

**Telefonisch contact ouder**

**Doel van gesprek**

Belangstellend informeren hoe het gaat met het kind (jouw mentorkind) en peilen of de ouder misschien ergens hulp bij kan gebruiken als het om de opvoeding gaat.

Communiceer als volgt: **O**pen, **E**erlijk en **N**ieuwsgierig

**Voorbeeldformat gesprek**

*“Hallo, u spreekt met << naam medewerker >> van << naam vestiging/groep >>”*

*“Bel ik gelegen?”* (zo nee, spreek dan even af wanneer je terug zult bellen)

*“Ik bel om te horen hoe het met jullie gaat. Anders praten we regelmatig even bij het halen of brengen en nu ben ik heel erg benieuwd hoe het met << naam kind >> gaat. Wie weet kan ik jullie ergens mee helpen of willen jullie weten hoe wij op de opvang dingen doen?”*

Overgang naar de vragenlijst

**Hulplijst bij telefonisch contact met ouders tijdens Corona sluiting:**

**Doel gesprek**: contact houden met ouder en kind dat niet naar de opvang komt, indruk krijgen hoe het met kind, ouders en in het gezin gaat, behoefte aan ondersteuning peilen, zo nodig actie uitzetten.

**Maak kort aantekeningen:** daarvoor kun je dit formulier gebruiken.

Beoordeel je gesprek met:

Groen: Oké, vaak bellen is niet nodig

Oranje: Gaat nu goed, contact houden gewenst

Rood: Zorgelijke signalen, behoefte aan ondersteuning, ACTIE gewenst, contact opnemen met jouw locatiemanager. Deze schakelt de regiopedagoog in en bespreekt wat er dient te gebeuren.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vragen die je aan de telefoon kunt stellen:** | | **Naam kind(eren):**  **………………………………………………………………………………………………………………………………………………….** |
| 1. | *“Hoe gaat het met u en << naam kind >>?”* |  |
| 2. | *“Hoe verloopt de dag?”*  (op tijd opstaan, samen spelen en tv kijken afwisselen, buitenspelen, vaste tijden eten en slapen) |  |
| 3. | *“Wat doet << naam kind >> zoal? Wat doen jullie samen?”*  Geef suggesties als je weet wat kind op de opvang graag deed. |  |
| 4. | *“Ontvangt en leest u onze berichten in de ouderapp? Heeft u daar vragen over?”*  \*zie opmerking onderaan |  |
| 5. | *“Heeft u behoefte aan (meer) ideeën om met uw kind te doen?”* |  |
| 6. | *“Zijn er dingen die u/ je lastig vindt en waarbij we kunnen ondersteunen?”*  Denk aan zindelijkheid, moeilijk gedrag, eet- of slaapproblemen. |  |
| 7. | *“Heeft u nog vragen of mededelingen voor ons?”* |  |
| 8. | Afsluiting:  Groen: “*Heeft u behoefte aan regelmatig contact?”*  Oranje: *“Vindt u het goed als ik u binnenkort weer bel?”*  Rood: *“Ik vind het fijn om contact te houden en bel u binnenkort weer. Is dat goed?”*  of als er concrete zaken zijn waar je met de ouder op terug gaat komen: *“Ik ga overleggen met een collega en neem daarna weer contact met u op*”. |  |
| 9. | Probeer of << naam kind >> zelf ook even aan de telefoon kan/wil komen en noteer bijzonderheden |  |
| **Oordeel: groen, oranje of rood** | |  |
| **Contact opnemen met ondersteuner? Ja/nee** | |  |
| **Opmerking(en):** | |  |

\*Als ouders vragen hebben over hun rekening of de mogelijkheden om hun kind wel te brengen, verwijs ze dan naar de vestigingsmanager.