt voor de contacten met het CJG. De coach van Yorneo werkt in de groepen, onder inhoudelijke verantwoordelijkheid van de locatiemanager. Het afdelingshoofd van Yorneo is functioneel verantwoordelijk voor de inzet van de coach van Yorneo.

De leden van werkgroep Samen Vroeg Erbij Blijven zijn verantwoordelijk voor een goede communicatie over de voortgang van het project binnen hun eigen organisatie.

De leden van de werkgroep hebben allemaal hun eigen taken en verantwoordelijkheden.

De projectleider vanuit Yorneo is de 'kartrekker'. Zij heeft officieel twee uur per week voor deze taak en geeft aan dat zij twee à drie uur per week met de pilot bezig is.

De leidinggevende van ASKA is de schakelpersoon tussen de pilot en de projectgroep en zorgt ervoor dat de informatie bij het managementteam en de coördinatoren komt. Dit doet zij door steekproefsgewijs langs locaties te gaan en te bekijken hoe zaken verlopen. Zij geeft wel aan dat ze hierbij met name contact heeft met de coördinatoren van elke locatie en niet met de pedagogisch medewerkers zelf. Daarbij is haar functie ook *'het bij de gemeente warm te houden en hun op de hoogte te stellen'*. Zij zit daarom ook in de stuurgroep van de gemeente Assen. Tot slot zorgt zij voor deskundigheidsbevordering en verricht zij praktische zaken zoals het schrijven in de personeelskrant. Haar uren voor de pilot zijn niet begroot, maar vallen binnen haar reguliere werkzaamheden. Per maand is zij gemiddeld tien uur bezig met de pilot.

De leidinggevende vanuit Yorneo is het aanspreekpunt voor de coach. Daarbij zorgt zij voor het contact met en verslaggeving voor Yorneo. Inhoudelijke zaken vanuit de coach bespreekt zij met een gedragswetenschapper, altijd in samenwerking met de coach. Haar bijdrage binnen deze pilot is ook geïmplementeerd binnen haar reguliere werkzaamheden. Gemiddeld genomen besteedt zij één uur per week hieraan.

De zorgcoördinator van Pinokkio ondersteunt de pedagogisch medewerkers van Pinokkio en ontwikkelt de pedagogische beleidsstukken. Ze besteedt gemiddeld drie uur per week aan de pilot, dit is inclusief de overlegmomenten met haar managementteam.

De locatiecoördinator van BSO de Speelboom van Speelwerk is het aanspreekpunt voor de pedagogisch medewerkers en geeft begeleiding waar nodig. Zij heeft in verband met haar zwangerschapsverlof geen zicht op het aantal uren dat zij investeert in de pilot.

De pedagogisch medewerkers hebben geen extra uren voor deze pilot gekregen.

De coach is voor twaalf uur per week begroot voor de werkzaamheden binnen de pilot, maar ze geeft zelf aan dat ze nog erg zoekend zijn naar de omvang van het aantal uren. Het is erg afhankelijk van de uitkomsten van de evaluaties en de hulpvraag. Het wisselt sterk, de ene week zijn er groepsbezoeken waardoor de uren oplopen, dan een tijdje niet. De ervaring van het project 'Samen vroeg erbij' (0-4 jaar) leert dat het moet groeien, mensen moeten je weten te vinden en dit heeft invloed op het aantal uren.

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen de betrokken organisaties binnen deze pilot verloopt volgens de gehele projectgroep zeer plezierig.

*“Dat we samen iets van de grond afkrijgen vind ik wel kicken!”*

Als positief aspect komt 'het van elkaar leren' naar voren. De projectleider geeft aan dat ondanks het feit dat de leden van de werkgroep 'concurrenten' van elkaar zijn, er in de pilot niks van deze concurrentie te merken is.

*“De concurrentie wordt aan de kant gezet. Het gaat om inhoud, om 1 hetzelfde doel. Vind ik echt een compliment! Echt heel knap.”*  
(projectleider)

Een ander succesfactor ligt bij het feit dat elke betrokken organisatie op één lijn met elkaar zitten en dat dit ook in de praktijk op deze manier ervaren wordt.

*“Wat ik heel mooi vind is dat Yorneo, als andere instelling, niet gezien wordt van 'jullie weten het beter'. Dit ervaar ik tot op de dag van vandaag compleet niet zo. Het mooie is dat we de expertise van elkaar nu benutten. Dat vind ik eigenlijk al een heel mooi resultaat.”*  
(leidinggevende)

In het gesprek komt naar voren dat op het succes van de pilot 0-4 jaar is voortgebouwd. 'Het is een logisch vervolg, de samenwerking van toen is gewoon doorgezet'. De gemeente Assen heeft hierbij ook aangegeven te willen voortborduren op het resultaat uit deze pilot door bereid te zijn hierover beleid te gaan ontwikkelen.

*“Als de gemeente het niet draagt blijft het alleen maar 'een projectje op de werkvloer'. Nu wordt er serieus door de gemeente naar gekeken waardoor het niet door andere als 'los projectje' wordt gezien.”*  
(projectleider)

De verbeterpunten binnen de samenwerking liggen met name op het gebied van procesveranderingen die door de pilot ontstaan. De leidinggevende van Pinokkio geeft aan dat behoeftes kunnen veranderen en dat het op dit moment lastig voor haar als zorgcoördinator (pedagoog) is om een goede verdeling en invulling te geven aan haar rol als zorgcoördinator en de rol van de coach van Yorneo, aangezien beide partijen op het moment dezelfde taken invullen.

Vanuit de leidinggevende wordt aangegeven dat de korte lijnen tussen de organisaties nog veel en veel korter moeten worden in de toekomst. Er is al een lijst gemaakt met de aanspreekpunten binnen elke organisatie,



maar er is nog behoefte aan: ‘Gewoon een rijtje telefoonnummers’. Een verbeterpunt binnen de samenwerking met het onderwijs ligt op het vlak dat de BSO onderdeel moet worden van de driehoek waarbinnen school, ouders en kind in samenwerken. De BSO wordt binnen deze samenwerking nog teveel ‘buitengesloten’.

Ook de coach geeft aan dat dat alle partijen voor elkaar open staan en hetzelfde doel hebben.

*“We zetten allemaal de schouders eronder en kijken naar de mogelijkheden waar we kunnen ondersteunen binnen het project. Per organisatie is de methode van werken verschillend, dit heeft te maken met de organisatie van de BSO zelf; Pinokkio heeft bijvoorbeeld een eigen zorgroute. We staan nog te vroeg in het project om concrete verbeterpunten te benoemen, we zijn allemaal nog erg aan het ervaren hoe de samenwerking is.”*

*(coach)*

### **Resultaten tot nu toe**

De volgende resultaten zijn gedurende de pilot al gerealiseerd: ontwikkeling van

- een basis stappenplan
- een contactschema: ‘Het zorgen voor verheldering van de lijntjes tussen de verschillende systemen’.
- een inhoudelijke checklist.

En alle betrokkenen zijn het er over een dat er een goede samenwerking is ontstaan.

*“Nu vooral nog opzoek naar de fase waarbij de resultaten op de werkloer werkelijk zichtbaar zijn.”*  
*(leidinggevende)*

Hierbij zijn nog kortere lijnen tussen alle betrokken organisaties (ook onderwijs, gemeente en CJG) een wens.

*“We voelen ons nu nog niet compleet serieus genomen binnen onder andere de samenwerking met het CJG.”*  
*(leidinggevende)*

Volgens de coach is het nog te vroeg om te zeggen of er al doelen zijn behaald. De groepsbezoeken zijn gestart en ouders zijn ingelicht over het project. Het is volgens haar nog te vroeg om duidelijk te zeggen of de juiste activiteiten worden ingezet om het doel van dit project te behalen. Ze spreekt vanuit haar gevoel als ze zegt dat dit een goede vorm is. Bij het project ‘Samen vroeg erbij’, voor de kinderen van het kinderdagverblijf, is gebleken dat het werkt en er samen zorg gedragen kan worden voor de kinderen.

Er wordt op verschillende momenten én op verschillende niveaus geëvalueerd gedurende de pilot. Bij de tussentijdse evaluatie van de werkgroep wordt er naar de stand van zaken gekeken en wordt gezamenlijk de voortgang bewaakt.

Evaluatie op praktijkniveau vindt plaats tijdens de kindbesprekingen op de BSO. Binnen deze kindbesprekingen wordt de voortgang met de pedagogisch medewerkers geëvalueerd. Deze overleggen vinden elke keer plaats nadat de coach hulp heeft geboden.

Verder geeft de leidinggevende van Speelwerk als locatietoecoördinator aan één keer per maand tijdens de kindgesprekken de pilot expliciet terug te laten komen.

De vraag naar de levensvatbaarheid van de pilot wordt door de leden van de werkgroep gekoppeld aan het feit dat voor de pilot 0 tot 4 jaar ook geen geld was en dat deze pilot ondanks deze financiële belemmering nog steeds loopt. Om het succes te waarborgen hebben ze gezamenlijk ervoor gezorgd dat de zorgroutes een vaste plek in de ‘groepsmap’ hebben. Daarnaast zorgen de projectleiders ervoor dat de pilot regelmatig

besproken wordt in de verschillende werk- en stuurgroepen, ook binnen de gemeente en het onderwijs. De grootste voorwaarde voor borging is gecreëerd door de succesvolle samenwerking die nu is verwezenlijkt.

*“Dit heeft als meerwaarde dat de gemeente hierdoor de pilot zal gaan dragen en straks als de pilot fase is afgerond er bestaande middelen aangereikt kunnen worden zodat de pilot verder kan gaan. Oftewel de inzet van andere partijen en reguliere structuren worden ingebed.”*  
(projectleider)

De projectleider geeft aan dat het voor de gemeente in de toekomst het belangrijkste is preventieve groepsbezoeken (*‘nieuwe blik, nieuwe kijk’*) en ‘hulp bieden waar nodig’ te combineren..

Ook de coach denkt dat het project levensvatbaar is, ook na de pilot. Het is de bedoeling dat dit project overgedragen wordt naar meerdere BSO locaties. Doordat de organisaties bij elkaar komen, kan het kind vroegtijdig de hulp krijgen die het nodig heeft.

*“We waarborgen een goede voortgang door ervaring op te doen met elkaar, tegen dingen aan te lopen en op dat moment weer af te stemmen hoe we dit verder aan gaan pakken. Op deze manier doen we extra praktijkervaring op.”*  
(coach)

### **Concluderend**

#### Succesfactoren

- De leden van de werkgroep die verantwoordelijk zijn voor de pilot hebben een gedeelde en gezamenlijke visie op het doel van de pilot.
- De pilot borduurt voort op de succesvolle pilot van ‘Samen vroeg erbij 0-4 jaar’. Daarin is er al veel verkend waar nu gebruik van wordt gemaakt.
- De pilot is goed ingebed in gemeentelijke structuren.
- Er is geen sprake van concurrentie tussen de verschillende kinderopvangorganisaties in de pilot.

#### Aanbevelingen

- Het feit dat er drie kinderopvangorganisaties betrokken zijn die elke een eigen (zorg)structuur hebben, maakt het er niet makkelijker op om op eenduidige wijze aan de doelen van de pilot te werken.
- De doelen van de pilot zijn weliswaar duidelijk voor de leden van de werkgroep, maar de vraag is of iedereen, ook de pedagogisch medewerkers, goed op de hoogte is en doordrongen van de doelen.
- Het is nog zoeken waar de grenzen liggen van de reguliere BSO. Besteed daar de komende tijd voldoende aandacht aan, vooral ook omdat de pedagogisch medewerkers zelf aangeven dat ze te weinig kennis en competenties hebben om alle kinderen goed te begeleiden.
- De samenwerking met het onderwijs kan volgens betrokkenen nog veel beter. Maak daar één van de focuspunten van de komende tijd van.

# Hoofdstuk 9 De aanpak van Amersfoort

## 9.1 Toelichting aanpak

In Amersfoort zijn er in het kader van Alert4you vier 'geïntegreerde BSO's' gestart. Deze zijn verdeeld over kinderopvangorganisaties SKON en SKA. Op deze BSO extra's zijn vier van de twintig plaatsen gereserveerd voor 'zorgkinderen'. Deze kinderen komen bijvoorbeeld vanuit het speciaal onderwijs. Naast de standaard personeelsformatie van twee medewerkers op twintig kinderen is er op de BSO ook een gespecialiseerd medewerker op de groep die expertise heeft op het gebied van zorgkinderen. Deze medewerkers beschikken over een HBO-diploma en zijn in dienst van één van de kinderopvangorganisaties. De gespecialiseerd medewerkers worden in hun werk op de groep begeleid door een senior intern begeleider. Deze senior is werkzaam binnen het onderwijs als intern begeleider bij de Mulock Houwer school (speciaal onderwijs) en wordt gefinancierd vanuit het onderwijs. Daarnaast vindt er op de reguliere kinderopvanglocaties coaching on the job plaats door coaches vanuit de jeugdzorginstellingen Zandbergen en Trajectum. Het doel van het project is om zorgkinderen vanuit speciaal onderwijs binnen de BSO in een reguliere setting te kunnen opvangen door de opzet van de BSO extra. De reguliere BSO wordt versterkt en de BSO extra biedt een voorziening tussen jeugdzorg en reguliere BSO in. Er wordt nu ook gekeken hoe kinderen vanuit jeugdzorg kunnen terugstromen naar de BSO extra of eventueel naar de reguliere BSO. Dit laatste is nog een ontwikkeltraject.

## 9.2 Meerwaarde voor de vroegsignalering

De pedagogisch medewerkers werken allen met een stappenplan op het gebied van vroegsignalering. De stappenplannen komen in grote lijnen overeen, ook al zijn de pedagogisch medewerkers van twee verschillende organisaties. Er wordt overlegd met collega's, signalen worden aan ouders doorgegeven en met toestemming van ouders wordt er met school overlegd. Het plan van aanpak wordt gezamenlijk met collega's opgesteld in samenspraak met de ouders. Mocht het plan niet werken dan wordt er in de meeste gevallen samen met de locatiemanager/regiomanager bekeken wat er dan nodig is. Eventueel kan dan een externe partij betrokken worden. Op de BSO extra kan een externe partij door de gespecialiseerd pedagogisch medewerker zelf worden ingeschakeld, in de meeste gevallen wel in overleg met de manager/coördinator. Op de reguliere BSO doet de coördinator dit.

Voor de (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers is nog onduidelijk wat externe organisaties hen precies kunnen bieden:

*"Ik had een ouder naar het CJG gestuurd. Toen zei Zandbergen: dat bieden wij ook. Dat was voor mij onduidelijk. Een CJG kan ook laagdrempeliger zijn voor ouders."  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerker)*

De grens voor het inschakelen van externe partijen wordt bepaald door diverse zaken:

*"Als je vastloopt, als je er écht niet meer uitkomt en je eigen aanpak niet werkt, dan schakel je een externe partij in."  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerker)*

Een andere pedagogisch medewerker benadrukt dat het belangrijk is dat je een externe partij inschakelt als dat beter is voor het kind:

*"Daar moet je meer naar kijken dan naar of het feit of het voor ons haalbaar is. Een onveilige thuissituatie kan tenslotte ook een reden zijn om advies in te winnen bij een externe partij."*

Het contact met ouders en school vindt met name plaats tijdens overdrachtmomenten. De schooljuf van het kind is dan de contactpersoon.

*“Als ik een kind ophaal, ga ik altijd even de klas in. Dan stem je met elkaar af hoe je het doet.”  
(pedagogisch medewerker)*

Voor je een school benadert vraagt men wel toestemming aan de ouders. De pedagogisch medewerkers geven aan dat het contact met ouders nog wel een verdiepingsslag verdient. De meerwaarde van Alert4you omtrent de vroegsignalering vinden de pedagogisch medewerkers de komst van de BSO extra.

*“Er is een extra stap, de BSO extra. Je hebt nu een extra stap voordat het kind naar de jeugdzorg gaat. Je hebt meer in de picture dat de oplossing dichtbij huis geboden kan worden. Dat is best een veilige stap.”*

*“Alert4you zorgt er ook voor dat je de lijntjes nu heel duidelijk hebt. Je kent de mensen die daar werken en die je moet hebben. Je pakt eerder de telefoon. Als het kind het nodig heeft, schakel je de jeugdzorg eerder in.”  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerkers)*

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De uitvoerend medewerkers zien duidelijk het nut en het belang van de BSO extra.
- De uitvoerend medewerkers weten welke stappen zij moeten doorlopen wanneer zij zich zorgen maken over een kind.

Aanbevelingen:

- Maak duidelijk aan de pedagogisch medewerkers (en de locatiemanagers) welke hulp Zandbergen en Trajectum kunnen bieden.

## **9.3 Meerwaarde voor de begeleiding van kinderen**

De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers kunnen diverse handelingen aangeven die ze zouden toepassen bij kinderen met opvallend gedrag op de groep. Zo noemen ze: het creëren van rustmomenten, momenten van één op één aandacht en het kind zelf ruzies leren goed maken. Daarnaast is er op de BSO extra een time-out plek voor kinderen waar ze even helemaal tot rust kunnen komen, de PAD plek. Kinderen kunnen dan met flappen aangeven of ze in de rode, oranje of groene fase zitten. Bij rood zijn ze niet aanspreekbaar. Bij groen kunnen ze uit de stoel. Ook kunnen ze op de BSO extra apart zitten met de kinderen met opvallend gedrag. Hier wordt veel gebruik van gemaakt. Indien het opvallend gedrag internaliserend van aard is, blijft hun basisaanpak hetzelfde:

*“Je wilt een kind structuur geven en vertrouwen en veiligheid bieden.”*

Op de BSO extra zijn vooral kinderen met externaliserende problematiek, die worden volgens de (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers sneller gezien dan kinderen met internaliserend gedrag. De pedagogisch medewerkers geven aan dat dit eigenlijk zielig is:

*“We kijken dan vaak langer aan hoe het gaat. Je doet wel wat dingetjes, maar niet zo actief. De veiligheid van de groep is ook minder in het geding.”*

De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers vinden dat ze genoeg begeleiding krijgen in het omgaan met kinderen met opvallend gedrag. De gespecialiseerd pedagogisch medewerkers krijgen die begeleiding onder

andere vanuit de senior begeleider vanuit het speciaal onderwijs. Eenmaal per maand zitten de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers met deze begeleider bij elkaar. Ze bespreken dan de stand van zaken. Ook knelpunten worden besproken. Tot nu toe zijn het met name zakelijke punten, maar de bedoeling is dat het steeds meer intervisie wordt. Als de gespecialiseerd pedagogisch medewerker er behoefte aan heeft kan de senior begeleider ook op de groep mee kijken. Daarnaast kunnen ook de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers ondersteuning op de groep krijgen van de coaches van Trajectum en Zandbergen. En dan is er ook nog ondersteuning beschikbaar vanuit de coördinator van de kinderopvang. Soms werken al die verschillende rollen en partijen verwarrend.

*“Eerst was het wel verwarrend, maar het gaat steeds beter. Eerst was het steeds zoeken waarvoor je wie nu moest bellen. Ik heb nu steeds beter zicht op wat ik wie kan vragen.”*  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerker)

De gespecialiseerd pedagogisch medewerkers zien nu wel het onderscheid tussen de verschillende soorten begeleiding die ze ontvangen.

*“De senior begeleider vanuit het onderwijs is er meer voor de ‘overview’, zij adviseert over welke methodieken je kunt inzetten en kent de kinderen met opvallend gedrag. Bij de jeugdzorg staat de coaching van onszelf meer centraal. Zij komen weer met andere tools.”*  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerker)

De gespecialiseerd pedagogisch medewerkers geven daarnaast aan dat ze ook al ver komen met hun naaste collega's:

*“Ik kom eigenlijk heel ver met het team dat we hebben. Als ik daar niet uit kom, kan ik altijd bij mijn manager terecht.”*  
(gespecialiseerd pedagogisch medewerker)

De drie geïnterviewde kinderen kunnen de structuur van de BSO goed benoemen. Eén kind geeft aan het heel prettig te vinden dat er een goede structuur is op de BSO. Een ander kind geeft aan:

*“Thuis worden regels snel aangepast, op de BSO niet.”*

Twee van de drie kinderen geven aan dat er sprake is van overleg tussen de BSO en hun ouders. Een van beiden voegt toe:

*“Mijn school en de BSO overleggen niet over wat voor mij belangrijk is, ze overleggen niet samen. Mijn vader en moeder spreken soms met school, soms met de BSO, maar niet allemaal met elkaar”.*

Twee van de drie kinderen vinden dat er voldoende aandacht voor hen is op de BSO. Als er even geen aandacht voor hen is, snappen ze dat ook wel:

*“Heel soms is er even geen aandacht voor mij, maar dit is dan meestal als er een kind boos is en ik snap dan ook wel dat de leidsters even daarmee bezig zijn.”*  
(deelnemer BSO)

Een kind geeft aan ook niet continu aandacht te willen, maar ongeveer 75% van de tijd. Twee van de drie kinderen vinden de pedagogisch medewerkers over het algemeen aardig en vrolijk. Daarnaast voegen ze toe:

*“Soms zijn de leidsters ook wel streng, maar dat is ook wel nodig.”*

Op de vraag of het kind de pedagogisch medewerkers grappig vindt, zegt een kind:

*“Ze hebben de humor die ik had toen ik zeven jaar was.”  
(8-jarige deelnemer BSO)*

Het derde kind is erg ontevreden over de BSO. Hij mag thuis alles van zijn moeder en de regels van de BSO zijn dus heel anders dan thuis. Hij vindt de pedagogisch medewerkers: streng, boos, irritant en saai. Hij kan wel aangeven wat hij graag zou willen:

*“Wat ik graag zou willen is meer aandacht van de leidsters. Ik denk dat ik dan minder vaak boos zou zijn op de BSO en dat er dan minder vaak stoom uit mijn oren zou komen. Ik zou graag een spelletje met de leidsters willen doen.”  
(deelnemer BSO)*

Over het algemeen gaat het goed met het welbevinden van de kinderen. Er komt naar voren dat een aantal kinderen structuur en duidelijkheid nodig heeft en soms moeten worden begeleid bij conflicthantering, maar over het algemeen gaat het met de kinderen prima. De kinderen hebben onderling goed contact en de relatie met de pedagogisch medewerker verloopt voorspoedig.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers ervaren voldoende begeleiding in het omgaan van kinderen met opvallend gedrag in de groep.
- De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers hebben handvaten om te kunnen handelen bij opvallend gedrag.
- De geïnterviewde kinderen ervaren de BSO over het algemeen als een prettige plek en kunnen de structuur in de BSO goed benoemen.

Aanbevelingen:

- Het wordt niet helder in hoeverre ook de pedagogisch medewerkers in de reguliere BSO en de reguliere pedagogisch medewerkers in de BSO extra, voldoende ondersteuning ervaren. Of hetgeen de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers leren vanuit hun externe begeleiding écht doorsijpelt naar de reguliere pedagogisch medewerkers wordt onvoldoende helder. Betrek ook deze professionals actief bij je project en evalueer regelmatig met hen of en wat zij aan meerwaarde ervaren en waar hun behoefte aan ondersteuning ligt.
- Zorg voor een intensievere samenwerking met school. Nu verloopt dit contact nog vaak via de ouders. Het afstemmen in een directe lijn (met toestemming van ouders) zorgt voor meer eenduidigheid.

## **9.4 Meerwaarde voor de samenwerking met ouders**

De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers herkennen dat de samenwerking met ouders niet altijd vanzelf gaat. Belangrijke punten in de communicatie met ouders vinden ze het winnen van vertrouwen, ouders serieus nemen en ouders mee laten denken over een oplossing. De (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers geven aan dat er binnenkort een bijeenkomst komt over het omgaan met lastige ouders. Zij hebben dit zelf aangekaart, omdat ze daar behoefte aan hadden. Daarnaast is de coördinator/leidinggevende altijd beschikbaar bij moeilijke gesprekken. Soms introduceert de coördinator het gesprek en doet het pedagogisch medewerker daarna het gesprek zelf.

*“Als ik aangeef dat ik ondersteuning nodig heb, dan wordt het wel opgepakt. Maar het gebeurt niet vanzelf. Het initiatief ligt bij de pedagogisch medewerkers. Sommige pedagogisch medewerkers schuiven het snel*



*door naar een collega die wat minder op ziet tegen zo'n gesprek. Het zou goed zijn als ze zelf wat meer zelfvertrouwen krijgen.”*  
(pedagogisch medewerker)

Men ervaart nog geen meerwaarde van Alert4you op dit onderwerp. De ondersteuning vanuit jeugdzorg en het onderwijs is nog niet gericht op het voeren van gesprekken met ouders.

De drie geïnterviewde ouders kenden het project Alert4you en de samenwerking met jeugdzorg geen van allen. Eén ouder heeft via de opvoedkundige (van een opvoedondersteuningsbureau) wel gehoord over een samenwerking met veel partijen, maar zich niet gerealiseerd dat het om de BSO extra ging.

Alle geïnterviewde ouders zijn heel tevreden over de BSO extra.

*“Er worden ook tips gegeven over mijn zoon, soms ook via de mail. Er is tijd om je verhaal te doen en uit te wisselen. Daaraan heb ik behoefte: er niet alleen voor te staan (ouder is gescheiden). Het werkt ook geruststellend (het ligt niet aan mij of kind alleen). De medewerkster van de BSO extra luistert goed naar mijn tips, die weer worden toegepast op de BSO.”*

*“Mijn kind heeft sociale vaardigheden geleerd op de BSO extra. Daarnaast voel ik me erg gehoord en gesteund in mijn worsteling met het gedrag van mijn zoon. Ik heb zelf herkenning en bevestiging gekregen”.*

*“Mijn kind heeft ADHD en ODD en zit sinds korte tijd op de BSO extra. Het liep niet lekker binnen het regulier onderwijs en nu zit hij op het speciaal onderwijs. Ik ben erg blij met deze plaatsing op school én de opvang. Het is ook erg prettig dat de BSO in de wijk ligt waar wij wonen en werken. Er zitten nog meer kinderen van zijn klas op deze BSO extra. Die bekende gezichten om zich heen is prettig. De samenwerking met de BSO loopt goed. De extra medewerker op de BSO heeft goed in de gaten wat mijn kind nodig heeft en biedt de benodigde structuur.”*  
(ouders deelnemer BSO extra)

Daarnaast noemt men als plus ook dat er ruimte is op de BSO extra om zich af te zonderen, maar ook mee te doen in de grotere reguliere groep:

*“Mijn kind kan meedoen in de grote groep, af en toe is dat heel leuk voor hem. De combinatie van een grote groep en kleine groep is goed. Het is nu nog onduidelijk of hij op termijn helemaal terug kan naar een grotere groep.”*

*“Mijn kind gaat inmiddels alweer naar de reguliere BSO op de BSO extra locatie. Hij kent het hier, het team en medewerkers weten hoe zij met hem om moeten gaan. Daardoor gaat het in de grote groep goed. Op de oude BSO was dit vangnet en de aandacht er niet en was er onvoldoende kennis over hoe er met mijn zoon om gegaan moet worden.”*

*“Het is fijn dat mijn zoon kan aansluiten in de grote BSO groep, maar ook dat hij weer even terug kan naar een klein groepje. Hij leert er sociale vaardigheden oefenen, samen spelen en contacten leggen. Dit gaat spelenderwijs: er wordt niet behandeld. Dat hoeft voor mij ook niet. Kinderen leren hem nu ook kennen. Dit gaat gedoseerd. Misschien kan hij als hij meer gewend is op langere termijn ook nog wel naar de reguliere BSO, maar dat is nu een stapje te ver.”*  
(ouders deelnemers BSO extra)

De meeste ouders kunnen geen verbeterpunten noemen. Eén moeder geeft aan dat ze veel behoefte heeft aan uitwisseling met andere ouders. Zoiets als een opvoedparty met tips en het delen van ervaringen met andere ouders van de BSO extra zou haar helpen.

## **Concluderend**

Succesfactoren:

- Pedagogisch medewerkers kunnen zelf goed aangeven waar ze behoefte aan hebben.
- De geïnterviewde ouders van kinderen van de BSO extra zijn erg positief over de BSO extra.

Knelpunten

- Benut de mogelijkheden van de senior begeleider vanuit het onderwijs en de coaches vanuit de jeugdzorg ook voor dit thema. Zij kunnen de (gespecialiseerd) pedagogisch medewerkers ondersteunen in het voorbereiden en oefenen van moeilijke gesprekken. Eventueel kunnen ze ook tijdens het gesprek ondersteuning bieden.
- Bied ouders de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen op een ouderavond.

## **9.5 Werkzame factoren in de samenwerking**

### **Kenmerken van de inhoud**

De projectleiders in Amersfoort vinden het bij elkaar brengen van expertise, het opvangen van kinderen in een reguliere setting, zo dicht mogelijk bij huis en het bieden van praktische ondersteuning op de werkvloer, het meest kenmerkend aan de inhoud van hun project.

*“Mooi is dat ouders aangeven: he, he deze BSO extra is precies wat mijn kind nodig heeft. Het is niet alleen leuk voor hem, maar mijn kind leert ook nog iets!”*  
(projectleider SKA)

De BSO extra is ontstaan vanuit de eerdere BSO plus. Deze BSO werd eigenlijk steeds meer een dagbehandelingsgroep. Het werd aangestuurd door de jeugdzorg en stond ook fysiek gezien helemaal los van de kinderopvang. Vanuit het reguliere kinderopvang kwam toen het idee voor de BSO extra. Voor kinderen die binnen de grote groep verzuipen, die meer structuur nodig hebben. Voor hen was er geen ander alternatief en dat is er met de tussenvorm BSO extra wel. Er is bewust gekozen voor BSO extra's verspreid over de stad zodat kinderen zoveel mogelijk in hun eigen wijk naar de opvang kunnen. Maar naast de BSO extra is het ook belangrijk om binnen de reguliere BSO kinderen zoveel mogelijk te behouden. Daar wordt actief op ingezet door de coaching on the job.

*“Het doel is dat de kinderen met gedragsproblemen en/of stoornissen op een prettige en passende manier deel kunnen nemen aan de BSO. Het samen spelen en meedoen aan activiteiten met andere kinderen, zowel op de BSO extra als op de reguliere BSO. Het is goed dit doel regelmatig met elkaar te bespreken en te kijken in welke fase het kind zich bevindt. Wat kan het al aan of heeft het nog de kleinere veilige groep van de BSO extra? In de overleggen met de medewerksters komt dit aan de orde en tijdens de bezoeken en besprekpunten op de locaties. Aan de hand van het plan van aanpak en tussenevaluaties worden er doelen opgesteld per kind en deze worden regelmatig geëvalueerd, ook met de ouders.”*  
(senior begeleider onderwijs)

Ontwikkelpunt wat bij bovenstaande speelt is de functie van de gespecialiseerd pedagogisch medewerker. De projectleiders vragen zich af of zij voldoende bagage hebben voor de BSO extra (met de juiste ondersteuning). Ander idee kan zijn om jeugdzorgmedewerkers een deel te laten meedraaien op de BSO extra en zo extra expertise neer te zetten. Ze willen de ervaringen in deze pilot uitproberen.

De coach vanuit de jeugdzorg geeft ook een ontwikkelpunt betreffende de inhoud van het project aan:

*“Naar mijn idee zouden er nog extra activiteiten ontwikkeld kunnen worden, bijvoorbeeld ouderavonden voor de ouders met een kind op de BSO extra, gespreksvoering van de pedagogisch medewerkers met*

*ouders enzovoorts. Waarbij rekening gehouden moet worden met het feit dat de BSO extra geen behandelsetting is.”*  
(coach vanuit Trajectum)

## **Structuur**

De projectleider van SKA ziet haar rol als projectleider als iemand die er de thermometer insteekt. Zij zorgt voor de verbinding tussen alle betrokken partijen. Ze houdt feeling met het project en stuurt bij waar nodig. Als officiële projectleider is zij aanwezig bij alle overleggen en schrijft de tussenevaluatie voor de gemeente.

Naast de projectleiders vanuit de kinderopvangorganisaties SKON en SKA en de betrokken jeugdzorgorganisaties Zandbergen en Trajectum, is er nog een aantal andere medewerkers bij het project betrokken:

- Senior begeleider vanuit het onderwijs: zij is betrokken vanuit het speciaal onderwijs en geeft methodische begeleiding aan de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers. Daarnaast zorgt zij voor een netwerk in het onderwijs. Bedoeling is dat zij voor de BSO de muur met het onderwijs wat meer openbreekt. Zij omschrijft haar rol zelf als volgt:

*“Mijn rol is in het begin gericht geweest op het opstellen van de documenten zoals plan van aanpak, naast het ontwikkelen van een werkwijze met de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers. Vervolgens heb ik op locatie meegekeken naar de kinderen en meegedacht over wat dit kind nodig heeft in de BSO extra. Ik heb ondersteund bij het opstellen van de doelen in het plan van aanpak, hoe stel je een SMART en haalbaar doel. De contacten met de basisscholen werden besproken, inzet van mij hierbij is tot nu toe nog niet nodig geweest. De meeste leerkrachten staan open voor contact en overleg met de medewerkers. De bijeenkomsten met de medewerkers worden door mij geleid en de agenda wordt door mij gemaakt. Tijdens de bijeenkomsten zijn we gericht op het delen en vergroten van expertise, hierbij wordt onder andere intervisie ingezet. Mijn rol is verder om de ingang bij scholen mogelijk te maken. Ik houd regelmatig contact met de projectleider van de SKA. Daarnaast zorg ik voor het bekend maken van de BSO extra bij de IB-kringen door middel van folders en een presentatie.”*

- De coaches vanuit Zandbergen en Trajectum: zij bieden coaching on the job in de reguliere BSO en worden nu ook op aanvraag ingeroepen door de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers op de BSO extra om échte werkbegeleiding te geven gericht op het handelen op de groep. De coach vanuit Trajectum omschrijft haar rol als volgt:

*“Als jeugdzorgmedewerker denk ik met mijn deskundigheid en ervaring in de jeugdzorg de medewerkers van de BSO extra te kunnen coachen in het omgaan met kinderen met opvallend gedrag. Ook denk ik een bijdrage te kunnen leveren door middel van het observeren van individuele kinderen en het geven van tips/adviezen over de aanpak van deze kinderen. Ten aanzien van het team-functioneren kan ik een bijdrage leveren aan het uitbouwen/verstevigen/aanleren van pedagogische vaardigheden.”*

- Gespecialiseerd pedagogisch medewerkers: zij hebben veelal een HBO-opleiding gedaan en staan één op vier met de kinderen met opvallend gedrag op de BSO extra. Het idee is dat zij daarnaast de reguliere pedagogisch medewerkers coachen en hun expertise op die manier overdragen.

Een andere belangrijke groep medewerkers zijn de twee planners (één van SKON en één van SKA). Zij zijn degene die de eerste contacten hebben met ouders die geïnteresseerd zijn in de BSO extra. Zij vormen daarmee het eerste informatiepunt. Zij zijn daarmee de gastvrouw van de BSO extra. Omdat zij ook registreren hoeveel ouders interesse tonen en informatie willen over de BSO extra vormen zij ook cijfermatig gezien een belangrijke bron. Het is belangrijk om hen dus niet over het hoofd te zien, maar hen goed inhoudelijk te betrekken en te blijven voeden. Voor een goede informatievoorziening naar ouders toe is het

essentieel dat deze planningstaak voor de BSO extra alleen door deze twee planners wordt gedaan en niet half/half door de andere planners, anders verdwijnt het zicht op het geheel.

Er is een overleggroep die met elkaar tussentijds het project evalueert. In deze groep zitten de projectleiders van Zandbergen en Trajectum, de coaches, de managers van de kinderopvanglocaties, de BSO extra medewerkers en de overkoepelend projectleider (vanuit SKA). Eventueel kunnen de planners hier aan toegevoegd worden. Doel van dit overleg is dat praktijk, beleid en logistiek op elkaar worden afgestemd. Deze komen eenmaal per drie à vier maanden bij elkaar.

Daarnaast is er een stuurgroep, bestaande uit: directie van SKON, SKA, projectleiding Zandbergen en Trajectum en de overkoepelend projectleider. Hierin staat beleid centraal. De stuurgroep komt driemaal per jaar bij elkaar.

Tenslotte is er nog een werkgroep met projectleiders van Zandbergen en Trajectum, de overkoepelend projectleider van SKA en de contactpersoon vanuit SKON. Zij zorgen voor een schakel tussen beleid en praktijk. De werkgroep komt vier maal per jaar bij elkaar.

De senior begeleider vanuit het onderwijs biedt ongeveer eenmaal per maand begeleiding aan de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers. Dit is een ontwikkelpunt. De vraag is of deze frequentie zo moet blijven.

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen jeugdzorg en kinderopvang loopt volgens de projectleiders in grote lijnen goed. Iedereen geeft snelle reacties. Het is een project wat echt gedragen wordt:

*“Het voelt écht als een gezamenlijk project.”  
(projectleider SKA)*

Iedereen werkt flexibel en niet precies volgens de regeltjes. Wat de projectleiders nog wel missen is de betrokkenheid van het hoofd van de schoolleiding. Het onderwijs verbindt zich door afwezigheid van een hoofd van de schoolleiding minder aan het project. De projectleider van Trajectum is nieuwsgierig naar wat het doel is van onderwijs met dit project? Ze investeren er immers wel in door de inzet van de senior begeleider.

Het bereiken van het onderwijs in brede zin is sowieso een lastig vraagstuk volgens de projectleiders:

*“In het onderwijs speelt de verzuiling erg en is er veel sprake van concurrentie.”  
(projectleiders SKA en Trajectum)*

Om het onderwijs toch te bereiken wordt er vaak ingestoken op casuïstiek niveau. Er liggen lijntjes met de koepels van het onderwijs en men steekt in op waar het wel werkt. Dit maakt de samenwerking nog wel kwetsbaar en moeilijk te sturen.

De coach vanuit Zandbergen geeft als verbeterpunt voor de samenwerking aan:

*“Een verbeterpunt in de samenwerking is dat wij als coaches nog zichtbaarder mogen zijn voor de SKA en SKON medewerkers. Misschien kunnen we tijdens een groot overleg, zowel van SKA en SKON, ons zichtbaar maken naar de leidinggevenden zodat ze weten wie wij zijn en wat we te bieden hebben. Hierbij weten ze ook hoeveel uur we beschikbaar hebben en welke locatie we komen.”*

Daarnaast geven zowel de coach vanuit Zandbergen als de coach van Trajectum aan dat zij meer tijd willen hebben om onderling als coaches met elkaar af te stemmen wat ze doen en hoe ze dat aanpakken. De senior begeleider vanuit het onderwijs geeft aan:

*“Medewerkers hebben tijd nodig om het bij te houden, contacten te onderhouden met ouders en school en te overleggen met mij. Dit is nog wel eens zoeken voor de medewerkers.”*

### **Resultaten tot nu toe**

De resultaten tot nu toe zijn dat de BSO extra locaties gestart zijn en de structuur erom heen is opgestart. De gespecialiseerd pedagogisch medewerkers zijn aan het werk gegaan en de ondersteuning vanuit het onderwijs en de jeugdzorg is opgestart.

*“Alle betrokken medewerkers zijn erg gemotiveerd om van het project een succes te maken.”*  
(coach vanuit Trajectum)

*“Kinderen voelen zich thuis/veilig op de BSO extra, ze kennen de regels en afspraken en kunnen aangeven hoe ze zich voelen en wat ze op bepaalde momenten nodig hebben om zich prettiger te voelen of om stapjes te kunnen maken.”*  
(senior begeleider onderwijs)

*“De medewerkers zetten zich allen enorm in. Ze zijn open naar elkaar en durven zich kwetsbaar op te stellen als er meer begeleiding nodig is op de werkvloer. Ze komen uit zichzelf met vragen over de aanpak bij een kind”.*  
(senior begeleider onderwijs)

De voortgang wordt bewaakt door de werkgroep, de planners en door de ‘drive’ vanuit de gemeente, die vragen om evaluaties. Belemmerende factor volgens de projectleiders is het vervoer van school naar BSO. Vaak is de afstand groot zodat er extra vervoer nodig is. Dit blijkt voor veel ouders een praktisch knelpunt. De coach vanuit Trajectum geeft tevens aan dat er nog meer bekendheid gegeven mag worden aan de BSO extra om er voor te zorgen dat de groepen volstromen.

### **Concluderend**

Succesfactoren:

- De BSO extra locaties zijn opgestart en de bijbehorende werkwijze en samenwerking loopt.
- Er is een intensieve koppeling gemaakt met het onderwijs. Onderwijs wordt actief bij het project betrokken in de vorm van een senior begeleider. Ook opent dit deuren naar het onderwijs in bredere zin.
- Door de BSO extra locaties te verspreiden over de stad biedt dit opvang dichterbij huis (helaas blijft vervoer ook dan nog een obstakel).

Aanbevelingen:

- Investeer actief in de relatie met onderwijs. Breid die uit door het onderwijs ook op management niveau actief te betrekken. Een gezamenlijke tussenevaluatie zou hiervoor een goed moment zijn. Bespreek samen elkaars doelen en ‘drive’ om je in te zetten voor dit project. Kijk daarnaast ook op uitvoerend niveau naar de verbinding met onderwijs in de afstemming op casusniveau.
- De focus van de pilot lijkt tot nu toe te liggen op de ontwikkeling van de BSO extra. Dat is begrijpelijk want dit vraagt veel tijd en aandacht. Het wordt echter niet helder in hoeverre de gespecialiseerd pedagogisch medewerkers hun kennis ook (kunnen) overdragen naar de andere collega’s. Ook blijft het onduidelijk in hoeverre de reguliere kinderopvanglocaties profiteren van Alert4you. Worden de reguliere pedagogisch medewerkers, zowel op de BSO extra als de reguliere BSO ook versterkt?

## Hoofdstuk 10 Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk gaan we in op de belangrijkste elementen van het vraagstuk: 'het bieden van optimale begeleiding en ontwikkelingskansen aan alle kinderen binnen een BSO setting'. De basis hiervoor zijn de drie centrale vragen die in hoofdstuk 1 zijn geïntroduceerd:

- Hoe zorgen de pilots ervoor dat zoveel mogelijk kinderen (inclusief 'bijzondere' kinderen) binnen de reguliere BSO-setting de optimale begeleiding en ontwikkelingskansen hebben? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)
- Hoe zorgen de pilots ervoor dat ook bijzondere kinderen binnen een bijzondere BSO-setting de optimale begeleiding en ontwikkelingskansen krijgen? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)
- Op welke wijze werken de pilots samen om kinderen binnen hun eigen setting (basisvoorzieningen) te laten opgroeien en aansluiting te bieden tussen onderwijs, opvang en zorg? (Wat zijn hierbij succes- en faalfactoren? Wat zijn randvoorwaarden om doel te bereiken?)

Daarnaast is er ook een overkoepelende vraag:

- Is het helder waar de grens ligt tussen de reguliere BSO en een bijzondere BSO met betrekking tot het gedrag van het kind?

In deze tussenrapportage gaan we in op een aantal aspecten die volgens ons belangrijk zijn als het gaat om het bieden van optimale begeleiding en ontwikkelingskansen aan alle kinderen binnen een BSO setting. Deze aspecten zijn gebaseerd op de gegevens die verzameld zijn tijdens de eerste monitorronde. Daarbij valt een onderscheid te maken tussen verschillende soorten aspecten:

- algemene aspecten die voor zowel de reguliere als speciale setting gelden
- aspecten die specifiek zijn voor de reguliere BSO setting
- aspecten die specifiek zijn voor de speciale BSO setting
- aspecten met betrekking tot de samenwerking tussen opvang, onderwijs en zorg

Voor al deze aspecten geldt dat er ook nog eens een onderscheid valt te maken tussen inhoudelijke aspecten (groen gearceerd) en procesmatige aspecten (geel gearceerd). Bij inhoudelijke aspecten gaat het bijvoorbeeld om de manier waarop een coach wordt ingezet of de afbakening in doelgroep tussen de reguliere BSO en de BSO plus/extra. Bij procesmatige aspecten kun je denken aan de communicatie over Alert4you naar ouders en randvoorwaarden die nodig zijn om Alert4you te laten slagen.

Bij elk aspect worden één of meerdere tips gegeven. Deze tips zijn zo concreet mogelijk geformuleerd, zodat de pilots die aan de monitor meewerken, maar ook nieuw te starten pilots hier hun voordeel mee kunnen doen. Daarnaast brengen de aspecten een aantal vraagstukken voort. Deze vraagstukken dienen in de projectgroep nader bekeken te worden en lenen zich voor discussie.



= Procesmatige aspecten

= Inhoudelijke aspecten

## Overkoepelend voor reguliere setting en speciale setting

- 1) **Een veilige leeromgeving.** Hieronder verstaan we een omgeving waarin medewerkers op alle niveaus fouten mogen maken, zich gesteund voelen door directe collega's en het management en uitvoerend professionals actief betrokken worden bij de invulling van het project.

### **Tips:**

- ✓ *Organiseer bijeenkomsten waarin pedagogisch medewerkers hun behoeften mogen aangeven. Deel ze daarbij op in kleine subgroepjes en zorg voor interactieve sessies.*
- ✓ *Evalueer tussentijds met de pedagogisch medewerkers en de ouders over hun ervaringen. Neem deze input serieus en koppel ook aan hen terug wat je ermee gedaan hebt. Ook als je besluit er niks mee te doen, is het goed om het gesprek met de medewerkers aan te gaan. Leg uit waarom je er niks mee doet en hoe je ervoor kunt zorgen dat zij zich toch gehoord voelen.*

- 2) **Communicatie naar ouders.** Er is veelvuldige communicatie nodig om Alert4you te laten 'landen' bij ouders. Ouders op één moment informatie, bijvoorbeeld aan het begin van het traject, of via één communicatiemiddel, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief, is niet genoeg om ouders bekend te maken met Alert4you.

### **Tip:**

- ✓ *Gebruik diverse informatiekanalen. Dus niet alleen de nieuwsbrief en de Ouderraad. Informeer ouders tijdens haal- en brengmomenten. Vraag hen aanwezig te zijn bij de kick-off en tussentijdse evaluaties. Wanneer hun eigen kind actief betrokken wordt bij de inzet van de coach of mogelijk naar een BSO plus/extra gaat. Betrek ouders dan ook door steeds het gezamenlijke belang te benadrukken.*

- 3) **Aansturing vanuit alle betrokken partijen.** Voor een goede start en verdere procesleiding is het in het algemeen effectiever als alle partijen op projectleiders/sturingsniveau een afgevaardigde leveren.

### **Tip:**

- ✓ *Benoem vooraf van elke actief betrokken partij een projectleider/stuurgroep lid. Maak duidelijk wat ieders taken en verantwoordelijkheden zijn. Bespreek met elkaar ieders belangen en doelstellingen. Check dit ook tussentijds nog. Zitten jullie nog steeds op één lijn?*

- 4) **Pas inzet coach aan de (zorg)structuur van de kinderopvangorganisatie.** Sommige kinderopvangorganisaties hebben een eigen pedagoog of pedagogische staf, die (deels) de zelfde taken kan vervullen als de coach vanuit de jeugdzorg.

### **Tip:**

- ✓ *Kijk goed naar de rol- en taakverdeling tussen de coach en een eventuele eigen pedagoog van de kinderopvangorganisatie zodat er geen overlap plaatsvindt en er geen verwarring ontstaat voor de pedagogisch medewerkers bij wie ze met vragen terecht kunnen.*

- 5) Actief investeren in voortzetting van de samenwerking en borging.** Het is essentieel om gedurende de hele pilotfase in te zetten op manieren om de samenwerking structureel voort te kunnen zetten en goed te kunnen borgen.

**Tips:**

- ✓ *Bekijk gezamenlijk en binnen ieders eigen organisatie de mogelijkheden om menskracht en financiën anders te besteden. Benut daarbij de mogelijkheden passend bij de geformuleerde visie en uitgangspunten die je als organisatie (en gezamenlijk) hebt geformuleerd.*
- ✓ *Betrek al in een vroeg stadium het onderwijs, de gemeente en andere belangrijke partners bij het project, bijvoorbeeld door hen te vragen zitting te nemen in een stuurgroep. Nodig stuurgroepleden uit om het project eens op de werkvloer te aanschouwen.*
- ✓ *Benut de opgedane kennis en informatie omtrent Alert4you om je project verder vorm te geven. Denk al bij de start aan een structuur voor het borgen van resultaten. Bouw in ieder geval een evaluatieprocedure in, waarin er op elk niveau in alle openheid even pas op de plaats gemaakt wordt en input wordt geleverd voor verbetering. Zorg daarbij dat 'klagen' en 'aandachtspunten' ook actief omgezet worden in suggesties voor verbeteringen.*

- 6) Inzet op samenwerking en dialoog met ouders.** De samenwerking met ouders blijft voor veel pedagogisch medewerkers een lastig punt. Hoe vertel je nu op een goede manier aan ouders dat je je zorgen maakt over het gedrag van zijn/haar kind. En wat als die ouder niet mee wilt werken? Of zelf heel erg boos op je wordt?

**Tips:**

- ✓ *Zorg dat pedagogisch medewerkers al in een vroeg stadium ouders betrekken bij hun zorgen en twijfels. Nu hebben zij vaak de neiging om het gesprek maar uit de weg te gaan, omdat men er tegen op ziet.*
- ✓ *Zorg voor gedegen ondersteuning voor pedagogisch medewerkers. Zij moeten altijd de mogelijkheid hebben om een gesprek gezamenlijk te doen met een collega of locatiemanager of een gesprek voor te bereiden. Ook de coach kan hier een rol in spelen.*
- ✓ *Draag als organisatie (en dus ook als locatiemanager) uit dat ondersteuning vragen juist heel deskundig is en geen teken van zwakte. Pedagogisch medewerkers moeten geen drempel ervaren in het vragen om ondersteuning.*
- ✓ *Neem eventuele angsten van pedagogisch medewerkers in hun contacten met ouders altijd serieus! Ook al kun je niet altijd aan hun vraag voldoen (kan dat kind niet van mijn groep af?), bespreek dan hoe je er samen voor kunt zorgen dat de situatie reëel voelt voor alle partijen.*
- ✓ *Bereid coaches voor op hun ondersteunende rol in de samenwerking met ouders. In de kinderopvang geldt een andere relatie tussen ouders en medewerkers dan in de jeugdzorg. Dit is dus ook nieuw voor de coaches.*

**Vraagstuk:**

- ✓ *Met goede ondersteuning en actieve inzet van de coach kunnen pedagogisch medewerkers in de kinderopvang een hele grote groep ouders uitstekend bedienen. Wanneer men echter te maken heeft met hele agressieve ouders of ouders waarbij er sprake is van forse problematiek, is het de vraag of gedegen gespreksvoering met deze ouders nog wel verwacht mag worden van pedagogisch medewerkers. Men zou er voor kunnen kiezen hierbij de coach een actievere rol te laten spelen (elementen overnemen). Maar hier raakt men wel de kern: in hoeverre willen we dat de coach ook echt delen overneemt? En wanneer wordt dit meer dan begeleiden, maar eigenlijk behandeling? Wat willen we dan?*



- 7) **Wat voor één kind werkt, werkt wellicht ook voor meerdere kinderen.** Bij een coachingstraject kan er zowel ingezoomd worden op het gedrag van één specifiek kind als op het gedrag en/of interactie van de groep kinderen. Sommige pilots gebruiken de coaching met name voor dat eerste aspect. Om de kennisoverdracht tussen wat de coach de pedagogisch medewerkers aanleert te borgen is het belangrijk steeds te focussen op hoe men de geleerde handelingen niet alleen kan toepassen voor het betreffende kind, maar ook voor de andere kinderen. Zo zorgt men ervoor dat de hele groep profiteert en kennis en vaardigheden in een veel breder aspect worden toegepast.

**Tips:**

- ✓ *Maak de coach bewust van zijn of haar rol in het borgen van kennis. De coach kan de pedagogisch medewerker ondersteunen in het breder toepassen van de geleerde vaardigheden.*
- ✓ *Zorg ervoor dat in elk coachingstraject de bredere toepassing van de kennis expliciet aan de orde komt. De coach kan de betreffende medewerker vragen of hij/zij zelf ideeën heeft over hoe men de opgedane kennis breder kan toepassen en daar eventueel zelf suggesties aan toevoegen.*

## Specifiek voor de reguliere BSO setting

- 1) **Huidige structuur kinderopvang focust op bieden van reguliere opvang.** De kinderopvang is in zijn huidige structuur ingericht op het bieden van kwalitatief goede opvang aan kinderen. Het opleidingsniveau van medewerkers, de groepssetting en de doelstelling zijn daarop aangepast. De kinderopvang is op deze punten niet ingericht om individuele behandeling te bieden. De kinderopvang is geen behandelsetting.

**Vraagstuk:**

- ✓ *Tot welke grens wil en kan de reguliere kinderopvang gaan met betrekking tot het bieden van goede opvang en begeleiding aan alle kinderen? Hoort behandeling van bepaalde kinderen op de groep daar ook bij? En tot in welke mate? Wat als tien van de twaalf kinderen behandeling krijgen? En wat kunnen we daarin verwachten van pedagogisch medewerkers?*

- 2) **De kinderopvang (en de jeugdzorg) heeft te maken met flinke bezuinigingen.** Dit heeft zijn weerslag op de samenwerking binnen Alert4you. De kinderopvangorganisaties geven aan dat juist de kinderen die het meeste profijt zouden kunnen hebben van Alert4you, nu het eerst afhaken vanwege de hoge kosten. Intern is het soms lastig om te kiezen voor kwaliteit wanneer er steeds meer banen op het spel staan.

**Tip:**

- ✓ *De crisis en de bijbehorende bezuinigingen kunnen we niet op kleine schaal veranderen. Benoem met elkaar de realiteit waarmee men te dealen heeft en laat je er niet door uit het veld slaan. De bezuinigingen bieden ook stimulans om creatief om te gaan met de mogelijkheden die er wel zijn. Alert4you heeft alles in zich om op gemeentelijk niveau juist kosteneffectief te zijn (door andere inzet van zorgmiddelen). Benut deze kansen.*

- 3) **Inzet van coaching kent vele mogelijkheden.** Coaching wordt vooral ingezet voor begeleiden van kinderen op de werkvloer (via de pedagogisch medewerkers).



**Tip:**

- ✓ *Bekijk gezamenlijk de mogelijkheden om de coach ook in te zetten voor de samenwerking met ouders. Ook hierbij is in eerste instantie het uitgangspunt dat de coach niet overneemt, maar kennis en vaardigheden overdraagt. Zie verder punt onder 'inzet op samenwerking met ouders'.*

- 4) Naar boven halen van de vragen en behoeften van pedagogisch medewerkers.** Het klinkt erg mooi: de behoeften en vragen vanuit de werkvloer zijn leidend binnen Alert4you en dat is het ook. Voor pedagogisch medewerkers kan het echter lastig zijn om hun eigen behoeften en vragen te onderkennen en te formuleren.

**Tips:**

- ✓ *Realiseer je dat het voor pedagogisch medewerkers soms nog niet zo makkelijk is hun behoeften en wensen te verwoorden en ondersteun hen daarbij door op de behoefte in een concrete situatie in te zoomen.*
- ✓ *Geef pedagogisch medewerkers de ruimte om hun wensen aan te geven, zonder dat het gelijk allemaal haalbaar hoeft te zijn. Eerst 'vrij' mogen denken geeft ruimte. Je kunt vervolgens aangeven welke punten haalbaar zijn en welke wellicht niet en waarom.*
- ✓ *Instrueer de coach niet alleen in zijn rol als coach gericht op de inhoud, maar ook in het naar bovenhalen van deze vragen en behoeften.*

## Specifiek voor de speciale BSO setting

- 1) **Doel en visie op BSO extra/BSO plus.** Het doel van de BSO's extra/plusopvang is het creëren een opvangmogelijkheid voor bijzondere kinderen, zoveel mogelijk aansluitend bij hun eigen school, wijk en reguliere opvang in de buurt. Ook kinderen vanuit de jeugdzorg en het speciaal onderwijs zijn onder bepaalde condities welkom en kunnen van het BSO aanbod van profiteren. De doelgroep van de BSO plus/extra verzwaart hierdoor en daar is de locatie ook op ingericht. Vraag is waar ligt de grens? Deze wordt niet enkel bepaald door het welbevinden van de pedagogisch medewerkers, de groep kinderen, ouders of individuele kinderen in het bijzonder. Indien je de grens van de opvangmogelijkheden vergroot, bestaat ook het risico dat je een jeugdzorg doelgroep verlegt en dat de BSO opvang een behandelsetting wordt.

**Vraagstuk:**

- ✓ *Tot waar past het creëren van bijzondere opvang settingen voor bijzondere kinderen bij de doelstelling: dichterbij huis en zo licht als mogelijk? Wordt het risico op doorschuiven van doelgroepen erkend? In hoeverre wil en kan een bijzondere setting BSO ook behandeling bieden? En wat is dan het verschil met een behandelgroep in de jeugdzorg?*

- 2) **Verandering van arbeidsvoorwaarden.** De creatie van een BSO plus/extra zorgt voor een nieuwe werksetting voor pedagogisch medewerkers zowel uit de kinderopvang als uit de jeugdzorg. Dit geeft kansen voor uitdagend werk en vernieuwing. Soms zorgt het echter ook voor andere arbeidsvoorwaarden die niet altijd gunstiger uitpakken, zoals verder moeten reizen naar je werk of andere secundaire arbeidsvoorwaarden.

**Tips:**

- ✓ *Maak deze veranderingen in arbeidsvoorwaarden voorafgaand aan de start helder voor de*



*betrokken uitvoerenden.*

- ✓ *Geef aan waarom de arbeidsvoorwaarden veranderen en vraag of zij daar problemen mee hebben/vragen over hebben.*
- ✓ *Zoek bij eventuele problemen naar een oplossing.*

- 3) **BSO plus/extra in de wijk.** Doelstelling van de BSO plus/extra is ook om bijzondere kinderen de kans te geven dichtbij hun school, huis en vriendjes hun vrije tijd door te brengen. In de praktijk is dit echter nog lang niet altijd zo. Dit maakt dat kinderen soms met apart vervoer naar de BSO moeten. Eén van de belangrijke voordelen van de BSO plus/extra ten opzichte van de jeugdzorg is hiermee in het geding.

**Tip:**

- ✓ *Zoek naar locaties die dichtbij de scholen en buurten liggen waar de meesten kinderen vandaan komen. Aansluiting bij reguliere kinderopvang kan hierbij helpend zijn.*

- 4) **In- en uitstroom tussen reguliere kinderopvang en BSO plus/extra.** Met de komst van de BSO plus/extra bestaat er een mogelijkheid om bijzondere kinderen (tijdelijk) op te vangen binnen een speciale setting, zonder dat het kind gelijk in een behandelsetting van jeugdzorg terecht hoeft te komen. Maar welk kind hoort waar? Een goede afbakening in doelgroep tussen de reguliere BSO en de BSO plus/extra kan alleen tot stand komen wanneer behalve in de kwaliteit van de BSO plus/extra tegelijkertijd ook intensief wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de reguliere kinderopvang. Indien dit laatste niet gebeurt, bestaat het risico dat kinderen die wellicht binnen de reguliere groep hadden kunnen blijven, worden doorgeschoven naar de bijzondere setting. Hiermee zou men een 'doorverwijs-cultuur' stimuleren die we juist willen voorkomen.

**Tips:**

- ✓ *Investeer niet alleen in de gespecialiseerde pedagogisch medewerkers of andere uitvoerend professionals op de BSO plus/extra setting, maar investeer tegelijkertijd in gedegen coaching on the job in de reguliere kinderopvang.*
- ✓ *Communiceer met de pedagogisch medewerkers van beide opvangsettings wat er van hen verwacht wordt en ook dat het doel van het traject niet het doorschuiven van kinderen is, maar het aanpakken van opvallend gedrag op de juiste plek. Zij dragen daar allen hun steentje aan bij.*

## Samenwerking opvang, onderwijs en zorg

- 1) **Samenwerking met het onderwijs.** Enkele pilots hebben intensief geïnvesteerd in de samenwerking met het onderwijs. Dit is in sommige gevallen redelijk geslaagd, in andere gevallen blijkt het toch een moeizaam proces te zijn. In alle gevallen geldt dat de betrokkenen de samenwerking zinvol vinden, maar ook intensief en soms moeizaam.

**Tips:**

- ✓ *Realiseer je dat de samenwerking met een ander type organisatie tijd kost. Focus op de voordelen voor beide partijen.*
- ✓ *Sluit aan bij de openingen die er liggen. Een goede samenwerking met één school, kan makkelijker worden uitgebreid, dan overal tegelijkertijd starten.*
- ✓ *Het onderwijs is, net als de zorg, enorm in beweging. Sluit aan bij de beweging van het passend*



onderwijs. Dit biedt aanknopingspunten voor samenwerking.

- ✓ *Verken elkaars behoeften en doelen en neem deze serieus. Vraag het onderwijs niet alleen om aan te sluiten, maar ook om actief mee te denken.*

- 2) **Vanuit de jeugdzorg terug naar de kinderopvang.** In enkele pilots wordt er geëxperimenteerd met het ‘terugplaatsen’ van kinderen met een jeugdzorgindicatie op de reguliere (of soms BSO plus) BSO setting. Dit kan als nazorg na een behandeling, maar soms worden kinderen na de indicatie ook direct in de reguliere BSO setting geplaatst. Binnen deze pilots wordt er uiteraard gekeken naar de inzet van de jeugdzorg medewerkers hierbij. Deze beweging is erg interessant vanuit inhoudelijk oogpunt (kind wordt zo dichtbij huis en zo laagdrempelig mogelijk geholpen) en vanuit de visie van beide partijen. Men balanceert hierbij continu op de grens van wat haalbaar is. Dit vraagt om een intensieve inzet van beide partijen.

**Tips:**

- ✓ *Meer nog dan bij de reguliere activiteiten omtrent Alert4you vraagt deze beweging om een zorgvuldige start (delen van doelen, visie, ieders inzet, et cetera.) én een zeer gedegen borging. Zorg voor regelmatige tussenevaluaties. Niet alleen op projectleidersniveau, maar ook op het niveau van de uitvoerende professionals.*
- ✓ *Gebruik in je tussenevaluaties concrete casuïstiek en analyseer met elkaar of deze specifieke kinderen nog steeds op de goede plek zitten. Wat maakt dat het goed gaat? Of juist niet? Kunnen jullie daar samen op inspelen? En heel belangrijk: vergeet in deze casuïstiek niet het welbevinden van de andere kinderen én de ouders mee te nemen.*
- ✓ *Het is helder dat de jeugdzorg een groot belang kan hebben bij deze vorm van samenwerking. Het biedt voor de jeugdzorg concrete aanknopingspunten om kinderen binnen hun eigen omgeving te helpen, de duur van de behandeling te verkorten en meer ambulante te gaan werken in plaats van residentieel of dagopvang te bieden. Dat is een groot maatschappelijk belang. Risico is echter dat het belang van de kinderopvang hiermee ondergesneeuwd raakt. Het is essentieel dat er bij de start én tijdens het traject steeds ruimte blijft voor de belangen, grenzen en twijfels van beide partijen. Jullie hebben elkaar heel hard nodig om dit tot een succes te maken.*

- 3) **Samenwerking op werkvloer.** Het onderwijs en de jeugdzorg worden uiteraard niet alleen op projectleidersniveau betrokken. Het effect zit juist in de samenwerking op de werkvloer. Voor de jeugdzorg is die al aardig vorm gegeven in de rol van de coach op de groep. Daarnaast geven uitvoerend professionals uit de jeugdzorg soms aanvullende themabijeenkomsten en workshops aan de medewerkers van kinderopvang. Ook het onderwijs kan in het uitvoerende aspect een rol spelen. In enkele pilots is hiermee ervaring opgedaan. Zo kan een intern begeleider vanuit het onderwijs een intervisie functie of coach functie vervullen.

**Tips:**

- ✓ *Bekijk met alle partijen wie welke rol op de werkvloer kan vervullen. Waar vult jullie expertise elkaar aan? Indien je kiest voor een coach functie vanuit zowel de jeugdzorg als het onderwijs: maak dan duidelijk wie welk aspect oppakt of maak een verdeling in welke locaties je bedient.*
- ✓ *Wellicht kan de coach vanuit de jeugdzorg ook een rol van betekenis hebben in de schoolsetting: denk aan coaching van leerkracht op gedrag in de klas. Dit biedt kansen voor nadere verkenning.*

Zoals al aan het begin van dit hoofdstuk aangekondigd, zijn de hierboven beschreven aspecten uitgewerkt in een aantal tips. Hier kunnen de pilots de komende maanden mee aan de slag, net als met de tips die specifiek per pilot zijn gegeven in de voorgaande hoofdstukken. Ook pilots die buiten deze monitor om gaan starten met Alert4you kunnen hier hun voordeel mee doen.



Daarnaast levert de eerste monitorronde ook een aantal vraagstukken op. Dit zijn vraagstukken waar we nu niet zomaar antwoord op kunnen geven en die om een discussie met de projectgroep vragen. Het belangrijkste vraagstuk is de vraag waar de grens ligt tussen de reguliere BSO en een bijzondere BSO, wat precies de overkoepelende vraag van deze monitor is. De eerste monitorronde heeft al wel de nodige input geleverd voor deze vraag. Zo kunnen zowel de pedagogisch medewerkers als de projectleiders een aantal factoren aangeven die bepalen of een kind wel of niet op de reguliere groep kan blijven. Plaatsing op een reguliere groep moet bijvoorbeeld zowel in het belang van het kind als in het belang van de groep zijn. Maar daarnaast gaat er een diepere discussie achter deze vraag schuil, zoals uit de hiervoor genoemde vraagstukken blijkt: tot wanneer is er in de BSO nog sprake van 'opvang' en wanneer begint er 'behandeling'? In hoeverre wil en kan de kinderopvang behandeling bieden? In dit vraagstuk zullen we ons in de projectgroep met elkaar verdiepen. In de eindrapportage (planning: eind 2013) komen we hier op terug.