

IBO Ravot	2. Kwaliteitsbeleid	
2.2.2 Visie met betrekking tot de samenwerking met het gezin	Versie 1 Nieuw handboek (cfr. aangepast Besluit Vlaamse Regering 6/5/2011)	Datum goedkeuring: raad voor maatschappelijk welzijn van 22/06/2017

### 2.3.1 Visie met betrekking tot de samenwerking met het gezin

We zetten in op een goede informatie overdracht naar de ouders. Elke ouder die zijn kind inschrijft op Ravot krijgt een rondleiding en een toelichting van het huishoudelijk reglement. Ouders krijgen de ruimte om informatie over de behoeften van hun kind te bespreken. Bij voorkeur gebeurt dit tijdens een gezamenlijk infomoment en op vraag tijdens een individueel gesprek.

Tijdens de infomomenten benadrukken we het gegeven dat ouders en kinderen altijd met hun vragen, suggesties en klachten terecht kunnen bij het team van Ravot. Indien dit mondeling te moeilijk is, kunnen ouders gebruik maken van het suggestieformulier. Omdat de mening van ouders belangrijk is, bevragen we elke ouder minimum één keer tijdens de opvangtijd van zijn kind over zijn welbevinden en tevredenheid. Alleen op deze manier kunnen we ons aanbod beter afstemmen op de noden en de behoeften van ouders en kinderen. Indien ouders echt niet tevreden zijn, kunnen zij gebruik maken van de klachtenprocedure zoals omschreven in het huishoudelijk reglement.

Ravot organiseert wemomenten voor ouders met hun kinderen. Op deze momenten kunnen zij deelnemen aan een activiteit of vrij spelen en kennis maken met de werking.

Op Ravot vinden we een open en **respectvolle** communicatie belangrijk. We werken met een team van onthaalmedewerkers. Dit onthaalconcept zorgt ervoor dat er een goede informatiedoorstroming is tussen de opvang en de ouders zowel bij de breng- als haal momenten. De onthaalmedewerkers informeren geregeld naar het welbevinden van de kinderen en de ouders om de **betrokkenheid** te vergroten.

Ouders krijgen voor elke vakantie een mailing met praktische tips en een affiche met de activiteiten en speelhoeken die worden aangeboden. Op de website kunnen ouders belangrijke documenten terug vinden, aangevuld met nieuws en foto's over de werking. Ook via de facebookpagina houden we ouders op de hoogte van de werking en de agenda van Ravot.

Jaarlijks wordt er in september een opendeurdag georganiseerd. Ouders kunnen feedback geven over de werking van de buitenschoolse kinderopvang en kinderen krijgen de kans om op een speelse manier kennis te maken met de opvang.

Wanneer kinderen zich niet goed voelen in de opvang, extra zorg nodig hebben of ongewenst gedrag stellen, wordt dit besproken op de teamvergadering. De bespreking van kinddossiers is een vast agendapunt. De medewerkers gaan **zorgzaam** om met de informatie die op deze overlegmomenten wordt besproken. De teamcoördinator of de educatief medewerker koppelt de gemaakte afspraken terug met de kinderen en indien nodig met de ouders. De afspraken worden op een **deskundige** manier verder opgevolgd.

Op vraag van de ouders, de kinderen of de begeleiders kunnen we oudergesprekken of kind besprekingen organiseren. Het kan aanleiding geven om het aanbod aan te passen aan de noden van het kind zolang dit past binnen de draagkracht van het kind en het team.