

‘Het ging goed’

Een onderzoek naar de communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen.

Onderzoek en Innovatie

Afstudeeronderzoek Pedagogiek
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Mei 2016

Yael Smit
Tessa Soudant



Titelpagina

Titel:	'Het ging goed'. Een onderzoek naar hoe de communicatie verloopt tussen ouders en pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen. Omslagfoto: Jabadoe kinderopvang, z.d.
Opdrachtgever:	SKAR kinderopvang, locatie Arnhem Zuid, De Speeldoos. Mevrouw I. Smits.
Auteurs:	Yael Smit en Tessa Soudant
Onderwijsinstelling:	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Kader onderzoek:	Dit onderzoek is verricht ten behoeve van het studieonderdeel "Onderzoek & Innovatie" van de opleiding Pedagogiek. Faculteit Gezondheid, Gedrag & Maatschappij.
Plaats van uitgave:	Arnhem Mei 2016

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek 'Het ging goed'. Een onderzoek naar de communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen. Het onderzoek is uitgevoerd bij kinderdagverblijf De Speeldoos van SKAR. Dit onderzoek is geschreven in het kader van ons afstuderen voor de opleiding pedagogiek aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Vanaf februari 2016 tot en met mei 2016 zijn wij bezig geweest met dit onderzoek.

Samen met de opdrachtgever en praktijkbegeleidster, mevrouw Smits, hebben we het probleem in kaart gebracht en de onderzoeksvraag geformuleerd. De samenwerking met mevrouw Smits hebben wij als zeer prettig ervaren. Zij stond altijd klaar voor ons om onze vragen te beantwoorden en hulp te bieden. Ook de samenwerking met onze begeleider vanuit school, meneer Pouwels, hebben wij als zeer prettig ervaren. Zijn hulp, adviezen en feedback heeft ons geholpen om tot een zo goed mogelijk resultaat te komen.

Bij deze willen wij onze begeleiders bedanken voor de goede en fijne begeleiding en hun steun tijdens dit onderzoek. Ook willen wij de pedagogisch medewerkers, de ouders en de pedagogisch adviseur bedanken die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Wij zijn dankbaar voor hun medewerking en openheid naar ons toe. Zonder hun medewerking hadden wij dit onderzoek niet kunnen doen.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Yael Smit en Tessa Soudant

Nijmegen, 30 mei 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting	p. 5
1 Inleiding	p. 6
2 Probleemanalyse	p. 7
2.1 Analyse van het probleem in de praktijk	p. 7
2.1.1 De belanghebbenden en hun behoeften	p. 7
2.1.2 De missie, visie en doelstelling van SKAR	p. 8
2.1.3 De situatie nu en de beoogde situatie	p. 9
2.1.4 Het 7S-model	p. 10
2.1.5 Pedagogen	p. 13
2.1.6 Pedagogisch handelen; ontwikkelingsgebieden	p. 14
2.1.7 Interactievaardigheden	p. 15
2.1.8 Communicatievaardigheden	p. 16
2.1.9 Eerder gedaan onderzoek	p. 18
2.1.10 De doelgroep, onderzoekspopulatie	p. 18
2.1.11 Beïnvloedende factoren	p. 19
2.2 Conclusie probleemanalyse	p. 19
2.3 Probleemstelling	p. 20
3 Methode van onderzoek	p. 21
3.1 Onderzoeksbenadering	p. 21
3.2 Participanten en procedure van onderzoek	p. 22
3.3 Meetinstrumenten	p. 24
3.4 Analyse	p. 26
3.5 Validiteit en betrouwbaarheid	p. 27

4	Resultaten	p. 28
4.1	Vooronderzoek	p. 28
4.2	Deelvraag 1	p. 31
4.3	Deelvraag 2	p. 33
4.4	Deelvraag 3	p. 34
4.5	Deelvraag 4a	p. 36
4.6	Deelvraag 4b	p. 38
4.7	Deelvraag 4c	p. 39
5	Conclusies en discussie	p. 41
5.1	Conclusies	p. 41
5.2	Verbinding literatuur	p. 42
5.3	Discussie	p. 43
5.4	Aanbevelingen	p. 44
	Literatuur	p. 46
	Bijlagen	p. 49

Samenvatting

In de loop van de jaren is er door verschillende factoren te weinig aandacht besteed aan de communicatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers op kinderdagverblijf De Speeldoos. Volgens mevrouw Smits hebben de pedagogisch medewerkers hiervoor meer handvaten nodig. Door bezuinigingen in de kinderopvang is er vrijwel geen tijd, geld en ruimte in het pedagogisch handelen geïnvesteerd. Momenteel is de situatie stabiel, waardoor er wel weer tijd en ruimte is die geïnvesteerd kan worden. Er wordt op De Speeldoos gewerkt aan verschillende ontwikkelingsgebieden. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om deze ontwikkelingsgebieden te begeleiden en te stimuleren bij de kinderen en om hierover te communiceren naar de ouders. Het is van belang dat er onderzocht wordt hoe de huidige situatie omtrent de communicatie over het pedagogisch handelen is en wat er nodig is om deze te verbeteren. Hiervoor is de volgende doel- en vraagstelling geformuleerd:

Onderzoeksdoel: Dit onderzoek moet kennis en inzicht geven over hoe de communicatie over het pedagogisch handelen tussen ouders en pedagogisch medewerkers verloopt, zodat er inhoudelijk meer diepgang gegeven kan worden aan dit onderdeel van het werk.

Onderzoeksvraag: Wat is er nodig voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek tussen ouders en de pedagogisch medewerkers?

In het onderzoek is er gebruik gemaakt van verschillende manieren om data te verzamelen; een groepsinterview, individuele interviews, enquêtes en observaties. Voor de beantwoording is er gebruik gemaakt van verschillende respondenten zoals de opdrachtgever, de pedagogisch adviseur, de pedagogisch medewerkers en de ouders van De Speeldoos.

Bij de observaties is terug te zien dat er over het algemeen door de pedagogisch medewerkers een gebeurtenis van de dag wordt verteld. Een enkele keer wordt er ook iets over de ontwikkeling verteld, dit gebeurt echter niet expliciet. Uit de enquêtes en interviews met de pedagogisch medewerkers komt naar voren dat ze de communicatie met ouders als prettig ervaren. Er wordt verteld over de dag en hoe het kind zich voelde. Over de ontwikkeling wordt met name een mijlpaal verteld. Pedagogisch medewerkers geven aan dat ze graag meer met foto's willen doen. Ook uit de enquêtes en interviews met ouders blijkt dat ouders de communicatie goed beoordelen. Ook hier wordt gezegd dat er met name een gebeurtenis van de dag wordt verteld en hoe het kind zich voelde. Bij de ontwikkeling wordt er met name verteld over de sociaal-emotionele, de taal- en de motorische ontwikkeling, echter blijft dit allemaal vrij abstract. Ook ouders geven aan graag foto's te ontvangen van hun kind.

Voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek is het nodig dat er door de

pedagogisch medewerkers meer inzicht gegeven wordt aan ouders in de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast zou er een digitaal middel moeten komen waarin foto's gedeeld kunnen worden.

1 Inleiding

'Na een lange dag werken eindelijk mijn kleine Milou weer ophalen. Ik ben benieuwd hoe het vandaag weer is gegaan. Ik vind het soms zo lastig om te weten of ik het goed doe, maar dat zal vast iedere ouder hebben bij zijn eerste kind... Ik hoop dat Denise, de pedagogisch medewerker uit de groep van Milou, wat meer kan vertellen over hoe het is gegaan vandaag, want gisteren was 'alles goed', maar het gaat volgens hun altijd goed! Behalve die keer dat ze ziekjes was, toen heeft ze iets langer liggen slapen en heb ik haar uiteindelijk wat eerder opgehaald. Ach, ik moet ook gewoon niet zo onzeker zijn! Toch vraag ik me wel af of ze al wel genoeg praat... Hoe zit dat bij leeftijdsgenootjes, doen zij het al beter dan Milou? Ze kan soms de oren van je hoofd kletsen, maar gebruikt wel de meest rare zinnen. Dat maakt het ook wel heel erg grappig, maar ook een beetje zorgelijk...'

Het verhaal hierboven is een fictief verhaal met fictieve namen. Echter geeft het de aanleiding van het onderzoek weer. 'Het ging goed' is een onderzoek naar hoe de communicatie over het pedagogisch handelen op kinderdagverblijf De Speeldoos verloopt tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders. In het onderzoek wordt de communicatie tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders onder de loep genomen. Er spelen momenteel geen problemen in de organisatie. Ondanks dat de communicatie momenteel geen problemen kent, vindt de opdrachtgever, mevrouw Smits, het wel erg belangrijk dat dit wordt onderzocht. Het onderzoek zal dan ook deels als doel *kwaliteitsverbetering/deskundigheidsbevordering* hebben. Wanneer er over de communicatie wordt gesproken in het onderzoek, zal dit benoemd worden als *probleem*.

Kinderdagverblijf De Speeldoos is een onderdeel van de organisatie SKAR. SKAR biedt kinderopvang aan voor kinderen van 0 tot 13 jaar in Arnhem en omgeving. De Speeldoos bevindt zich in de wijk Elderveld te Arnhem. Het kinderdagverblijf heeft vijf groepen, waarvan er momenteel vier geopend zijn. Een van de vier groepen is een flexgroep en is niet de gehele week geopend. Het onderzoek zal plaatsvinden op de locatie, in samenwerking met mevrouw Smits.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de inleiding van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt de probleemanalyse en de literatuur behandeld, waarna de probleemstelling geformuleerd. In hoofdstuk 3 wordt de methode van onderzoek beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de deelvragen samengevat en beschreven. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 de conclusie en aanbevelingen geformuleerd en de discussie besproken. De bijlagen zijn een hyperlink naar een apart document dat alle bijlagen bevat. Via de inhoudsopgave kan je op de juiste bijlage klikken en word je automatisch naar de juiste pagina verwezen.

Definiëring van de centrale begrippen

Pedagogisch handelen volgens mevrouw Smits: Het begeleiden en opvoeden van kinderen tussen 0-4 met als belangrijkste aspect; de emotionele veiligheid. “Je kunt pas gaan ontwikkelen op andere gebieden als je je emotioneel veilig voelt”. In de pedagogische basisdoelen komt dit ook wel naar voren en in de trainingen staat dit voorop. Alles wat de pedagogisch medewerkers doen, moet voortkomen uit die emotionele veiligheid. Soms is niks doen ook een vorm van begeleiden, als er maar goed naar een kind wordt gekeken en vanuit daar wordt bepaald wat een kind individueel nodig heeft. Wat betreft de ontwikkeling van een kind gaat het op De Speeldoos met name om de volgende drie ontwikkelingsgebieden: de motorische ontwikkeling, de taalontwikkeling en de sociaal-emotionele ontwikkeling. Het handelen van de pedagogisch medewerkers moet gericht zijn op het stimuleren en ondersteunen van deze drie ontwikkelingsgebieden.

Pedagogisch medewerkers: De pedagogisch medewerkers zijn alle medewerkers die op de groepen werken. De pedagogisch medewerkers zijn allemaal gekwalificeerd volgens de wet en regelgeving en beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag. Zij zijn mentor van kinderen uit de groep, dit betekent dat zij de ontwikkeling nauwkeurig volgen en dat zij een vast aanspreekpunt van de ouders zijn (Kinderopvang SKAR, 2011).

2 Probleemanalyse

In de probleemanalyse wordt het probleem in kaart gebracht. De informatie die gebruikt wordt, komt uit literatuurstudie en vanuit gesprekken met de opdrachtgever, mevrouw Smits.

2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

2.1.1 De belanghebbenden en hun behoeften

Bij dit onderzoek zijn er verschillende belanghebbenden. Zo zijn er de pedagogisch medewerkers van De Speeldoos, de kinderen die bij De Speeldoos komen en hun ouders en als laatste de locatiemanager. Op De Speeldoos heb je te maken met de ontwikkeling van kinderen tussen de 0 en 4 jaar. Volgens mevrouw Smits zijn de belangrijkste ontwikkelingsgebieden de motorische, de sociaal-emotionele en de taalontwikkeling. Kohnstamm (2009) schrijft dat het woord 'ontwikkeling' zo'n bekende en vertrouwde klank heeft als het gaat om kinderen, dat je er daarom lang niet altijd bij stil staat wat dit begrip eigenlijk betekent. Tijdens het eerste gesprek op locatie met mevrouw Smits kwam naar voren dat het begrip *ontwikkeling* voor ouders vaak ook vaag is. Ze weten soms helemaal niet wat er allemaal onder dit begrip valt. Tijdens de laatste vergadering van de oudercommissie heeft mevrouw Smits meer doorgevraagd op de persoonlijke behoefte van ouders. Zij gaven aan behoefte te hebben aan meer diepgang in de communicatie. Nu wordt er voornamelijk gecommuniceerd in zinnen als 'het ging goed', maar dan weten de ouders niet wat er goed ging en wat hun kind die dag heeft gedaan. Zij willen graag specifiekere en meer inhoudelijke informatie horen van de pedagogisch medewerkers en zo ook meer te weten komen over welke ontwikkelingsgebieden er zijn, waar ze die dag aan gewerkt hebben met hun kind en hoe ze dit hebben gedaan. Wat betreft de pedagogisch medewerkers vindt mevrouw Smits dat zij goed werk verrichten. Een punt dat de pedagogisch medewerkers wel lastig vinden, is het communiceren over hun werk, dus het communiceren over hun pedagogisch handelen. Mevrouw Smits geeft aan dat zij hier extra handvaten voor nodig hebben. Dit gebrek aan handvaten komt waarschijnlijk voort uit hun werkstijl, een 'doener'. 'Doeners zijn accommodators omdat zij uitblinken in het zich onmiddellijk aanpassen aan nieuwe situaties' (Hendriksen, 2006, p.28). De pedagogisch medewerkers handelen vaak vanuit gewoonte en routine, maar kunnen vaak niet verwoorden waarom ze iets doen en welke ontwikkelingsgebieden ze hiermee stimuleren. Dit zou volgens mevrouw Smits ook voort kunnen komen uit een gebrek aan kennis. Ook gaf zij aan dat de pedagogisch medewerkers hier zelf geen problemen in ervaren, terwijl daar tegenover staat dat de ouders wel aangeven dat er verbetering mogelijk is in de communicatie onderling.

2.1.2 De missie, visie en doelstelling van SKAR

In het Pedagogisch beleidskader van Kinderopvang SKAR beschrijft de organisatie haar missie, visie en doelstellingen (Kinderopvang SKAR, 2011). Deze deelparagraaf zal met behulp van dit beleidskader worden beschreven, zodat duidelijk wordt waar SKAR voor staat.

Kinderopvang SKAR biedt kinderopvang aan voor kinderen van 0 tot 13 jaar door middel van dagopvang, buitenschoolse opvang (naschoolse, tussenschoolse, voorschoolse en vakantieopvang) en gastouderopvang. SKAR is een maatschappelijke organisatie die bewust kiest voor kinderopvang voor iedereen. Het draait bij Kinderopvang SKAR om kinderen en hun ouders. De pedagogisch medewerkers zijn partners in opvoeding. SKAR ziet ieder kind als de motor van zijn of haar eigen ontwikkeling. Elke vraag of ieder probleem wordt benaderd vanuit een open en positieve grondhouding. SKAR streeft naar een hoog pedagogisch niveau en een gedifferentieerd dienstenpakket.

SKAR heeft vier pedagogische basisdoelen, namelijk: ze bieden kinderen emotionele en fysieke veiligheid, de gelegenheid hun persoonlijke competenties te ontwikkelen, de gelegenheid sociale competenties te ontwikkelen en de kans zich de normen en waarden van de samenleving eigen te maken.

Om deze vier pedagogische basisdoelen te bereiken, wordt er gewerkt met de zes interactievaardigheden. Volgens Deynoot-Schaub et al. (2009) zijn er een zestal kwaliteiten die pedagogisch medewerkers in de interactie met kinderen moeten laten zien. Deze kwaliteiten zijn sensitieve responsiviteit, respect voor de autonomie van het kind, structureren en grenzen stellen, praten en uitleggen, ontwikkelingsstimulering en het begeleiden van interacties tussen kinderen. Deze interactievaardigheden zullen later in dit onderzoek nog aan bod komen, zie deelparagraaf 2.1.7. Kinderopvang SKAR is een vooruitstrevende en toonaangevende, maatschappelijk bewogen organisatie die continu bouwt aan de kwaliteit van de dienstverlening, zoekt naar vraaggerichte oplossingen en ze ontwikkelen innovatieve producten en diensten.

2.1.3 De situatie nu en de beoogde situatie

Om een beeld te schetsen van hoe de situatie voorheen was in de kinderopvang en hoe de situatie nu is, is er gekeken naar economische factoren landelijk gezien en in de organisatie. Hiermee is onderzocht welke factoren een rol spelen bij het probleem. Daarnaast wordt ook de beoogde situatie volgens mevrouw Smits beschreven.

Ongeveer vijf jaar geleden heeft landelijk gezien de kinderopvang het erg moeilijk gekregen. Er was een afname van 72 duizend kinderen in de periode tussen 2012 en 2014. “In de dagopvang was de krimp het grootst. Daar kwamen 50 duizend kinderen minder binnen, een daling van 11 procent” (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Verschillende ontwikkelingen spelen een rol in de afnemende vraag naar kinderopvang. Zo was er tussen 2012 en 2014 een daling van het aantal kinderen in Nederland van 2,5%. Ook heeft de economische crisis een rol gespeeld, met als voornaamste gevolg de toegenomen werkloosheid. Dit zorgde ervoor dat er minder vraag was naar kinderopvang. Tenslotte was er een daling van het aantal ontvangers van

kinderopvangtoeslag, wat ook zorgde voor minder kinderen in de dagopvang (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Voor kinderdagverblijf De Speeldoos was het in die periode dus van belang om te zorgen dat ze konden blijven bestaan, hier was namelijk een terugloop van het aantal kinderen van 20% tot 25%. Tijdens vergaderingen en overleggen was er weinig tot geen ruimte om te praten over de communicatie en over het pedagogisch handelen. Dit kwam ook doordat het aantal vergaderingen per jaar werd beperkt, want tijd voor vergaderingen kost geld. Alle tijd die er was, werd ingenomen door te bespreken hoe de organisatie draaiende kon blijven. Dit in tegenstelling tot de tijd voordat de kinderopvang leeg liep. In die periode was er wel tijd, ruimte en geld om aandacht te besteden aan het pedagogisch handelen en de communicatie en werd dit ook gedaan.

Voor de pedagogisch medewerkers is de werkdruk in de periode dat de kinderopvang leeg liep toegenomen. De werkdruk nam niet alleen toe doordat de pedagogisch medewerkers meer taken kregen, maar door de onzekerheid die ze ervaarden. Zo hebben er in deze periode drie reorganisaties plaatsgevonden. SKAR is in deze periode samengegaan met de organisatie Korein, een overkoepelde organisatie die zorgt voor kinderopvang, begeleiding, activiteiten en zakelijke dienstverlening.

De situatie bij De Speeldoos is momenteel vrij stabiel. Hierdoor is volgens mevrouw Smits ook weer ruimte om aandacht te besteden aan de communicatie en het pedagogisch handelen. De beoogde situatie volgens mevrouw Smits is dat de pedagogisch medewerkers meer handvaten hebben om woorden te geven aan hun handelen en dat zij deze woorden ook om kunnen zetten in begrijpbare taal voor de ouders. Het onderzoek zal uiteindelijk twee doeleinden hebben, ten eerste zal het onderzoek bijdragen aan deskundigheidsbevordering, de pedagogisch medewerkers zullen meer handvaten hebben om het communiceren over het pedagogisch handelen te verbeteren en ten tweede zal het bijdragen aan de public relations (PR). Het draagt bij aan de PR, omdat een verbeterde kwaliteit het imago van het kinderdagverblijf ten goede zal komen.

2.1.4 Het 7S-model

Tot zover komt er naar voren dat het probleem voornamelijk intern is. Om dit duidelijker in kaart te brengen, wordt er in deze paragraaf gebruik gemaakt van het 7S-model. Dit model biedt volgens Weber en Doelen (2010) een handvat om de organisatie te beschrijven en te analyseren.

Strategy

SKAR heeft als hoofddoel om opvang te bieden aan kinderen van 0 tot 13 jaar. Daarnaast hebben zij vier pedagogische basisdoelen, zie paragraaf 2.1.2. Voor SKAR is iedere vorm van

kinderopvang in Arnhem die niet bij SKAR hoort een concurrent. Wanneer er specifiek gekeken wordt naar De Speeldoos, dan is er een nieuwe concurrent bij gekomen, namelijk kinderdagverblijf Kindergarden. Kindergarden is sterk in het verkopen van zichzelf, zij hebben wat betreft uiterlijk aantrekkelijke locaties. Bij SKAR is dit minder het geval. Mede om deze reden vindt De Speeldoos het ook belangrijk om hun sterke kanten naar buiten te presenteren. Volgens mevrouw Smits hechten zij minder waarde aan het uiterlijk schoon van de locatie, maar vinden zij het belangrijker om zo goed mogelijk pedagogisch te handelen. Op De Speeldoos is met behulp van de Verbeter-Meter een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit rapport geeft inzicht in de sterke en minder sterke punten van de Speeldoos als het gaat om de tevredenheid van ouders en biedt aanknopingspunten voor verbeteringen. Uit de verbetermeter blijkt dat ouders De Speeldoos gemiddeld met een 7,6 beoordelen.

Structure

Op De Speeldoos zit een locatiemanager en negen pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers zijn als team (onder leiding van de locatiemanager) verantwoordelijk voor de locatie en met hun directe collega's verantwoordelijk voor de groep (Kinderopvang SKAR, 2011). Van deze pedagogisch medewerkers zijn er vier bevoegd om te werken met het voor- en vroegschoolse educatie(VVE)-programma. Op De Speeldoos rapporteren alle pedagogisch medewerkers over de groep waar zij werkzaam in zijn, dit doen zij in een schriftelijke overdracht. Daarnaast is er ook een mondelinge overdracht wanneer de kinderen worden opgehaald door hun ouders.

Systems

Tijdens werkbesprekingen worden er observaties besproken, conclusies getrokken, besluiten genomen en plannen gemaakt. Er kan besloten worden tot aanpassingen in aanpak en organisatie van de groep. De uitkomsten en plannen worden structureel besproken en geëvalueerd binnen het team in overleg met de locatiemanager en zo nodig de werkbegeleider van kinderopvang SKAR. Verder wordt er waar nodig ook gesproken met de desbetreffende ouders van het kind (Kinderopvang SKAR, 2011). Er zijn ook nog andere procedures, die vallen onder een kwaliteitssysteem. Bij een jaarlijkse keuring kreeg De Speeldoos een HKZ keurmerk. Hier gaan ze niet meer mee door vertelt mevrouw Smits, want het HKZ keurmerk heeft weinig waarde voor de kinderopvang. Echter gaan ze met het kwaliteitssysteem wel nog door. Dit is meetbaar, doordat het met een checklist nagegaan wordt. De laatste jaren schort aan het kwaliteitssysteem ook het een en ander, ook hier is te weinig tijd en aandacht aan besteed. Echter SKAR is zich hierin ook aan het verbeteren.

Staff

De leeftijd van de medewerkers ligt tussen de 34 jaar en de 55 jaar. Het opleidingsniveau van de pedagogisch medewerkers is niet bij iedereen hetzelfde, vrijwel iedereen is MBO niveau geschoold, op één iemand na, zij is HBO geschoold, net als de locatiemanager. Er wordt van de medewerkers verwacht dat zij creatief, energiek, stressbestendig en flexibel zijn. Daarnaast wordt aandacht besteed aan trainingen en opleidingen. Momenteel heeft iedereen de training gevolgd voor Uk en Puk. Daarnaast zijn er vier pedagogisch medewerkers geschoold om te werken met het VVE-programma Ook krijgt iedereen de benodigde scholing, bijvoorbeeld EHBO en BHV. Door bezuinigingen en verschuiving in belangen van de organisatie is er een minimale aandacht besteed aan trainingen en opleidingen van de pedagogisch medewerkers. Het team op de Speeldoos is een hecht team, ze werken ook al lang samen. Degene die hier het kortst werkt, werkt er al acht jaar. Dat ze al zo lang samenwerken heeft positieve en negatieve kanten. Positief is dat ze erg op elkaar zijn ingespeeld en ze makkelijk veel taken zelfstandig aankunnen. Een keerzijde is dat er al lang geen frisse wind meer door De Speeldoos heeft gewaaid, er kunnen blinde vlekken ontstaan. Er zijn wel nieuwe pedagogisch medewerkers aangenomen in het verleden, maar deze zijn ondertussen ook weer allemaal ontslagen als gevolg van de bezuinigingen. Mevrouw Smits zou wel graag een nieuwe, jonge pedagogisch medewerker op De Speeldoos willen, voor een nieuwe en frisse blik.

Style

Op De Speeldoos zelf is er geen sprake van managementlagen. De pedagogisch medewerkers kunnen direct naar mevrouw Smits toe komen. In de totale organisatie is hier wel sprake van. De directeur van SKAR moet verantwoording afleggen aan het hoofdkantoor van Korein in Eindhoven. Inhoudelijk worden de pedagogisch medewerkers ook ondersteunt door andere medewerkers, voor trainingen en coaching. Dit gebeurt door pedagogisch adviseurs. De pedagogisch adviseurs werken wel binnen de organisatie, maar je huurt ze als het ware in. Het kan zo zijn dat in de organisatie een bepaald besluit genomen wordt, en dat wordt dan geïmplementeerd door bijvoorbeeld de pedagogisch adviseurs.

Mevrouw Smits heeft geen inspraak in de locatie overstijgende besluiten. De interne zaken kan ze wel zelf bepalen, hierbij is het uitgangspunt wel het beleid van de organisatie. Als een pedagogisch medewerker inbreng heeft op De Speeldoos, gaat mevrouw Smits kijken of de inbreng terecht is, hoe ze het eventueel kunnen oplossen en of dit haalbaar is. Dit moet ook allemaal weer binnen de beleidskaders zijn. Als het op het niveau van de pedagogisch medewerkers ligt, probeert ze hen zelf over het probleem na te laten denken en een oplossing hiervoor te bedenken. Ze ondersteunt hierin wel en geeft kaders aan, maar gaat het niet overnemen. Binnen de kaders hebben de medewerkers zelf nog vrijheid om te schuiven met

bijvoorbeeld het rooster.

Shared values

Een aantal jaar geleden toen SKAR een zelfstandige organisatie was, was er veel kennis van de visie en werkwijze. In de overgang naar Korein is er veel gezocht naar hoe de visie bij Korein was en hoe dit overeenkomt met SKAR. Er waren veel verschillen in de visie en werkwijze. Bij Korein werd er meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers gelegd. Daar hebben de pedagogisch medewerkers wel erg aan moeten wennen, maar ondertussen hebben ze zich hier wel redelijk goed in aangepast. Mevrouw Smits is soms ook nog wel eens zoekende, als ze bijvoorbeeld iets hoort wat ze niet herkent. Vaak kent ze het uiteindelijk dan wel, maar gebruikt Korein daarvoor dan net een andere benaming. Korein is ook meer van de mooie benamingen, wat de PR ten goede komt. Organisatie breed was er een half jaar geleden voor SKAR nog niet zoveel veranderd, ze hadden nog steeds het gevoel dat ze SKAR waren, maar nu voelen ze zich wel onderdeel van Korein.

Skills

Gebied	Sterk	Gemiddeld	Zwak
Strategy	X		
Structure	X		
Systems		X	
Staff		X	
Style	X		
Shared values		X	

2.1.5 Pedagogen

Met betrekking tot het onderwerp is er gekeken naar wat belangrijke personen in de pedagogiek over communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders hebben gezegd. Tijdens deze zoektocht zijn verschillende pedagogen naar voren gekomen, namelijk Korczak, Dewey en Blokland.

In het boek 'over opvoeden gesproken' schrijft Blokland (2010) voornamelijk pedagogische adviezen. Dit onderzoek gaat zich ook voornamelijk richten op het geven van pedagogische adviezen aan pedagogisch medewerkers en eventueel ouders. Om deze reden is er onderzocht welke theoretische informatie bruikbaar is omtrent het onderwerp. Volgens Blokland (2010) biedt informatie ouders de mogelijkheid om de zaken eens in een ander perspectief te zien. Vaak ontstaat er meer inzicht in oorzaken en achtergronden van een bepaald gedrag en dat

helpt om er beter mee overweg te kunnen. Veel ouders weten namelijk niet wat je wel en niet op een bepaalde leeftijd van een kind kan verwachten. Volgens zowel Dewey als Korczak gaat het in de opvoeding niet om 'het' kind als abstractie, maar altijd om 'dit' kind, in interactie met deze concrete wereld (Berding, 2002). Het gedachtegoed van Korczak wordt gekenmerkt door vijf principes, namelijk respect voor het kind (als mens) in iedere levensfase, een gelijkwaardige relatie tussen volwassene en kind, het recht van het kind te zijn zoals het is, het recht van het kind op de dag van vandaag en het recht van het kind op zijn eigen ontwikkeling. Daarom streeft Korczak naar een regelmatige ontmoeting met en inspiratie voor iedereen die in hun werk een opvoedkundige relatie hebben met kinderen (Korczak Stichting, 2014). Gericht op dit onderzoek is het dus van belang dat pedagogisch medewerkers en ouders regelmatig samenkomen om op een lijn te zitten over de ontwikkeling en opvoeding van kinderen. Met een dergelijke benadering van de pedagogisch medewerkers naar de kinderen en ouders toe, kan er concreet gekeken worden naar elk kind individueel. Om te kijken naar ieder kind individueel, moet je als pedagogisch medewerker of als ouder wel weten waar je op moet letten. Kinderen ontwikkelen zich op veel verschillende gebieden.

2.1.6 Pedagogisch handelen; ontwikkelingsgebieden

Na aanleiding van de pedagogische adviezen die Blokland (2010) stelt over dat ouders vaak niet weten wat ze van kinderen op een bepaalde leeftijd wel of niet kunnen verwachten, is er gekeken naar verschillende ontwikkelingsgebieden van kinderen. Op De Speeldoos wordt er gewerkt aan veel verschillende ontwikkelingsgebieden. Volgens mevrouw Smits zijn de drie grootste en belangrijkste ontwikkelingsgebieden waaraan gewerkt wordt, de motorische, taal- en sociaal-emotionele ontwikkeling. Berding (2002) beschrijft de visie van John Dewey. Een deel hiervan beschrijft dat wat het kind nog niet kan, weet of mag. De onrijpheid van het kind is voor Dewey geen negatieve karakteristiek, maar vormt juist 'a positive force or ability – the power to grow'. Groei is volgens Dewey *het* kenmerk van alle leven. Kinderen leven deze kracht actief uit, zij wachten niet af tot 'de wereld' hen daartoe uitnodigt. De ontwikkeling van al deze gebieden wordt gestimuleerd door de pedagogisch medewerkers. Echter komt er ook veel vanuit het kind zelf. Zowel Dewey als Korczak zien de kindertijd als een eigen, zelfstandige betekenis. Het kind zoekt, al onderzoekend en uitproberend, zijn weg door het leven (Berding, 2002).

De motorische ontwikkeling begint al voor de geboorte (Kohnstamm, 2009). De motorische ontwikkeling maakt vooral in de eerste twee levensjaren een grote groei door, in deze tijd krijgen kinderen een steeds betere lichaamsbeheersing. Beginnend als een in elkaar gedoken wezen kunnen kinderen na twee jaar in principe gaan en staan waar ze willen. Het nieuwsgierig

zijn naar wat ze zien, stimuleert lichamelijke oefening. Men maakt onderscheid tussen de grove en de fijne motoriek. Onder de grove motoriek verstaan we de grote gebaren met behulp van spieren en spiergroepen dicht bij de romp, zoals zwaaien, bukken, traplopen en fietsen. Met de fijne motoriek bedoelen we kleine bewegingen die je met je handen of vingers maakt. Dit zijn bewegingen zoals het vasthouden van iets of schrijven (Kohnstamm, 2009).

De taalontwikkeling begint vanaf de geboorte. Een pasgeboren baby hoort een stem en reageert daarop. Dit is het begin van de taalontwikkeling. Daarna volgt het maken van geluidjes, het nadoen van klanken, brabbelen, woordjes zeggen en zinnen maken. Het is belangrijk om als ouder veel te praten, spelen, voorlezen en te zingen met je kind. Hierdoor leert je kind woorden en praten (Stichting opvoeden, z.d.).

Tenslotte is er de sociaal-emotionele ontwikkeling. Om sociale relaties aan te kunnen gaan en te onderhouden is het van groot belang dat kinderen zich leren hechten aan belangrijke personen. Deze hechting begint vanaf de geboorte. In de eerste twee levensjaren staat de sociale ontwikkeling voorop. Vanaf twee jaar is spelen een belangrijke factor in het leren van sociaal gedrag. Door naast of samen met een ander kind te spelen, leert een kind om de gevoelens en gedachtes van een ander te begrijpen. De sociale ontwikkeling heeft ook te maken met het vermogen om zich in de gedachtewereld en gevoelswereld van een ander te verplaatsen (Tieleman, 2015). De periode van de kinderopvang omvat vaak een lange, belangrijke periode van de sociaal-emotionele ontwikkeling. Door het langdurig samen zijn met andere kinderen in een groep, leren kinderen hoe ze moeten functioneren in een groep. Ze leren maatschappelijk functioneren en de regels die hiervoor zijn (Delfos, 2012).

2.1.7 Interactievaardigheden

In paragraaf 2.1.2 werd beschreven dat er vier pedagogische basisdoelen zijn, waaraan gewerkt kan worden met de zes interactievaardigheden. Met behulp van Deynoot-Schaub et al. (2009) wordt er in deze deelparagraaf omschreven wat de zes interactievaardigheden inhouden. Deze interactievaardigheden helpen de pedagogisch medewerkers om handvaten te hebben in de interactie met kinderen.

Sensitieve responsiviteit: Dit wordt ook wel 'warmte' of 'ondersteunende aanwezigheid' genoemd. Dit staat voor de vaardigheid om signalen die aangeven of een kind zich niet goed voelt of behoefte heeft aan ondersteuning, op te merken, goed te interpreteren en er passend op te reageren. Daardoor zal een kind zich begrepen, geaccepteerd en veilig voelen. Ook draagt sensitieve responsiviteit bij aan de ontwikkeling van een veilige gehechtheidsrelatie tussen kind en pedagogisch medewerker. Daarnaast beschermt een sensitieve reactie het kind tegen overmatige stress. Sensitieve responsiviteit van de pedagogisch medewerkers dragen

dus bij aan een gevoel van veiligheid bij de kinderen, maar ook aan de ontwikkeling van persoonlijke, sociale en morele competentie van kinderen.

Respect voor de autonomie van het kind: Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerkers de kinderen de kans geven om dingen zelf te doen en uit te proberen, dus respect heeft voor de autonomie van het kind. De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen actief om dingen zelf te proberen en respecteert ook eigen ideeën en oplossingen. Het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde van het kind zullen groeien.

Structureren en grenzen stellen: Dit begrip, ook wel 'controle', verwijst naar de vaardigheid om aan kinderen duidelijk te maken wat er van hen verwacht wordt en om ervoor te zorgen dat zij zich hieraan houden. Dit moet doortastend, consequent en respectvol gebeuren. Ook dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid voor het kind.

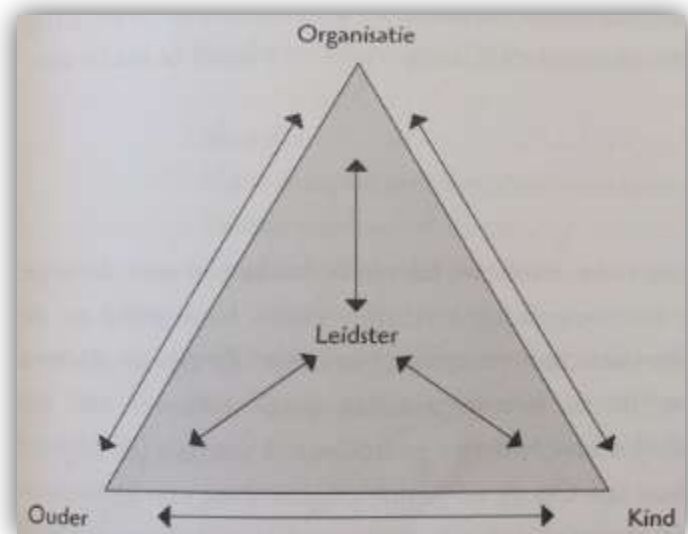
Praten en uitleggen: Deze vaardigheid heeft betrekking op de talige interactie tussen de pedagogisch medewerker en de kinderen. Een pedagogisch medewerker die goed is in praten en uitleggen, praat niet alleen regelmatig met de kinderen, maar stemt ook de timing en inhoud van de interacties af op het begripsniveau en de interesse van de kinderen. Deze vaardigheid draagt ten eerste bij aan de taal- en cognitieve ontwikkeling. Daarnaast bevordert goed uitleggen ook de sociale ontwikkeling en de gewetensvorming.

Ontwikkelingsstimulering: Dit heeft vooral betrekking op de stimulering van de persoonlijke competentie van de kinderen. Het gaat hierbij om de 'extra' stimulering die de pedagogisch medewerker aan de kinderen biedt om hun motorische, cognitieve en taalontwikkeling en de creativiteit te ontwikkelen. Deze stimulering wordt afgestemd op de aandacht en het begripsniveau van de kinderen, zo wordt overstimulering voorkomen.

Begeleiden van interacties tussen kinderen: Het is van groot belang dat de pedagogisch medewerker de onderlinge interacties, dus tussen de kinderen onderling, waar nodig goed begeleid.

2.1.8 Communicatievaardigheden

Het onderzoek gaat zich richten op de communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen. De vraag die



hierbij naar voren komt, is wat goede communicatie nou eigenlijk is. Dit is onderzocht met behulp van het boek 'Communiceren met ouders? Maak er werk van!' (Langedijk, 2010). In dit boek wordt duidelijk beschreven wat er verwacht wordt van pedagogisch medewerkers omtrent de communicatie met ouders.

Volgens Langedijk (2010) is de rol van de pedagogisch medewerker heel belangrijk in het contact met ouders. Het gedrag van de pedagogisch medewerker naar de ouders toe is bepalend voor het beeld dat ouders hebben van de organisatie en de wijze waarop het pedagogisch handelen op het kinderdagverblijf vorm krijgt. De pedagogisch medewerker is niet alleen de spin in het web in de groep, maar heeft naast de taak van zorg en begeleiding van de kinderen, een uiterst belangrijke rol in de contacten met ouders. In de dynamische driehoek is dit schematisch weergegeven (Langedijk, 2010).

Iemand die vooral bekend staat als de pedagoog van de interactie in communicatie is Dewey. In Dewey's woorden is communicatie 'the making of something in common'. Communicatie is een proces van samenwerking, van onderlinge afstemming van het handelen gericht op het realiseren van een gezamenlijk doel. Dingen, handelingen en gebeurtenissen worden door communicatie tot iets gemeenschappelijks gemaakt (Biesta & Miedema, 1999). Dewey sluit erg aan bij dit onderzoek omdat hij communicatie zo belangrijk vindt. Volgens Dewey groeien mensen doordat ze communiceren. Als een persoon iets ervaart en er niet met iemand over kan praten, dan groeit hij niet. Interactie is fundamenteel (Persoonlijke communicatie meneer Pouwels).

Om gesprekken met ouders te voeren heeft een pedagogisch medewerker communicatieve vaardigheden nodig. Langedijk (2010) geeft aan dat een bepaalde houvast in gesprekken met ouders de gespreksstructuur voor de diverse gesprekken vormt. Eén overkoepelende gespreksstructuur blijkt voor alle gesprekken met ouders een handige kapstok te zijn.

Belangrijke houvasten zijn: (1) communicatieve (basis)vaardigheden: luisteren, samenvatten en (door)vragen; (2) gespreksstructuren. Actief luisteren betekent dat je let op je luisterhouding, je vragen stelt, je samenvat, reageert en niet bang bent voor stiltes. Door samen te vatten wat een ouder zegt, geef je erkenning aan de ouder en geef je aan dat je de ouder begrijpt. Ook helpt samenvatten om structuur aan het gesprek te geven, te controleren of je de ouders goed hebt begrepen en rust te brengen in een gesprek. Doorvragen is belangrijk omdat je hiermee de ander uitnodigt om te praten en aangeeft dat je luistert en geïnteresseerd bent. Een gespreksstructuur die gehanteerd kan worden is de jij-ik-wij structuur. Bij deze gespreksstructuur richt je je eerst tot de ouder (jij) door bijvoorbeeld welkom te heten en een vraag te stellen, daarna breng je jouw ideeën, gedachten of gevoelens (ik) naar voren, om

vervolgens te kijken naar hoe je er samen uit kunt komen (wij) (Langedijk, 2010). Op het kinderdagverblijf vinden er 's morgens en 's middags overdrachtsgesprekken plaats. Bij de overdracht 's middags is het belangrijk om van te voren te bedenken of er iets is dat de ouder moet weten. Bijvoorbeeld een leuk voorval, een bijzondere stap in de ontwikkeling, een incident of een klein ongeval. Hierin kun je altijd iets toevoegen over de ontwikkeling van het kind.

2.1.9 Eerder gedaan onderzoek

Tavecchio, IJzendoorn, Verhoeven, Reiling & Stams (1996) hebben onderzoek gedaan naar de afstemming tussen ouders en professionele opvoeders in relatie tot de kwaliteit van kinderopvang. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat pedagogisch medewerkers voor de zware opgave staan om een werkbare combinatie te vinden tussen het voorzien in de behoefte aan opvang bij de uiteenlopende gebruikers enerzijds (vraag naar flexibiliteit, specialisme en veelvormigheid) en het vormgeven van een verantwoord pedagogisch klimaat als aanvulling op de thuissituatie anderzijds. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij onmisbaar om met allerlei ouders op een goede wijze te communiceren, vragen te beantwoorden, klachten aan te horen of conflicten op te lossen. Ook kwam naar voren dat communicatie met ouders vooral voor jonge pedagogisch medewerkers een knelpunt vormde. Communicatieve vaardigheden worden door een groot deel van de pedagogisch medewerkers met name genoemd als aspecten waar ze wel wat meer voorbereiding hadden willen hebben. De communicatie tussen de opvoeders en pedagogisch medewerkers kan van belang zijn voor de kwaliteit van de opvang. Een goede en intensieve communicatie zou kunnen leiden tot een betere afstemming tussen het huiselijk opvoedingsmilieu en het kinderdagverblijf. Betere communicatie vertoont bovendien enige samenhang met een hogere mate van welbevinden van het kind in de opvangsituatie (Tavecchio et al., 1996).

2.1.10 De doelgroep, onderzoekspopulatie

De doelgroep die wij gaan onderzoeken is iedereen die direct betrokken is bij De Speeldoos. Dit omvat de ouders en de pedagogisch medewerkers. Daarnaast zal ook de pedagogisch adviseur van SKAR, mevrouw Tromp betrokken worden in het onderzoek.

Op De Speeldoos zijn er steeds minder allochtone kinderen. De verklaring die mevrouw Smits hiervoor geeft, is dat de allochtone mensen met een lage Sociale Economische Status (SES) het hardst getroffen zijn door de economische crisis en dus geen geld meer hadden voor de kinderopvang. De allochtone kinderen die er momenteel zijn, zijn er voornamelijk voor het VVE-programma dat geboden wordt op De Speeldoos. Wat opvallend is, is dat er steeds vaker allochtone kinderen uit Oost-Europa komen, bijvoorbeeld uit Polen en Oekraïne. Verder is de

populatie van de Speeldoos erg gemengd. Zo zit er veel verschil in het opleidingsniveau en het SES van de ouders.

2.1.11 Beïnvloedende factoren

Er zijn factoren die van invloed zijn op het probleem. Kinderdagverblijf De Speeldoos heeft zich aan bepaalde wetten en regels te houden. Sinds de Wet kinderopvang in 2005 werd ingevoerd en de marktwerking opkwam bij de kinderdagverblijven, zijn veel organisaties zich gaan realiseren dat zij naar ouders moeten uitstralen wat hun visie op de ontwikkeling van het kind is en dat zij aandacht hebben voor de wensen en behoeften van ouders. De kinderopvangorganisaties zijn zich gaan realiseren dat als zij niet duidelijk en transparant naar ouders toe zijn, ouders niet naar hun toe komen en dus ook geen kinderen. Aandacht voor de wensen en behoeften van ouders is noodzaak geworden en dit is ook steeds meer terug te vinden in de visies van kinderopvangorganisaties (Langedijk, 2010). Ook is er met ingang van 1 januari 2016 een nieuwe wet gekomen, namelijk de Wet versterking positie ouders kinderopvang en peuterspeelzalen. Met deze wet krijgen ouders een rol in de kwaliteit van de opvang en krijgen zij hierdoor meer te zeggen. Hierdoor wordt de pedagogisch medewerker ook uitgedaagd om met een kritische blik naar het eigen handelen te kijken (Eerste Kamer der Staten-Generaal, z.d.). Op De Speeldoos is er een oudercommissie. Deze oudercommissie komt vijf keer per jaar samen. Er worden verschillende onderwerpen besproken zoals beleid en de gang van zaken. Ouders proberen daarin objectief te kijken naar wat De Speeldoos nodig heeft. Ook kan er dieper in gegaan worden op een onderwerp wat op dat moment speelt. Zo is mevrouw Smits met de ouders in gesprek gegaan over de communicatie tussen de ouders en pedagogisch medewerkers. Hierdoor is ze erachter gekomen dat ouders, zoals al eerder beschreven, behoefte hebben aan meer diepgang in de communicatie over hun kind.

2.2 Conclusie probleemanalyse

Uit de probleemanalyse komt naar voren dat er in de loop van de jaren om verschillende redenen te weinig aandacht is besteed aan de communicatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers. Zo geven de ouders aan dat zij graag meer inhoudelijke informatie willen over hun kind. Volgens mevrouw Smits hebben de pedagogisch medewerkers hiervoor meer handvaten nodig. Mevrouw Smits gaf ook aan dat medewerkers misschien niet goed weten hoe ze hun handelen kunnen verwoorden. Of dit komt door een gebrek aan kennis zal in dit onderzoek niet onderzocht worden. Dit onderzoek gaat zich wel richten op het verwoorden van het pedagogisch handelen.

Door bezuinigingen in de kinderopvang is er vrijwel geen tijd, geld en ruimte in het pedagogisch

handelen geïnvesteerd. Momenteel is de situatie stabiel, waardoor er wel weer tijd en ruimte is die geïnvesteerd kan worden. Daarnaast is door de Wet versterking positie ouders kinderopvang en peuterspeelzalen het belang van ouderbetrokkenheid vergroot. Hierdoor is het nog belangrijker geworden om in de wensen en behoeften van ouders te voldoen. Uit het 7S-model blijkt dat op verschillende onderdelen van de organisatie nog zwakke punten zitten die versterkt kunnen worden, zoals bij systems, staff en shared values. Er wordt op De Speeldoos gewerkt aan verschillende ontwikkelingsgebieden. De drie belangrijkste ontwikkelingsgebieden zijn de motorische, taal- en sociaal-emotionele ontwikkeling. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om deze ontwikkelingsgebieden te begeleiden en stimuleren bij de kinderen en om hierover te communiceren naar ouders. Ook werken de pedagogisch medewerkers met de zes interactievaardigheden. Deze sluiten aan bij de vier pedagogische basisdoelen van SKAR. Langedijk (2010) benadrukt hoe belangrijk de rol van de pedagogisch medewerker is in het contact met ouders. Om gesprekken met ouders te voeren heeft een pedagogisch medewerker communicatieve vaardigheden nodig. Uit onderzoek van Tavecchio en collega's (1996) komt wederom naar voren dat communicatieve vaardigheden onmisbaar zijn om met ouders op een goede wijze te communiceren. Betere communicatie vertoont bovendien samenhang met een hogere mate van welbevinden van het kind in de opvangsituatie. Het is van belang dat er onderzocht wordt hoe de huidige situatie omtrent de communicatie over het pedagogisch handelen is en wat er nodig is om deze te verbeteren. Deze verbeteringen zijn gericht op kinderdagverblijf De Speeldoos.

2.3 Probleemstelling

Onderzoeksdoel: Dit onderzoek moet kennis en inzicht geven over hoe de communicatie over het pedagogisch handelen tussen ouders en pedagogisch medewerkers verloopt, zodat er inhoudelijk meer diepgang gegeven kan worden aan dit onderdeel van het werk.

Onderzoeksvraag: Wat is er nodig voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek tussen ouders en de pedagogisch medewerkers?

Deelvragen:

1. Hoe ziet het dagelijks handelen van de pedagogisch medewerkers eruit met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?
2. Wat zijn de ideeën en opvattingen van de pedagogisch medewerkers met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?

3. Wat zijn de ideeën en opvattingen van de ouders met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?
4. A. Hoe verloopt de communicatie tussen ouders en de pedagogisch medewerkers momenteel volgens de pedagogisch medewerkers?
 B. Komt de beleving van de pedagogisch medewerkers, deelvraag 4a, overeen met de geobserveerde overdrachtsmomenten?
 C. Hoe verloopt de communicatie tussen ouders en de pedagogisch medewerkers momenteel volgens de ouders?

3 Methode van onderzoek

<i>Deelvraag</i>	<i>Databronnen</i>	<i>Verzameling techniek</i>	<i>Kwalitatief/kwantitatief</i>
<i>Vooronderzoek</i>	Mevrouw Smits / Mevrouw Tromp	Individuele interviews	Kwalitatief
<i>Deelvraag 1</i>	Medewerkers /	observaties	Kwalitatief
<i>Deelvraag 2</i>	Medewerkers	Individuele interviews / enquêtes	Kwalitatief / kwantitatief
<i>Deelvraag 3</i>	Ouders	Groepsinterview / enquêtes	Kwalitatief / kwantitatief
<i>Deelvraag 4 a, b en c</i>	Medewerkers / ouders	Individuele interviews / groepsinterview / Observaties	Kwalitatief

3.1 Onderzoeksbenadering

Dit onderzoek is een kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Een kwalitatief onderzoek is een onderzoek dat interpretatief en subjectief is. Het gaat hierbij niet om cijfers en feiten, maar om de vraag 'waarom' of 'hoe' iets gebeurt (Swaen, 2016). In dit onderzoek wordt er gezocht naar antwoorden op de vraag 'hoe' de communicatie verloopt en wat opvattingen en ideeën hierover zijn. Dit wordt gedaan door middel van individuele en groepsinterviews, observaties en literatuuronderzoek. Een kwantitatief onderzoek is een objectief onderzoek en richt zich op cijfers, ook wel de numerieke gegevens (Swaen, 2016). In dit onderzoek worden verschillende deelvragen onderzocht met behulp van enquêtes, waardoor er numerieke gegevens worden verzameld.

Na uitvoering: In het onderzoek is er gebruik gemaakt van verschillende manieren om data te

verzamenen, namelijk groepsinterviews, individuele interviews, enquêtes en observaties. De groeps- en individuele interviews en observaties hebben gezorgd voor data waarmee de vraag ‘waarom’ of ‘hoe’ iets gebeurt beantwoord, het heeft dus interpretatieve en subjectieve informatie gegeven, wat volgens Swaen (2016) passend is bij een kwalitatief onderzoek. Daarnaast is er ook een enquête gehouden onder de ouders en de pedagogisch medewerkers. Een enquête past volgens Swaen (2016) in een kwantitatief onderzoek, een objectief onderzoek gericht op cijfers. De enquête heeft numerieke gegevens gegeven, zowel van de ouders als van de pedagogisch medewerkers.

3.2 Participanten en procedure van onderzoek

Ouders –Alle ouders die betrokken zijn bij het kinderdagverblijf worden benaderd voor een ouderbijeenkomst. Eerst wordt er met een aantal ouders van de oudercommissie doorgenomen hoe de inhoud van de ouderbijeenkomst eruit zal zien, waarna alle ouders worden uitgenodigd voor de ouderbijeenkomst. Dit wordt via verschillende wegen gedaan, namelijk per e-mail, via een flyer met inschijffijst bij alle groepen en via de nieuwsbrief. De uitnodiging van de ouderbijeenkomst staat in [bijlage 2](#). Door via verschillende wegen de ouders uit te nodigen, zullen er zoveel mogelijk ouders komen. Volgens mevrouw Smits is er een groep ouders die zeker geïnteresseerd is om te participeren in het onderzoek. Zij weet welke ouders dit zijn. Daarnaast wordt de ouderbijeenkomst in de avonden gepland, zodat een van de ouders in de gelegenheid is om de bijeenkomst bij te wonen. De ouderbijeenkomst zal bestaan uit een groepsinterview en een schriftelijke enquête die ter plekke wordt ingevuld door de ouders. De interviewleidraad staat in [bijlage 3](#). Tijdens het groepsinterview zal er een video-opname worden gemaakt. De ouders die niet aanwezig zijn tijdens de ouderbijeenkomst, zullen ook een enquête toegestuurd krijgen. Dit gebeurt digitaal, namelijk via de website www.survio.com, de link voor de enquête wordt per e-mail verzonden. Zo zal de respons op de enquêtes zo groot mogelijk zijn.

Na uitvoering: De ouderbijeenkomst op 11-05-2016 gehouden. De ouderbijeenkomst is op aanraden van mevrouw Smits op deze dag gepland, omdat voor de meeste ouders de woensdagavond de meest geschikte avond is. Tijdens de ouderbijeenkomst is een video-opname gemaakt, dit is gedaan zodat alle antwoorden van de verschillende respondenten uit elkaar gehaald kunnen worden. De enquête is verstuurd via een link per e-mail. De link is al ver voor de ouderbijeenkomst verstuurd, omdat er anders te weinig tijd zou zijn voor de respondenten om hem in te vullen. Ook is hij niet schriftelijk ingevuld na de ouderbijeenkomst. Ook is de enquête schriftelijk ingevuld. Vanwege de lage respondentie is er besloten om op het

kinderdagverblijf aan ouders te vragen of zij deze schriftelijk wilden invullen. Na aanleiding van het uitdelen van de enquêtes op De Speeldoos was er een betrouwbare respons van 25 ouders.

Pedagogisch medewerkers– Alle negen pedagogisch medewerkers worden benaderd. Vier pedagogisch medewerkers zullen individueel geïnterviewd worden. De interviewleidraad staat in [bijlage 4](#). Deze interviews worden gebruikt om de enquêtes vorm te geven. De enquêtes worden digitaal afgenomen bij alle pedagogisch medewerkers via de website www.surveymonkey.com. De pedagogisch medewerkers worden mondeling benaderd. De link van de enquête wordt per e-mail toegestuurd door mevrouw Smits met een uitnodiging erin om hem in te vullen, waarin ook nadrukkelijk verzocht is om deze in te vullen. De individuele interviews zullen plaatsvinden in de spreekkamer van De Speeldoos. Tijdens de interviews wordt er een geluidsopname gemaakt. Ook worden de pedagogisch medewerkers geobserveerd. Vanuit de pedagogisch medewerkers zal er een grote participatie zijn aan het onderzoek. Op De Speeldoos zijn de lijnen zeer kort, waardoor iedereen makkelijk te bereiken zijn. Daarnaast wordt er ook vanuit de opdrachtgever, mevrouw Smits, verwacht dat zij deelnemen aan het onderzoek.

Na uitvoering: Ten eerste is er op drie verschillende momenten, namelijk een keer 's ochtends en twee keer 's middags geobserveerd bij De Molletjes en bij De Duizendpootjes. Voor deze twee groepen is gekozen, omdat er op dat moment de meeste kinderen aanwezig waren, dus deze twee groepen waren het meest geschikt voor een observatie op die momenten. Er is gekozen om een keer 's ochtends te observeren, omdat hier de minste informatie wordt gegeven tijdens een overdracht, de overdrachten 's middags zijn namelijk uitgebreider. Daarnaast zijn er voorafgaand aan de enquêtes drie pedagogisch medewerkers benaderd voor een interview. Er is besloten om maar drie pedagogisch medewerkers te interviewen, omdat er na het derde interview genoeg informatie was. De informatie uit de interviews is gebruikt voor het ontwerpen van de enquêtes voor de ouders en voor de pedagogisch medewerkers. Vanuit de pedagogisch medewerkers is er een grote participatie geweest, alle medewerkers die gevraagd zijn voor een interview of observatie stonden hier voor open, zeven van de negen pedagogisch medewerkers hebben de enquête ingevuld. Door omstandigheden hebben twee pedagogisch medewerkers de enquête niet in kunnen vullen.

Mevrouw Smits– Zij wordt benaderd voor een individueel interview. De interview leidraad staat in [bijlage 5](#). Van de afname van het interview wordt verwacht dat mevrouw Smits met haar expertise en ervaring een goede bijdrage zal leveren in de beantwoording van de deelvragen. Tijdens dit interview wordt er een geluidsopname gemaakt. Mevrouw Smits zal makkelijk te benaderen zijn en een grote inzet tonen, omdat zij groot belang heeft bij dit onderzoek.

Daarnaast is er ten minste wekelijks contact, waardoor een interview makkelijk te plannen is. Het interview met mevrouw Smits dient als vooronderzoek. Vanuit dit vooronderzoek zullen de enquêtes en interviews met de ouders en pedagogisch medewerkers ontworpen worden.

Na uitvoering: Tijdens het interview is gevraagd naar haar beleving, verwachtingen en kennis over de communicatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen. Deze verwachtingen zijn locatie breed.

Mevrouw Tromp – Zij is de pedagogisch adviseur en trainer van SKAR Arnhem. Zij wordt benaderd voor een individueel interview. De interviewleidraad staat in [bijlage 6](#). Van de afname van het interview wordt verwacht dat mevrouw Tromp met haar expertise en ervaring een goede bijdrage zal leveren in de beantwoording van de deelvragen. Tijdens dit interview wordt er een geluidsopname gemaakt. Mevrouw Tromp zal vrij makkelijk te benaderen zijn, omdat zij veel in contact staat met mevrouw Smits. Het interview met mevrouw Tromp dient als vooronderzoek. Vanuit dit vooronderzoek zullen de enquêtes en interviews met de ouders en pedagogisch medewerkers ontworpen worden.

Na uitvoering: Tijdens het interview is gevraagd naar haar beleving, verwachtingen en kennis over de communicatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers over het pedagogisch handelen. Deze verwachtingen zijn organisatie breed.

3.3 Meetinstrumenten

Groepsinterview – Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) zijn er verschillende redenen om een groepsinterview af te nemen. Ten eerste omdat er niet genoeg tijd is om individuele interviews af te nemen, ten tweede wil je graag dat de respondenten op elkaar reageren en ten derde wil je graag data verzamelen vanuit verschillende perspectieven. Een nadeel van een groepsinterview kan zijn dat de respondenten elkaar negatief beïnvloeden. Echter zal de kans hierop klein zijn, omdat de ouders groot belang hebben bij het onderzoek. Dit omdat het hun en hun kinderen betreft. Hierdoor wordt er verwacht dat ze de vragen naar alle eerlijkheid zullen beantwoorden. Ook zal het groepsinterview ervoor zorgen dat ouders elkaar aanvullen en stimuleren in het aankaarten van mogelijk gevoelige onderwerpen.

Na uitvoering: Bij het groepsinterview waren twee ouders aanwezig. De transcripties staan in [bijlage 7](#). Daarnaast was de opdrachtgever, mevrouw Smits, hier ook bij aanwezig. De ouderbijeenkomst vond plaats op De Speeldoos en is met een videocamera opgenomen.

Individueel interview – Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) wordt er bij het uitvoeren van een interview gebruik gemaakt van een interviewleidraad. Dit is een soort stappenplan dat richting geeft aan een interview. Hierin wordt beschreven welke onderwerpen er besproken

worden en in welke volgorde de vragen worden gesteld. Tijdens de interviews die worden afgenomen zal er een interview leidraad voorbereid zijn. Bij aanvang van het gesprek zullen de onderwerpen van het interview met de respondent worden besproken. Het interview zal bestaan uit een inleiding, kern en slot. Tijdens het interview zijn er verschillende soorten vragen, namelijk inleidende, verdiepende, specificerende, directe en structurerende vragen. Mogelijk zullen er incidenteel nog andere soorten vragen worden gesteld. Daarnaast worden er pauzemomenten ingelast om de respondent de kans te geven om de antwoorden te overdenken en te reflecteren. De interviews zullen zo kort mogelijk na afname worden uitgewerkt, zodat het nog vers in het geheugen zit.

Na uitvoering: Er is een leidraad gemaakt voor de vragen die gesteld zijn en deze zijn ook van te voren doorgenomen door iedereen die is geïnterviewd, zodat zij zich konden voorbereiden op de vragen. Tussendoor zijn er nog vragen gesteld die niet in de interviewleidraden stonden, deze vragen zijn dan gesteld omdat zij aansloten bij het onderwerp wat op dat moment werd besproken. De interviews zijn binnen twee weken getranscribeerd. De transcripties van de interviews met mevrouw Smits en mevrouw Tromp staan in [bijlage 8](#) en de transcripties van de interviews met de pedagogisch medewerkers staan in [bijlage 9](#).

Enquête – Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) zijn er een aantal aspecten waar op gelet moet worden bij het ontwerpen van een vragenlijst. Er moet voor gezorgd worden dat het verloopt zoals een normaal gesprek, de vragen gestructureerd bij elkaar staan, de enquête niet te uitgebreid is en een eenduidige formulering gebruikt wordt. Ook moet er worden gelet op de verschillende vraagtypen, namelijk open en gesloten vragen. De enquête wordt voor afname besproken met de opdrachtgever en de begeleider vanuit school, eventuele aanpassingen kunnen dan nog gemaakt worden. De enquêtes worden zowel schriftelijk als digitaal afgenomen. De schriftelijke enquêtes zullen na afname in hetzelfde programma worden verwerkt als de digitale enquêtes. Voor het ontwerpen van de enquête wordt er informatie vanuit de probleemanalyse gebruikt. Ook wordt er bij de enquête van de pedagogisch medewerkers informatie verwerkt vanuit de eerder afgenomen interviews met de vier pedagogisch medewerkers. Daarnaast zal er gebruik worden gemaakt van literatuur die aansluit op de al eerder gebruikte literatuur in de probleemanalyse.

Na uitvoering: Er is door de onderzoekers zeer goed gelet op de formulering van de vragen, zodat deze eenduidig zijn en logisch qua volgorde. De enquête voor de pedagogisch medewerkers is van te voren zorgvuldig gecontroleerd en op gereflecteerd door de opdrachtgever. De enquête voor de pedagogisch medewerkers staat in [bijlage 10](#). De enquête voor de ouders is van te voren zorgvuldig gecontroleerd en op gereflecteerd door twee ouders

van de oudercommissie van De Speeldoos en door de opdrachtgever. De enquête voor de ouders staat in [bijlage 11](#). De vragen uit beide enquêtes lijken erg op elkaar, alleen dan gericht op de ouders of op de pedagogisch medewerkers. Daarnaast zijn er door ouders ook schriftelijk enquêtes ingevuld. De antwoorden van de enquêtes zijn online ingevuld door de onderzoekers, voor een compleet beeld van de resultaten.

Observatie- De observatie is een niet-participerende observatie. De beroepssituatie wordt van een afstand geobserveerd. Wel zijn de onderzoekers zichtbaar aanwezig, het zal dus een directe observatie zijn. Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) wordt er bij een directe observatie 'live' waargenomen wat er in de beroepspraktijk gebeurt. Er zal gebruik gemaakt worden van een minder gestructureerde observatie. Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) wordt er bij een minder gestructureerde observatie geprobeerd de waarneming zo rijk mogelijk te beschrijven. Er wordt geobserveerd vanuit een bepaald doel, maar de data bestaan uit beschrijvingen. De observaties zullen voor het afnemen van de interviews en enquêtes plaatsvinden, zodat er vergelijkend materiaal is. De observaties worden genoteerd in een observatieschema. Dit schema bevat de plaats, de tijd, de activiteit en het doel van de observatie. Een aantal vragen uit de enquête voor de medewerkers wordt vergeleken met de observaties.

Na uitvoering: De observaties zijn weergegeven in een observatieschema. Het observatieschema staat in [bijlage 12](#). De observaties zijn op drie verschillende momenten uitgevoerd, namelijk eenmaal in de ochtend in twee verschillende groepen en tweemaal in de middag in twee verschillende groepen. Na zes keer geobserveerd te hebben, was er genoeg data.

3.4 Analyse

Individuele interviews – De interviews zullen getranscribeerd worden. Transcriberen is het uitwerken (lees:uittypen) van de interviews. Binnen pedagogiek zijn vaste afspraken gemaakt hierover. Het is daarbij belangrijk om ook met de medeonderzoeker af te spreken hoe bepaalde dingen worden vastgelegd. Op deze manier wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd (Renkens, Overbeek & Gootzen, 2015). De interviews zullen worden uitgewerkt in een horizontale vergelijking. Het schema voor de horizontale vergelijking staat in [bijlage 13](#). Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) geeft dit snel een beeld van de manier waarop de verschillende respondenten een open vraag hebben beantwoord. In de horizontale vergelijking wordt er gezocht naar opmerkelijke overeenkomsten en verschillen in de antwoorden, waarna de bevindingen worden samengevat.

Na uitvoering: De interviews zijn getranscribeerd en uitgewerkt in een horizontale vergelijking.

Zo is er een horizontale vergelijking waarin de interviews met mevrouw Smits en mevrouw Tromp zijn vergeleken, deze staat in [bijlage 14](#), en een horizontale vergelijking waarin de interviews met de pedagogisch medewerkers zijn vergeleken, deze staat in [bijlage 15](#).

Observaties – De observaties zullen worden weergegeven in een observatieschema, waar in het kort een samenvatting zal staan van de bevindingen. Hierin zal staan wie het initiatief nam, wat er werd besproken, hoelang de overdracht duurde en of er bijzonderheden zijn.

Na uitvoering: De observaties zijn weergegeven in het observatieschema. De observaties staan in [bijlage 16](#). Per observatie zijn de bevindingen hiervan samengevat. De hierboven genoemde onderdelen zijn hierin besproken.

Enquête – De enquête wordt afgenomen via de website www.surveymonkey.com. Via deze website kunnen de enquêtes geanalyseerd worden met behulp van grafieken en tabellen. Daarnaast kunnen ook de individuele antwoorden worden weergegeven. Deze antwoorden zullen met elkaar worden vergeleken.

Na uitvoering: Een groot deel van de enquêtes is ingevuld via de website. De pedagogisch medewerkers hebben het allemaal via de website ingevuld. De ingevulde enquête van de pedagogisch medewerkers staat in [bijlage 17](#). Bij de ouders is een deel schriftelijk afgenomen, waarna de onderzoekers de antwoorden hebben verwerkt op de website. De ingevulde enquête van de ouders staat in [bijlage 18](#).

Groepsinterview - Het groepsinterview wordt geanalyseerd met behulp van fragmenteren en coderen. Fragmenteren is de stap na het transcriberen. Hierin transformeer je ruwe data naar een databestand. Je deelt je interviews op in stukken, in 'betekenisvolle fragmenten', oftewel dat elk stuk een samenhangend geheel is, met een zekere betekenis en kwaliteit (Renkens, Overbeek & Gootzen, 2015). Na het fragmenteren, wordt er overgegaan naar de volgende stap; coderen. "Elk fragment gaat ergens over, heeft een onderwerp, er wordt gesproken over iemand of meerdere mensen, en elk fragment heeft een zekere kwaliteit of beleving" (Renkens, Overbeek & Gootzen, 2015). Het coderen betekent dat elk fragment een label of code moet krijgen, het liefst elk van de categorieën WIE, WAT en HOE (Renkens, Overbeek & Gootzen, 2015). De fragmenten en coderingen worden verwerkt in een codeerformat in excel.

Na uitvoering: Door de kleine respondentie is er gekozen om de resultaten van het groepsinterview te weergegeven in een horizontale vergelijking. De horizontale vergelijking van het groepsinterview staat in [bijlage 19](#).

3.5 Validiteit en betrouwbaarheid

Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) betekent validiteit dat er datgene onderzocht wordt wat je wilt onderzoeken. De onderzoeksresultaten bevatten zo min mogelijk systematische verstoringen. Bij het uitvoeren van het onderzoek wordt er zoveel mogelijk geprobeerd de invloeden die de uitkomsten van je onderzoek bepalen, te herkennen en te beschrijven. Ten eerste is er democratische validiteit. Dit komt omdat het probleem is besproken met de opdrachtgever, de pedagogisch medewerkers en met de ouders. Ten tweede is er sprake van katalyserende validiteit. Dit komt omdat het onderzoek erop gericht is dat de betrokkenen het gevoel hebben beter inzicht te hebben gekregen op de processen die zich in de organisatie afspelen. In dit geval betekend dit dat ze meer inzicht hebben gekregen in hoe ze het beste kunnen communiceren over het pedagogisch handelen met ouders. Tenslotte is er sprake van dialogische validiteit. Met de pedagogisch medewerkers is afgesproken dat ze regelmatig op de hoogte worden gehouden van de ontwikkeling in het onderzoek. Daarnaast wordt het onderzoek nauw gevolgd door de opdrachtgever, mevrouw Smits, en de begeleider vanuit school.

Volgens Van Donk en Van Lanen (2011) betekent betrouwbaarheid in onderzoeksterminologie dat je er als onderzoeker naar streeft dat het onderzoek dezelfde onderzoeksresultaten oplevert als het door iemand anders wordt uitgevoerd. Er is gezorgd voor verschillende vormen van triangulatie. Ten eerste hebben we brontriangulatie, omdat er gebruik wordt gemaakt van verschillende bronnen. Dit zowel vanuit de theorie als de respondenten. Dit duidt op het data ophalen bij ouders, pedagogisch medewerkers, de locatiemanager van De Speeldoos en de pedagogisch adviseur. Ten tweede is er methodische triangulatie. Dit komt doordat er gebruik gemaakt wordt van verschillende onderzoeksmethoden, zoals individuele en groepsinterviews, enquêtes, observaties en literatuuronderzoek. Ten derde is er ook sprake van onderzoekertriangulatie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door twee onderzoekers. Dit betekent dat er aan elkaar tussentijdse feedback wordt gegeven en dat het onderzoeksproces wordt gecontroleerd door twee onderzoekers. Daarnaast wordt het onderzoek voorzien van tussentijdse feedback van de opdrachtgever en de begeleider vanuit school.

Na uitvoering: Het onderzoek is uitgevoerd zoals hierboven is beschreven.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek getoond. Voorafgaand aan het beantwoorden van de deelvragen is er een vooronderzoek uitgevoerd. In paragraaf 4.1 worden

de bevindingen van het vooronderzoek getoond en het resultaat hiervan. In paragraaf 4.2 tot en met 4.7 worden de resultaten per deelvraag getoond.

4.1 Vooronderzoek

De transcripties van de interviews met mevrouw Smits en mevrouw Tromp staan in [bijlage 5](#), de transcripties van de interviews met de pedagogisch medewerkers staan in [bijlage 6](#) en de horizontale vergelijking in [bijlage 7](#) en [bijlage 8](#).

Bevindingen interviews mevrouw Smits en mevrouw Tromp – Op de vraag hoe de visie en missie wordt vertaald in het pedagogisch handelen gaven de respondenten het antwoord dat het zeer belangrijk is om goed te kijken naar wat het kind nodig heeft en hier naar te handelen. Het kind wordt beschreven als de motor van de eigen ontwikkeling, de ouders en de organisatie zijn samen partners in de opvoeding van het kind. Dit zie je terug op de werkvloer in het dagritme en de beschikbaarheid van de pedagogisch medewerkers voor het kind. Goed kijken en luisteren naar het kind zijn hierbij de sleutelwoorden. Het belangrijkste in de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders is dat de pedagogisch medewerkers ouders het gevoel moeten geven dat de kinderen echt worden gezien. Onderliggend in de communicatie is een gevoel van vertrouwen en veiligheid een voorwaarde. De pedagogisch medewerkers hebben trainingen gehad over de communicatie met ouders en over ouderbetrokkenheid. Belangrijk in de communicatie met ouders is dat je actief naar de ouders toe loopt en iets tegen ze vertelt waaruit blijkt dat je hun kind hebt gezien. Ook is het belangrijk om geen oordeel, mening of advies te uiten. Een communicatiemiddel waar nu gebruik van wordt gemaakt is het krabbelboekje. Hier wordt wisselend mee gewerkt en niet iedereen is hier tevreden over. Momenteel wordt een nieuw digitaal communicatiemiddel ontworpen, lokin. Lokin gaat zich erop richten dat je kijkt naar het welbevinden van het kind en dat je daar naar handelt. Bij de vraag wat het belangrijkste is bij de inhoudelijke overdracht met ouders wordt nogmaals benadrukt hoe belangrijk het is om een situatie te vertellen waaruit blijkt dat je het kind echt gezien hebt. Daarnaast moet je ook iets vertellen over wat je als pedagogisch medewerker die dag gestimuleerd hebt bij het kind en de koppeling met de ontwikkeling van het kind maken. Naast dat er in de toekomst gewerkt zal worden met lokin, krijgt elke groep van De Speeldoos nu al een tablet. Het gebruik hiervan heeft nog geen definitieve invulling.

Bevindingen interviews pedagogisch medewerkers – Over het algemeen zijn de medewerkers zeer positief over hoe de communicatie momenteel verloopt. Vanuit de ouders krijgen de pedagogisch medewerkers positieve feedback. Het verschilt wel per ouder. De pedagogisch medewerkers vinden het tijdens een overdracht fijn wanneer er informatie uitgewisseld kan

worden, er tijd is voor iedere ouder en het gezellig is. De medewerkers nemen voornamelijk het initiatief tot een gesprek. Soms kan een overdrachtsgesprek lastig zijn door drukte in de groep of haast van de ouder. Gekeken naar alle overdrachtsgesprekken ligt de duur tussen de nul en tien minuten, dit hoeft niet korter of langer, zolang er maar informatie uitgewisseld wordt.

Wanneer er meerdere ouders tegelijk hun kind op komen halen, laten de medewerkers de ouders zien dat zij ze hebben gezien door te groeten, te knikken of het te benoemen. Tijdens de overdracht wordt voornamelijk de rode draad van de dag verteld aan de ouder. Daarnaast wordt er verteld over het gedrag van het kind, wordt er overlegd over de aanpak van bepaald gedrag, activiteiten rondom Puk, hoe het kind zich voelde en of er bijzonderheden waren. Wat er over de ontwikkeling verteld wordt, verschilt erg per pedagogisch medewerker. De een benoemd iets van de ontwikkeling naar aanleiding van werkjes die zijn gemaakt en vertelt regelmatig dat ze voorbereidend bezig zijn voor de basisschool. De ander vertelt het vaak wel in de woorden die ze gebruikt en vindt dat dit nog uitgebreid kan worden met het benoemen van meer ontwikkelingen, bijvoorbeeld de motorische ontwikkeling. Weer een ander geeft het met voorbeelden aan, maar benoemd de ontwikkelingen niet letterlijk. Wat wel opvallend is, is dat alle drie de pedagogisch medewerkers vrijwel niet letterlijk benoemen over welk ontwikkelingsgebied het gaat. Naast al deze punten die worden verteld in de overdracht, zijn er soms lastige gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan in de groep die aan ouders verteld moeten worden. Dit soort gebeurtenissen worden gewoon in de groep verteld. Wanneer een gebeurtenis dusdanig ernstig is of als er te veel ouders en kinderen in de groep zijn, wordt de ouder apart genomen en wordt het ergens anders verteld.

Alle drie de respondenten hebben een training gevolgd die iets te maken heeft met communicatie met ouders en/of overdracht. Alle drie de pedagogisch medewerkers willen zich graag verder ontwikkelen, maar hebben zo hun eigen voorkeur in het onderwerp. Bij geen van allen komt communicatie met ouders en/of overdracht naar voren.

De ideeën over de perfecte overdracht lopen zeer uiteen. De een zou 0 tot 5 minuten prima vinden, zolang de ouders maar na elkaar komen, terwijl de ander het liefst 10 minuten per ouder zou hebben. De derde pedagogisch medewerker had een heel ander idee over de perfecte overdracht, namelijk meer digitaal. Wat betreft de tevredenheid over de overdrachtsvormen die er al zijn, zijn de pedagogisch medewerkers zeer wisselend. Twee pedagogisch medewerkers vinden het krabbelboekje erg leuk, maar wel onder bepaalde voorwaarden, namelijk als er ook enige reactie is vanuit de ouders zowel in het boekje zelf als in het persoonlijke contact. Over de facebookpagina zijn ze allemaal niet zeer positief. Ze vinden het leuk om foto's te maken en die door een andere collega er op te laten plaatsen, maar doen er zelf vrij weinig mee. Twee ideeën

voor overdrachtsvormen zijn foto's in een grote digitale fotolijst in de gang en een krantje vanuit de medewerkers.

Met behulp van deze bevindingen zijn de volgende vragen geformuleerd voor de enquêtes. De rest van de vragen in de enquête zijn om het totaalbeeld completer te maken.

- Wie neemt er meestal het initiatief tot een gesprek *u of de pedagogisch medewerker / u of de ouder?*
- Hoe lang duurt het overdrachtsgesprek gemiddeld bij het ophalen van de kinderen?
- Zou u het overdrachtsgesprek liever korter of langer willen?
- Wat doet u als er meerdere ouders tegelijk hun kind komen ophalen?
- Wat wordt er voornamelijk besproken tijdens het overdrachtsgesprek bij het ophalen van de kinderen?
- Als er over een ontwikkelingsgebied wordt verteld tijdens een overdrachtsgesprek, over welk(e) ontwikkelingsgebied(en) is/zijn dit dan?
- Als er een lastige situatie is voorgevallen, wordt dit dan besproken?
- Hoe zou de perfecte overdracht er uit moeten zien?
- Wat vindt u van de andere overdrachtsvormen, namelijk het krabbelboekje, de facebookpagina en het welbevindengesprek?
- Heeft u andere ideeën voor een overdrachtsvorm?
- *Alleen voor medewerkers:* Heeft u ooit training gehad over de communicatie met ouders?

4.2 Deelvraag 1

Hoe ziet het dagelijks handelen van de pedagogisch medewerkers eruit met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?

Om deze deelvraag te beantwoorden, is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode observeren. In twee verschillende groepen, De Duizendpootjes en De Molletjes, is er drie keer geobserveerd. Tijdens deze observaties is er gekeken naar de overdrachtmomenten in de ochtend bij het brengen van de kinderen en in de middag bij het ophalen van de kinderen. Specifiek is er gelet op de communicatie tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders en dan met name over het pedagogisch handelen. De volledige observaties zijn terug te vinden in [bijlage 9](#).

Bevindingen:

Observatie De Duizendpootjes 29-03 's ochtends - Tijdens het binnenkomen gaat de pedagogisch medewerker altijd op de ouders af, zij neemt dus het initiatief. Wanneer zij nog

even bezig is, geeft zij aan dat ze de ouder heeft gezien door hem/haar te begroeten. Ze vraagt bij elke ouder hoe het is, vraagt naar het paasweekend en of ze last hebben van het verzetten van de klok. Bij enkele kinderen vraagt ze naar specifieke gebeurtenissen. Er wordt niet gesproken over ontwikkelingen. De overdrachten duren tussen de nul en vijf minuten, niet langer dan dat. Wanneer de ouder wel langer in de groep is, dan is dit omdat zij nog afscheid neemt van het kind.

Observatie De Duizendpootjes 29-03 's middags - Deze overdracht was anders dan normaal, omdat er een invalkracht was. Zij liet de ouder elke keer even het kind gedag zeggen en stelde zich daarna voor aan de ouder. Enkele keren was zij zo druk met een overdracht dat zij een nieuwe ouder niet in de gaten had. Op zo'n moment zocht de ouder contact met de stagiaire of met mij als observator. Wanneer zij het wel door had, deed zij na het voorstellen de overdracht van het kind. Tijdens de overdracht vertelde zij elke keer iets specifiek over het kind, bijvoorbeeld wat hij/zij die dag had verteld, of dat hij/zij zich had verkleed. Hierbij werden geen ontwikkelingen benoemd. De overdrachten duren nul tot vijf minuten.

Observatie De Duizendpootjes 04-04 's middags - Tijdens het ophalen van de kinderen viel het op dat de ouder(s) eerst het kind gedag zegt, daarna liep de pedagogisch medewerker er naartoe en deed de overdracht. Tijdens deze middag lag het initiatief dus bij de pedagogisch medewerker en niet bij de ouders. Alle overdrachtsgesprekjes waren niet langer dan vijf minuten. Tijdens één overdracht is er specifiek over de ontwikkeling van het kind verteld, namelijk dat hij nieuwe woorden leerde. Echter is hier niet bij verteld om welk ontwikkelingsgebied het ging, namelijk om de taalontwikkeling. Wanneer je kijkt naar de inhoud van de overdracht, dan zie je dat er voornamelijk iets over de dag wordt verteld. Voorbeelden zijn het gebeuren rondom Puk, een gebeurtenis die bijzonder was voor het kind (vastzitten op de wc, liedje zingen voor Puk zijn verjaardag, geen verdriet meer na de ochtend) en in enkele gevallen wanneer dit nodig was, werden er praktische zaken besproken.

Observatie De Molletjes 29-03 's ochtends - Door de setting is er niet overduidelijk iemand die het initiatief neemt tot het gesprek, de pedagogisch medewerker staat namelijk vrij dicht bij de ingang van de groep. Tijdens de overdracht krijgt de pedagogisch medewerker veel informatie over het kind over bijzonderheden die op dat moment van toepassing zijn, bijvoorbeeld dat het last heeft van zijn oortje en die week naar de dokter gaat. Ook worden er onderdelen van ontwikkelingen besproken, zonder dat de ontwikkeling erbij wordt benoemd. De overdrachten duren nog geen vijf minuten.

Observatie De Molletjes 29-03 's middags - Door de setting is er niet overduidelijk iemand die het initiatief neemt tot het gesprek, de pedagogisch medewerker staat namelijk vrij dicht bij de

ingang van de groep. De pedagogisch medewerker doet ook de overdracht aan een ouder waarvan het kindje op dat moment in een andere groep zit. Tijdens de overdracht bespreekt zij specifieke momenten die zijn gebeurd die dag en vraagt ook een aantal keer hoe dit thuis is. Tijdens de overdracht worden er geen ontwikkelingen benoemd, maar wel kenmerken van bepaalde ontwikkelingen, bijvoorbeeld het draaien in de box en dat een kindje al probeert te lopen. De overdrachten duren allemaal minder dan vijf minuten.

Observatie De Molletjes 04-04 's middags - Door de setting is er niet overduidelijk iemand die het initiatief neemt tot het gesprek, de pedagogisch medewerker staat namelijk vrij dicht bij de ingang van de groep. De overdrachten duren allemaal minder dan vijf minuten. Tijdens de overdracht vertelt de pedagogisch medewerker iets specifiek van het kind wat er gebeurd is tijdens die dag, bijvoorbeeld dat het kind veel zong, dat het een driftbuitje had, of waarmee het gespeeld heeft. Ook vertelt ze tijdens een van de overdrachten iets over Puk en geeft zij een tip mee. Verder wordt er niet gesproken over de ontwikkeling tijdens de overdracht.

4.3 Deelvraag 2

Wat zijn de ideeën en opvattingen van de pedagogisch medewerkers met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?

Bij deze deelvraag is gevraagd naar de mening, ideeën en opvattingen van de pedagogisch medewerkers. Om deze deelvraag te

beantwoorden is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode *enquête*. Deze enquête is ingevuld door 7 van de 9 pedagogisch medewerkers van De Speeldoos. resultaten van deze enquête worden grafisch weergegeven in [bijlage 17](#).

De meeste pedagogisch medewerkers geven aan dat ze het fijn vinden als ze de tijd kunnen

14 Hoe zou, volgens jou, het perfecte overdrachtsgesprek eruit zien tijdens het ophalen van het kind?

De ouder heeft alle rust en tijd, ik heb alle rust en tijd, geen storende factoren zoals bv een telefoon die gaat. Het prettigst is als de overdracht van twee kanten komt en de ouder in gaat op hetgeen ik vertel zodat er een over en weer gesprek ontstaat, en de ouder een levendig beeld krijgt van wat zijn kind die dag gedaan geeft!	Kopje thee of koffie, even gaan zitten en er de tijd voor nemen	vertrouwen van de ouders, aandacht bij het gesprek, v.d. ouders, interactie tussen ouders en mij, openheid.	Oogcontact maken met ouder. Ouder aanspreken, of dat de ouder uit zichzelf naar ons toe komt. een overdracht houden die niet te lang duurt. hooguit 5 minuten. waarin inhoudelijk door ons kort wordt samengevat wat we de hele dag gedaan hebben en wat hun kind heeft laten zien. mochten er bijzonderheden zijn bespreek ik deze liever apart. Ik vind het belangrijk dat ik rechtop sta, met enthousiasme vertel. Soms ondersteun ik mijn verhaal met foto's of een werkstuk wat het kind gemaakt heeft. hierdoor ervaar ik eerder betrokkenheid van ouders.
	Om echt tijd te hebben voor de ouder. En dan een mooie overdracht kunnen geven.	Ouders begroeten en vertellen hoe de dag is verlopen. Over het algemeen genomen en ingaan op een aantal specifieke dingen, zoals bv, activiteiten die gedaan zijn. Bijzondere gebeurtenissen/ leuke of soms minder leuke dingen die het kind gedaan/ gezegd heeft.	
	Rustig moment op de groep waar niet alle ouders staan te wachten op overdracht.		

Figuur 1 De perfecte overdracht

nemen voor een gesprek met de ouders en niet gestoord worden door externe factoren. Ook geven ze aan dat ze graag willen vertellen over specifieke momenten van die dag van het kind.

Er komt duidelijk naar voren dat de pedagogisch medewerkers graag meer gebruik zouden willen maken van fotomateriaal. Ook zou er meer digitaal gewerkt mogen worden.

16 Heb je nog andere ideeën voor een overdrachtsvorm?

Het overdrachtsboekje is een vrij eenzijdige communicatie omdat ouders weinig schrijven. In deze digitale wereld zou er bijna iets digitaals moeten komen ter vervanging van dit boekje. Spreekt wellicht meer aan, helemaal als je net foto's kunt werken die alleen voor de betreffende ouder zichtbaar zijn! Het welbevinden instrument is aan vernieuwing toe vind ik! Er is veel herhaling in de verschillende aspecten, wat vooral vervelend is als er iets NIET goed gaat. Dit komt nl steeds weer terug..... De tijd voor het oudergesprek (30 min) is wel goed!!	Weet ik niet	meer foto's van de dag laten zien. niet iedereen heeft, of bekijkt facebook.	digitaal, meer met foto's, omdat niet altijd zichtbaar is wat het kind heeft laten zien. een filmpje van hun kind zou ook veel kunnen vertellen aan ouders. (2x)
	Foto's!	Nee	
	Foto's		

Figuur 2 Andere ideeën voor overdrachts vormen

4.4 Deelvraag 3

Wat zijn de ideeën en opvattingen van de ouders met betrekking tot de communicatie over het pedagogisch handelen?

Bij deze deelvraag is gevraagd naar de mening, ideeën en opvattingen van de ouders. Om deze deelvraag te beantwoorden

11 Hoe zou, volgens u, het perfecte overdrachtsgesprek eruit zien tijdens het ophalen van uw kind?

Als er bijzonderheden zouden zijn hoor ik dat graag bij het overdrachtsgesprek. Zoals het nu gaat vind ik het prima.	5 tot 10 minuten een gesprek met pedagogisch medewerker over de belevenissen van de dag en bijzondere ontwikkelingen. Hoe aan de ontwikkelingen is gewerkt mag wat ons betreft uitgelegd worden als wij, ouders, er naar vragen. Het hoeft dus niet perse direct of als verplichting worden verteld.	Wij zijn tevreden. We ervaren wel dat er verschil is tussen de verschillende medewerkers. De meesten focussen zich op mijn kind. Een enkele medewerker zoomt niet in op mijn kind, maar praat in het algemeen van de groep.	Zo als het nu meestal gaat. Er is tijd om te vertellen wat er die dag gebeurd is. Vaak ook nog over thuis en over de ontwikkeling van ons kind. Ik kom meestal op een rustig moment ophalen dus er is ook altijd tijd.
Perfect op dit moment. Er is tijd voor ons als ouders bij zowel wegbrengen als ophalen. Het schriftje vinden wij een uitkomst, om te lezen hoe onze dochter het gedaan heeft die dag en te lezen welke juffen er betrokken zijn geweest die dag. Het schriftje is ook een uitkomst om een overdracht vanuit thuis in te geven wanneer ik haar niet zelf breng. Kortom m.i. iets wat perfect verloopt en geen veranderingen behoeft.	Kort een leuke gebeurtenis van die dag beschrijven Kort over het stemming/indruk hele dag. Vorderingen/achterstand in ontwikkeling (in het kort) algemeen beeld van het kind (lief /ondeugend/druk/luistert goed of slecht /etc.)	Kort gesprek over hoe mijn kind die dag zich gedragen heeft, hoe hij/zij omging met andere kinderen en juffen en hoe en wat zij gespeeld heeft. (Meer foto's van de dag zou leuk zijn, misschien een ouderportaal waar men kan inloggen en leuke foto's kan zien zodat de ouders een beter beeld hebben hoe de dag zich daadwerkelijk afspeelt)	Korte mondelinge overdracht, wat mij betreft zou het overdrachtsboekje dan mogen komen te vervallen, behalve bij heel jonge babys waarbij het relevant is hoe laat ze exact de voeding hebben gehad.

is er gebruik gemaakt van de onderzoeks-methode *enquête* en *horizontale vergelijking*. De enquête is digitaal ingevuld. De resultaten van deze enquête worden grafisch weergegeven in [bijlage18](#). Bij de horizontale vergelijking worden de antwoorden van twee ouders met elkaar vergeleken en worden de bevindingen samengevat, zie [bijlage 19](#).

Enquête:

Negen ouders geven aan dat ze het prettig zouden vinden als er meer over de ontwikkeling van het kind verteld zou worden. De meeste ouders geven ook aan dat een omschrijving van de dag en het gedrag van het kind fijn is om te horen tijdens de overdracht. Het schriftje wordt door twee ouders als prettig ervaren en één ouder zou graag meer foto's zien.

Drie ouders geven aan dat ze wel een facebookpagina willen, maar dan een die privé is en alleen voor de ouders en kinderen van De Speeldoos. Zo is ook een idee aangedragen door drie ouders die een app willen, zoals facebook, waar ze foto's van hun kind op terug kunnen vinden. Het krabbelboekje wordt ook weer als prettig ervaren, wel zou er uitgebreider en specifiekier over de ontwikkeling van het kind mogen geschreven worden.

13 Heeft u nog andere ideeën voor een overdrachtsvorm?

Een geheime facebookpagina waarin alleen ouders met de leiding kunnen communiceren met oa foto's. Geen openbare pagina!	Ouders van een kind en pedagogisch medewerker kunnen samen een onderwerp (ontwikkelpunt) kiezen/centraal stellen wat de komende tijd in de overdracht wordt besproken. Naar behoefte van ouders of pedagogisch medewerker. Zo concentreer je je gezamenlijk op een onderwerp totdat het tijd is voor een nieuw ontwikkelpunt.	Ik zou graag willen dan het boekje/klappertje blijft! Het is voor ons een heel waardevol logboek om ook de ontwikkeling terug te kunnen lezen.	nee (2x)
de huidige zijn meer dan voldoende.	Ik moest het welbevindengesprek wel zelf aanvragen na meer dan een jaar. Mogelijk kan dat ook vast aangeboden worden bij flexkinderen.	Nee. Maken nu ook beperkt gebruik van mogelijke overdrachtsvormen.	Nee (2x)
Een app. Foto's en eventueel tekst tussen ouders en pm-ers.... Zoals fb maar dan alleen voor ouders en met inlog etc. Eigen app dus	Ik heb nog nooit een welbevindengesprek gehad.	Een uitgebreidere terugkoppeling in boekje. Nu wordt in boekje niet gestructureerd de pedagogische ontwikkelgebieden teruggekoppeld. Dit zouden wij wel graag willen (en niet alleen in een welbevindengesprek. Teveel informatie krijg je dan in een te krappe tijd over een veel te lange periode. Dan kunnen wij het niet goed plaatsen en weten ook niet goed wat er is aan gedaan en wat je zelf kunt doen (te laat dan dus).	Een algemeen bord, een leidster had dat weleens waarop in grote lijnen staat wat er die dag is gedaan, eventueel aangevuld met slaaptijden. Alleen de echte bijzonderheden hoeven dan mondeling.
Nope, ga zo door!	Schriftje is niet slijtvast		Wij maken geen gebruik van de facebookpagina. Wel vinden we het jammer dat er slechts één dag per week geschreven wordt in haar boekje en dat hier niet echt wordt ingegaan op haar ontwikkeling. Liever dit wat uitgebreider.
- (4x)			een app ipv klapper/boekje
Er zijn nog geen overdrachtsvormen besproken met mij.			
De facebookpagina bekijk ik nooit. Wellicht een app waar per kind, dag-groep of groep door de pedagogisch medewerker een verhaal wordt geplaatst evt. met een foto.			

Figuur 4 Andere ideeën voor overdrachtsvormen

Ouderbijeenkomst:

Wat is volgens u de perfecte overdracht: Respondent 1 wil graag iets horen over hoe de dag

ging en hoe haar kinderen zich voelde die dag. Bij de jongste wil de ouder weten of hij lekker heeft geslapen en bij de oudste wil ze weten hoe zij zich sociaal-emotioneel ontwikkelt. De ouder heeft moeite ermee dat het oudste kind er bij de overdracht bij staat en dan opvangt wat er gezegd wordt. Dit wil ze graag veranderen, zodat haar kind niet mee krijgt wat er gezegd wordt. Respondent 2 vindt alles prettig zoals het nu is.

Heeft u nog andere ideeën voor een overdrachtsvorm: Beide respondenten zouden een digitaal overdrachtsmiddel niet prettig vinden. Tijdens de ouderbijeenkomst kwam ter sprake dat er nu een openbare facebookpagina is, waarvoor beide respondenten geen toestemming hebben gegeven om foto's van hun kind op te zetten. Echter zouden ze hier wel toestemming voor geven als het een privé facebookpagina is. Volgens mevrouw Smits mag deze pagina niet gesloten worden, dit staat in het beleid van Korein. Respondent 1 houdt het 't liefst bij het krabbelboekje en respondent 2 zou wel wat meer ouderparticipatie bij activiteiten willen.

4.5 Deelvraag 4a

A. Hoe verloopt de communicatie tussen ouders en de pedagogisch medewerkers momenteel volgens de pedagogisch medewerkers?

Bij deze deelvraag is gevraagd naar hoe de communicatie momenteel volgens de pedagogisch medewerkers verloopt. Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode *enquête*. De enquête is digitaal ingevuld. De resultaten van deze enquête worden grafisch weergegeven in [bijlage 17](#).

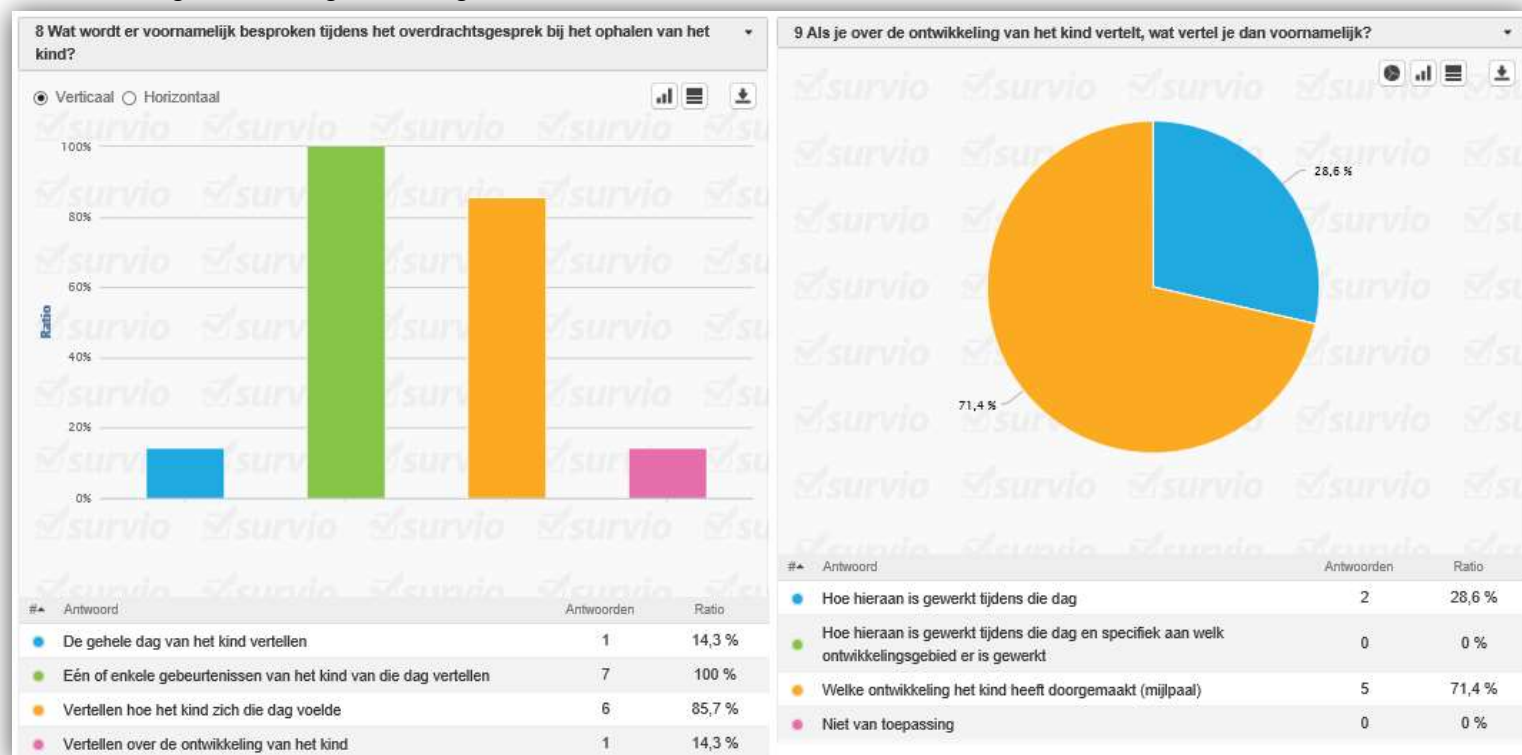
De pedagogisch medewerkers geven de communicatie tussen de ouders en zichzelf gemiddeld een 7.6. Vijf van de zeven pedagogisch medewerkers zegt zelf het initiatief tot een gesprek te nemen. De pedagogisch medewerkers geven het cijfer 9 voor hoe belangrijk ze

De pedagogisch medewerkers
geven de communicatie tussen de
ouders en zichzelf gemiddeld een

7.6

de rol van de ouders vinden in de overdracht. Bij de vraag wat de pedagogisch medewerkers dan precies belangrijk vinden aan de rol van ouders tijdens de overdracht geven alle zeven pedagogisch medewerkers aan dat ouders informatie geven over het welzijn van hun kind en dat ouders informatie krijgen over het welzijn van hun kind. Wat opvalt is dat de meeste pedagogisch medewerkers alle punten wel belangrijk vinden. Bij zes van de zeven pedagogisch medewerkers duurt een overdrachtsgesprek gemiddeld nul tot vijf minuten. Bij één duurt het overdrachtsgesprek vijf tot tien minuten. Drie van de zeven pedagogisch medewerkers zeggen dat zij liever een langer overdrachtsgesprek willen. Alle pedagogisch medewerkers zeggen dat zij benoemen dat ze ouders hebben gezien door te begroeten als ze met een andere ouder in

gesprek zijn en zes laten dit weten door middel van oogcontact. Daarintegen wacht er niemand totdat de ouder naar hen toe komt. Ook had één pedagogisch medewerker nog een aanvulling, namelijk dat ze op het moment dat er meerdere ouders tegelijk hun kind komen ophalen het overdrachtsgesprek korter dan normaal maakt. Alle pedagogisch medewerkers geven aan dat sowieso één of enkele gebeurtenissen van het kind van die dag verteld wordt. Daarnaast vertellen zes pedagogisch medewerkers ook hoe het kind zich die dag voelde. Er is maar één pedagogisch medewerker die ook voornamelijk iets over de ontwikkeling van het kind verteld. Als er over de ontwikkeling van het kind wordt verteld, dan wordt er door vijf van de zeven pedagogisch medewerkers voornamelijk een mijlpaal van het kind verteld. Geen enkele pedagogisch medewerkers vertelt iets over het specifieke ontwikkelingsgebied, zie figuur 5. Bij de vraag wat de pedagogisch medewerkers doen als er zich een lastige situatie met een kind voordoet, zijn de antwoorden verdeeld. Drie van de zeven nemen de ouder even apart, twee vertellen het meteen en nog eens twee bespreken de situatie eerst even met een collega. Vijf van de zeven pedagogisch medewerkers hebben ooit een training gehad over de communicatie met ouders. Twee zeggen nooit een training hierover gehad te hebben. Voor alle pedagogisch medewerkers is het ongeveer vijf jaar geleden dat ze een training over de communicatie met ouders hebben gevolgd. Vijf pedagogisch medewerkers passen de geleerde stof uit de trainingen nog dagelijks toe. Bij de andere twee medewerkers is dit niet van toepassing, omdat ze geen training hebben gehad over de communicatie met ouders.



Figuur 5 Inhoud van de overdracht en ontwikkeling

4.6 Deelvraag 4b

B. Komt de beleving van de pedagogisch medewerkers (deelvraag 4A) overeen met de geobserveerde overdrachtsmomenten?

Om deze deelvraag te beantwoorden, zijn de observaties vergeleken met een aantal vragen uit de enquête. De vragen waarmee de observaties zijn vergeleken, zijn: hoelang duurt een gemiddelde overdracht, wie neemt het initiatief tot een gesprek, wat wordt er voornamelijk besproken tijdens het overdrachtsgesprek bij het ophalen van het kind en als er iets over de ontwikkeling wordt verteld, wat vertel je dan voornamelijk?

Hoelang duurt een gemiddelde overdracht? – Uit de enquête blijkt dat bij zes van de zeven pedagogisch medewerkers de overdracht nul tot vijf minuten duurt. Uit de observaties blijkt dat alle overdrachten nul tot vijf minuten duurde, geen enkele keer duurde dit langer. Ouders waren volgens de observaties soms wel langer in de groep aanwezig, ze waren dan bezig met het kind. Het geobserveerde komt dus overeen met hetgeen wat de pedagogisch medewerkers antwoorden in de enquête.

Wie neemt het initiatief tot een gesprek – Uit de enquête blijkt dat vijf van de zeven medewerkers zelf het initiatief nemen tot een gesprek, twee pedagogisch medewerkers geven aan dat het beiden even vaak is. Wanneer je dit vergelijkt met de observaties komt dit vrijwel geheel overeen met de bevindingen van De Duizendpootjes, hieruit blijkt namelijk dat de pedagogisch medewerkers vrijwel altijd het initiatief nemen tot een gesprek. Wanneer zij bezig waren, lieten zij de ouder weten dat ze hem/haar gezien had. Echter was het bij De Molletjes niet duidelijk te zien wie het initiatief nam tot een gesprek, dit komt omdat de overdracht elke keer plaats vond bij de ingang van de groep waar de pedagogisch medewerker en de ouder(s) vrijwel meteen met elkaar in aanraking kwamen, waardoor het niet duidelijk was wie het initiatief nam. Het geobserveerde is dus niet goed te vergelijken met wat de pedagogisch medewerkers beantwoorden in de enquête door de setting waarin de overdracht plaats vindt.

Wat wordt er voornamelijk besproken tijdens het overdrachtsgesprek bij het ophalen van het kind? – Uit de enquête blijkt dat één pedagogisch medewerker de gehele dag van het kind vertelt, dat alle pedagogisch medewerkers een of enkele gebeurtenissen van het kind van die dag vertellen, dat zes pedagogisch medewerkers vertellen hoe het kind zich die dag voelde en dat één pedagogisch medewerker over de ontwikkeling van het kind vertelt. Uit de observaties blijkt dat er tijdens geen enkele overdracht de gehele dag is verteld, echter wordt er wel verteld

wat de grote lijn is van de dag. Daarnaast is er tijdens elke overdracht een of enkele gebeurtenissen van het kind van die dag verteld, dit komt dus precies overeen met het antwoord dat de pedagogisch medewerkers gaven in de enquête en wanneer hier aanleiding voor was, werd er ook verteld hoe het kind zich voelde, ook dit komt dus overeen met de beantwoording van de pedagogisch medewerkers in de enquête. Een enkele keer is er iets verteld over de ontwikkeling van het kind, dit vond voornamelijk plaats bij De Molletjes. Echter werd er niet bij benoemd over welke ontwikkeling het ging.

Als er iets over de ontwikkeling wordt verteld, wat vertel je dan voornamelijk? – Uit de enquête blijkt dat vijf van de zeven pedagogisch medewerkers een mijlpaal vertellen in de ontwikkeling. Uit de observaties blijkt dit ook zo te zijn. Er is bij De Molletjes enkele keren iets verteld over de ontwikkeling van het kind, dit waren alle keren mijlpalen in de ontwikkeling. Twee van de zeven pedagogisch medewerkers vertellen hoe hieraan is gewerkt tijdens de overdracht, dit komt niet naar voren in de observaties. Het geobserveerde komt dus deels overeen met de beantwoording van de pedagogisch medewerkers in de enquête.

4.7 Deelvraag 4c

C. Hoe verloopt de communicatie tussen ouders en de pedagogisch medewerkers momenteel volgens de ouders?

Bij deze deelvraag is gevraagd naar de mening, ideeën en opvattingen van de ouders. Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode *enquête* en *horizontale vergelijking*. De resultaten van deze enquête worden grafisch weergegeven in [bijlage 18](#).

Enquête:

Gemiddeld geven ouders de communicatie met pedagogisch medewerkers een 8,2. 20 van de 25 ouders zeggen dat zij en pedagogisch medewerkers even vaak het initiatief tot een gesprek nemen. Zes van de 25 ouders zouden graag willen dat het

Ouders geven de communicatie met pedagogisch medewerkers en zichzelf gemiddeld een

8,2

overdrachtsgesprek langer zou duren. Wanneer er meerdere ouders hun kinderen op komen halen, vraagt het grootste gedeelte (18 ouders) of alles goed is gegaan en gaan vervolgens weg. Daarnaast is er ook een groot deel van (16 ouders) die wachten totdat de pedagogisch medewerker naar hun toe komt. 16 ouders zeggen dat er voornamelijk wordt gesproken over één of enkele gebeurtenissen van de dag van het kind tijdens het overdrachtsgesprek. Ook wordt er bij 10 ouders verteld hoe het kind zich die dag voelde. Bij vier ouders wordt er ook iets over de ontwikkeling verteld, zie figuur 6. Bij de vraag over welk ontwikkelingsgebied er wordt

gepraat wordt er bij het grootste deel, namelijk bij 19 ouders, verteld over de sociaal-emotionele ontwikkeling. Ook wordt er bij 13 ouders iets verteld over de taalontwikkeling. Bij vijf ouders wordt er niet over de ontwikkeling verteld. Bij 13 ouders wordt er voornamelijk een mijlpaal van hun kind verteld als het over de ontwikkeling gaat. Verder wordt er bij twee ouders iets verteld over hoe er aan de ontwikkeling is gewerkt en bij nog eens twee ook specifiek aan welk ontwikkelingsgebied is gewerkt. Bij acht ouders is deze vraag niet van toepassing, zie figuur 7. Bij 15 ouders wordt het diezelfde dag nog verteld als er zich een lastige situatie is voorgevallen. Als er een lastige situatie is voorgevallen, wordt dit bij 17 ouders in de groep verteld, acht ouders worden even apart genomen.

Ouderbijeenkomst:

Hoe vind je dat de communicatie tussen jullie en de pedagogisch medewerkers verloopt: Beide respondenten vinden dat ze een fijn contact hebben met de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers vertellen altijd hoe de dag ging en dat waarderen de respondenten. Respondent 2 is ook positief over het feit dat kinderen niet zomaar naar huis worden gestuurd als ze niet lekker zijn.

Wat wordt er allemaal besproken tijdens een overdracht:

Bij beide respondenten wordt er

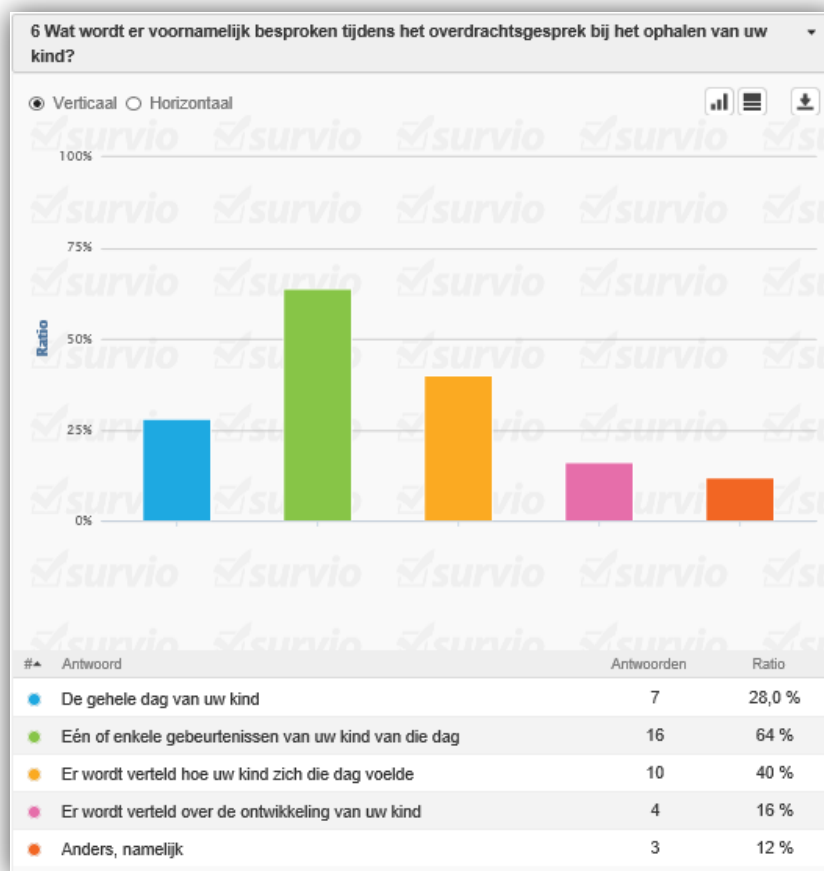
iets verteld over het eten, drinken

en slapen van hun kind. Ook wordt er bij beide iets verteld over wat het kind die dag gedaan

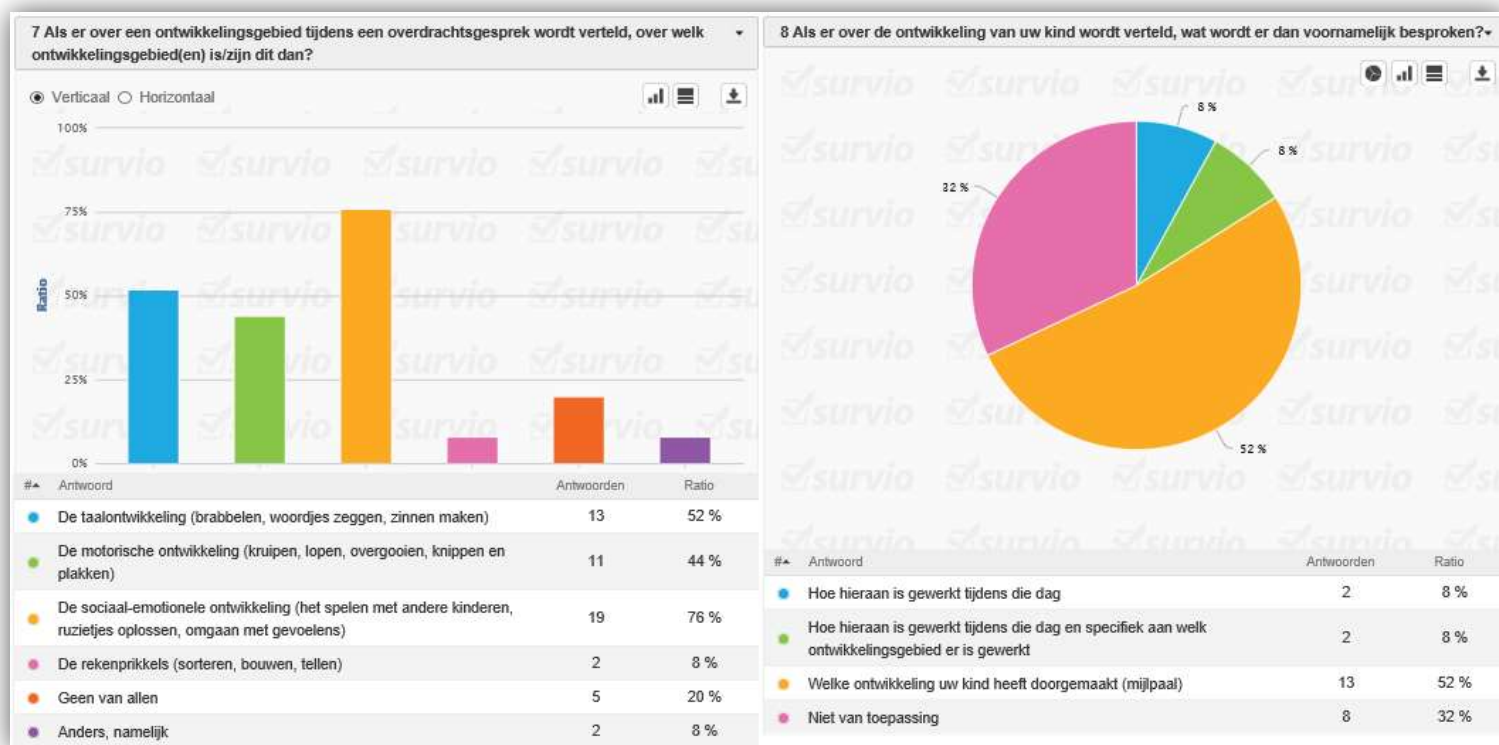
heeft. Bij respondent 2 wordt ook meestal iets over de ontwikkeling van het kind verteld, met

name de motorische ontwikkeling. Bij respondent 1 wordt niks over de ontwikkeling verteld, zij

zou dit wel graag willen en dan met name over de sociaal-emotionele ontwikkeling.



Figuur 6 Inhoudoverdrachtsgesprek



Figuur 7 Inhoud gesprek over ontwikkeling

5 Conclusies en discussie

5.1 Conclusies

Wat is er nodig voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek tussen ouders en pedagogisch medewerkers? Wanneer we kijken naar het dagelijks handelen van de pedagogisch medewerkers wat betreft de overdrachtmomenten, dan vinden wij dit vrij goed. Goede onderdelen van de overdracht zijn dat de pedagogisch medewerkers ouders de ruimte geven, initiatief tot gesprek nemen en wanneer er meerdere ouders tegelijk binnen komen, zij kenbaar maken dat zij de ouder hebben gezien. Inhoudelijk gezien missen wij een aantal pedagogische aspecten. Over het algemeen wordt er een gebeurtenis van de dag verteld of het verloop van de dag, daarnaast benoemt de pedagogisch medewerker ook vaak hoe het kind zich voelde en soms wordt er iets over de ontwikkeling verteld. Echter gebeurt dit erg impliciet. Er wordt wel verteld wat het kind gedaan heeft, maar niet hoe er aan de ontwikkeling van het kind gewerkt is én aan welk ontwikkelingsgebied. In de enquête van de pedagogisch medewerkers kwamen soortgelijke resultaten naar voren. Wat wij opvallend vinden, is dat maar één pedagogisch medewerker aangeeft dat zij tijdens de overdracht voornamelijk over de ontwikkeling van het kind verteld. Bij de vraag wat er voornamelijk wordt verteld als er over de

ontwikkeling wordt gesproken, geeft een groot deel van de medewerkers aan dat zij een mijlpaal van de ontwikkeling vertellen en niet hoe er aan de ontwikkeling is gewerkt. Een paar medewerkers geven aan dat zij graag wat langer de tijd willen nemen voor de overdracht. Echter is dit erg lastig vanwege externe factoren, zoals kinderen die aandacht vragen en ouders die tegelijkertijd binnen komen.

In het vooronderzoek kwam naar voren dat alle pedagogisch medewerkers een training hebben gehad over communicatie met ouders. Het verbaasde ons dat dit niet overeenkwam met hetgeen dat de pedagogisch medewerkers aangeven, er zijn namelijk twee pedagogisch medewerkers die aangeven dat zij nooit een training hebben gehad. Voor degene die wel een training hebben gehad, is dit minimaal 4 jaar geleden. Wij vinden dat dit vrij lang geleden is en dat het tijd is om opnieuw een trainingen te volgen over communicatie met ouders. Ook kwam in het vooronderzoek naar voren dat mevrouw Smits en mevrouw Tromp het belangrijk vinden dat de ontwikkeling wordt besproken in de overdracht.

De ouders zijn zeer tevreden over de communicatie. Zij scoren de communicatie met een gemiddelde van 8,2. Echter geven ouders aan dat zij meer over de ontwikkeling willen horen. Zij willen horen hoe er aan de ontwikkeling gewerkt wordt, hoe deze verloopt en of dit passend is bij de leeftijd van het kind. Ook willen de ouders dat er in het krabbelboekje specifiek over de ontwikkeling wordt geschreven en niet alleen over het verloop van de dag.

Vanuit verschillende oogpunten kwam naar voren dat het belangrijk is om de ontwikkeling expliciet naar voren te laten komen in de overdracht, zowel mondeling als schriftelijk. Wij sluiten ons aan bij deze mening, namelijk dat er expliciet iets benoemd wordt over de ontwikkeling van het kind.

Zowel ouders als pedagogisch medewerkers willen graag meer met foto's van de kinderen werken. Zij zouden het fijn vinden als er binnen De Speeldoos een digitaal middel komt waarin foto's gedeeld kunnen worden.

Wij vinden dat het voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek nodig is dat er door de pedagogisch medewerkers meer inzicht gegeven wordt aan ouders in de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast zou er een digitaal middel moeten komen waarin foto's gedeeld kunnen worden.

5.2 Verbinding literatuur

In het literatuuronderzoek kwamen verschillende bevindingen naar voren. Zo gaf Blokland (2010) aan dat veel ouders niet weten wat je op een bepaalde leeftijd wel en niet van een kind kunt verwachten en dat ouders door informatie inzicht krijgen in oorzaken en achtergronden van bepaald gedrag en het hun helpt om er beter mee overweg te kunnen. Wij zijn het eens met

Blokland. Wij vinden dat inzicht en informatie geven over de ontwikkeling van het kind onderdeel is van een goede overdracht. Dit komt overeen met hetgeen wat ouders aangeven, namelijk dat zij informatie willen over het verloop van de ontwikkeling van hun kind. Naar aanleiding van de bevindingen van Blokland is er gekeken naar de ontwikkelingsgebieden waar voornamelijk aan gewerkt wordt op De Speeldoos. Dit zijn de motorische, taal- en sociaal-emotionele ontwikkeling. Wij zijn van mening dat deze ontwikkelingsgebieden dus terug moeten komen in de communicatie met ouders, omdat hier dagelijks aan gewerkt wordt op De Speeldoos.

Zowel ouders als pedagogisch medewerkers geven de communicatie een hoge score. Volgens Langedijk (2010) is het gedrag van de pedagogisch medewerkers bepalend voor het beeld dat ouders hebben van de organisatie en de wijze van pedagogisch handelen. In de communicatie zie je dit terug door actief te luisteren, vragen te stellen, erkenning en begrip te tonen en interesse te tonen. Op De Speeldoos zie je aspecten van de communicatie steeds weer terug komen in het gehele onderzoek. Ook in het onderzoek van Tavecchio et al. (1996) komt naar voren dat communicatieve vaardigheden onmisbaar zijn om met ouders op een goede wijze te communiceren. Communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers kan van belang zijn voor de kwaliteit van de opvang. Dit blijkt ook uit de hoge score voor de communicatie van zowel de pedagogisch medewerkers als van de ouders.

5.3 Discussie

In het onderzoek is een aantal beperkingen naar voren gekomen tijdens het analyseren van de resultaten. Zo kwam naar voren dat het geobserveerde niet compleet genoeg omschreven is in de observaties. In de omschrijving van het doel van de observatie staat wel wat hierin omschreven moest worden, het omschreven doel is namelijk: 'Het doel van deze minder gestructureerde observatie is om inzicht te krijgen in het verloop van de overdracht. Dit gaat specifiek over het inzicht in de communicatie over het pedagogisch handelen tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders. De momenten waarop dit type communicatie plaatsvindt, wordt genoteerd. Hierbij wordt het tijdstip dat het plaatsvindt genoteerd, de inhoud van de communicatie en het handelen van de pedagogisch medewerker (verbale en non-verbale communicatie, initiatief nemen tot gesprek, etc.)'. Echter is er in de observaties niet duidelijk genoeg omschreven wie het initiatief neemt tot een gesprek en hoelang een gesprek precies duurt. Daarnaast zou de overdracht voor een nog completer en betrouwbaarder beeld vaker geobserveerd moeten worden en zou er van elke medewerker een observatie moeten zijn. Echter is het door tijdgebrek niet mogelijk om iedere pedagogisch medewerker te observeren. Daarnaast zijn er geen uiteenlopende bevindingen naar voren gekomen in de

observaties die wel gedaan, daarom hebben wij besloten om de observaties niet meer dan zes keer uit te voeren.

De responsie vanuit de ouders was erg laag. Met betrekking tot de enquête hebben wij onze methode veranderd. Nadat we meerdere malen op De Speeldoos zelf ouders hebben gevraagd om ter plekke de enquête in te vullen, is de respondentie vergroot. Dit heeft ertoe geleid dat de bevindingen uit de enquêtes nu betrouwbaar en valide zijn. De antwoorden uit deze enquête zijn dus generaliseerbaar voor De Speeldoos. Met betrekking tot de ouderbijeenkomst hebben wij helaas niet meer ouders kunnen werven. Dit heeft ertoe geleid dat er maar twee ouders aanwezig waren tijdens de bijeenkomst. Uitkomsten uit de ouderbijeenkomst zijn dus niet generaliseerbaar. Echter zijn er wel bruikbare bevindingen uit gekomen, waarmee mevrouw Smits zelf aan de slag gaat met haar team. We zijn met mevrouw Smits in gesprek gegaan om te kijken wat we ten opzichte van de ouderbijeenkomst achteraf anders hadden kunnen doen. In dit gesprek kwam naar voren dat dit een probleem is waar zij al een langere tijd tegenaan lopen, ook organisatie breed. Zij zoeken zelf ook naar mogelijkheden. Een laatste optie volgens mevrouw Smits is om een bijeenkomst op een vrijdag ochtend te organiseren, waarbij de kinderen op de locatie opgevangen worden door de pedagogisch medewerkers. Daarnaast geeft mevrouw Smits nog als reden voor de lage opkomst van ouders dat tegenwoordig alles op internet te vinden is. Ouders hoeven dus niet meer naar het kinderdagverblijf te komen voor voorlichting.

Tijdens het analyseren van de enquêtes van de ouders zijn wij erachter gekomen dat de formulering bij vraag 7 en 8 waarschijnlijk niet duidelijk genoeg was. Hier zijn we achter gekomen doordat de antwoorden van vraag 8 niet overeenkomen met de antwoorden van vraag 7, waar dit wel het geval zou moeten zijn, zie [bijlage 18](#).

In de probleemanalyse kwam naar voren dat mevrouw Smits niet zeker was of pedagogisch medewerkers genoeg kennis paraat hebben over bijvoorbeeld alle ontwikkelingsgebieden, om woorden te geven aan hun handelen. Echter is ons onderzoek hier niet op gericht. Dit zou mogelijk in een vervolg onderzoek onderzocht kunnen worden. Ook kan hier dan in observaties specifiek aandacht aan besteed worden.

5.4 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het voor de verbetering van de kwaliteit van het overdrachtsgesprek nodig is dat de pedagogisch medewerkers meer inzicht geven aan ouders in de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast zou er een digitaal middel moeten komen waarin foto's gedeeld kunnen worden.

Om te zorgen voor meer inzicht in de ontwikkeling van het kind voor de ouder is het advies om

een format te maken voor de pedagogisch medewerkers. In dit format staat puntsgewijs beschreven welke onderdelen de overdracht zou moeten bevatten, zowel mondeling als schriftelijk. Een belangrijk onderdeel van deze overdracht is ontwikkelingsgericht. Door specifiek te benoemen aan welke ontwikkeling er is gewerkt geef je ouders meer inzicht in het verloop van de ontwikkeling.

Daarnaast adviseren wij om de tablets te gebruiken als digitaal middel om foto's te delen met ouders. Via de tablet kun je makkelijk op het ouderportaal, waarin alle e-mailadressen van ouders staan. Met de tablet kun je makkelijk een foto maken en deze delen. Hierdoor zal het weinig tijd in beslag nemen. Ouders zien op deze manier wat zich afspeelt op het kinderdagverblijf, waardoor ze meer betrokken worden bij alle activiteiten.

Literatuurlijst

Berding, J. (2002). *Pedagogische participatie en de noodzaak van herinstitutionalisering*.

De verwante visies van John Dewey en JanuszKorczak. Gedownload op 2 maart 2016, van <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/187664/143-166-1-PB.pdf?sequence=2>

Berding, J. (2005). *In de ban van het kind. Pedagogisch handelen in de kinderopvang*. Assen:

Van Gorcum

Biesta, G. & Miedema, S. (1999) *Ervaring en opvoeding: John Dewey*. Gedownload op 2 maart

2016, van http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-7131-0_8

Blokland, G. (2010). *Over opvoeden gesproken. Methodieboek pedagogisch adviseren*

(8^e druk). Amsterdam: SWP

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *CBS: In twee jaar 72 duizend kinderen minder naar*

opvang. Geraadpleegd op 16 februari 2016, van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2015/in-twee-jaar-72-duizend-kinderen-minder-naar-opvang.htm>

De Eerste Kamer der Staten-Generaal. (Z.d.). *Wet versterking positie ouders kinderopvang en*

peuterspeelzalen. Geraadpleegd op 16 februari 2016, van https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/34045_wet_versterking_positie

Delfos, M.F. (2012). *Kinderen, ouders en kinderopvang*. Amsterdam: SWP

Deynoot-Schaub, M. G., Fukkink, R., Riksen-Walraven, M., Kruif, R. De, Helmerhorst, K. &

Hendriksen, J. (2006). *Cirkelen rond Kolb* (2^e druk). Soest: Nelissen

Donk, C. van, & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho

Gootzen, M., Overbeek, N. van. & Renskes, J. (2015). *Handleiding Pedagogiek: Verwerken*

interviews & andere kwalitatieve data. Gedownload op 5 mei 2016, van <https://online.han.nl/sites/8-ISS-PDG>
[ADPk/DM/OI3/Documenten%20OI/Omgaan met narratieve data OIN3 2015.pdf](ADPk/DM/OI3/Documenten%20OI/Omgaan%20met%20narratieve%20data%20OIN3%202015.pdf)

- Jabadoe kinderopvang. (Z.d.) *Jabadoe kinderopvang* [Online afbeelding]. Gedownload op 24 mei 2016, van <http://www.jabadoe-kinderopvang.nl/>
- Kinderopvang SKAR. (2011, juli). *Partner in opvoeden: Het pedagogisch beleid van Kinderopvang SKAR*. Gedownload op 16 februari 2016, van <https://dn4y3id3x3xvv.cloudfront.net/Pedagogisch-beleid.pdf?mtime=20150928103034>
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie I. Het jonge kind*. Houten: BohnStafleu van Loghum
- Korczak Stichting. (2014). *Doel en visie van de JanuszKorczak Stichting*. Geraadpleegd op 18 mei 2016, van <http://korczak.nl/stichting/159/>
- Langedijk, A. (2010). *Communiceren met ouders? Maak er werk van!* Amsterdam: SWP
- Renkens, J. & Overbeek, N. Van (2015). *Handleiding Pedagogiek: verwerken interviews & andere kwalitatieve data*. Geraadpleegd op 20 mei 2016, van [https://online.han.nl/sites/8-ISS-PDG-ADPk/DM/OI3/Documenten%20OI/Omggaan met narratieve data OIN3 2015.pdf](https://online.han.nl/sites/8-ISS-PDG-ADPk/DM/OI3/Documenten%20OI/Omggaan%20met%20narratieve%20data%20OIN3%202015.pdf)
- Stichting opvoeden. (Z.d.). *Spraak- en taalontwikkeling bij baby's*. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van <https://www.opvoeden.nl/baby/groei-en-ontwikkeling/spraak-en-taalontwikkeling/>
- Swaen, B. (2016, 8 februari). *Kwalitatief vs. Kwantitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 1 maart 2016, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- Tavecchio, L., IJzendoorn, M., van, Verhoeven, M., Reiling, E.&Stams, G. (1996). *Hoofdstudie Kinderopvang: kinderopvang in Nederland*. Gedownload op 6 mei 2016, van file:///C:/Users/Chad/Downloads/168_162.pdf
- Tavecchio, L. (2009). *De NCKO-kwaliteitsmonitor: Het instrument waarmee kinderdagverblijven zelf hun pedagogische kwaliteiten in kaart kunnen brengen*. Amsterdam: SWP
- Tieleman, M. (2015). *Levensfasen. De psychologische ontwikkeling van de mens* (3^e druk). Den Haag: Boom Lemma

Weber, A. & Doelen, A. (2010). *Organiseren en managen. Het 7S-model toegepast.*

Groningen/Houten: Noordhoff

Bijlage