

EEN HANDLEIDING VOOR OUDERGESPREKKEN

Het zijn net mensen, die ouders!

Raoul Frankel en Danny Versteeg - 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	01
Hoofdstuk 1: Een stevige START	05
Hoofdstuk 2: Voorbereiden van het zorggesprek	16
Hoofdstuk 3: Het eerste zorggesprek	35
Hoofdstuk 4: Vervolgzorggesprekken	52
Hoofdstuk 5: Verdieping in contact met ouders	61
Tot slot	76
Referenties	78
Over de auteurs	80
Bonus	82

INLEIDING

Waarom dit boek?

"Je moet even met de ouders praten."

Als deze zin je maag doet samenknijpen, ben je niet alleen. Voor veel professionals in de kinderopvang en het onderwijs zijn oudergesprekken - vooral als er zorgen zijn over een kind - een van de meest uitdagende aspecten van hun werk. En dat is niet zo vreemd. Je ging het vak in omdat je met kinderen wilde werken, hun ontwikkeling wilde stimuleren, hen wilde zien groeien. Die ouders? Die kreeg je er gratis bij.

Uit recente CBS-cijfers (2021, 2024) blijkt dat er een toename is in het aantal kinderen dat extra ondersteuning nodig heeft bij hun ontwikkeling. Dit betekent dat steeds meer professionals zoals jij deze gesprekken moeten voeren. Gesprekken die vaak spannend zijn, waarbij je moet vertellen dat er iets 'anders' is aan een kind. Gesprekken waarbij je soms het gevoel hebt dat je op eieren loopt.

Als auteurs, werkzaam in de kinderpsychiatrie en hoogspecialistische jeugdzorg, voeren we deze gesprekken dagelijks. We doen dit bij elkaar al meer dan 25 jaar. En geloof ons: we hebben behoorlijk wat uitglijders gemaakt. Die ervaring, inclusief onze missers, willen we graag met je delen. Want we zien dat veel professionals worstelen met deze gesprekken, terwijl het vaak minder ingewikkeld kan zijn dan je denkt.

Want weet je wat het is? Ouders zijn ook gewoon mensen. Mensen die het beste willen voor hun kind. Mensen die soms onzeker zijn, bang zijn, of zich schuldig voelen. Mensen die, net als jij, vooral gezien en gehoord willen worden.

INLEIDING

In dit boek nemen we je mee in de kunst van het voeren van zorggesprekken. We bieden je praktische handvatten, delen fictieve verhalen (gebaseerd op onze ervaringen, maar met volledig aangepaste situaties en personen om de privacy te waarborgen), en laten zien hoe je met kleine aanpassingen in je aanpak een groot verschil kunt maken. Geen ingewikkelde theorieën of ellenlange protocollen, maar concrete tools die je morgen al kunt gebruiken.

De wetenschappelijke bronnen en boeken die we hebben gebruikt, vind je terug in de bronnenlijst aan het einde van het boek.

Voor wie is dit boek?

Dit boek is voor jou als je:

- Werkt als professional in de kinderopvang of het onderwijs
- Regelmatig gesprekken voert met ouders over de ontwikkeling van hun kind
- Deze gesprekken soms spannend of uitdagend vindt
- Op zoek bent naar praktische handvatten om deze gesprekken beter te laten verlopen

We focussen specifiek op gesprekken over de ontwikkeling van kinderen. Niet op gesprekken over bijvoorbeeld schooladvies of vermoedens van kindermishandeling - die vragen om een andere aanpak en expertise.

Voor de leesbaarheid van dit boek hebben we ervoor gekozen om consequent over de 'groep' te spreken. Als u werkzaam bent in het onderwijs, kunt u waar 'groep' staat ook 'klas' lezen. De principes zijn voor beide contexten van toepassing.

INLEIDING

Wat dit boek wel en niet behandelt

Dit boek richt zich specifiek op zorggesprekken over de ontwikkeling van kinderen in de context van kinderopvang en onderwijs. We behandelen bewust niet of heel beperkt:

- Complexe situaties rond gescheiden ouders
- Diepgaande culturele vraagstukken (deze vragen om specialistische kennis)
- Gesprekken over vermoedens van kindermishandeling (hiervoor gelden andere protocollen)
- Specifieke behandelmethoden (deze horen thuis in de specialistische zorg)

Voor deze onderwerpen is specialistische kennis en vaak een andere aanpak nodig. We raden aan om hiervoor contact op te nemen met gespecialiseerde instanties.

Hoe gebruik je dit boek?

Dit boek is zo opgezet dat je het op verschillende manieren kunt gebruiken:

1. Als complete handleiding

Lees het van begin tot eind om een volledig beeld te krijgen van het voeren van oudergesprekken. Elk hoofdstuk bouwt voort op het vorige.

2. Als naslagwerk

Ga direct naar het hoofdstuk dat aansluit bij jouw vraag of situatie.

3. Als voorbereiding

Gebruik het om je voor te bereiden op een specifiek gesprek. De checklists en voorbeeldzinnen kun je direct toepassen.

Aan het einde van elk hoofdstuk vind je de belangrijkste punten samengevat. Deze kun je snel doornemen vlak voor een gesprek. Verspreid door het boek vind je praktijkvoorbeelden in aparte kaders. Deze illustreren hoe de theorie in de praktijk werkt - of soms juist niet.

INLEIDING

De menselijke kant van oudergesprekken

Voordat we de praktische handvatten en theorieën bespreken, willen we één ding benadrukken: oudergesprekken gaan in essentie over menselijk contact. Het zijn gesprekken tussen mensen, over mensen, voor mensen.

Als professional heb je misschien de neiging om elk gesprek perfect te willen voeren. Om precies de juiste woorden te kiezen en geen fouten te maken. Maar juist die perfectiedrang kan in de weg staan van een echt gesprek.

Wat ouders vooral nodig hebben is iemand die:

- Oprecht geïnteresseerd is in hun kind en hun verhaal
- Hun zorgen en emoties erkent
- Met hen meedenkt over wat het beste is voor hun kind
- Durft toe te geven als iets niet helemaal soepel verloopt

Perfect hoeft het niet te zijn. Authentiek wel. Want uiteindelijk zijn het gewoon gesprekken tussen mensen. Mensen die allemaal het beste willen voor het kind. Als je dat voor ogen houdt, wordt elk gesprek een beetje minder spannend.

HOOFDSTUK 1

Een stevige START

Als een ouder hun kind bij jou brengt, of het nu op een kinderdagverblijf is of op school, gebeurt er iets bijzonders. Ze vertrouwen jou het meest kwetsbare toe in hun leven: hun kind. Dit vertrouwen komt met bepaalde verwachtingen, wensen en soms ook zorgen. Hoe ga je daar als professional mee om?

Het belang van vroege communicatie

Veel professionals denken pas na over communicatie met ouders als er zorgen zijn over een kind. Maar dan ben je eigenlijk al te laat. De basis voor een goede samenwerking leg je vanaf dag één.

Denk eens terug aan je laatste intake met nieuwe ouders. Wat bespraken jullie? De praktische zaken waarschijnlijk: welke spullen het kind nodig heeft, hoe laat jullie open zijn, waar de kapstok is. Allemaal belangrijk. Maar de échte kans om een sterke basis te leggen voor toekomstige gesprekken, ligt vaak in de minder voor de hand liggende onderwerpen.

De Stevige START als fundament

Een goede intake is veel meer dan formulieren invullen. Het is het moment waarop je de basis legt voor alle toekomstige interacties met ouders. We hebben deze cruciale fase een nieuwe naam gegeven: de Stevige START. Deze term reflecteert het doel: een solide fundament creëren voor de samenwerking tussen professionals en ouders.

Contact is geen methodiek, het is de basis!

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

De mens achter de methode

De Stevige START is geen nieuwe afvinklijst of vragenformulier dat je rigide moet volgen tijdens de intake. Een ouder voelt zich niet werkelijk gezien wanneer je voortdurend op een papiertje tuurt en denkt of zelfs hardop zegt: *"De volgende vraag is..."*

Het startgesprek met ouders gaat in essentie over een ontmoeting van mens tot mens. Het gaat over oprechte interesse tonen, echt luisteren en een vertrouwensrelatie opbouwen. Als professional heb je deze vaardigheden al in je – je moet alleen de moed hebben om ze te gebruiken.

Voel je toch behoefte aan een geheugensteuntje? Dat is begrijpelijk, zeker als je nog niet vaak intakegesprekken hebt gevoerd. Begin het gesprek gewoon zoals je dat zou doen, en schuif dan met een gebaar je formulier opzij terwijl je zegt: *"Natuurlijk zijn er enkele punten die we moeten bespreken, maar die komen straks wel. Ik vind het vooral belangrijk om te weten wie jullie zijn en wat jullie belangrijk vinden voor jullie kind."*

S - Samenwerken

Samenwerking begint met het helder krijgen van wederzijdse verwachtingen. Ouders kunnen heel verschillende ideeën hebben over wat kinderopvang of onderwijs inhoudt. Sommigen denken dat professionals "alleen maar spelen" met de kinderen. Anderen verwachten dat hun kind altijd schoon is bij het ophalen.

Door actief te vragen: *"Wat verwachten jullie eigenlijk van ons?"* kun je misverstanden direct aanpakken. Maar een goede samenwerking gaat over meer dan alleen verwachtingen verduidelijken:

"Ik merk dat sommige ouders liever direct horen waar het op staat, terwijl anderen eerst wat context willen. Wat werkt voor u het beste?"

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Bespreek ook hoe jullie omgaan met situaties waarin je het misschien niet met elkaar eens bent:

"We zullen niet altijd dezelfde mening hebben. Hoe kunnen we daar het beste mee omgaan als dat gebeurt?"

Bespreek praktische zaken die de samenwerking versterken:

- Geschikte momenten voor gesprek: *"Als u een uitgebreider gesprek wilt, kunnen we dat beter niet bij het halen doen als we bijna sluiten. Zullen we dan een ander moment plannen?"*
- Communicatievoorkeuren: *"Heeft u voorkeur voor ouderportaal-berichten, telefoontjes of face-to-face gesprekken voor updates?"*

Wees ook duidelijk over je professionele rol. Je bent niet alleen iemand die "oppast", maar een professionele partner in de ontwikkeling van het kind:

"Als pedagogisch medewerker volg ik de ontwikkeling van uw kind, stimuleer ik belangrijke vaardigheden en zorg ik voor een veilige, stimulerende omgeving. We zijn medegetuige van de ontwikkeling van uw kind en willen hierover graag met u in gesprek blijven."

T - Toekomst

Verken tijdens de intake welke dromen en verwachtingen ouders hebben voor hun kind, zowel op korte als lange termijn:

"Wat hoopt u dat uw kind hier bij ons leert en ervaart?" "Welke belangrijke mijlpalen ziet u voor uw kind in de komende tijd?"

Door deze vragen te stellen, krijg je niet alleen inzicht in wat ouders belangrijk vinden, maar laat je ook zien dat je verder kijkt dan alleen het hier en nu.

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Het volgende voorbeeld illustreert hoe belangrijk het is om toekomstverwachtingen goed te managen:

"Ik bied begeleiding aan een kind op het kinderdagverblijf dat over enkele maanden naar de basisschool gaat. De hulp was een half jaar eerder aangevraagd, het duurde even vanwege de wachtlijsten. Tijdens de intake zijn de ouders positief en staan open voor alle ondersteuning. Ze begrijpen dat ik vanuit het preventieve aanbod kom en niet vanuit de behandeltek van organisatie. Ze geven zelf al aan dat een reguliere basisschool waarschijnlijk te hoog gegrepen is, maar hopen wel dat ik veel verschil kan maken. Ik help hen dit beeld realistischer te maken en we stellen samen kleine doelen op.

'Als we onvoldoende vooruitgang zien, kunnen we altijd nog naar de jeugz-ggz instelling komen voor onderzoek', zegt moeder. Het lijkt perfect: ze zien de uitdagingen van hun kind en hebben, met wat sturing, een realistisch toekomstbeeld.

Na drie maanden bespreken we de voortgang. De ouders geven direct aan dat ze onderzoek willen. Tot zover loopt alles soepel. Maar als ik de vervolgstappen uitleg, kantelt het gesprek. 'Maar jij kunt ons toch direct aanmelden? Dan kunnen we binnen enkele weken starten?' Als ik vertel dat er een wachtlijst is van een half jaar, wordt vader boos. 'Dat had je eerder moeten zeggen! We hadden drie maanden geleden al een verwijzing kunnen regelen!'"

Dit voorbeeld laat zien dat het bespreken van toekomstscenario's, inclusief de praktische realiteit van wachtlijsten en procedures, essentieel is om teleurstellingen te voorkomen.

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

A - Afstemming

Afstemming gaat over het begrijpen van de thuissituatie en hoe jullie aanpak daarop kan aansluiten:

- *"Welke normen en waarden vinden jullie belangrijk in de opvoeding?"*
- *"Wat zijn gewoontes of rituelen die belangrijk zijn voor uw kind?"*
- *"Hoe gaan jullie thuis om met bepaalde situaties zoals eten, slapen of grenzen stellen?"* (Leeftijdsadequaat, natuurlijk)

Door deze vragen te stellen, kun je beter begrijpen wat voor dit specifieke gezin belangrijk is. Deze kennis helpt je om je aanpak beter af te stemmen op wat het kind gewend is.

Het is ook nuttig om te bespreken wie de belangrijkste personen zijn in het netwerk rondom het kind: *"Wie zijn de belangrijkste personen in het leven van uw kind? Zijn er naast u nog andere verzorgers of familieleden die veel betrokken zijn?"*

Actief luisteren is hierbij een essentiële vaardigheid. Zoals beschreven door Lang en Van der Molen (2012), betekent dit:

- Je volledige aandacht geven
- Door kleine acties laten merken dat je volgt wat de ouder zegt

Deze basistechnieken zijn in de praktijk verder ontwikkeld, vooral het belang van:

- Vertellen dat je aantekeningen maakt om belangrijke punten niet te vergeten
- Doorvragen als iets niet helemaal duidelijk is - "Kun je daar iets meer over vertellen?"
- Letten op non-verbale signalen
- Samenvatten wat ouders hebben gezegd - "Als ik het goed begrijp, zeg je dat..."

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Door actief te luisteren toon je respect voor wat ouders te vertellen hebben en bouw je aan vertrouwen.

R - Regie

Bij de START-fase is het belangrijk om te erkennen dat ouders de eindverantwoordelijkheid dragen voor hun kind. Zij zijn degenen die uiteindelijk de beslissingen nemen. Als professional is je rol om hen hierin te ondersteunen:

"Wij zien ouders als de experts van hun eigen kind. U kent uw kind het beste en neemt de beslissingen. Wij willen u daarin ondersteunen met onze professionele kennis en ervaring."

"Hoe kunnen wij u het beste ondersteunen als er zorgen zijn om de ontwikkeling van uw kind?"

Het is ook belangrijk om eerlijk te zijn over de grenzen van wat jullie kunnen bieden:

"We zullen er alles aan doen om uw kind bij ons te helpen ontwikkelen. Soms merken we echter dat kinderen meer nodig hebben dan wij in onze setting kunnen bieden, bijvoorbeeld constante één-op-één begeleiding. Als we denken dat uw kind mogelijk beter gedijt in een andere omgeving, zullen we dat open met u bespreken en samen zoeken naar de beste oplossing."

T - Transparantie

Als professional heb je bepaalde taken en verplichtingen die vanuit de overheid zijn opgelegd. Je monitort bijvoorbeeld de ontwikkeling van kinderen en let op signalen van onveiligheid. Het is essentieel om hier transparant over te zijn:

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

"Als kinderopvangorganisatie hebben wij de wettelijke plicht om de ontwikkeling van alle kinderen te volgen. Dit betekent dat we regelmatig observaties doen en deze vastleggen. Wist u dat?"

"We zijn ook verplicht te werken met een 'meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld'. Veel ouders weten niet precies wat dit inhoudt. Kort gezegd betekent het dat wij signalen van onveiligheid moeten opmerken en hier actie op moeten ondernemen. Dit doen we altijd zorgvuldig en waar mogelijk in gesprek met ouders. Het doel is niet om te oordelen, maar om kinderen en gezinnen te beschermen en te helpen."

Bespreek ook concreet hoe jullie omgaan met zorgsignalen:

"Stel dat we opmerken dat uw kind moeite heeft met bepaalde vaardigheden, dan zullen we dat eerst met u bespreken tijdens de overdracht. We houden het feitelijk en vragen of u dit thuis ook ziet. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat Jasper tijdens het voorlezen in de kring vaak opstaat. Vandaag gebeurde dat drie keer tijdens één verhaal. Herkennen jullie dit van thuis?'"

Door zorgsignalen direct en feitelijk te bespreken:

- Voorkom je dat ouders overvallen worden in een later stadium
- Kun je samen patronen ontdekken
- Bouw je aan vertrouwen
- Houd je de drempel voor gesprek laag

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Professionele nabijheid in de praktijk

De dagelijkse overdracht is een perfect moment om te investeren in het contact met ouders. Het volgende voorbeeld laat zien hoe waardevol een persoonlijke noot kan zijn:

"Ik wissel van groep binnen de kindergezondheidszorg. Het is nog de coronatijd dus we moeten de kinderen buiten ophalen. We starten dus met buiten spelen. Ik heb een bal onder mijn voet. Er komt een jongetje aanlopen met zijn vader, ik pass de bal in hun richting. Vader kaatst de bal terug en we raken aan de praat, over voetbal. Na 5 minuten vraagt vader of ik volgende week op huisbezoek kom. Zij hebben een voetbalveld voor de deur en dan kunnen we daar voetballen. Later hoor ik van de gezinsbegeleider dat zij al twee maanden probeert een afspraak te maken. Zonder resultaat.

Bij het huisbezoek vraag ik waarom ik wel mag komen en mijn collega's niet. Hij zegt: 'Ik was het zat om van die taaie wijven aan mijn keukentafel te hebben die maar over twee dingen kunnen praten: De beperking van mijn zoon of hoe ik mij voel over de beperking van mijn zoon. Met jou kon ik gewoon ook even over iets anders praten. En ik weet dat jij ook de onderwerpen van je collega's wil aansnijden en nu mag het.'"

Dit voorbeeld laat zien hoe een simpel gesprek over een gedeelde interesse deuren kan openen die anders gesloten blijven. Professionele nabijheid binnen je Stevige START betekent:

- Toon oprechte interesse in het kind én de ouder als persoon
- Deel concrete observaties van die dag
- Maak waar gepast een persoonlijke opmerking
- Vraag gericht naar relevante informatie voor het kind
- Blijf binnen je professionele rol, maar durf ook mens te zijn

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Een vervolgesprek plannen

We adviseren om ongeveer 4 weken na de plaatsing een vervolgesprek in te plannen. Dit biedt de gelegenheid om de eerste ervaringen te delen en eventuele observaties te bespreken, rekening houdend met de wenperiode. Deze aanpak maakt toekomstige gesprekken minder beladen voor zowel ouders als professionals.

Door vanaf het begin in te zetten op een Stevige START, creëer je een omgeving waarin iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt. Dit legt de basis voor een positieve en productieve samenwerking, wat uiteindelijk ten goede komt aan het welzijn en de ontwikkeling van het kind.

Struikelblokken voorkomen

In de praktijk zien we een aantal veelvoorkomende valkuilen bij het leggen van het fundament:

1. Te laat beginnen met delen van zorgen

Professionals wachten vaak te lang met het delen van zorgsignalen. Ze denken dat ze eerst een compleet beeld moeten hebben of precies moeten weten wat er aan de hand is. Maar dat is juist niet nodig. Het is prima om samen met ouders op zoek te gaan naar wat er speelt. Sterker nog: ouders hebben vaak waardevolle inzichten die jou kunnen helpen het gedrag beter te begrijpen. En als jullie er samen niet uitkomen? Dan is het volkomen oké om te zeggen dat je het niet weet en samen te kijken of er andere expertise nodig is.

Angst voor de reactie van ouders speelt ook vaak een rol. Ouders kunnen op heel veel verschillende manieren reageren. In het ergste geval worden ze boos, in het minst erge geval vinden ze het moeilijk om te horen. Beide reacties zijn niet leuk. Sommige professionals ervaren zelfs dat ze ouders iets 'aandoen' als ze zorgen delen. Onthoud dat je het altijd voor het kind doet.

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Ieder kind ontwikkelt zich op zijn of haar eigen manier. Dat maakt het soms ook uitdagend om een inschatting te maken wanneer je aan de bel moet trekken. Je wilt ouders ook niet onterecht ongerust maken. Professionals hebben dan ook vaak de hoop dat het vanzelf weer goed komt. Regelmatig is dat ook zo. In de gevallen dat dit niet zo is, is kostbare tijd verloren gegaan.

2. Onduidelijke verwachtingen

Soms denk je duidelijk te zijn geweest, maar blijkt later dat ouders een heel ander beeld hadden. Zoals in het eerdere praktijkvoorbeeld over de wachtlijsten. Vraag daarom regelmatig:

- Of je het helder hebt uitgelegd - door de vraag zo te stellen, maak je het makkelijker voor ouders om aan te geven als ze iets niet begrijpen. Het ligt dan immers aan jouw uitleg, niet aan hun begrip
- Hoe ouders tegen de situatie aankijken
- Wat zij denken dat de volgende stap is

3. Verschillende verhalen vertellen

De overdracht is het moment waarop ouders moeten horen hoe het met hun kind gaat. Je spaart zorgen niet op tot een zorggesprek (met uitzondering van signalen van kindermishandeling). Soms werk je toe naar een zorggesprek door tijdens de overdracht al bepaalde signalen te bespreken. Als een invaller of je duo dan zegt *"het was een goede dag"*, ondermijnt dit je voorwerk. Je hoort dan later misschien van ouders: *"Maar je collega zei dat er niks aan de hand was."*

Zorg daarom voor:

- Goede overdracht binnen het team
- Duidelijke afspraken over communicatie met ouders
- Een gedeeld beeld van wat er speelt
- Dezelfde boodschap, ook van invallers - vertel hen specifiek wat ze moeten overdragen bij kinderen waar zorgen over zijn

Door je bewust te zijn van deze valkuilen en te weten waarom ze problematisch zijn, kun je ze makkelijker vermijden.

HOOFDSTUK 1: EEN STEVIGE START

Belangrijkste punten

- ✓ Een stevig fundament leg je vanaf de eerste dag, niet pas als er zorgen zijn
- ✓ De intake is meer dan praktische informatie uitwisselen. Het is het moment voor: Samenwerking - Toekomst - Afstemming - Regie - Transparantie
- ✓ Deel zorgsignalen tijdens de overdracht. Je hoeft geen compleet beeld te hebben; samen met ouders kun je onderzoeken wat er speelt
- ✓ Blijf bij de feiten in je communicatie. Beschrijf wat je ziet, zonder er een oordeel aan te verbinden
- ✓ Durf mens te zijn in je professionele rol. Een gesprekje over voetbal kan soms deuren openen die anders gesloten blijven
- ✓ Zorg dat het hele team, inclusief invallers, op één lijn zit in de communicatie met ouders
- ✓ Als je twijfelt of je iets goed hebt uitgelegd, vraag het na. Door de verantwoordelijkheid bij jezelf te leggen ("Heb ik het helder uitgelegd?"), maak je het voor ouders makkelijker om aan te geven als ze iets niet begrijpen

Het leggen van een goed fundament kost tijd en aandacht, maar betaalt zich dubbel en dwars terug als er zorgen zijn die je moet bespreken.

HOOFDSTUK 2

Vorbereiden van het zorggesprek

Er zijn je een aantal signalen opgevallen bij een kind. Je hebt deze besproken met je collega's, die deze signalen herkennen. Tijdens de overdracht heb je je observaties feitelijk met ouders gedeeld. Na intern overleg hebben jullie besloten dat het tijd is voor een zorggesprek. Maar hoe pak je dat aan?

Een goed zorggesprek staat of valt met de voorbereiding. In dit hoofdstuk bespreken we hoe je zo'n gesprek voorbereidt, zodat je met vertrouwen het gesprek in kunt gaan.

Met z'n tweeën in gesprek

Goed luisteren is cruciaal tijdens zorggesprekken. Het onthult vaak onverwachte informatie waarop je kunt doorvragen. Het is een uitdagende taak om tegelijkertijd goed te luisteren, feiten helder over te brengen, overzicht te houden én de emoties in het gesprek te managen. Deze verschillende aspecten vragen elk op zich al veel aandacht. Door het gesprek met z'n tweeën te voeren, kun je deze taken verdelen en krijgt elk aspect de aandacht die het verdient.

Verdeel de taken vooraf:

1. De gespreksleider:

- Brengt de zorgen feitelijk over
- Stuur het gesprek
- Houdt het overzicht

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

2. De actieve luisteraar:

- Concentreert zich volledig op wat ouders zeggen
- Vraagt door op gegeven informatie
- Vangt non-verbale signalen op

Wanneer je het gesprek leidt, ben je vaak al bezig met je volgende stap of het formuleren van je volgende zin. Dit kan ertoe leiden dat je cruciale informatie van ouders mist. Door de taken te verdelen, zorg je ervoor dat er altijd iemand volledig aanwezig is in het moment, klaar om belangrijke details op te vangen.

Het is niet zo dat wanneer je het gesprek leidt, je nooit een vraag mag stellen. Of dat de luisteraar niet mag bijdragen aan het gesprek. Maar het is prettig om een soort hoofdverantwoordelijkheid te hebben tijdens het gesprek.

Tijdens een gesprek met de ouders van Lisa viel mij op dat moeder steeds zuchtte als we het over de sociale ontwikkeling hadden. Terwijl mijn collega het gesprek leidde, kon ik hier specifiek op letten. Toen moeder weer zuchtte, vroeg ik: "Ik hoor u zuchten als we het hierover hebben?" Moeder barstte in tranen uit en vertelde dat haar oudste dochter, Lisa's zus, gepest was op school. Ze was doodsbang dat Lisa hetzelfde zou overkomen. Deze informatie was cruciaal voor ons begrip van de situatie, maar als ik alleen was geweest, was ik waarschijnlijk te gefocust geweest op mijn verhaal om deze signalen op te pikken.

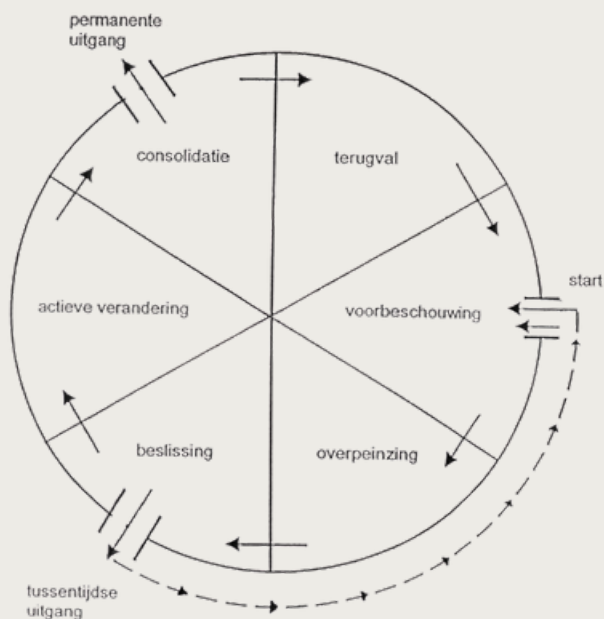
Bepaal dus vooraf: wie leidt en wie luistert?

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

De snelheid van ouders

Een belangrijk inzicht bij zorggesprekken is dat je nooit sneller kunt gaan dan ouders. Als professional heb je door je ervaring, kennis en overzicht soms al een duidelijk beeld van wat een kind nodig heeft. Je loopt dan al een paar stappen voor op ouders, wat tot lastige situaties kan leiden.

Om te begrijpen waar ouders staan in hun proces, kunnen we gebruik maken van de cirkel van gedragsverandering (Prochaska & DiClemente, 1982). Tijdens de dagelijkse overdrachten merk je vaak al in welke fase ouders ongeveer zitten. Dit model onderscheidt verschillende fasen (we beschrijven nu alleen de eerste drie omdat die belangrijk zijn voor de voorbereiding van een eerste zorggesprek):



Prochaska, J.O., & DiClemente, C.C. (1982)

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

1. Voorbeschouwing

In deze fase zijn ouders zich nog niet bewust van eventuele problemen in de ontwikkeling of het gedrag van hun kind. Als professional is het dan belangrijk om:

- Feitelijke informatie te geven
- Nieuwsgierig te zijn naar de thuissituatie, om zo de verbinding met de groep te kunnen maken
- De visie van ouders te verkennen

2. Overpeinzing

Ouders worden zich bewust dat er mogelijk iets aan de hand is. Ze wegen voor- en nadelen af van het zoeken naar hulp. Ze vragen zich af of problemen vanzelf overgaan of dat er actie nodig is. Het is in deze fase belangrijk om niet te gaan overtuigen, maar juist samen de twijfels te onderzoeken.

3. Beslissingsfase

In deze fase zijn ouders klaar om stappen te zetten. Ze erkennen dat er iets speelt en willen hier actief mee aan de slag. Dit is een belangrijke fase, waarbij een aantal zaken essentieel zijn om te onthouden.

Allereerst: jij kunt en mag geen beslissingen nemen voor ouders. Je rol is om te informeren, mee te denken en te ondersteunen, maar de uiteindelijke beslissing ligt altijd bij hen. Dit is niet alleen een kwestie van respect en draagt bij aan het succes van de gekozen aanpak, maar is ook een praktische realiteit: zonder toestemming van ouders kan er geen externe hulp worden ingezet.

Het is begrijpelijk dat ouders, zodra ze eenmaal besloten hebben actie te ondernemen, het liefst willen dat problemen direct worden opgelost. Hier is het belangrijk om aan verwachtingsmanagement te doen. Leg uit dat verandering tijd kost en dat kleine stapjes ook vooruitgang zijn.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Maak tot slot duidelijke afspraken over hoe jullie elkaar op de hoogte houden tijdens het proces. Of het nu gaat om een interventie op de groep of externe hulp, goede communicatie is essentieel. Bespreek:

- Hoe vaak jullie contact hebben
- Op welke manier jullie elkaar informeren
- Welke ontwikkelingen belangrijk zijn om te delen
- Wanneer jullie de voortgang evalueren

Een organisatie kwam bij ons met een casus over een jongetje dat volgens hen onderzoek moest krijgen naar zijn ontwikkeling. Dit hadden ze ook direct in het eerste gesprek met ouders gedeeld. Ouders schrokken hiervan. Ze zagen wel dat hij op bepaalde aspecten niet zover was als zijn leeftijdsgenoten, maar dat kwam allemaal vanzelf goed - vader was ook wat trager in zijn ontwikkeling en die heeft ook gewoon het HBO gehaald.

Er was in de voorbereiding niet een goede inschatting gemaakt waar ouders in het proces zaten. En als je te snel gaat, krijg je weerstand. Soms kan je de eerste drie fases in een uur doorlopen met ouders en soms duurt het anderhalf jaar. Er spelen altijd verschillende factoren mee, maar onze gespreksvoering met ouders is een grote factor.

Het vinden van de juiste ingang

Met ouders in gesprek gaan vraagt soms wat denkwerk vooraf. Niet alle zorgen zijn even makkelijk te bespreken. De taalontwikkeling van een kind bespreken voelt voor de meeste ouders veel minder beladen dan bijvoorbeeld het gewicht of de motorieke ontwikkeling van een kind. Dit concept is gebaseerd op Ports of Entry (Stern, 1995).

Het gaat er niet alleen om wát je bespreekt, maar ook wie het gesprek voert, zoals deze situatie laat zien:

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Wij geven samen een training aan kinderen rondom sociale vaardigheden. Het duurt drie uurtjes dus de kinderen hebben fruit mee als tussendoortje. Behalve één jongetje. In plaats van fruit heeft hij bananenchips mee. Heerlijk, maar we konden het niet accepteren. Dan is het hek van de dam. Alle kinderen wilden hun fruit delen - een prachtig symbool van de groei die we al op sociaal gebied hadden gemaakt. Het jongetje in kwestie ging echter in hongerstaking (tot half één in ieder geval).

We moesten het bespreken met moeder. We hadden al wat overdrachten met moeder gehad en we merkten dat zij beter op Raoul dan op Danny reageerde (moeder zei later dat dit kwam door hun gedeelde culturele achtergrond). Raoul ging het gesprek aan. Moeder schoof direct de schuld bij haar zoon in zijn schoenen: "Ik schreeuwde nog vanuit bed dat hij fruit in zijn tas moest doen." "Nee," zei Raoul, "U en niet uw zoon is verantwoordelijk voor wat er in zijn tas zit. Hij is vijf en als hij de keuze heeft tussen bananen of bananenchips, dan zou ik het ook wel weten." Moeder gaf hem gelijk en de volgende dag had hij fruit mee.

Het is een misvatting dat een gedeelde culturele achtergrond automatisch zorgt voor betere gesprekken. Hoewel het soms kan helpen, is het veel belangrijker dat er een goede klik is tussen professional en ouder. Deze klik kan ontstaan door gedeelde interesses, communicatiestijl of een vergelijkbare kijk op kinderen. Soms kan het helpen om een collega het gesprek te laten voeren die beter aansluit bij de stijl van de ouder. Dit gaat verder dan culturele achtergrond - het kan gaan om iemand die directer is in communicatie, of juist iemand die meer tijd neemt om context te geven. Het draait uiteindelijk om het vinden van de juiste ingang voor een goed gesprek met deze specifieke ouder.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

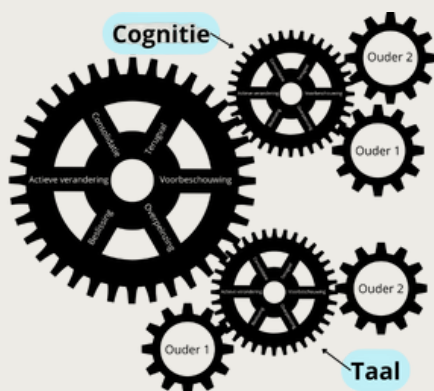
De verbinding tussen snelheid en ingang

Wanneer je dit soort gesprekken vaker voert, zul je ervaren dat bij meerdere signalen ouders per signaal in een andere fase kunnen zitten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat zij op het gebied van de taal-spraak al actie willen ondernemen en op de wachtlijst staan bij de logopedie, terwijl jullie over het bijten nog geen gezamenlijk beeld kunnen creëren.

Er is nog een extra uitdaging: ouders kunnen ook onderling in verschillende fases zitten. Waar moeder bijvoorbeeld al helemaal klaar is voor actie, kan vader nog in de overweegfase zitten. Dit maakt het extra belangrijk om beide ouders te betrekken en te zorgen dat je aansluit bij waar zij staan in het proces.

Dat kan frustrerend zijn, maar besef dat vooruitgang op één gebied invloed zal hebben op het beeld op andere gebieden. Misschien moeten zij wel eerst in het traject zitten bij de logopedie om vervolgens te kunnen praten over het bijtgedrag.

Dit klinkt allemaal mooi, maar jullie zitten er wel mee op de groep! En dat klopt, maar besef dat je nooit sneller kunt gaan dan ouders. Het is een proces waar zij in zitten en vanuit onze kant is het makkelijk praten. Het is niet ons kind.



HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Het betrekken van beide ouders

Het is superbelangrijk om met beide ouders te praten, ook als je een van hen niet zo vaak ziet. Misschien ziet papa het kind alleen in het weekend, maar hij heeft wel waardevolle informatie over het kind in een andere context. Bovendien heeft ieder zijn eigen kijk op de situatie.

Samen of apart?

Het allerbeste is als je met beide ouders tegelijk kunt praten. Dit zorgt ervoor dat:

- Beide ouders dezelfde informatie krijgen
- Je verschillende perspectieven direct kunt meenemen
- Je voorkomt dat informatie anders wordt overgebracht
- Je een completer beeld krijgt van de thuissituatie

Gescheiden ouders

Bij gescheiden ouders is het soms niet mogelijk of wenselijk om samen in gesprek te gaan. De situatie kan te gespannen zijn. In dat geval voer je twee aparte gesprekken.

Het Nederlands Jeugdinstituut (z.d.) biedt duidelijke richtlijnen voor gesprekken met gescheiden ouders. Waar je op moet letten:

- Kom niet tussen ouders in te staan
- Praat alleen over wat er op de groep gebeurt
- Blijf neutraal in eventuele conflicten
- Geef beide ouders dezelfde informatie
- Wees transparant dat je met beide ouders spreekt

Let op: als ouders vragen hebben over de thuissituatie bij de andere ouder, verwijst je door naar instanties die hierin kunnen ondersteunen. Het is niet jouw rol om hierin te bemiddelen of een oordeel te geven.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Verschillende perspectieven

Soms hebben ouders een verschillende kijk op de situatie. De een ziet de zorgen wel, de ander niet. Of zoals we eerder bespraken: ze zitten in verschillende fases van het proces. Hoe ga je daarmee om?

- Erken beide perspectieven
- Blijf bij je observaties op de groep
- Zoek naar gemeenschappelijke grond - meestal willen beide ouders het beste voor hun kind
- Focus op kleine, concrete stappen waar beiden zich in kunnen vinden

Het kan verleidelijk zijn om 'partij te kiezen' voor de ouder die jouw zorgen deelt. Maar daarmee bereik je vaak het tegenovergestelde van wat je wilt. Door beide ouders serieus te nemen en stap voor stap te werken, kom je meestal verder.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Ik voerde een zorggesprek over Sam, een driejarige jongen die op de groep moeite had met veranderingen in het dagritme. Hij raakte erg overstuur bij de kleinste aanpassing, wat resulteerde in driftbuien die soms wel een half uur konden duren. Zijn moeder herkende dit direct en vertelde dat ze dit thuis ook zag. Vader daarentegen schudde zijn hoofd: "Hij moet gewoon wat harder worden aangepakt. In het weekend is hij bij mij en dan zie ik dit helemaal niet."

Het was verleidelijk om me alleen op moeder te richten - zij zag tenminste wat wij ook zagen. Maar ik realiseerde me dat vaders perspectief ook waardevol was. Misschien was er iets in zijn aanpak waar we van konden leren. Ik vroeg hem om te vertellen hoe een dag bij hem eruitziet. Het bleek dat hij, zonder het zelf te beseffen, heel voorspelbaar was in zijn dagritme en altijd van tevoren vertelde wat ze gingen doen.

Door beide ouders te erkennen in hun ervaring, kwamen we tot een plan waar beiden zich in konden vinden: we zouden op de groep meer gaan vertellen wat er ging gebeuren, zoals vader dat in het weekend deed. En als Sam toch overstuur raakte, zouden we de aanpak gebruiken die moeder thuis had ontwikkeld om hem te kalmeren. Door niet te oordelen over wie er 'gelijk' had, maar te zoeken naar wat werkte, kwamen we veel verder.

De doelstelling van het gesprek

Voor je gaat nadenken over waar en wanneer je het gesprek voert, is het belangrijk om helder te hebben wat je met dit gesprek wilt bereiken. Veel professionals maken de fout om te veel in één gesprek te willen stoppen.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Een realistisch doel

Het doel van een eerste zorggesprek is:

- Je zorgen feitelijk overbrengen
- Informatie verzamelen van ouders

Een veelvoorkomende misvatting is dat jij, omdat je het gesprek hebt geïnitieerd, vooral moet 'brengen'. In werkelijkheid is het verzamelen van informatie minstens zo belangrijk. Door de juiste vragen te stellen, krijg je een completer beeld van de situatie. Die informatie heb je nodig om samen verder te kunnen.

Als het klikt in het gesprek en er ruimte is, kun je samen verkennen wat er nodig is. Maar zie dit als een bonus, niet als doel.

Klein en concreet houden

Soms heb je meerdere zorgen die je wilt bespreken. Het is verleidelijk om deze allemaal in één keer aan te kaarten. Maar dit kan overweldigend zijn voor ouders. Beperk je daarom tot de twee of drie meest urgente zorgen.

In sommige gevallen kun je wel al overgaan tot het maken van concrete plannen. Dit gebeurt vooral als ouders zelf al zorgen hebben gedeeld en klaar zijn voor actie. Maar dit is eerder uitzondering dan regel in een eerste gesprek.

Het gevaar van te laat signaleren

Soms wachten professionals te lang met het delen van zorgen. Je hebt al maanden geworsteld met het gedrag van een kind, maar hebt er niks over gezegd. Als je dan eindelijk een zorggesprek voert, ben je er eigenlijk al helemaal klaar mee. Je wilt maar één ding: dat dit kind van je groep af gaat.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Dit is om verschillende redenen problematisch:

- Je eigen belang (van de 'last' af willen) gaat meespelen
- Je ziet alleen nog maar stoppen als oplossing
- Je staat niet meer open voor verandering
- Je voelt je machteloos: je rent je rot, maar niks helpt
- Tips van anderen worden niet meer gewaardeerd
- Je kunt niet meer open naar ouders luisteren

Ik werd door een kinderdagverblijf gevraagd om mee te kijken naar een jongen van drie jaar. Bij binnenkomst voelde ik direct de spanning bij de pedagogisch medewerker. Ze vertelde dat Kevin al acht maanden voor onrust zorgde op de groep: hij luisterde niet, rende constant rond en andere kinderen raakten overprikkeld door zijn gedrag. Ze hadden het lang zelf geprobeerd, maar nu waren ze er klaar mee.

"We hebben alles geprobeerd," zei ze geëmotioneerd. Toen ik vroeg wat ze precies hadden gedaan, werd ze geïrriteerd: "Echt alles. Het werkt gewoon niet. Hij heeft specialistische hulp nodig, dat zie je toch?" Op mijn vraag wanneer ze dit met ouders hadden besproken, werd het stil. Twee weken geleden was het eerste zorggesprek geweest.

Het werd me duidelijk waarom ik erbij was gehaald: niet om mee te denken, maar om te bevestigen dat Kevin beter af zou zijn op een andere plek. De pedagogisch medewerker was zo overbelast en gefrustreerd dat ze niet meer open stond voor mogelijke oplossingen. Toen ik suggesties deed voor de groepsaanpak, wuifde ze deze direct weg: "Dat hebben we allemaal al geprobeerd."

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Als ze de zorgen eerder hadden gedeeld met ouders en mij eerder hadden ingeschakeld, hadden we kunnen kijken naar aanpassingen in de groep. Nu was de situatie zo geëscaleerd dat de pedagogisch medewerker er mentaal helemaal doorheen zat. Het werd een waardevol leermoment voor de organisatie: wacht niet te lang met het delen van zorgen en het inschakelen van hulp.

Hoe voorkom je dit? Wees er op tijd bij! Door vroeg zorgen te delen:

- Kun je eerder ingrijpen
- Ga je open het gesprek in
- Heb je meer opties dan alleen 'kind weg'
- Sta je open voor tips en ideeën

Volg het stappenplan in het volgende hoofdstuk. Het geeft je handvatten om situaties aan te pakken vóór ze uit de hand lopen.

De praktische voorbereiding

Een goede voorbereiding helpt je om met meer vertrouwen het gesprek in te gaan, zeker als je niet vaak zorggesprekken voert. Hier zijn de belangrijkste praktische punten om rekening mee te houden:

Teamvoorbereiding

- Bereid het gesprek voor met minimaal twee personen, bij voorkeur degenen die het gesprek gaan voeren
- Het kan helpen om een derde collega te laten meedenken die niet bij het gesprek aanwezig zal zijn. Deze kan met een frisse blik kijken en heeft niet de stress van het aankomende gesprek

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Zorgen op papier

- Schrijf je zorgen op en noteer bij elke zorg een concreet, feitelijk voorbeeld
- Bijvoorbeeld niet alleen: *"Jasper heeft moeite met concentratie"*
- *Maar ook: "Gisteren stond hij tijdens het voorlezen vijf keer op uit de kring"*
- Gebruik dit als houvast, niet als script dat je moet voorlezen
- Bereid je vragen voor
- Houd ruimte voor wat ouders inbrengen

Bedenk bij het opschrijven dat jouw woorden impact hebben op ouders. Probeer je in hen te verplaatsen als je jouw boodschap formuleert. Zoals Vliegen en Verhaest (2023) benadrukken, betekent dit niet dat je bepaalde zorgen niet moet delen omdat je bang bent gevoelens te kwetsen – je doet het immers voor het kind. Maar de toon waarop je iets brengt, kan grote invloed hebben op het verloop van het gesprek.

Locatie en opstelling

- Kies een rustige ruimte waar je niet gestoord wordt
- Zorg dat je ongestoord kunt praten (geen telefoons, geen collega's die binnenlopen)
- Let op de zitposities – zorg dat jij en je collega het dichtst bij de deur zitten. Dit is een veiligheidsmaatregel: als je je onveilig voelt, moet je direct kunnen vertrekken zonder dat een ouder je de weg kan versperren

Het lijkt zo overdreven om rekening te houden met de opstelling van een gesprek. Maar ik begeleidde een school die deze les op de harde manier heeft geleerd. De school voerde een gesprek met een vader over het schorsen van zijn kind in een kamertje van vier bij twee meter. De directrice, de intern begeleider, vader en een bureau in het midden. Bij het horen van het nieuws sloeg vader de spullen kort en klein. Hij stond tussen hen en de deur. Ze konden geen kant op. Gelukkig is hen lichamelijk niets overkomen. Maar de schrik zat er goed in, zoals je je kunt voorstellen.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Timing

- Plan voldoende tijd in (reken op minimaal 45 minuten)
- Kies een moment dat voor ouders én voor de groep werkbaar is
- Houd rekening met reistijd en werkschema's van ouders
- Plan een moment waarop je zelf ook scherp bent (niet aan het eind van een drukke dag)

Flexibiliteit

Ondanks alle voorbereiding kan een gesprek anders lopen dan je had gedacht. Wees daarom voorbereid om:

- Van koers te veranderen als ouders met belangrijke informatie komen
- Meer tijd te nemen als dat nodig blijkt
- Altijd een vervolgspraak in te plannen, ook als jullie besluiten om het even aan te kijken. Zo houd je vinger aan de pols en weten ouders wanneer jullie de situatie opnieuw bespreken

Ik begeleidde een kind in groep twee. Een fantastische jongen met bijzonder gedrag. Tijdens het gesprek met ouders en school wilde ik het advies geven om verder onderzoek te laten doen naar zijn ontwikkeling. De communicatie met ouders was tot dan toe niet soepel verlopen. Ik had me daarom goed voorbereid op dit gesprek. De informatie die ik zou delen, werkte toe naar het uiteindelijke advies.

We zaten aan tafel. Het kind speelde op de gang. Terwijl de intern begeleider nog bezig was met de introductie, hoorden we een hoop kabaal van de gang. Vader zei lachend: "Echt een ADHD'er." Al mijn voorbereiding ging direct in de prullenbak: "Je zegt ADHD'er. Vertel."

Durven afwijken van je voorbereiding wordt steeds makkelijker naarmate je meer ervaring hebt. In het begin van mijn carrière had ik waarschijnlijk vastgehouden aan mijn voorbereiding. In deze situatie, jaren later, zag ik een kans en pakte ik die.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Verslaglegging

- Spreek af wie aantekeningen maakt tijdens het gesprek
- Bepaal vooraf wat je vast wilt leggen en hoe
- Vertel ouders dat je soms kort iets opschrijft om belangrijke punten niet te vergeten

Deze praktische voorbereiding zorgt ervoor dat je je tijdens het gesprek kunt focussen op wat er echt toe doet: het contact met de ouders.

Ouders uitnodigen

De manier waarop je ouders uitnodigt voor een gesprek, bepaalt vaak al voor een deel hoe het gesprek zal verlopen. Het vraagt daarom om een zorgvuldige aanpak.

Het moment van uitnodigen

Nodig ouders uit tijdens een rustig moment in de overdracht. Niet als ze gehaast zijn of als er andere ouders bij staan. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: *"Ik zou graag een keer rustig met jullie willen praten over wat ik zie in de groep. Wanneer zou jullie dat schikken?"*

Wat vertel je bij de uitnodiging?

- Wees duidelijk dat het om een zorggesprek gaat
- Geef globaal aan waar het over gaat, zonder in detail te treden
- Benoem dat je graag beide ouders zou willen spreken
- Wees helder over de verwachte duur van het gesprek
- Geef aan wie er vanuit jullie kant bij het gesprek zal zijn

"Wij maken ons zorgen over de taalontwikkeling van Lisa. We zouden dat graag met jullie beiden willen bespreken. We trekken er ongeveer drie kwartier voor uit. Van onze kant zijn Marieke en ik erbij."

Als ouders direct met vragen komen, is het belangrijk om vriendelijk maar duidelijk aan te geven dat je deze graag in het geplande gesprek wilt bespreken. Dit illustreert de volgende situatie:

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Tijdens mijn studie werkte ik op een buitenschoolse opvang. Een jongen in mijn groep vertoonde opvallend gedrag en ik wilde daarover met zijn ouders in gesprek. Bij het uitnodigen schrok moeder en begon direct vragen te stellen. Voor ik het wist, voerde ik het gesprek met haar midden op de gang, waar andere ouders langsliepen. Dit was voor niemand prettig: niet voor moeder, van wie privé-informatie voor anderen te horen was, en niet voor mij, omdat ik tegelijkertijd mijn groep kinderen in de gaten moest houden. Mijn aandacht werd verschillende kanten opgetrokken en het gesprek verliep dramatisch.

Dit voorbeeld laat zien waarom het belangrijk is om duidelijke grenzen te stellen bij de uitnodiging. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: *"Ik begrijp dat u vragen heeft. Juist daarom wil ik er graag rustig met u over praten op een moment dat we er echt de tijd voor hebben."*

Wat je niet doet

- Het gesprek aankondigen als "even een gesprekje"
- De zorgen al helemaal uitleggen tijdens de uitnodiging
- Het laten klinken als een vrijblijvende afspraak
- Een van beide ouders uitsluiten

Praktische zaken

- Plan ruim van tevoren, zodat ouders zich kunnen organiseren
- Bied meerdere momenten aan
- Wees flexibel met tijdstippen (sommige ouders kunnen alleen voor of na werk)
- Bevestig de afspraak per mail of ouderapp, inclusief:
 - Datum en tijd
 - Locatie
 - Wie er bij zijn
 - Verwachte duur

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

Als ouders niet willen komen

Soms geven ouders aan dat ze geen behoefte hebben aan een gesprek.

Probeer dan:

- Te achterhalen waarom ze niet willen komen
- Uit te leggen waarom jij het belangrijk vindt
- Een ander moment aan te bieden
- Duidelijk te maken dat het niet vrijblijvend is

Als ouders blijven weigeren, bespreek dit dan met je leidinggevende of intern begeleider.

HOOFDSTUK 2: VOORBEREIDEN VAN HET ZORGGESPREK

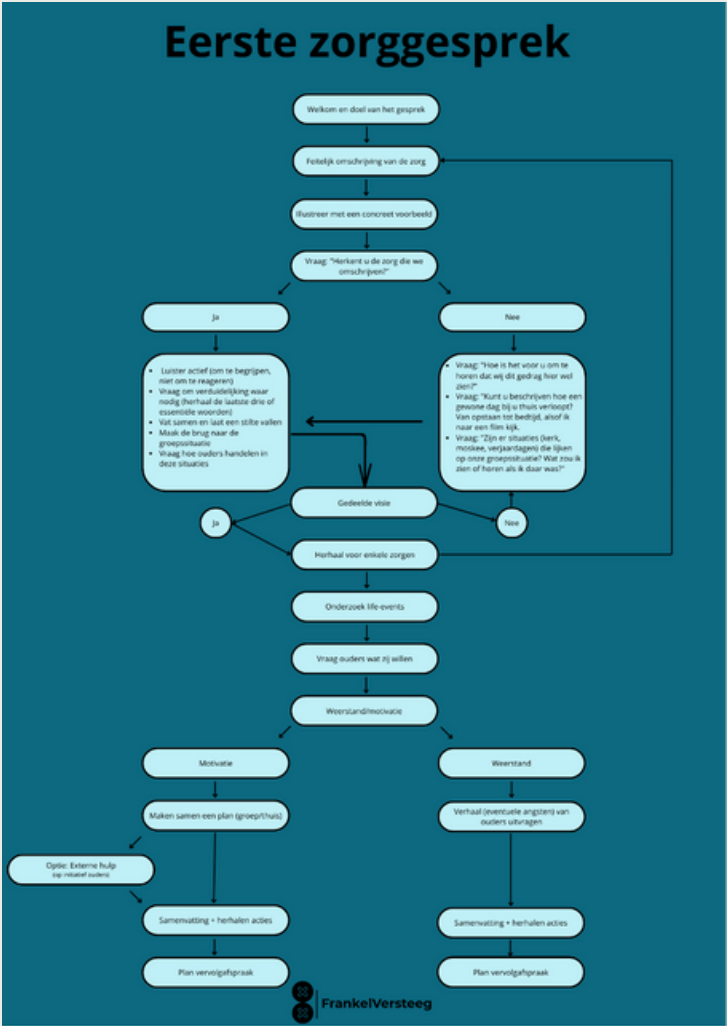
Belangrijkste punten

- ✓ Voer zorggesprekken altijd met z'n tweeën en verdeel de taken: een gespreksleider en een actieve luisteraar
- ✓ Houd het doel van een eerste zorggesprek klein en concreet
- ✓ Trek op tijd aan de bel
- ✓ Betrek beide ouders bij het gesprek, ook als je een van hen weinig ziet
- ✓ Bereid je inhoudelijk voor
- ✓ Blijf flexibel - durf af te wijken van je voorbereiding als de situatie daarom vraagt
- ✓ Zorg voor een goede praktische voorbereiding
- ✓ Plan altijd een vervolgspraak, ook als je besluit het even aan te kijken

Een goede voorbereiding helpt je om met vertrouwen het gesprek in te gaan. Maar onthoud: je kunt nooit sneller gaan dan ouders. Het is hun kind, dus volg hun tempo - ook al vraagt dat soms meer geduld dan je zou willen.

HOOFDSTUK 3

Het eerste zorggesprek



HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

De start van het gesprek

De eerste minuten van een zorggesprek zijn cruciaal. Ze zetten de toon voor de rest van het gesprek en bepalen vaak of ouders zich open gaan stellen of juist dichtklappen.

Welkom en doel van het gesprek

Begin met een welkom dat zowel professioneel als menselijk is.

Bijvoorbeeld: *"Fijn dat jullie er zijn. Zoals ik al aangaf toen ik jullie uitnodigde, willen we graag met jullie praten over wat wij zien in de groep bij Emma."*

Vertel direct daarna wat het doel van het gesprek is:

- Wij delen onze observaties
- We zijn benieuwd naar jullie ervaringen
- Samen kijken wat er nodig is

Beginnen bij jezelf of bij de ouders?

"Maar," horen we vaak, *"begin je dan niet bij die ouders? Hoe zitten zij erbij? Hoe is het voor hen om er te zijn? Wat verwachten zij van het gesprek?"*

Ja, dat kán zeker - en het is eigenlijk ook wenselijk. Ouders zijn immers het belangrijkste in het gesprek. Maar in de praktijk zien we twee uitdagingen:

Ten eerste wordt "beginnen bij ouders" soms een gekunsteld praatje over koetjes en kalfjes. Dat voelt geforceerd en is niet waarvoor ouders gekomen zijn. De meeste ouders willen gewoon weten waarom ze zijn uitgenodigd.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Ten tweede vinden veel professionals deze gesprekken spannend, zeker als ze nog niet zoveel ervaring hebben. Ze zoeken houvast en structuur. Bij ouders beginnen betekent anticiperen op hun reacties, en die zijn niet altijd voorspelbaar. Dit onvoorspelbare element kan voor beginnende professionals overweldigend zijn.

Interessant genoeg merken we dat professionals vaak beter in staat zijn om bij ouders aan te sluiten zodra het gesprek eenmaal op gang is. Daarom adviseren we om in eerste instantie zelf te beginnen met een duidelijke structuur die je van tevoren kunt voorbereiden en oefenen.

Voel je je al sterker en zekerder in gesprekken met ouders? Dan is het absoluut een meerwaarde om meer ruimte te maken voor de ouders aan het begin. Je kunt bijvoorbeeld vragen: *"Hoe is het voor jullie om hier vandaag te zijn?"* of *"Welke gedachten hadden jullie toen ik vroeg of we konden praten?"*

Het belangrijkste is dat je een benadering kiest waarin je je comfortabel voelt en die tegelijkertijd de ouders het gevoel geeft dat ze echt gehoord worden. Wanneer je zelf ontspannen bent, straalt dat af op het hele gesprek.

Een feitelijke start

Na de introductie begin je met een feitelijke omschrijving van je zorg. Het is belangrijk om:

- Het concreet te houden
- Geen interpretaties te geven
- Duidelijk te zijn zonder te overdrijven

Vergelijk deze twee formuleringen:

"Lisa is erg druk en kan zich niet concentreren"

versus

"We zien dat Lisa tijdens het voorlezen gemiddeld vier keer opstaat en wegloopt van de kring"

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

De tweede formulering is feitelijk en concreet, zonder oordeel of interpretatie.

Illustreer met een voorbeeld

Je begint met één zorg en ondersteunt deze direct met een concreet voorbeeld. Dit voorbeeld moet:

- Recent zijn
- Specifiek zijn
- Representatief zijn voor wat je wilt bespreken
- Laten zien hoe jullie ermee omgaan

Bijvoorbeeld: "Gisteren tijdens het voorlezen stond Lisa vijf keer op. Twee keer liep ze naar het raam en naar andere kinderen. Als we haar dan op afstand roepen, komt ze weer terug naar de kring. Ook liep ze drie keer naar het speelgoed. Dan moeten we haar bij de hand nemen en haar verbaal de opdracht geven om weer bij de activiteit te komen."

Door ook te vertellen hoe jullie ermee omgaan:

- Laat je zien dat je actief met de situatie bezig bent
- Geef je context bij het gedrag
- Kun je samen met ouders kijken wat wel en niet werkt
- Maak je het concreet voor ouders hoe de situatie eruitziet

Als ouders deze eerste zorg herkennen, kun je later in het gesprek eventuele andere zorgen bespreken. Maar begin met één zorg en één duidelijk voorbeeld.

Vraag naar herkenning

Na je voorbeeld stel je de cruciale vraag: "Herkent u de zorg die we omschrijven?"

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Het antwoord op deze vraag bepaalt je vervolgstappen. Ouders kunnen:

- Het herkennen (*"Ja, thuis zien we dit ook"*)
- Het niet herkennen (*"Nee, thuis zien we dit niet"*)
- Een tussenvorm: ouders herkennen het gedrag gedeeltelijk maar in andere situaties dan beschreven (*"Thuis wordt hij zo boos als de iPad klaar is"*)

Wat je hierna doet, hangt af van hun reactie. In het volgende deel bespreken we hoe je met deze verschillende reacties omgaat.

Omgaan met de reactie van ouders

Na het delen van je zorg en het concrete voorbeeld, kunnen ouders op drie manieren reageren: ze herkennen het gedrag volledig, ze herkennen het gedrag helemaal niet, of er is sprake van een tussenvorm waarbij ze vergelijkbaar gedrag in andere situaties zien. Bij deze tussenvorm is het belangrijk om de koppeling naar de groepssituatie te maken. Als ouders bijvoorbeeld vertellen dat hun kind thuis boos wordt als de iPad uitgaat, kun je aangeven dat jullie datzelfde gedrag zien als het buitenspelen wordt afgesloten. Dit helpt om het patroon zichtbaar te maken.

Als ouders het gedrag herkennen

In het herkennen en bespreken van gedrag zijn verschillende technieken effectief. Grant (2021) beschrijft het belang van:

- Actief te luisteren zonder direct te reageren
- Door te vragen waar nodig
- De laatste drie of essentiële woorden op een vragende toon te herhalen om meer informatie te krijgen
- Daarna je mond te houden (KD'tje - kop dicht) en ruimte te geven voor hun verhaal

Dit is in de praktijk verder ontwikkeld met technieken zoals:

- De brug te maken naar de groepssituatie
- Te vragen hoe zij thuis met deze situaties omgaan

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Als ouders het gedrag niet herkennen

Wanneer ouders aangeven dat ze het gedrag niet herkennen, is het belangrijk om nieuwsgierig te blijven. Je kunt vragen:

- *"Hoe is het voor u om te horen dat wij dit gedrag hier wel zien?"*
- *"Kunt u vertellen hoe een gewone dag bij u thuis verloopt? Wat zou ik zien en horen als ik er was?"*
- *"Zijn er situaties (zoals een verjaardag of bij familie) die lijken op onze groepssituatie? Wat zou ik daar zien of horen als ik daar was?"*

Deze vragen helpen om:

- Inzicht te krijgen in de thuissituatie
- Mogelijk toch herkenbare situaties te vinden
- Te ontdekken waarom het gedrag in de ene situatie wel voorkomt en in de andere niet
- Helpende factoren voor het kind te identificeren (bijvoorbeeld als blijkt dat het kind thuis goed reageert op veel structuur, kunnen jullie dit mogelijk overnemen in de groep)

Als ouders het gedrag blijven niet herkennen, is dat prima. Je vat samen: *"Wij zien dit gedrag hier op de groep, jullie herkennen het niet thuis."* Daarna ga je door naar je volgende zorg.

Naar een gedeelde visie

Het doel is om samen tot een gedeelde visie te komen over de zorg. Dit kan verschillende vormen hebben:

- Ouders en professionals zien hetzelfde gedrag
- Het gedrag komt alleen op de groep voor en niet thuis
- Het gedrag komt alleen in specifieke situaties voor

Al deze uitkomsten zijn prima, zolang er maar helderheid over is. Dit vormt de basis om samen verder te kijken naar wat er nodig is.

Onderzoeken van de context

Als je tot een gedeelde visie bent gekomen (of voor de zorgen waar dit gelukt is), is het belangrijk om de bredere context te onderzoeken.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Life-events onderzoeken

Life-events zijn gebeurtenissen die grote impact kunnen hebben op een kind. Recent onderzoek (Holz et al., 2023) toont aan dat tegenslagen en belangrijke gebeurtenissen het functioneren van de hersenen blijvend kunnen veranderen. Deze veranderingen zijn zelfs jaren later nog meetbaar. Dit benadrukt het belang van het zorgvuldig in kaart brengen van belangrijke gebeurtenissen in het leven van een kind.

Het is daarom cruciaal om hier aandacht aan te besteden tijdens het gesprek:

"Zijn er de laatste tijd belangrijke veranderingen geweest in het leven van Julia?"

Belangrijke life-events kunnen zijn:

- Geboorte van een broertje of zusje
- Verhuizing
- Echtscheiding
- Overlijden van een dierbare
- Nieuwe partner van een ouder
- Verandering van werk(tijden) van ouders
- Start op een peutergroep/kdv/school

Als er life-events worden genoemd, check dan:

- Wanneer deze gebeurtenis plaatsvond
- Of de timing overeenkomt met het gedrag dat jullie zien
- Hoe het kind hierop heeft gereageerd
- Wat ouders hebben gedaan om het kind hierin te begeleiden

Het in kaart brengen van deze gebeurtenissen helpt niet alleen om het huidige gedrag beter te begrijpen, maar kan ook richting geven aan de ondersteuning die het kind nodig heeft. Hoe eerder we begrijpen wat er speelt, hoe beter we het kind kunnen begeleiden.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Wat willen ouders?

De volgende stap is om te verkennen wat ouders zelf willen. Dit doe je door concrete vragen te stellen:

"Nu we dit samen hebben besproken, wat zou u graag willen dat er gebeurt?"

"Wat denkt u dat Emma nodig heeft?"

De antwoorden van ouders kunnen verschillende kanten op gaan:

- Ze willen eerst zelf kijken wat ze thuis kunnen doen
- Ze staan open voor tips van jullie
- Ze willen extra ondersteuning of onderzoek
- Ze willen het even aankijken

Het is belangrijk om ouders zelf met ideeën en oplossingen te laten komen. Dit principe wordt ondersteund door onderzoek naar het IKEA-effect (Norton, Mochon & Ariely, 2012): mensen hechten meer waarde aan oplossingen waar ze zelf aan hebben bijgedragen. Net zoals een zelfgemonteerde IKEA-kast meer wordt gewaardeerd dan een kant-en-klare kast, werken oplossingen die ouders zelf aandragen vaak beter dan adviezen die professionals aanreiken.

We hadden zorgen over de taalontwikkeling van Yasmin. Tijdens het gesprek vertelde ik wat we op de groep zagen en vroeg aan ouders hoe zij hierover dachten. Moeder vertelde dat ze thuis Arabisch spraken en dat ze bang was dat dit de Nederlandse taalontwikkeling in de weg zat. Ze opperde zelf: "Misschien moeten we thuis meer Nederlands gaan praten." Ik had zelf willen voorstellen om juist de thuistaal te behouden en op andere manieren het Nederlands te stimuleren, maar besloot eerst door te vragen. Door haar eigen ideeën verder te verkennen, kwamen we samen tot een plan waar zij zich helemaal in kon vinden: thuis Arabisch blijven spreken voor een sterke basis, en daarnaast Nederlandse boekjes lezen en liedjes zingen. Omdat dit haar eigen plan was, pakte ze het ook met veel meer enthousiasme op dan wanneer ik het had voorgesteld.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Dit betekent in de praktijk:

- Laat ouders eerst zelf nadenken over mogelijke aanpakken
- Help hen door vragen te stellen, niet door direct oplossingen aan te dragen
- Als ouders zelf met een werkbare oplossing komen, ondersteun die dan
- Bied alleen eigen suggesties aan als ouders hier expliciet om vragen of als hun ideeën echt niet passend zijn. Vraag toestemming voor het geven van een suggestie ("Wilt u dat ik een paar opties geef?")

Elk antwoord is prima en geeft richting aan het vervolg van het gesprek. Onthoud: het gaat er niet om wat jij denkt dat er moet gebeuren, maar wat ouders op dit moment aankunnen en willen.

Als ouders gemotiveerd zijn

Wanneer ouders gemotiveerd zijn om aan de slag te gaan, kunnen jullie samen een plan maken voor zowel de groep als thuis.

Plan maken voor de groep

Bespreek samen:

- Wat jullie op de groep kunnen aanpassen
- Welke aanpak jullie gaan proberen
- Hoe jullie het kind hierin gaan begeleiden
- Wanneer en hoe jullie dit evalueren

Plan maken voor thuis

Laat ouders meedenken over:

- Wat zij thuis kunnen doen
- Welke elementen van de groepsaanpak thuis bruikbaar zijn
- Hoe jullie elkaar op de hoogte houden

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Externe hulp als optie

Soms komen ouders zelf met de vraag naar externe hulp. In dat geval:

- Luister naar hun wensen
- Denk mee over mogelijkheden
- Geef informatie over relevante instanties
- Wees duidelijk over eventuele wachtlijsten

Samenvatting en vervolgspraken

Rond het gesprek af met:

- Een duidelijke samenvatting van de gemaakte afspraken
- Wie wat gaat doen
- Wanneer jullie weer bij elkaar komen
- Hoe jullie tussentijds contact houden

Het is belangrijk om ouders niet te overladen met acties. Liever een paar kleine, haalbare stappen waar ze vertrouwen in hebben, dan een groot plan dat te ambitieus is.

Omgaan met weerstand

Weerstand bij ouders komt vaak voort uit angst en is een natuurlijke reactie op wat zij kunnen ervaren als een bedreiging van hun ouderschap of toekomstbeeld.

Dromen en verwachtingen

Vliegen en Verhaest (2023) beschrijven hoe dromen en verwachtingen inherent zijn aan het ouderschap. Ouders hebben vaak al dromen en verwachtingen voor hun kind voordat het geboren is. Een vader die een trap voelt in de buik van zijn zwangere partner en grappend zegt: *"Dit wordt een voetballer."* Een moeder die haar pasgeboren dochter vasthoudt en droomt over haar toekomst als arts.

Wanneer jij zorgen uit over de ontwikkeling van een kind, raak je mogelijk aan deze dromen. Wat voor jou een professionele observatie is gericht op het hier en nu, kan voor ouders voelen als het in duigen vallen van hun toekomstbeeld.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

De onzichtbare rugzak

"All behavior makes sense with enough information." Deze uitspraak illustreert perfect waarom het zo belangrijk is om te begrijpen dat iedere ouder met een eigen verhaal komt. Nanninga (2018) laat in haar onderzoek zien hoe eerdere ervaringen met hulpverlening een grote invloed kunnen hebben op hoe ouders reageren op zorgsignalen. Misschien had een moeder zelf moeite met taal als kind en roept jouw zorg over de taalontwikkeling van haar kind oude pijn op. Of heeft een vader negatieve ervaringen met hulpverlening en schrikt hij daarom van het woord 'onderzoek'.

Ik raakte betrokken bij een meisje van drie jaar dat iets achterliep in haar ontwikkeling. Met wat extra ondersteuning zou zij naar mijn inschatting prima naar het regulier onderwijs kunnen. Tijdens het gesprek met ouders gingen zij bij het eerste observatiepunt direct met hun hakken in het zand: "Als jullie maar niet denken dat er hulp komt." Later in het gesprek werd duidelijk dat de oudste zoon van moeder op speciaal onderwijs zat. Ze was bang dat haar dochter dezelfde weg zou moeten gaan. In haar beleving zou het weigeren van hulp haar dochter een eerlijkere kans geven op regulier onderwijs.

Deze persoonlijke geschiedenis kleurt hoe ouders naar de situatie kijken. Het verklaart waarom sommige ouders direct in de verdediging schieten bij onderwerpen die voor jou heel gewoon lijken om te bespreken.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

De onzichtbare gesprekspartners

Bowen (1978) beschrijft in zijn werk over familiesystemen hoe mensen nooit alleen handelen, maar altijd beïnvloed worden door een breder netwerk van relaties. Ook al zit je maar met één of twee ouders aan tafel, er zijn vaak meer mensen die invloed hebben op hoe ouders reageren:

- Familie
- Vrienden
- Andere professionals
- Culturele en religieuze gemeenschap

Deze stemmen kunnen zowel helpend als belemmerend werken. Een familielid dat zegt "In mijn tijd bestonden er geen logopedisten en we konden allemaal prima praten" kan maken dat ouders terughoudend zijn met het accepteren van hulp.

Een aantal jaar geleden begeleidde ik een zesjarige jongen die bijzonder gedrag vertoonde in de klas. Na enkele maanden begeleiding waren er nog veel vragen over zijn ontwikkeling. Toen we breder onderzoek adviseerden, reageerde moeder positief. Ze vroeg hoe ze dit kon regelen. Ik legde het uit en dacht dat mijn werk erop zat.

Een week later werd ik opnieuw uitgenodigd door school. Moeder blokkeerde nu elk voorstel voor onderzoek. In het gesprek vroeg ik wat er de afgelopen week was gebeurd. Ze vertelde dat ze het gedrag van haar zoon had gegoogeld, waarbij termen als 'autisme' naar voren kwamen. In paniek had ze haar oma gebeld, een belangrijk persoon in haar leven. Oma stelde haar gerust: het was allemaal onzin, hij had gewoon wat meer tijd nodig. Ze noemde allerlei familieleden die ongeveer hetzelfde hadden meegemaakt. Dit ene telefoontje, in combinatie met de zoektocht op internet, zorgde voor een half jaar vertraging in de casus. Het is belangrijk om te beseffen dat je het zelden 'wint' van een belangrijk figuur in iemands directe omgeving.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Verschillende contexten begrijpen

Het kind dat jij op de groep ziet, kan zich thuis heel anders gedragen. Dit is niet alleen normaal, het is logisch. De situatie thuis is fundamenteel anders:

- Er is geen kringmoment
- De relatie met ouders is anders dan met professionals
- De omgeving en verwachtingen zijn anders

Het is belangrijk om te beseffen dat de situatie in de kinderopvang meer lijkt op die van school. Het kind zal uiteindelijk in zo'n setting moeten functioneren. Dat jullie ander gedrag zien dan ouders is geen reden voor paniek in het gesprek.

Basale behoeften

Volgens de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 1985) hebben mensen drie fundamentele psychologische behoeften:

- Autonomie (zelf kunnen beslissen)
- Competentie (zich bekwaam voelen)
- Verbondenheid (zich verbonden voelen met anderen)

Weerstand ontstaat vaak als één of meer van deze behoeften onder druk komt te staan. Als ouders het gevoel krijgen dat ze geen stem hebben in het proces (autonomie), dat ze gefaald hebben als ouder (competentie), of dat ze er alleen voor staan (verbondenheid).

Onzekerheid over de toekomst

Zorgen over de ontwikkeling van een kind kunnen bij ouders leiden tot:

- Angst voor stigmatisering
- Zorgen over schoolkeuze
- Onzekerheid over de toekomstmogelijkheden van hun kind
- Praktische zorgen (zoals het moeten opnemen van vrij dagen voor afspraken)

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

De realiteit van lange wachtlijsten maakt deze zorgen nog groter. Sommige ouders hadden zich voorgenomen weer meer te focussen op hun carrière als hun kind naar school gaat. De mogelijkheid dat hun kind misschien langdurig thuis komt te zitten, zet hun hele toekomstbeeld onder druk.

Omgaan met de weerstand

Rosenberg (2021) biedt in zijn werk over geweldloze communicatie handvatten voor het omgaan met weerstand. Als je weerstand tegenkomt:

- Erken de emoties van ouders
- Vraag door naar hun zorgen en angsten
- Luister zonder oordeel
- Geef ruimte aan hun verhaal
- Toon begrip voor hun positie

Vervolgstappen bij weerstand

Als er weerstand blijft:

- Vat de eventuele angsten van ouders samen
- Vraag of jullie op de groep dingen mogen uitproberen om het gedrag te verbeteren
- Maak een vervolgspraak over 4 à 6 weken om de ontwikkeling te bespreken
- Blijf in contact via de dagelijkse overdracht

Zelfs als ouders nu niet open staan voor jullie zorgen of suggesties, is het belangrijk om het contact warm te houden. Vaak hebben ouders tijd nodig om informatie te verwerken en komen ze er later op terug.

Als een gesprek escaleert

Weerstand kan zich op verschillende manieren uiten. Soms subtiel, soms heel direct. In sommige gevallen kan weerstand leiden tot een escalatie van het gesprek. Dit hoeft niet altijd over de inhoud te gaan - het kan ook te maken hebben met toon, houding, of zelfs iets dat ogenschijnlijk niets met het gesprek te maken heeft.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Als je merkt dat een gesprek dreigt te escaleren, kun je gebruik maken van een duidelijke aanpak die in vele communicatietrainingen wordt gebruikt:

"Wat u nu doet [beschrijf het gedrag] kan niet. Ik wil graag met u in gesprek blijven, maar dan moet het anders, namelijk [beschrijf gewenst gedrag]."

Deze formule wordt vaak gebruikt omdat:

- Je het gedrag benoemt, niet de persoon
- Je aangeeft dat je wel in gesprek wilt blijven
- Je een alternatief biedt
- Je duidelijk bent over grenzen

Ik voerde een gesprek met de vader van Mohammed over zijn gedrag op de groep. Toen ik vertelde dat Mohammed andere kinderen sloeg, sprong vader op en sloeg met zijn vuist op tafel. "Dat komt door jullie!", riep hij. "Thuis doet hij dit nooit!" Ik voelde me geïntimideerd maar herinnerde me de formule. "Ik zie dat u boos bent en dat mag," zei ik rustig. "Maar als u op tafel slaat, kunnen we niet goed praten. Ik wil graag met u in gesprek over Mohammed, maar dan moeten we dat op een rustige manier doen." Het hielp dat mijn collega en ik dichterbij de deur zaten. Vader ging weer zitten en zei: "Sorry, ik schrok gewoon. Bij zijn vorige opvang werd hij ook steeds beschuldigd." Door zijn excuus te accepteren en door te vragen over die eerdere ervaring, konden we het gesprek constructief voortzetten

Als het ongewenste gedrag aanhoudt, beëindig dan direct het gesprek.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

Preventie van escalatie

Sommige escalaties kun je voorkomen door:

- Alert te zijn op vroege signalen (stemverheffing, dreigende taal)
- De ruimte goed te kiezen (zie hoofdstuk 2 over de voorbereiding)
- Duidelijk te zijn over verwachtingen
- Consequent te zijn in je aanpak

Een organisatiebrede aanpak

Het is belangrijk dat er binnen de organisatie duidelijkheid is over:

- Welk gedrag van ouders onaanvaardbaar is
- Welke stappen er worden genomen bij verschillende vormen van ongewenst gedrag
- Hoe professionals gesteund worden in deze situaties
- Dat deze aanpak consistent wordt toegepast, ongeacht welke leidinggevende betrokken is

Professionele ruimte

Als professional moet je je veilig voelen om:

- Grenzen aan te geven
- Een gesprek te stoppen als dat nodig is
- Steun te vragen van collega's of leidinggevenden

Onthoud: een escalatie komt zelden uit het niets. Het is vaak een uiting van dieperliggende weerstand, angst of frustratie. Dit maakt het niet acceptabel, maar het helpt wel om te begrijpen waar het vandaan komt.

HOOFDSTUK 3: HET EERSTE ZORGGESPREK

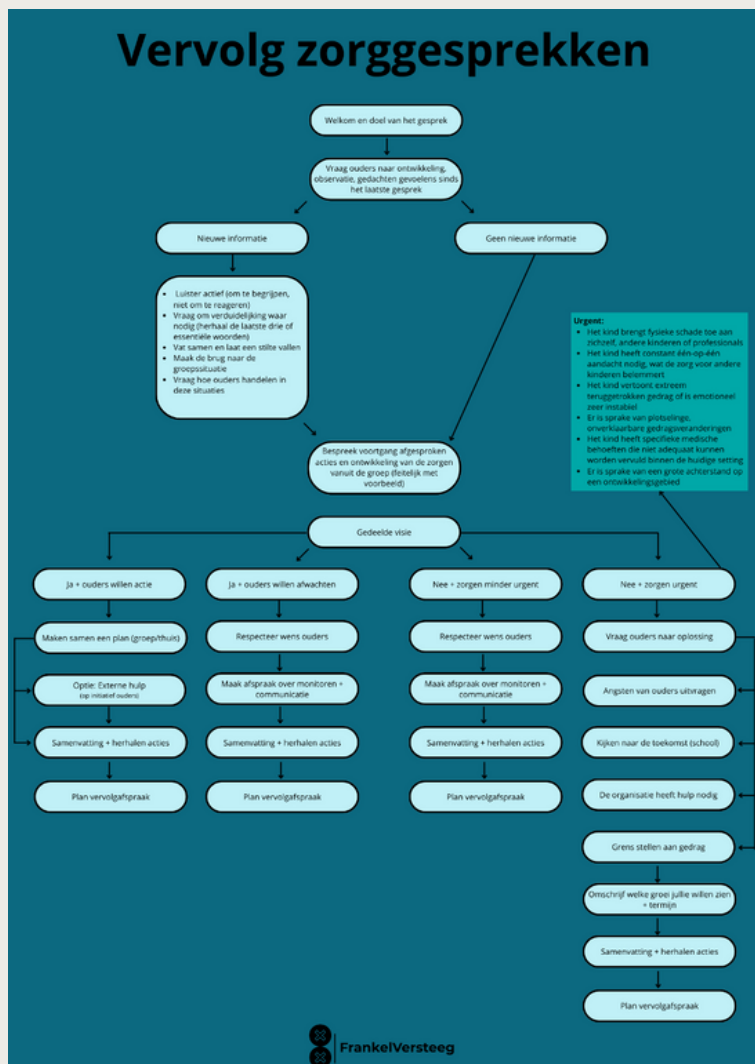
Belangrijkste punten

- ✓ Begin met een duidelijk welkom en het doel van het gesprek
- ✓ Deel één zorg tegelijk
- ✓ Luister actief naar ouders
- ✓ Onderzoek de context
- ✓ Als ouders gemotiveerd zijn laat hen meedenken over oplossingen en maak samen een concreet plan
- ✓ Bij weerstand probeer te onderzoeken waar dit vandaan komt
- ✓ "Kan niet, wil wel, moet anders"
- ✓ Vat aan het einde samen, maak concrete afspraken en wees duidelijk over het vervolg

Onthoud: je kunt nooit sneller gaan dan ouders. Neem de tijd die nodig is om samen tot een gedeelde visie te komen.

HOOFDSTUK 4

Vervolgzorggesprekken



HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

Een eerste zorggesprek is vaak het begin van een traject. Je hebt zorgen gedeeld, informatie verzameld en eerste afspraken gemaakt. Maar hoe ga je verder? In dit hoofdstuk bespreken we de vervolgzorggesprekken: gesprekken die een andere dynamiek hebben omdat er al een basis ligt, maar die minstens zo belangrijk zijn voor een goede samenwerking met ouders.

Het verloop van een vervolgzorggesprek

Net als het eerste gesprek volgt een vervolgzorggesprek een bepaalde structuur. Deze is weergegeven in het stroomdiagram. Laten we dit stap voor stap doornemen:

1. Start van het gesprek

Je begint weer met welkom en het doel van het gesprek. Het belangrijkste verschil met het eerste gesprek is dat je direct kunt vragen naar de ontwikkeling sinds het laatste gesprek: wat hebben ouders gezien, wat zijn hun gedachten en gevoelens?

2. Nieuwe of geen nieuwe informatie

Op basis van wat ouders vertellen, kun je twee kanten op:

- Er is nieuwe informatie van ouders
- Er is geen nieuwe informatie

Bij nieuwe informatie volg je dezelfde stappen als bij het eerste gesprek:

- Actief luisteren voor begrip
- Doorvragen waar nodig
- Samenvatten
- De brug maken naar de groepssituatie
- Vragen hoe ouders hiermee omgaan

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

3. Bespreken van voortgang

Of er nu wel of geen nieuwe informatie is, je bespreekt de voortgang van de afgesproken acties en de ontwikkeling van de zorgen. Dit doe je altijd met concrete voorbeelden vanuit de groep.

4. Gedeelde visie en vervolgstappen

Na het bespreken van de voortgang zijn er vier mogelijke routes. Is er een gedeelde visie:

- Ja + ouders willen actie
- Ja + ouders willen afwachten
- Nee + zorgen minder urgent
- Nee + zorgen urgent

De eerste drie routes bouwen voort op wat we in het vorige hoofdstuk hebben besproken: samen een plan maken, de wens van ouders respecteren om het even aan te kijken, of de situatie monitoren als de zorgen minder urgent zijn.

De laatste route - 'nee + zorgen urgent' - vraagt om een specifiekere aanpak. In het volgende deel zullen we deze route en de bijbehorende stappen uitgebreid bespreken.

Helpend kader: Urgente situaties

Bij het beoordelen of zorgen urgent zijn, kun je kijken naar het volgende kader:

Het kind brengt fysieke schade toe aan zichzelf, andere kinderen of professionals

Dit gaat verder dan normaal testgedrag of een incident. Het gedrag is frequent, heftig of brengt serieus letsel toe.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

Het kind heeft veel één-op-één aandacht nodig om mee te komen in de dagstructuur, wat de zorg voor andere kinderen belemmert

De veiligheid en ontwikkeling van andere kinderen komt in het gedrang omdat één kind alle aandacht vraagt. Een reguliere opvang of school is niet ingericht op het bieden van constante één-op-één begeleiding. Als een kind dit nodig heeft, is een andere setting meer passend.

Het kind vertoont extreem teruggetrokken gedrag of geeft de indruk constant gestresst te zijn

Het gaat hier om gedrag dat significant afwijkt van wat je zou verwachten en dat het welzijn van het kind ernstig beïnvloedt.

Er sprake is van onverklaarbare gedragsveranderingen

Plotselinge, grote veranderingen in gedrag die niet te verklaren zijn door normale ontwikkeling of bekende gebeurtenissen.

Het kind heeft specifieke medische behoeften die niet adequaat kunnen worden vervuld binnen de huidige setting

De zorg die het kind nodig heeft, overstijgt wat jullie kunnen bieden binnen de reguliere opvang.

Er is sprake van een grote achterstand op minimaal één ontwikkelingsgebied

Een achterstand die zodanig is dat het de dagelijkse participatie van het kind ernstig belemmert.

Als zorgen urgent zijn, maar er geen gedeelde visie is

Wanneer er urgente zorgen zijn maar ouders deze niet delen, kom je in een complexe situatie terecht. Je ziet dat de huidige situatie niet houdbaar is, maar je hebt ouders nodig om tot een oplossing te komen. Het stroomdiagram laat zien welke stappen je kunt zetten.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

1. Vraag ouders naar een oplossing

Ook als ouders de zorgen niet delen, kun je wel vragen hoe zij denken dat de situatie verbeterd kan worden. Bijvoorbeeld: *"We zien dat Emma nu veel één-op-één aandacht nodig heeft. Hoe denken jullie dat we dit kunnen oplossen?"* De Jong en Berg (2021) benadrukken hierbij het belang van het vragen naar oplossingen aan ouders zelf, in plaats van deze aan te dragen.

Dit doe je om twee redenen:

- Het geeft ouders regie, wat kan helpen bij het verminderen van weerstand
- Het kan nieuwe inzichten opleveren over wat volgens ouders wel zou kunnen werken

2. Angsten van ouders uitvragen

Als ouders geen oplossing aandragen of blijven ontkennen dat er een probleem is, is het belangrijk om hun angsten uit te vragen. Vaak zit er achter de ontkenning een begrijpelijke zorg:

- Angst voor stigmatisering
- Zorgen over de toekomst van hun kind
- Eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening
- Praktische zorgen over tijd, geld of werk

In gesprekken met ouders worden vaak kleine, maar belangrijke signalen gegeven over deze angsten. Een terloopse opmerking kan een venster zijn naar informatie die cruciaal is voor het begrijpen van het kind. Veel professionals aarzelen om door te vragen als ouders zulke persoonlijke hints laten vallen. Ze zijn bang zich te bemoeien met zaken die 'niet hun zaak zijn'.

Maar hier geldt een belangrijke regel: als ouders er zelf over beginnen, mag je er altijd naar vragen.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

Een krachtige techniek hierbij is het herhalen van de laatste drie of essentiële woorden op vragende toon en daarna een KD'tje.

Ouder: *"Dat gaat met deze niet gebeuren."*

Professional: *"Met deze?"*

[KD'tje]

Door deze woorden te herhalen en vervolgens te zwijgen, geef je ouders de ruimte om meer te vertellen. Vaak komen dan verhalen naar boven die veel context geven bij het gedrag van het kind of de ouder.

Dit soort details maken nog eens duidelijk waarom het zo belangrijk is om zorggesprekken met z'n tweeën te voeren. Terwijl de een het gesprek leidt, kan de ander alert zijn op deze subtiele signalen en op het juiste moment doorvragen. Wanneer je alleen in gesprek bent, mis je al snel deze belangrijke aanknopingspunten omdat je aandacht verdeeld moet worden over meerdere aspecten van het gesprek.

3. Kijken naar de toekomst

Een belangrijke stap is samen kijken naar wat deze situatie betekent voor de toekomst, specifiek de overgang naar school of, als het kind al op school zit, het vervolg daar. Dit gesprek moet concreet en feitelijk zijn:

- Wat heeft het kind nodig om zich prettig te kunnen voelen op school?
- Welke vaardigheden mist het kind nog?
- Wat is er nodig om die vaardigheden te ontwikkelen?

4. De organisatie heeft hulp nodig

Als het duidelijk is dat de huidige situatie niet houdbaar is, is het belangrijk om dit eerlijk te benoemen: *"We merken dat we als organisatie niet kunnen bieden wat Emma nodig heeft."* Dit is geen falen van het kind of de ouders, maar een erkenning van de grenzen van reguliere opvang of onderwijs.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

5. Grenzen stellen aan gedrag

Als er sprake is van gedrag dat niet acceptabel is (zoals fysieke agressie), is het belangrijk om hier duidelijke grenzen aan te stellen:

- Benoem concreet welk gedrag niet kan
- Leg uit waarom dit gedrag niet kan
- Wees duidelijk over de consequenties

Op de peutergroep hadden we een jongen, Liam, die regelmatig andere kinderen beet. Na drie incidenten in één week besloten we met ouders in gesprek te gaan. We benoemden concreet wat er gebeurde: "Liam heeft deze week drie kinderen gebeten, zo hard dat het blauwe plekken gaf." We legden uit waarom dit niet kon: "Dit is niet veilig voor de andere kinderen en het zorgt voor veel angst in de groep." Vervolgens bespraken we de consequenties: "Als dit nog een keer gebeurt, moet u Liam direct komen ophalen. Bij drie keer ophalen gaan we in gesprek over of deze setting wel passend is." Door zo helder te zijn, begrepen ouders de ernst van de situatie.

6. Omschrijven gewenste groei

Maak samen met ouders concreet:

- Welke groei jullie willen zien
- Binnen welke termijn dit moet gebeuren
- Wat er gebeurt als deze groei niet wordt bereikt

We hadden een meisje van bijna vier dat nog niet zindelijk was. School zou haar over twee maanden niet aannemen als dit zo bleef. We bespraken met ouders concreet wat we wilden bereiken: volledig zindelijk zijn overdag. We maakten een tijdlijn: zes weken om dit voor elkaar te krijgen, zodat er nog twee weken speling was voor de schoolstart. We spraken af wat we zouden doen als het niet lukte: contact opnemen met school om te overleggen over mogelijke latere instroom en parallel daaraan hulp inschakelen van een kinderarts. Door dit zo concreet te maken, wisten ouders precies waar ze aan toe waren.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

7. Vastleggen en vervolg

Sluit het gesprek af met:

- Een samenvatting van wat besproken is
- Herhaling van de gemaakte afspraken
- Een concrete vervolgspraak

Het is belangrijk om al deze stappen zorgvuldig te documenteren. Bij urgente zorgen wil je een duidelijk papieren spoor hebben van de gesprekken die zijn gevoerd en de afspraken die zijn gemaakt.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

Belangrijkste punten

- ✓ Vervolgzorggesprekken bouwen voort op wat er eerder besproken is. Begin bij de ouders
- ✓ Let op signalen die ouders geven
- ✓ Beoordeel de urgentie van zorgen aan de hand van het helpend kader
- ✓ Documenteer zorgvuldig

Onthoud: het opbouwen en behouden van een goede samenwerkingsrelatie met ouders is een continu proces. Blijf investeren in het contact, ook als het even minder urgent lijkt.

HOOFDSTUK 5

Verdieping in contact met ouders

Om oudergesprekken goed te kunnen voeren, is het belangrijk om te begrijpen welke factoren allemaal invloed hebben op het contact. Een daarvan is stress - een factor die vaak onderschat wordt in zijn impact op communicatie en besluitvorming.

De impact van stress

Stress kan een grote rol spelen tijdens zorggesprekken, zowel bij ouders als bij professionals. De effecten zijn vaak verstrekkender dan we denken.

Wat doet stress met communicatie?

Sapolsky (2017) beschrijft hoe stress de manier beïnvloedt waarop mensen informatie verwerken en communiceren: De focus verschuift naar de korte termijn

- Het vermogen om logisch na te denken vermindert
- Tunnelvisie ontstaat
- Er is minder ruimte voor empathie
- Mensen zijn sneller afgeleid
- Er kan eerder sprake zijn van defensieve reacties

Dit betekent dat wanneer ouders onder stress staan:

- Ze zich misschien vooral zorgen maken over morgen, terwijl jij het hebt over volgend (school)jaar
- Ze moeite hebben om alle informatie te verwerken die je geeft
- Ze alleen de directe problemen kunnen zien, niet het grotere plaatje
- Ze mogelijk niet helder kunnen nadenken over oplossingen
- Ze kunnen zich moeilijk in de groep of professionals verplaatsen.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Omgaan met stress bij ouders

Als je merkt dat stress een rol speelt:

- Doseer je informatie
- Check regelmatig of je alles goed hebt uitgelegd
- Herhaal belangrijke punten
- Geef schriftelijke informatie mee
- Plan een vervolgesprek
- Toon begrip voor de situatie

Eigen stress managen

Ook als professional kun je stress ervaren tijdens gesprekken. Dit is normaal, zeker bij:

- Als je zorggesprekken niet vaak voert en je nog niet competent genoeg voelt in deze gesprekken
- Wanneer je het gevoel hebt dat je eigen veiligheid in het gedrang kan komen (verbaal / fysieke agressie)
- Gesprekken over urgente zorgen
- Situaties waar je weerstand verwacht
- Momenten waarop je slecht nieuws moet brengen

McGonigal (2015) voegt hier een belangrijk inzicht aan toe: hoewel te veel stress eigenlijk altijd zorgt voor mindere prestaties, zorgt wat stress juist dat je beter presteert. Als je dus zenuwen ervaart voor het voeren van een zorggesprek, dan kan je dat in je voordeel laten werken. Onthoud: je maakt je klaar om goed te presteren.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Ik had een gesprek gepland over twee kinderen die ik in een training begeleidde. Bij het gesprek waren de moeder, de leerkracht en de intern begeleider aanwezig. Moeder kwam gehaast en bezweet binnen, ze kwam rechtstreeks uit het ziekenhuis. Toen ik hiernaar vroeg, werd het gesprek ineens heel anders. Ze vertelde dat ze terminaal ziek was. De artsen spraken niet meer in maanden, maar in weken. Terwijl de tranen over haar wangen liepen, vertelde ze over haar juridische strijd met haar ex over de toekomst van de kinderen.

Midden in dit emotionele verhaal onderbrak de leerkracht haar: "Ik weet dat je het zwaar hebt, maar wij hebben het ook echt zwaar met jouw zoons in de klas." De spanning in de ruimte was direct voelbaar. Ik heb de leerkracht verzocht het gesprek te verlaten.

Later bespraken we dit incident na. De leerkracht zat er zelf ook doorheen - de situatie in de klas was inderdaad complex. Maar dit was niet het moment om dat te bespreken. Soms zijn er situaties waarin zorgen over gedrag of ontwikkeling even moeten wachten. Dit was zo'n moment. Het ging nu niet om het gedrag van de kinderen, maar om een moeder die worstelde met het naderende afscheid van haar kinderen.

Het is belangrijk om je eigen stress te herkennen en te managen:

- Zorg voor een goede voorbereiding
- Bespreek je zorgen vooraf met collega's
- Neem de tijd die je nodig hebt
- Focus op wat binnen je invloedssfeer ligt
- Bewaak je eigen grenzen, kies wel een geschikt moment

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Het belang van tempo en timing

Als professional zie je vaak al vroeg signalen en ontwikkel je een beeld van wat een kind nodig heeft. Met je expertise en ervaring loop je daarin regelmatig voor op ouders. Dit verschil in tempo kan tot frustratie leiden, maar het is essentieel om het tempo van ouders te volgen.

De fases van verandering

In hoofdstuk 2 (bladzijde 18) bespraken we al de eerste fases uit het model van Prochaska en DiClemente (1982): voorbeschouwing, overpeinzing en beslissing. Maar het proces gaat verder:

Actieve verandering

In deze fase komt wat jullie hebben besloten tot uitvoering. Belangrijk hierbij is:

- Houd contact over de interventies die jullie doen op de groep
- Maak duidelijke afspraken over hoe jullie elkaar op de hoogte houden
- Bepaal hoe informatie van eventuele externe hulp (zoals logopedie) bij jullie komt
- Wees bewust dat ouders vaak snelle oplossingen willen
- Maak kleine stapjes zichtbaar om de motivatie vast te houden

Consolidatie

Als het goed gaat en de interventie het gewenste effect heeft:

- Beschrijf welke groei er is gezien
- Leg uit waarom stoppen nu een optie is
- Plan een follow-up gesprek na ongeveer een maand
- Check dan of de positieve ontwikkeling standhoudt
- Bepaal of delen van de interventie misschien toch nog nodig zijn

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Terugval

Soms valt een kind terug in oud gedrag. Dit kan voor ouders heel heftig zijn:

- Bied steun en begrip
- Leg uit dat terugval kan voorkomen
- Doorloop indien nodig de stappen opnieuw
- Gebruik de eerder opgedane ervaringen

Ik gaf training aan een groep kinderen op school. Zoals gebruikelijk hadden we vooraf een kennismakingsmoment met ouders gepland, deze keer op maandagochtend om half negen. Toen een ouderpaar wat later binnenkwam, voelde ik direct de spanning. Ze keken me indringend aan. Ik gaf aan dat ik zag dat ze iets wilden bespreken, maar vroeg of ik eerst mijn verhaal voor de andere ouders mocht afmaken.

Nog voor de andere ouders de deur uit waren, stonden ze al voor me: "Waarom moet ons kind meedoen met deze training? Er mankeert niets aan haar." Een lastige situatie, vooral omdat niet ik maar de school de kinderen had geselecteerd. Er was duidelijk is misgegaan in de communicatie. Ik verwees hen door naar de intern begeleider.

Tien minuten later waren ze terug. Het gesprek met de intern begeleider had een interessante dynamiek blootgelegd. Moeder stond nog volledig in de ontkenningsfase: er was volgens haar niets aan de hand met haar dochter. Vader was al een stap verder - hij zag wel dat zijn dochter op sociaal gebied wat achterliep, maar twijfelde nog of hulp nodig was of dat het vanzelf goed zou komen. De school daarentegen zat al volledig in de actiefase en had daarom de training al geregeld.

Dit voorbeeld toont hoe ouders en professionals zich vaak in verschillende fasen van de cirkel bevinden. Deze ongelijkheid leidt regelmatig tot miscommunicatie en weerstand bij beide partijen.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

De rol van externe factoren

Het tempo van ouders wordt ook beïnvloed door externe factoren:

- Praktische mogelijkheden (tijd, geld, werk)
- Steun uit hun omgeving
- Eerdere ervaringen met hulpverlening
- Culturele of religieuze overwegingen

Het vinden van de juiste balans

Als professional sta je soms voor een dilemma:

- Je ziet dat er iets moet gebeuren
- Maar je weet ook dat forceren contraproductief werkt
- Terwijl wachten ook niet altijd een optie is

In deze situaties is het belangrijk om:

- Duidelijk te zijn over wat wel en niet kan wachten
- Te zoeken naar kleine stappen die wel mogelijk zijn
- De deur open te houden voor als ouders er aan toe zijn
- Je eigen frustratie te erkennen maar niet leidend te laten zijn

Als het tempo te traag is

Bij urgente zorgen kun je niet eindeloos wachten. Dan is het belangrijk om:

- Helder te zijn over waarom er nu actie nodig is
- Concrete voorbeelden te geven van risico's
- Duidelijk te maken wat er wel en niet kan binnen de huidige setting
- Samen te zoeken naar een werkbare oplossing

Onthoud: sneller gaan dan ouders aankunnen leidt meestal tot vertraging. Beter is het om te accepteren dat verandering tijd kost en binnen die realiteit te zoeken naar wat wel mogelijk is.

Er zijn grenzen aan wat je als kinderopvang of school kunt bieden. Wanneer een kind herhaaldelijk zichzelf of anderen in gevaar brengt, of wanneer zijn of haar behoeften te ver afstaan van wat jullie kunnen bieden, kan het noodzakelijk zijn om een plaatsing eenzijdig te beëindigen.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Dit is altijd een laatste redmiddel en vereist een zorgvuldige afweging, zowel om ethische als juridische redenen. Het is geen beslissing die je lichtvaardig neemt en je zult er zeker geen populariteitsprijs mee winnen bij de ouders. Een bedankje hoeft je ook niet te verwachten.

Toch kan zo'n moeilijke beslissing op de lange termijn bijdragen aan het bewustwordingsproces van ouders. Soms moet de crisis zijn werk doen - pas wanneer ouders echt geconfronteerd worden met de grenzen van het systeem, ontstaat er ruimte voor acceptatie en verandering.

Jij zult waarschijnlijk niet meer de vruchten plukken van deze stap. Maar wanneer ouders bij een volgende opvang of school een vergelijkbare boodschap krijgen, is er al een zaadje geplant. Ze hebben dan al eerder gehoord dat de behoeften van hun kind wellicht specifiekere ondersteuning vragen dan een reguliere setting kan bieden.

Hoewel het een moeilijke boodschap is om te geven, kan het uiteindelijk leiden tot betere passende zorg voor het kind. Soms is de grootste zorg die je kunt bieden, erkennen wanneer je niet de juiste plek bent.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Ik werd gebeld door een kinderdagverblijf om te sparren over Noah. Het jongetje dat ze beschreven had duidelijk extra ondersteuning nodig: twee jaar oud, gebruikte geen taal, maakte nauwelijks contact en speelde de hele dag alleen maar met zijn eigen speeksel. Mijn advies was helder: "Ga met moeder in gesprek, en als zij ervoor open staat, kan ik langskomen voor een observatie."

Een week later werd ik teruggebeld met de mededeling dat Noah van de groep was gehaald. De ouders hadden besloten te stoppen. Enkele maanden later belde een ander kinderdagverblijf. Ze beschreven een jongetje met de naam Noah, en het gedrag dat ze omschreven deed direct een belletje rinkelen. Ik gaf hetzelfde advies. Een paar dagen later werd ik teruggebeld - ik mocht komen observeren. Maar toen ik arriveerde, bleek Noah die dag niet te zijn gekomen. Moeder had telefonisch laten weten dat zij de plaatsing stopzette.

Weer een paar maanden later nam een derde kinderdagverblijf contact op over - je raadt het al - Noah. Bij deze derde locatie mocht ik uiteindelijk wel een observatie doen, wat uiteindelijk leidde tot een onderzoek naar Noahs ontwikkeling.

En nee, het derde kinderdagverblijf gaf geen bedankje aan het eerste of tweede kinderdagverblijf. Ze wisten niet eens van elkaars bestaan af. Maar juist door de herhaling van dezelfde boodschap op verschillende plekken is het balletje gaan rollen.

Metacommunicatie: praten over het praten

In zorggesprekken kan het soms nodig zijn om te praten over de manier waarop jullie communiceren. Dit wordt metacommunicatie genoemd: communicatie over de communicatie. Watzlawick, Beavin Bavelas en Jackson (1967) beschrijven in hun werk "Pragmatics of Human Communication" hoe belangrijk het is om niet alleen te kijken naar wát er gezegd wordt, maar ook naar hóe er gecommuniceerd wordt.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Wanneer is metacommunicatie nodig?

Er zijn verschillende momenten waarop het zinvol kan zijn om over de communicatie zelf te praten:

1. **Na een geëscaleerd gesprek** Als een eerder gesprek niet goed is verlopen, maar er wel ruimte is om het contact te herstellen.
2. **Bij onevenwichtige gespreksvoering** Bijvoorbeeld wanneer ouders het gesprek zodanig overnemen dat jij je zorgen niet kunt delen, of wanneer één ouder veel meer aan het woord is dan de ander.
3. **Bij onduidelijkheid of misverstanden** Als je merkt dat jullie langs elkaar heen praten of elkaar niet goed begrijpen.

Hoe pak je metacommunicatie aan?

Je kunt metacommunicatie op twee manieren inzetten:

1. **Direct tijdens het gesprek** *"Ik merk dat we langs elkaar heen praten. Zullen we even stilstaan bij hoe we dit gesprek voeren?"*
2. **In een apart gesprek** Soms is het beter om een nieuw gesprek te plannen waarin je specifiek bespreekt hoe jullie communicatie verloopt en hoe deze verbeterd kan worden.

Zoals in de casus met de terminale moeder. Op dat moment deden we het direct in het gesprek en was de conclusie dat de leerkracht beter kon vertrekken. En naderhand hebben we het nog gehad over hoe het gesprek ging.

Voorbeelden van metacommunicatie

- *"Mag ik even checken of we hetzelfde bedoelen?"*
- *"Ik merk dat dit gesprek anders loopt dan ik had gedacht. Hoe ervaart u dit?"*
- *"We praten nu al een tijd, maar ik heb het idee dat we elkaar niet helemaal begrijpen. Klopt dat?"*
- *"Zullen we even stilstaan bij hoe we dit gesprek voeren?"*

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Het doel van metacommunicatie

Het doel van metacommunicatie is niet om te bekritisieren, maar om:

- De communicatie te verbeteren
- Misverstanden op te helderen
- Een basis te leggen voor effectievere toekomstige gesprekken
- Het contact te herstellen als dat verstoort is geraakt

Aandachtspunten

- Kies een geschikt moment
- Blijf respectvol
- Focus op verbetering, niet op verwijten
- Wees open over je eigen rol in de communicatie
- Luister naar hoe de ander de communicatie ervaart

Door bewust te zijn van de mogelijkheid om over de communicatie zelf te praten, kun je lastige gesprekssituaties vaak vlot trekken en een productievere dialoog met ouders onderhouden.

Mentaliseren in oudergesprekken

Bij zorggesprekken zijn er vaak meerdere perspectieven en emoties in het spel. De professional heeft zorgen, ouders hebben hun eigen blik op de situatie, en ergens in het midden zit het kind waar het allemaal om draait. Het vermogen om je te verplaatsen in de gedachten, gevoelens en intenties van alle betrokkenen wordt 'mentaliseren' genoemd (Bateman & Fonagy, 2012).

Wat is mentaliseren?

Hutsebaut, Nijssens en Van Vessem (2021) definiëren mentaliseren als het vermogen om:

- Probeert te begrijpen wat er in de ander omgaat
- Je eigen gedachten en gevoelens onderzoekt
- Gedrag drukt iets uit, heeft bedoeling of intentie
- Beseft dat je aannames niet altijd kloppen
- Open staat voor verschillende perspectieven

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Mentaliseren in de praktijk

Stel je deze situatie voor: een belangrijk gesprek over een kind. De professional heeft zenuwen - dit doet ze maar een paar keer per jaar. De ingevlogen expert voelt ook spanning; niemand brengt graag slecht nieuws. En de ouders? Die zitten in een emotionele achtbaan met zorgen over de toekomst, onzekerheid over wat er komen gaat, misschien zelfs schuldgevoel.

Door te mentaliseren kun je:

- Je voorstellen hoe het voor ouders is om deze zorgen te horen
- Begrijpen waarom een ouder misschien defensief reageert
- Aanvoelen wanneer je even moet pauzeren
- Je eigen emoties en reacties beter begrijpen

Het kind centraal

Een belangrijke techniek is om alles terug te brengen naar het kind.

Vraag bijvoorbeeld:

- *"Hoe zou het voor Julia zijn als ze niet goed kan vertellen wat ze wil?"*
- *"Wat denkt u dat Tom nodig heeft in deze situatie?"*
- *"Hoe denkt u dat Emma dit ervaart?"*

Deze vragen helpen om:

- Het perspectief van het kind niet uit het oog te verliezen
- Ouders mee te nemen in het denken over wat hun kind nodig heeft
- Een gezamenlijk doel voor ogen te houden

Mentaliseren onder druk

Het vermogen om te mentaliseren staat onder druk bij:

- Stress en emoties
- Onzekerheid
- Conflictsituaties
- Tijdsdruk

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Juist dan is het belangrijk om:

- Bewust tijd te nemen om na te denken
- Je eigen aannames te checken
- Te vragen naar wat de ander denkt en voelt
- Rustig te blijven

Tips voor mentaliseren

- Stel open vragen
- Toon oprechte nieuwsgierigheid
- Check of je aannames kloppen
- Erken verschillende perspectieven
- Blijf respectvol als visies verschillen

Door te mentaliseren creëer je niet alleen meer begrip voor elkaar, maar werk je ook aan een betere samenwerking in het belang van het kind.

Culturele sensitiviteit

Voorbij de stereotypen

Veel professionals denken dat culturele sensitiviteit betekent dat je alles moet weten over verschillende culturen. Of ze zijn zo bang om fouten te maken dat ze bepaalde onderwerpen vermijden. Beide benaderingen missen de kern: het gaat niet om encyclopedische kennis van culturen, maar om een open, lerende houding.

Dit betekent:

- Oprecht nieuwsgierig zijn naar het unieke verhaal van elk gezin
- Je bewust zijn van je eigen aannames en vooroordelen
- Open staan voor verschillende perspectieven
- Durven vragen stellen

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Een lerende houding

In plaats van te denken dat je alles moet weten over een bepaalde cultuur, is het beter om:

- Te vragen wat voor dit specifieke gezin belangrijk is
- Te onderzoeken hoe zij bepaalde situaties zien
- Te checken of jouw aannames kloppen
- Te leren van wat ouders je vertellen

Concrete voorbeelden

Je kunt dit in praktijk brengen door vragen te stellen als:

- *"Wat vinden jullie belangrijk in de opvoeding?"*
- *"Zijn er specifieke gewoontes of gebruiken waar we rekening mee kunnen houden?"*
- *"Hoe zou zoiets in jullie familie worden aangepakt?"*
- *"Wat zou u willen dat wij begrijpen over jullie situatie?"*

Valkuilen vermijden

Waar je voor moet waken:

- Aannemen dat je weet hoe een gezin ergens over denkt op basis van hun achtergrond
- Te voorzichtig worden in je communicatie
- Cultuur als excuus gebruiken om zorgen niet te bespreken
- Denken dat alle gezinnen met dezelfde culturele achtergrond hetzelfde zijn

Een gedeelde basis vinden

Ondanks culturele verschillen delen alle ouders vaak:

- De wens dat hun kind gelukkig is
- De behoefte aan respect en begrip
- De wil om het beste te doen voor hun kind
- Zorgen over de toekomst van hun kind

Focus op deze gedeelde basis terwijl je oog houdt voor individuele verschillen.

HOOFDSTUK 5: VERDIEPING IN CONTACT MET OUDERS

Tips voor de praktijk

- Stel open vragen
- Luister zonder oordeel
- Erken dat jij niet alles weet
- Wees eerlijk als je iets niet begrijpt
- Durf door te vragen
- Toon respect voor verschillende zienswijzen

Culturele sensitiviteit is geen extra vaardigheid die je moet leren, maar een basishouding van openheid en respect die verweven is met alle aspecten van je communicatie met ouders.

HOOFDSTUK 4: VERVOLGZORGGESPREKKEN

Belangrijkste punten

- ✓ Herken en erken de impact van stress op het gedrag van ouders en dat van jezelf
- ✓ Respecteer het tempo van ouders
- ✓ Er zitten limieten aan het volgen van het tempo van ouders
- ✓ Ga het gesprek aan over de communicatie wanneer dit nodig is
- ✓ Wees je bewust dat er veel in jou en in de ouders gebeurt. Probeer je in de ouders te verplaatsen.
- ✓ Cultuursensitief werken gaat niet over kennis van allerlei culturen, het gaat over nieuwsgierig zijn naar degene die tegenover je zit en beseffen dat cultuur een onderdeel is van wie zij zijn.

Onthoud: Deze verschillende aspecten zijn met elkaar verweven.

Een stressvolle situatie kan bijvoorbeeld het vermogen tot mentaliseren beïnvloeden, wat weer effect heeft op de culturele sensitiviteit. Door je bewust te zijn van deze verbanden, kun je beter inspelen op wat er nodig is in het contact met ouders.

Tot slot

Dit boek is geschreven voor professionals in de kinderopvang en het onderwijs. Professionals die zich primair richten op het begeleiden en onderwijzen van kinderen, maar die ook regelmatig gesprekken met ouders moeten voeren. Voor velen van jullie zijn zorggesprekken geen wekelijks of zelfs maandelijks onderdeel van het werk. Juist daarom kunnen deze gesprekken spannend zijn.

We hebben bewust gekozen voor een praktische insteek. Er is veel meer te zeggen over oudergesprekken, zeker vanuit een hulpverleningscontext. Maar dat was niet ons doel. We wilden handvatten bieden die direct toepasbaar zijn in de dagelijkse praktijk van kinderopvang en onderwijs.

De modellen en stappenplannen in dit boek zijn bedoeld als houvast, niet als rigide voorschriften. Werken met mensen is geen wiskunde - dezelfde aanpak kan bij verschillende ouders tot totaal verschillende reacties leiden. Wat we hebben beschreven is wat wij uit ervaring als werkzaam hebben ervaren, wat we doorgeven in onze trainingen, en waarvan we van professionals terugkrijgen dat het hen helpt.

Een belangrijke boodschap die we willen meegeven: zie ouders die je uitdagen niet als 'lastig' of 'moeilijk'. Ze willen, net als wij, het beste voor hun kind. Ze hebben er soms alleen andere ideeën over wat dat beste is. En laten we eerlijk zijn - vaker dan we denken, hebben ze nog gelijk ook! Hun kennis over hun kind, hun ervaringen en hun perspectief zijn waardevol, ook als die anders zijn dan die van ons.

Het voeren van zorggesprekken is een vaardigheid die groeit met de praktijk. Elk gesprek is een kans om te leren - van wat werkt, van wat niet werkt, en vooral van de ouders zelf. Blijf nieuwsgierig, blijf open staan voor verschillende perspectieven, en onthoud: het gaat uiteindelijk om het kind, en daarin staan we aan dezelfde kant.

TOT SLOT

Maak fouten en leer ervan. Wees niet bang om het gesprek aan te gaan. En vooral: wees trots op jezelf als je deze soms moeilijke, maar belangrijke gesprekken voert. Want door deze gesprekken aan te gaan, ook al is het spannend, maak je echt verschil in het leven van kinderen en hun ouders.

Referenties

- Bateman, A., & Fonagy, P. (2012). Handbook of mentalizing in mental health practice. American Psychiatric Publishing.
- Bowen, M. (1978). Family therapy in clinical practice. Jason Aronson.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021). Jeugdhulp 2021. Geraadpleegd op 20 december 2024, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84134NED/table?ts=1733929083361>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024). Jeugdhulp 2024. Geraadpleegd op 20 december 2024, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85099NED/table?ts=1733928919111>
- De Jong, P., & Berg, I. K. (2021). De kracht van oplossingen: Handboek oplossingsgericht werken (4e ed.). Pearson.
- Grant, A. (2021). Think again: The power of knowing what you don't know. Viking.
- Holz, N. E., Zabihi, M., Kia, S. M., et al. (2023). A stable and replicable neural signature of lifespan adversity in the adult brain. *Nature Neuroscience*, 26, 1603-1612. <https://doi.org/10.1038/s41593-023-01410-8>
- Hutsebaut, J., Nijssens, L., & van Vessem, M. (2021). De kracht van mentaliseren. Boom uitgevers.
- Lang, G., & van der Molen, H. T. (2012). Psychologische gespreksvoering: Een basis voor hulpverlening. Boom Nelissen.
- McGonigal, K. (2015). The upside of stress: Why stress is good for you, and how to get good at it. Penguin Random House.
- Nanninga, M. (2018). Children's and adolescents' enrolment in psychosocial care: Determinants, expected barriers, and outcomes [Doctoral dissertation, University of Groningen]. <https://research.rug.nl/en/publications/childrens-and-adolescents-enrolment-in-psychosocial-care-determin>

REFERENTIES

- Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Scheiding: Gesprek met ouders. Geraadpleegd op 22 december 2024, van <https://www.nji.nl/scheiding/gesprek-met-ouders>
- Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). Voor- en vroegschoolse educatie (VVE): Samenwerken met ouders. Geraadpleegd op 20 december 2024, van <https://www.nji.nl/voor-en-vroegschoolse-educatie-vve/samenwerken-met-ouders>
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(3), 390-395.
- Rosenberg, M. B. (2021). Geweldloze communicatie: Ontwapenend, doeltreffend en verbindend. Lemniscaat.
- Sapolsky, R. M. (2017). *Behave: The biology of humans at our best and worst*. Penguin Random House UK.
- Stern, D. (1995). *The motherhood constellation: A unified view of parent-infant psychotherapy*. Karnac Books.
- Vliegen, N., & Verhaest, Y. (2023). *Vroege ontwikkeling alle kansen geven*. Pelckmans Pro.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W.W. Norton & Company.

Over de auteurs

Danny Versteeg

Danny Versteeg sinds 2015 actief in de kinderpsychiatrie/hoogspecialistische jeugdzorg. Hij heeft jaren op groepen gestaan met kinderen met een psychiatrische stoornis en/of zware ontwikkelingsproblemen. Hij komt ook op scholen en kinderdagverblijven om professionals te ondersteunen bij hun werk met kinderen die opvallen in hun gedrag of ontwikkeling. Sinds 2018 geeft hij ook training aan professionals in het voorveld over zorggesprekken met ouders en het omgaan met kinderen die extra ondersteuning nodig hebben in hun ontwikkeling. Dit doet hij voor de Jonge Kind Academie en voor FrankelVersteeg.

Raoul Frankel

Raoul Frankel is sinds 2003 actief in de kinderpsychiatrie/hoogspecialistische jeugdzorg. In het begin van zijn carrière stond hij op groepen met kinderen met een psychiatrische stoornis en/of zware ontwikkelingsproblemen. Later werkte hij volledig ambulant om professionals te ondersteunen bij hun werk met kinderen die opvallen in hun ontwikkeling. Ook werkt hij als ouder- en kindcoach, waarbij hij ouders helpt bij het vinden van de juiste ondersteuning voor hun kind en voorziet hij ouders van laagdrempelig opvoedadvies. Sinds 2020 geeft hij ook training aan professionals in het voorveld over zorggesprekken met ouders en het omgaan met kinderen die extra ondersteuning nodig hebben in hun ontwikkeling. Dit doet hij voor de Jonge Kind Academie en voor FrankelVersteeg.



OVER DE AUTEURS

Over dit boek

Dit boek is ontstaan uit onze dagelijkse praktijk van training en begeleiding. We merkten dat professionals in de kinderopvang en het onderwijs vaak worstelen met dezelfde vragen rondom oudergesprekken. De kennis en ervaring die we in onze trainingen delen, wilden we graag toegankelijk maken voor een breder publiek.

Om onze praktijkkennis om te zetten in een helder en gestructureerd boek, hebben we gebruik gemaakt van moderne technologie. De teksten in dit boek zijn geschreven in samenwerking met Claude, een AI-assistent van Anthropic. Alle inhoud, casussen en expertise komen uit onze praktijkervaring; Claude hielp ons om deze kennis op een toegankelijke en gestructureerde manier over te brengen.

Deze samenwerking tussen mens en technologie stelde ons in staat om een praktisch handboek te maken dat dicht bij de dagelijkse realiteit van professionals staat. De casussen in het boek zijn gebaseerd op echte situaties uit onze praktijk, maar zijn omwille van de privacy zodanig aangepast dat ze niet tot personen herleidbaar zijn.

Contact

Voor meer informatie over onze trainingen en ondersteuning kunt u terecht op: www.FrankelVersteeg.nl



BONUS

Oneliners voor Zorggesprekken

Openen van het gesprek

- *"Fijn dat jullie er zijn. We zijn hier omdat wij een aantal zorgen rondom [kind] met jullie willen delen. Daarnaast zijn we heel benieuwd hoe jullie tegen de situatie aankijken."*
- *"Bedankt voor jullie komst. We waarderen het dat jullie tijd hebben vrijgemaakt om samen te praten over [kind]."*

Zorgen delen

- *"Wij maken ons zorgen over [specifiek gedrag]. Om een voorbeeld te geven, we hadden gisteren: [concrete situatie]."*
- *"Wat we hebben opgemerkt is [observatie]. Een voorbeeld hiervan was tijdens [activiteit] toen [kind] [gedrag vertoonde]."*

Terugvragen

- *"Herkennen jullie dit gedrag/deze situatie?"*
- *"Zien jullie thuis vergelijkbare momenten?"*
- *"Komt dit jullie bekend voor vanuit de thuissituatie?"*

Bij weerstand

- *"Ik hoor u zeggen dat jullie het niet herkennen. En hoe is het dan voor u om te horen dat het hier wel zo is?"*
- *"Kunt u mij eens meenemen in hoe een typische zaterdag er bij jullie uit ziet? Stel ik ben bij jullie in huis, wat hoor en zie ik dan? Van het moment van opstaan tot het moment van slapengaan?"*
- *"Zijn er situaties waar jullie met [kind] komen waar er ook veel andere kinderen zijn? Verjaardagen of kerk/moskee? Stel ik zou daar ook zijn. Wat zou ik dan horen of zien?"*

BONUS: ONELINERS VOOR ZORGGESPREKKEN

Let op: Zowel jullie observatie als die van die van ouders kunnen waar zijn. Gedrag van kinderen staat altijd in verband met de omgeving. Het is heel normaal dat een kind zich thuis anders gedraagt dan op de groep. Laat je niet afschrikken als ouders jullie zorgen niet herkennen.

Samenvatten en vertaalslag maken naar de groep

- *"Ik hoor u zeggen dat jullie het gedrag niet herkennen, wij zien het hier wel op de groep. Waarom zou dit verschil zo groot zijn?"*
- *"Als ik het goed begrijp, zien jullie thuis [gedrag], terwijl wij hier op de groep [ander gedrag] zien. Laten we samen nadenken waarom dit verschil er zou kunnen zijn."*
- *"Verschillende omgevingen kunnen verschillende reacties uitlokken bij kinderen. Wat zou er op de groep anders kunnen zijn dan thuis?"*

Mentaliseren

- *"Wat zou er op moment X in hem/haar omgaan?"*
- *"Wat zou [kind] willen aangeven met dat gedrag?"*
- *"Als we ons even in [kind] verplaatsen, hoe zou hij/zij zich voelen wanneer [situatie]?"*
- *"Welke behoefte zou [kind] proberen te vervullen met dit gedrag, denkt u?"*

Toekomstbeeld schetsen

- *"[Kind] gaat over een half jaar naar school. Een klas van 25/30 kinderen met 1 leerkracht. Hoe zou dat voor hem/haar zijn?"*
- *"Als we vooruitkijken naar de basisschool, waar [kind] in een grotere groep komt met minder begeleiding, wat zou daar dan gebeuren?"*
- *"Wat denkt u dat [kind] nodig heeft om straks goed te kunnen starten op school?"*

BONUS: ONELINERS VOOR ZORGGESPREKKEN

Wanneer iemand over je grens gaat

- *"Wat u nu doet, dat kan niet. Ik wil met u in gesprek. Maar dan moet het anders, namelijk: [gewenst gedrag]."*

Afsluiting met plan voor actie

- *"Laten we samen afspreken wat we de komende weken gaan doen. Wat zou volgens u kunnen helpen?"*
- *"Welke kleine stappen kunnen we nemen om [kind] te ondersteunen, zowel hier als thuis?"*
- *"Wat heeft u nodig van ons om hiermee aan de slag te kunnen gaan?"*

Einde waarbij de ouder het nog even wil aankijken

- *"Samenvatting. We gaan kijken hoe het gedrag zich ontwikkelt op de groep. Laten we over 6-8 weken weer samen zitten om te kijken hoe de situatie er dan voor staat. In de tussentijd houden we jullie natuurlijk via de overdracht op de hoogte van de dagelijkse gang van zaken."*
- *"Ik begrijp dat u hier even over wilt nadenken. We blijven het gedrag observeren en documenteren. Zullen we over [tijdsperiode] weer bij elkaar komen om te bespreken wat we dan zien?"*