

[kop] Verbeteren van welbevinden, een opgave voor gastouder en ouder!

Op het gastouderbureau 'Kind aan Huis' in Chaam maakt het kopieerapparaat geregeld overuren. In 2003 is men daar begonnen met een nieuwe begeleidingsmethode en daar komt nogal wat papier bij kijken. In aansluiting op de HKZ-normen over het observeren van welbevinden werken gastouders, ouders en bemiddelingsmedewerkers in zuidwest-Brabant met een nieuwe aanpak: ze kijken beter en gericht naar het welbevinden van kinderen. Hoewel juist die berg papier aanvankelijk voor koudwatervrees zorgde, zijn bemiddelingsmedewerkers, ouders en gastouders inmiddels overtuigd: "We zijn met iets goeds bezig. Iets dat goed is voor onszelf en iets dat uiteindelijk goed is voor de kinderen".

[tussenkop] Achtergrond

Toen in 1999 het *HKZ-certificeringsschema Kinderopvang* werd geïntroduceerd om de kwaliteit van werken te beoordelen, zag het Regionaal Gastouderbureau 'Kind aan huis' in Chaam een kans. Met een HKZ-certificaat kon zij de kwaliteit die het bureau en alle gastouders dagelijks bieden, op een officiële manier zichtbaar maken.

Naast allerlei organisatorische zaken die goed op orde moeten zijn, is 'aantoonbaar aandacht besteden aan het welbevinden van kinderen en met de resultaten, in overleg met ouders, het werk verbeteren' (HKZ-schema Gastouderbureaus, rubriek 3 en 4) de grootste uitdaging voor 'Kind aan huis'. Het gastouderbureau heeft het welbevinden van de kinderen altijd al hoog in het vaandel staan, maar deze eis van de HKZ maakt het noodzakelijk dat er ook materiaal beschikbaar is voor alle partijen om er 'aantoonbaar' aandacht aan te besteden. De visie was er wel; het materiaal nog niet.

Bij het gastouderbureau in Chaam werken alle gastouders als freelancer. Omdat het HKZ-schema Gastouderbureaus een onderscheid maakt in bemiddelingsmodel / bm-model (gastouder freelance) en plaatsingsmodel / pm-model (gastouder in dienst), gaan de medewerkers in Chaam aan de slag met de normen voor het bemiddelingsmodel. Dit betekent concreet dat zij vanuit hun verantwoordelijkheid voor de bemiddeling (intake en selectie van de gastouder, voorbereiden en begeleiden van de koppeling), het materiaal voor observatie van welbevinden moeten gaan uitzetten. Dus wel toerusten en instrueren van gastouders, maar zonder verplichting om van dit materiaal gebruik te maken. De (kwaliteit van de) opvang is in het bm-model een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gastouder en ouder. Voor 'Kind aan Huis' vormt die beperking juist een extra uitdaging om gastouders op motivatie en enthousiasme (toch) aan het observeren te krijgen. Zij gaan er van uit dat hun visie gedeeld gaat worden door gastouders en ouders.

[tussenkop] Pedagogische visie en HKZ-normen

'Kind aan huis' heeft een uitgesproken visie op opvoeden. In het pedagogisch beleidsplan (2003) stellen zij: 'Wij gaan er vanuit dat ieder kind de kans en stimulans moet krijgen om zich te ontwikkelen. Ieder kind doet dit op zijn eigen manier op basis van aanleg en temperament'. Dat ook gastouderopvang die kans en stimulans moet bieden aan kinderen staat buiten kijf. Gastouders die via 'Kind aan Huis' bemiddeld worden, moeten zich in deze pedagogische opdracht kunnen vinden.

Binnen de mogelijkheden van het bemiddelingsmodel, ziet het gastouderbureau voor alle partijen een aandeel om aan die gezamenlijke opdracht van een gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid te werken:

- het gastouderbureau zorgt er voor dat bij de gastouder de voorwaarden aanwezig zijn om aan de ontwikkeling van het kind tegemoet te komen. De opvoedingsverantwoordelijkheid van het gastouderbureau is dus een voorwaardenscheppende;
- de gastouder heeft opvoedingsverantwoordelijkheid voor de uitvoering. De opvang is een aanvulling op of ondersteuning van de opvoeding thuis. Een gastouder heeft de verantwoordelijkheid om een omgeving te bieden waarin een kind zich prettig voelt en zich kan ontwikkelen. Overleg met de ouders is hierbij van groot belang;

- ouders hebben tijdens de opvangperiode ook een verantwoordelijkheid; er wordt van hen verwacht dat ze met de gastouder overleggen over de opvang van hun kind. In wezen zijn zij eindverantwoordelijk.'

Voor 'Kind aan Huis' is het van belang dat hun pedagogische visie aansluit op de uitgangspunten en normen van HKZ. Ook HKZ gaat ervan uit dat het voor de ontwikkeling van een kind essentieel is dat het zich kan welbevinden tijdens de opvang. En ook in de HKZ-normen staat dat zowel gastouderbureau, als gastouder, als ouder, in dat 'werken aan welbevinden' een aandeel hebben. Alle betrokkenen bij de opvang dienen zich voor dat doel in te spannen. Observatie van het welbevinden is een middel om dat doel te bereiken: het geeft betrokkenen informatie over het juiste en gewenste effect van hun inspanningen.

[tussenkop] Organiseren van een infrastructuur

Om de observaties uit te voeren, maakt het gastouderbureau gebruik van de observatielijsten uit het NIZW-boek *Hoe gaat het met jou?*. Deze lijsten zijn te downloaden van de NIZW-website (link bij de titelvermelding) en dus in principe altijd beschikbaar voor bureau, gastouders en ouders. In de introductieperiode kiezen de bemiddelingsmedewerkers er (nog) voor om de lijsten te kopiëren als service voor gastouder en ouder.

Een speciaal hiervoor in het leven geroepen werkgroep gaat het noodzakelijke werkmateriaal verzamelen en bewerken. Ze maken voor de bemiddelingsmedewerkers een instructie op papier en een 'formulierendossier'. De bemiddelingsmedewerkers moeten de diverse formulieren zelf kopiëren en verspreiden onder gastouders en ouders in hun regio. Dit gebeurt als voorbereiding op het jaarlijkse evaluatiegesprek, het moment waarop tenminste één maal per jaar, bemiddelingsmedewerker, gastouder en ouder met elkaar om de tafel zitten. Deze gesprekken hoorden altijd al bij de communicatiestructuur tussen de drie partijen. Door in deze gesprekken het welbevinden van kinderen centraal te zetten met de observatieresultaten als input, kost het niemand extra tijd en krijgen de gesprekken een inhoud die door allen belangrijk wordt gevonden: gaat het goed met dit kind?

Vanuit de visie van het gastouderbureau is observatie een opdracht voor zowel gastouder als ouder. Als ze samen praten over 'welbevinden' is het prettig als ze dezelfde ervaring opdoen en dezelfde gegevens hebben. Samen verantwoordelijk zijn betekent bij 'Kind aan Huis': samen aan het werk! Gastouder en ouder observeren daarom met dezelfde observatielijsten, en brengen beiden hun bevindingen in bij het evaluatiegesprek.

Om het materiaal te introduceren, organiseert de werkgroep voor alle gastouders en bemiddelingsmedewerkers een themabijeenkomst met de titel 'Hoe gaat het met jou? Kijken naar het welbevinden van kinderen'. Op die bijeenkomst wordt uitgelegd wat welbevinden is en wat het belang hiervan is in het kader van kwaliteitsbewaking. Verder kijken de deelnemers tijdens deze bijeenkomst gezamenlijk naar fragmenten van de video 'Welbevinden in beeld' en wordt hen gevraagd om te scoren op de scoringsformulieren. In de nabespreking staan drie vragen centraal:

- Is het werken met deze observatieformulieren iets voor jou?
- Wat lijkt je de grootste winst: voor je werksituatie, voor jezelf, voor de kinderen, voor de ouders?
- Op welke manier kan het gastouderbureau helpen bij het 'werken aan welbevinden'?

De werkgroep geeft aan alle bemiddelingsmedewerkers individueel uitleg over de werkinstructie en het 'formulierendossier'.

Uit *De instructie; hoe is de werkwijze?* (2003):

Het formulieren-dossier bestaat uit:

- een begeleidend schrijven voor gastouders en ouders;
- een invullijst welbevinden kinderen (drie versies, gerelateerd aan leeftijd);
- een evaluatieformulier;
- een formulier voor korte samenvatting van de uitkomst van het gesprek;
- een schema met de kenmerken van de mate van welbevinden;
- een uitleg van de zeven basisbehoefte van Maslow.

De werkwijze is als volgt:

- 1 Je belt de gastouder en de ouder op voor het maken van een afspraak voor het jaarlijkse evaluatiegesprek.
2. Met de post stuur je de volgende papieren op ter voorbereiding van dit gesprek
Naar de ouder: begeleidend schrijven; invullijst behorend bij leeftijd kind; evaluatieformulier.
Naar de gastouder: begeleidend schrijven; invullijst behorend bij leeftijd kind; evaluatieformulier; uitleg basisbehoeften.
- 3 Neem zelf mee naar het gesprek de twee formulieren:
 - Korte samenvatting van het gesprek. (De samenvatting vul jij zelf in naar aanleiding van de uitkomst van het gesprek en wat de ouders aangeven. Dit formulier houd je bij in je map; het blijft in jouw beheer!)
 - Schema betreffende de kenmerken van mate van welbevinden. (Dit vul je in tijdens het gesprek. Probeer zelf een koppeling te maken met de feiten die je hoort naar de kenmerken die je terugvindt op het formulier waardoor je zo samen een zuiver beeld kunt krijgen van de mate van welbevinden. Ook dit formulier houd jij in je map.)

[tussenkop] Ervaringen in de praktijk

Volgens Carin Brouwers en Truus van Casteren, beiden bemiddelingsmedewerker en werkgroep lid, levert de werkwijze op wat zij ervan verwacht hadden. De gesprekken hebben veel meer inhoud gekregen, vinden zij. Zowel door de structuur die het instrument Welbevinden geeft, als door de nieuwe begrippen die ze kunnen gebruiken om ervaringen te beschrijven. "Het is heel zinvol dat gastouder en ouder beiden observeren. Ze kijken met dezelfde blik, gebruiken dezelfde woorden en praten vanuit hetzelfde referentiekader. Het maakt de uitwisseling dieper, ze leren van en met elkaar, er is meer gevoel van ´er samen mee bezig zijn´. In het evaluatiegesprek is het gedrag van de kinderen vanzelfsprekend de uitvalsbasis. Of het wel of niet goed gaat met een kind is een zorg die heel verbindend werkt; voor gastouder en ouder is dat waar het om gaat."

De nieuwe werkwijze leidt tot betere kwaliteit, vinden de medewerkers. Als de gastouder zelf observeert is dat het eerste verbetermoment, omdat ze gaat nadenken over wat er anders of beter kan. In het evaluatiegesprek kan ze haar ideeën toetsen en aanvullen; daardoor ontstaat het tweede verbetermoment. Die tweeslag verhoogt volgens Carin en Truus de kans op een beter doordacht en daardoor meer succesvolle aanpak.

Het observeren kan nieuwe gezichtspunten opleveren. Alle gastouders zeggen eerst dat het observeren eigenlijk weinig nieuws oplevert. Maar de ervaring van Carin en Truus is dat als je in gesprek bent met gastouders, er toch altijd weer nieuwe dingen uitkomen. Ze leren anders kijken en daardoor ontdekken ze andere dingen. Gastouders ontdekken dat een aanpak die voor henzelf heel vanzelfsprekend is, voor ouders een eye-opener kan vormen. En soms wordt een ´doorgewinterde´ gastouder toch verrast door een originele aanpak van een ouder.

Tenslotte, zo zegt Truus van Casteren heeft het een positief effect op het gevoel van professionaliteit van de gastouder: "Door het observeren van welbevinden kan de gastouder haar expertise laten zien. Dat geeft vertrouwen in haar eigen kunnen en het wekt vertrouwen bij de ouders."

Voor de ouders was het wennen. De bemiddelingsmedewerkers: "Sommige ouders begrijpen niet wanneer ze moeten observeren. Ze denken dat ze het formulier moeten invullen aan de hand van het gedrag van hun kind tijdens de opvang, maar het gaat juist om het gedrag thuis. Sommige ouders hadden daarom de eerste keer niets ingevuld."

Gastouder Martha Severijns heeft veel ervaring met kinderen. Zij is al acht jaar gastouder en heeft, over de week verspreid, zes gastkinderen naast haar eigen twee kinderen. Daarnaast werkt zij een middag per week op de buitenschoolse opvang als invalkracht. Martha: "Ik vind observeren vooral heel belangrijk in het eerste jaar dat een kind bij je komt. Je kent het kind nog niet en met de formulieren kun je vergelijken hoe het in de loop van de tijd gaat. Als een kind hier al lang komt is het eigenlijk niet zo nodig om te observeren. Hoewel...soms denk ik toch: 'Doet hij wel echt zo?' en dan kijk ik nog eens extra."

Martha vindt dat je eigenlijk een stapeltje formulieren thuis moet hebben liggen, zodat je zelf kunt kiezen wanneer je de observatie doet. Het gastouderbureau moet daarom beter instrueren hoe en waar de lijsten van de NIZW-website te halen zijn. Iedere keer als je twijfelt of ineens tegen iets aanloopt kun je dan dat formulier erbij pakken: hoe ging het eerst, en hoe gaat het nu?

Het belangrijkste van de formulieren vindt Martha dat er concrete gegevens in staan waar je op terug kunt komen. Je kunt er later op teruggrijpen en dat geeft inzicht, bijvoorbeeld waarom je iets op een andere manier bent gaan doen.

Het observeren geeft een goede basis voor het contact met de ouders. Eerst ging het in het evaluatiegesprek vooral over wat er gebeurt, is de ervaring van Martha, nu gaat het ook over hoe het gebeurt. Daardoor wordt het interessanter, omdat je een stap verder zet. Het geeft ook nieuwe gesprekspunten. Martha: "Ik had een ouder die het maar een rare vraag vond of haar baby 'ontspannen' of 'blij' was. Ik heb haar daarover verteld en het haar aangewezen. Het was een grote ontdekking voor die moeder en ik was trots dat ik haar dat heb kunnen uitleggen. Zo werk je zelfs nog aan het welbevinden van de ouders!"

Met deze werkwijze vertellen ouders en gastouder meer tegen elkaar. Zo ontdek je sneller welke aanpak het beste werkt. Martha: "Als je ongeveer hetzelfde hebt ingevuld als de ouders, praat dat een stuk makkelijker. Ook als het niet goed gaat met een kind is het fijn als je het daarover eens bent. Je gaat dan samen op zoek naar verbetering. Het is vooral moeilijk als ouders vinden dat het goed gaat en ik dat niet vind. Daarom is het fijn dat er iemand van het gastouderbureau bij het evaluatiegesprek is. Ouders moeten toch weten hoe het gaat en er ook over meedenken en soms moeten ze over privé-problemen vertellen omdat een kind daardoor heel onrustig of moe is. Ik vind het moeilijk om daarnaar te vragen. Met die formulieren gaat dat toch makkelijker."

Martha constateert dat de onderdelen van welbevinden langzaam aan onderdeel worden van het gewone kijken en praten: "Ook zonder formulier ben ik gaan opletten wat er eigenlijk gebeurt tijdens het eten of hoe een kind doet als hij hier de deur uitgaat. Je hebt zelf niet eens meer in de gaten dat je observeert!"

[tussenkop] Meer informatie

Bij gastouderbureau 'Kind aan Huis': Carin Brouwers, carinbrouwers@planet.nl