



Door de ogen van de ouders

BRON: Expertisecentrum Kinderopvang, 2025

Mogelijk gemaakt met een projectsubsidie van Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Deze werkvorm zet je in tijdens een teamoverleg om de uitkomst van het oudertevredenheids-onderzoek te bespreken. De punten die uit het oudertevredenheidsonderzoek komen, geven de pedagogisch professionals inzicht in de mate van tevredenheid van ouders. Op basis hiervan kunnen ze reflecteren op hun rol als pedagogisch professional, successen vieren en eventueel verbeterpunten signaleren en aanpakken.



VOOR WIE

Pedagogisch coaches, managers en pedagogisch professionals



DOEL

Pedagogisch professionals inzicht geven in de mate van tevredenheid van ouders en op basis hiervan te reflecteren op hun eigen rol, successen te vieren en waar nodig verbeterpunten te signaleren en aan te pakken.



WAT

Een draaiboek met werkvorm, van ongeveer 1 uur die ingezet kan worden tijdens een teamoverleg.



WERKWIJZE

De tool kan ingezet worden tijdens een teamoverleg. Vraag de pedagogisch professionals vooraf de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek door te lezen.

Voor deze werkvorm zijn de volgende benodigdheden nodig:

- Flap-over vellen of vellen A3 papier
- Prints van de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek
- Post-its in twee kleuren
- Stiften

1

De werkvorm start met een vraag aan de individuele pedagogisch professionals om een punt uit het oudertevredenheidsonderzoek op te schrijven wat ze is opgevallen of bijgebleven.

2

Vervolgens gaan de pedagogisch professionals in tweetallen of kleine groepjes tot maximaal 4 personen per groepje aan de slag met het ophalen van de punten uit het oudertevredenheidsonderzoek waar ouders tevreden over zijn en die ouders als verbeterpunt noemen. Per groepje formuleren ze één succespunt en één aandachtspunt.

3

Hierna wordt plenair besproken wat de uitkomst zegt over de verwachtingen van ouders, wat het met hen doet als pedagogisch professional en als team en wat ze kunnen doen om tegemoet te komen aan de verwachtingen van ouders.

4

Tot slot wordt in een schema gezet wat men wil behouden en wat men verder wil ontwikkelen en worden hier concrete afspraken over gemaakt met het team. Om ervoor te zorgen dat er ook daadwerkelijk actie wordt ondernomen op basis van deze werkvorm in de praktijk is het van belang om een moment te plannen waarop er op de ondernomen acties wordt gereflecteerd.



GOED OM TE WETEN

Deze tool kan als vervolg op de tool "Peiling samenwerken met ouders" worden ingezet. Deze tool kan na elk oudertevredenheidsonderzoek worden herhaald.

→ Draaiboek werkvorm

Door de ogen van de ouders

Groepsgrootte: 8 tot maximaal 16 deelnemers	Duur: 1 uur
Doel van de werkvorm: inzicht krijgen in de tevredenheid van ouders, op basis hiervan reflecteren op onze eigen rol, successen vieren en waar nodig verbeterpunten signaleren en aanpakken.	Globaal programma: 10 minuten - introductie 15 minuten - succes- en aandachtspunt 15 minuten - door de ogen van de ouders 15 minuten - vertaling naar actie 5 minuten - afronding
Benodigdheden • Flap-over (of A3 papier) met stiften • Post-its • Prints van de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek (1 per subgroepje)	

10 minuten

Introductie

Heet de pedagogisch professionals welkom en herhaal het doel van het overleg. De pedagogisch professionals hebben voorafgaand aan het overleg de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek doorgenomen. Vraag de pedagogisch professionals om een punt wat ze is opgevallen te noteren op een post-it.

Vraag: "Wat viel je direct op aan de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek?"

Vraag de pedagogisch professionals de post-it op het grote vel te plakken: "Dit viel mij op aan de uitkomst van het oudertevredenheidsonderzoek" en bespreek dit kort plenair na. Je kunt doorvragen naar wat de pedagogisch professionals herkenden en wat hen verraste.

15 minuten

Succes- en aandachtspunt

Maak duo's of kleine groepjes (maximaal 4) en geef de opdracht om een succes- en een aandachtspunt uit het oudertevredenheidsonderzoek te formuleren.

Opdracht: "Kies samen:

- Eén punt waar ouders tevreden over zijn
- Eén punt dat ouders als verbeterpunt noemen

Plak de post-its op twee aparte vellen: "Hier zijn ouders blij mee" en "Hier vragen ouders aandacht voor".

Bespreek plenair wat de pedagogisch professionals hiervan herkennen, waarover zij verrast zijn en waar ze trots op zijn.

15 minuten

Door de ogen van de ouders

Ga in gesprek met de groep aan de hand van de volgende vragen:

- Wat zegt dit volgens jullie over de verwachtingen die ouders hebben?
- Wat doet dit met jou als pedagogisch professional en wat doet dit met ons als team?
- Waar hebben we invloed op en wat ligt buiten onze invloedscirkel?
- Wat kunnen wij doen om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de ouders?

15 minuten

Vertaling naar actie

Teken op een flap-over of A3 een T schema, met aan de linker kant “vasthouden” en aan de rechter kan “ontwikkelen”. Bespreek met de pedagogisch professionals wat ze willen behouden, wat ze willen verbeteren en schrijf dit op in het schema.

Laat vervolgens de pedagogisch professionals kiezen met welke twee acties ze aan de slag willen gaan en bepaal met elkaar:

- Wie dit op zich neemt
- Wat de stappen zijn die genomen moeten worden
- Wanneer de eerste stap wordt gezet
- Wanneer dit met elkaar wordt geëvalueerd

5 minuten

Afronding

Laat de pedagogisch professionals afsluiten met de vraag:

“Wat neem jij mee uit dit overleg?”

Bedank de pedagogisch professionals voor hun bijdrage en sluit het overleg af.