

Inhoud

Voorwoord	7
Waarom dit doe-boek voor de kinderopvang?	7
Hoe werkt het?	8
Voor wie?	8
1. De basis: Wie wil je zijn? Wat wil je uitstralen?	11
1.1 Visie, het belangrijkste onderdeel van je identiteit	11
1.2 Ken de sterke punten van je organisatie	13
2. Investeren in professioneel communiceren met ouders	17
2.1 Ouders: gelijkwaardige klanten met wettelijk geregelde inspraak	17
2.2 Ouders bereiken is een kwestie van organiseren	18
2.3 De oudercommissie: waardevol klantenpanel of stelletje lastpakken?	28
2.4 Stuur je medewerkers duidelijk aan	34
2.5 De centrale rol van de leidster in de communicatie	43
2.6 Communiceren met individuele ouders	47
2.6.1 Waar het om gaat bij professionele gesprekken met ouders	47
2.6.2 Haal uit het kennismakingsgesprek wat erin zit	55
2.6.3 Het ideale overdrachtsgesprek geeft de ouder een goed gevoel	61
2.6.4 Als ouders klagen	67
2.6.5 Als ouders iets anders willen	72
2.6.6 Als ouders zich niet aan afspraken houden	76
2.6.7 Tienminutengesprekken goed voorbereiden	81
2.6.8 Slechtnieuwsgesprekken goed aanpakken	84
2.6.9 Schriftje schrijven is een stukje dienstverlening	92
3. Hoe communiceer je met ouders in een crisissituatie?	99
3.1 Bereid je voor op een crisis	100
3.2 Bouwstenen voor een communicatieplan	100
Uitwerking van enkele opdrachten en cases	103
Bronnen	109