

# Pictogrammenwoordenboekje: handleiding



bijgewerkt tot 1 september 2013



# Pictogrammenwoordenboekje

## Handleiding

1 Woord vooraf.....	2
2 Cijfers die spreken.....	3
3 Inhoud .....	3
4 Meer pictogrammen nodig?.....	4
5 Waarom pictogrammen gebruiken? .....	4
6 Wanneer pictogrammen niet gebruiken?.....	4
7 Hoe het pictogrammenwoordenboekje gebruiken? .....	5
7.1 In een gesprek.....	5
7.2 Schriftelijk .....	6
8 Aan de slag .....	6
9 Maar er is meer.....	8

## 1 Woord vooraf

In het dagelijkse leven gebruiken we overal pictogrammen. Denk maar aan verkeersborden of de wegwijzers in een gebouw. Toch bestaat er nog vaak een hoge drempel om dit ook in de communicatie naar ouders te gebruiken. Met een pictogrammenwoordenboekje specifiek voor de kinderopvang proberen we deze drempel weg te werken.

Onze samenleving verandert en weerspiegelt zich in de kinderopvang. Kinderen en ouders uit verschillende culturen, met een andere taal of maatschappelijke achtergrond komen allemaal samen in de opvang. Diversiteit is een troef. We leren respect hebben voor elkaar en kunnen deze open houding aan onze kinderen doorgeven. Toch is deze multiculturele samenleving niet altijd gemakkelijk. We ervaren dat we moeten zoeken naar manieren om met elkaar te spreken.

Misschien merk je in jouw opvang dat steeds dezelfde problemen met ouders voorkomen. Ze geven niet de juiste spullen mee aan het kind, ze komen het kind te laat ophalen, het kind draagt vuile kleren. Of je hebt de indruk dat ouders je niet begrijpen wanneer je hen iets uitlegt, hoewel ze dit misschien niet laten merken.

Dit boekje zal de communicatie met anderstalige en kwetsbare ouders vergemakkelijken. De pictogrammen maken snel duidelijk wat we willen vertellen aan ouders en helpen om misverstanden te voorkomen. Bovendien zijn de pictogrammen afgestemd op de praktijk van de onthaalouder en de opvoeding van kinderen.

Ann Lobijn, diensthoofd Kinderopvang

## 2 Cijfers die spreken

Wanneer we dieper ingaan op anderstaligheid, vallen een aantal zaken op. In 2012 werden 25% van de pasgeborenen in het Vlaams gewest geboren in een gezin waar het Nederlands niet de moedertaal is<sup>1</sup>.

Uit het jaarverslag 2008 van het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding blijkt dat ongeveer 10% van de Belgische bevolking wordt beschouwd als een vreemdeling. Van deze groep immigranten is het grootste deel afkomstig uit Frankrijk (14%), Nederland (14%), Marokko (9%) en Polen (8%).

Dit hoeft daarom niet onmiddellijk problematisch te zijn, communicatieproblemen of taalachterstand bij kinderen is immers niet afhankelijk van een specifieke taal. Het gaat eerder om een gebrekkige taalvaardigheid wat we ook terugvinden bij kinderen met Nederlandstalige ouders. Zo is gebleken dat de woordenschat van driejarigen van hoger opgeleide ouders dubbel zo groot is als deze van kinderen die opgroeien in armoede. Taalachterstand is dus eerder een sociaaleconomisch probleem dan een probleem van anderstaligheid. De armoedeproblematiek neemt ook niet af. Kind en Gezin toont aan dat ten opzichte van 2011 het aantal jonge kinderen dat in armoede leeft met 0,7% gestegen is naar 10,45%.

## 3 Inhoud

Je vindt in het pictogrammenwoordenboekje 39 pictogrammen die ondergebracht zijn in de volgende thema's: het kind, meebrengen, afspraak en voeding. Deze thema's zijn specifiek gericht op de opvoeding van kinderen en de werking van de kinderopvang. Ze verduidelijken dagelijkse zaken zoals de gemaakte afspraken en het verloop van de dag. Ze delen bijvoorbeeld mee of het kind al dan niet goed geslapen heeft en wat het gegeten heeft. Ze vermelden de openingstijden van de opvang, wat de ouders moeten doen bij ziekte, wat het kind moet meenemen naar de opvang, enzovoort.

Naast elk pictogram vind je het Nederlandstalige woord, gevolgd door de vertaling hiervan in de 8 meest voorkomende talen in Vlaanderen: Frans, Duits, Engels, Spaans, Pools, Russisch, Turks en Arabisch.

	BLIJ	<table><tr><td>FR</td><td>Heureux/heureuse</td></tr><tr><td>DE</td><td>Fröhlich</td></tr><tr><td>EN</td><td>Happy</td></tr><tr><td>ES</td><td>Contento</td></tr><tr><td>PL</td><td>Radosny</td></tr><tr><td>RU</td><td>Весёлый</td></tr><tr><td>TU</td><td>Mutlu</td></tr><tr><td>AR</td><td>دب عس</td></tr></table>	FR	Heureux/heureuse	DE	Fröhlich	EN	Happy	ES	Contento	PL	Radosny	RU	Весёлый	TU	Mutlu	AR	دب عس
FR	Heureux/heureuse																	
DE	Fröhlich																	
EN	Happy																	
ES	Contento																	
PL	Radosny																	
RU	Весёлый																	
TU	Mutlu																	
AR	دب عس																	

<sup>1</sup> Bron: 'Het kind in Vlaanderen', Kind en Gezin 2013

## 4 Meer pictogrammen nodig?

Als je op zoek bent naar andere pictogrammen, kun je hiervoor bij de dienstverantwoordelijke terecht. Er zijn maar liefst 590 pictogrammen beschikbaar in de volgende thema's: algemene afspraken, artsen en co, communicatiemiddelen, dieren, drank, huishoudelijke hygiëne, kledij, lichaamsdelen, lichaamshygiëne, medicatie en medisch materiaal, ontwikkeling, opvoeding, personen, pijn en ongemakken, slapen, spel en activiteiten, spel materiaal, tijdstippen, veiligheid, vervoer, verzorging materiaal, verzorgingstas, voeding (fruit, groenten, handelingen, overige, vlees, vis en ei) en welbevinden.

## 5 Waarom pictogrammen gebruiken?

Dit boekje is voornamelijk gericht op de dagelijkse communicatie met ouders die gebruik maken van je opvang. Het zijn deze gesprekken die tot een vertrouwensrelatie leiden tussen onthaalouder en ouder. Dit vertrouwen is van groot belang.

Veel anderstalige ouders kennen de kinderopvang niet. Ze zijn er nog nooit mee in contact gekomen of het maakt geen deel uit van hun cultuur om kinderen naar iemand te brengen die ze niet kennen. Een kind opvoeden gebeurt vaak in familiesfeer. Net daarom is het zo belangrijk dat deze ouders vertrouwd raken met de opvang, en in het bijzonder met jouw opvang. Je moet dus aan deze ouders meegeven wat een onthaalouder van een ouder verwacht, en omgekeerd, wat de ouder wel of niet van de onthaalouder kan verwachten.

Ook voor ouders in kwetsbare situaties kan de stap naar kinderopvang moeilijk zijn. Deze mensen hebben in hun leven vaak negatieve ervaringen gehad met openbare diensten en hebben schrik om opnieuw gekwetst te worden. Ze hebben bijvoorbeeld vaak angst dat hun kind geplaagd zal worden in een instelling. Of ze denken dat anderen hen een slechte ouder zullen vinden. Hierdoor sluiten ze zich af of reageren ze vaak op een wantrouwige manier.

## 6 Wanneer pictogrammen niet gebruiken?

Door op een laagdrempelige manier ouders te informeren over het reilen en zeilen van de kinderopvang betrek je hen bij de opvoeding van hun kind en werk je aan een vertrouwensband. Zo maak je ook werk van de sociale functie van kinderopvang. Dit houdt in dat de opvang voor een zo breed mogelijk publiek toegankelijk is en dat de drempels voor kansengroepen worden weggewerkt.

Voel je aan dat je een diepgaand gesprek met een ouder moet hebben of dat je een delicate boodschap moet meedelen, dan zijn de pictogrammen niet geschikt. Neem hiervoor contact op met je dienstverantwoordelijke en bespreek hoe je hierover het best kan communiceren met de ouder. Misschien kan een tolk helpen (zie punt 8 'Aan de slag')?

## 7 Hoe het pictogrammenwoordenboekje gebruiken?

Het pictogrammenboekje is opgebouwd uit drie kolommen: helemaal links staat de afbeelding, gevolgd door het Nederlands woord en helemaal rechts de vertaling in de verschillende talen.

## HET HEEN- ENWEERSCHRIFTJE

FR	Le cahier personnel de l'enfant
DE	Das Mitteilungsheft
EN	The child's personal note book
ES	Cuaderno de comunicaciones
PL	Dzienniczek uwag
RU	Личная книжка ребёнка
TU	Çocuğun kişisel not defteri
AR	تصاخلا لفظلا تركف م

Deze pictogrammen in het boekje kun je gebruiken in een gesprek. Er zijn ook pictogrammenstickers die je kan gebruiken bij een geschreven boodschap.

### 7.1 In een gesprek

Dit pictogrammenwoordenboekje dient in de eerste plaats ter verduidelijking en ondersteuning van een gesprek bijvoorbeeld bij het brengen of afhalen van een kind, of tijdens de wemomenten. Op deze momenten wordt de meeste informatie over het kind doorgegeven en kunnen de pictogrammen gebruikt worden tijdens het gesprek. Ze vormen de ideale basis om als onthaalouder meer te weten te komen over het kind: wat eet het graag? Wanneer doet het kind zijn of haar dutje? Moet er medicatie genomen worden?

	<b>DE MEDICATIE</b>	<table><tr><td>FR</td><td>la médication</td></tr><tr><td>DE</td><td>Die Medikamente</td></tr><tr><td>EN</td><td>the medication</td></tr><tr><td>ES</td><td>La medicación</td></tr><tr><td>PL</td><td>lekarstwa</td></tr><tr><td>RU</td><td>Лекарство</td></tr><tr><td>TU</td><td>ilaçlar</td></tr><tr><td>AR</td><td>عأود لا</td></tr></table>	FR	la médication	DE	Die Medikamente	EN	the medication	ES	La medicación	PL	lekarstwa	RU	Лекарство	TU	ilaçlar	AR	عأود لا
FR	la médication																	
DE	Die Medikamente																	
EN	the medication																	
ES	La medicación																	
PL	lekarstwa																	
RU	Лекарство																	
TU	ilaçlar																	
AR	عأود لا																	

Een gesprek kan niet alleen bestaan uit pictogrammen. Je vertelt dus nog steeds het verhaal op een langzame en duidelijke manier, maar wijst hierbij de juiste pictogrammen aan om je boodschap te verduidelijken.

## 7.2 Schriftelijk

De pictogrammen in stickervorm kun je gebruiken in het volgboekje of heen- en weerschriftje. Net zoals in een gesprek kun je de ouder laten weten hoe het kind functioneerde die dag door bijvoorbeeld een kort dagverslag te schrijven in een volgboekje of heen- en weerschriftje. De pictogrammen kun je gebruiken om jouw geschreven verslag te ondersteunen.

Net zoals in een gesprek kan de boodschap niet enkel uit pictogrammen bestaan. Schrijf in duidelijke (kern)woorden en gebruik de afbeeldingen zo optimaal mogelijk, dus niet teveel en niet te weinig.

Schrijf zo laagdrempelig mogelijk zodat iedereen je tekst kan begrijpen. Hier geven we een aantal tips.

- Gebruik korte zinnen. Maak gebruik van kernwoorden: 'Leuk buiten gespeeld', 'Niet goed geslapen'
- Let op met beeldspraak. 'Alles dik in orde' wordt: 'Alles gaat heel goed'.
- Ga na of er geen moeilijke woorden in staan en of je deze kan vervangen door een eenvoudiger woord. Schrijf bijvoorbeeld niet 'De fijne motoriek is goed ontwikkeld' maar maak dit concreet: 'Wat kan het kind al? Blokken pakken, veters knopen, vork vasthouden...'
- Zet het onderwerp voorop in de zin. 'Voor de opvang koop je zelf luiers' wordt: 'Je koopt zelf luiers voor de opvang'.
- Schrijf zo direct mogelijk wat de ouder moet doen/meebrengen. Bijvoorbeeld: 'Geef Ismael tutje en knuffel mee' en 'Breng reservekledij mee'.
- Schrijf afkortingen voluit.
- Gebruik een duidelijk lettertype en een lettergrootte van minstens 10 punt. Schrijf niets in cursief.
- Zorg ervoor dat de regelafstand voldoende groot is, zo leest een tekst gemakkelijker.

## 8 Aan de slag

Het werken met pictogrammen vergt tijd, vraag gerust feedback aan ouders of je dienstverantwoordelijke. De pictogrammen bieden verduidelijking en ondersteuning bij een (laagdrempelige) tekst of gesprek, maar zijn niet voldoende voor een goede communicatie. Naast het gebruik van de pictogrammen zijn er nog manieren om anderstalige ouders en kinderen een welkom gevoel te geven in de kinderopvang.

Tips naar ouders toe:

- Welkomstbordjes in de opvang uithangen in verschillende talen.
- Bij het intakegesprek de ouder kennis laten maken met het dagverloop van de opvang via pictogrammen of foto's van alle activiteiten. Tijdens dit gesprek kun je informeren naar een aantal troostwoordjes in de thuistaal.
- Lukt er iets niet goed in de opvang van het kind zoals bijvoorbeeld rond slapen of eten, bevraag dit dan bij de ouder via gebaren, pictogrammen of tolken. Hoe geeft de ouder bijvoorbeeld thuis eten aan zijn kind? Hoe slaapt het kind thuis? Wordt er bijvoorbeeld een liedje gezongen? Misschien kan de ouder dit eens komen voordoen in de opvang.



- Nodig ouders uit in de opvang om in hun eigen taal een liedje te zingen of een verhaaltje te vertellen.
- Vraag ouders iets met het kind mee te geven dat een vertrouwde sfeer schept voor het kind. Op deze manier went het kind makkelijker aan de opvang en toon je aan de ouder dat zijn leefwereld/cultuur waardevol is.
- Maak gebruik van het pictogrammenwoordenboekje.
- Besteed aandacht aan de traditionele feesten van andere culturen. Een ouder wil hier misschien over komen vertellen of een activiteit doen met de kinderen (koken, spelen, zingen)?
- Dwing ouders niet om Nederlands te spreken in de kinderopvang. Maak eventueel gebruik van een tolkdienst wanneer andere manieren van communicatie niet volstaan (pictogrammen, gebaren). Voor meer info: Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel. Gratis voor sommige voorzieningen onder Vlaamse bevoegdheid. Zie <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be>.
- Soms spreken ouders gemakkelijker via iemand die ze vertrouwen. Vraag in dit geval of er een familielid/vriend/buur/... kan meekomen.

#### Tips naar kinderen toe

- Samen met de kinderen luisteren naar/zingen van (verjaardags)liedjes in verschillende talen.
- Wees geduldig met anderstalige kinderen. Observeer hen goed (voelt het kind zich op zijn gemak in de opvang? Doet het kind pogingen om te communiceren zowel verbaal als non-verbaal?).
- Dwing het kind niet tot spreken maar blijf wel tegen het kind spreken (ondersteund door gebaren, prenten, voorwerpen, eventueel woordjes in de thuistaal).
- Moedig het kind aan om te spreken en bekrachtig elke poging op een positieve manier, ook al zitten er foutjes in. Berisp het kind niet op de fout die het maakt, maar antwoord zelf in de correcte vorm. Bijvoorbeeld: 'Ik heb getekenen een auto.' Antwoord met: 'Wauw, wat een mooie auto heb jij getekend! Van wie is die auto?'
- Laat kinderen die dezelfde taal spreken, toe om met elkaar in hun eigen taal te spreken.
- Maak gebruik van meertalig educatief materiaal zoals boekjes, video's, spelletjes, poppen met een andere huidskleur. Neem een kijkje op <http://meertaligheid.be/voorenbuitenschools/aandeslag>.
- Doe activiteiten waarin taal gestimuleerd wordt op een spelende manier die voor het kind veilig en niet bedreigend aanvoelen.
- Gebruik de naam van het kind regelmatig zodat het zich betrokken voelt.
- Gebruik rijke taal in combinatie met eenvoudige opdrachten, bijvoorbeeld: 'Eerst gaan we onze handen wassen. Was je handen maar met deze zeep. Hm, die ruikt zo heerlijk!'
- Betrek het kind in de werking van de opvang zoals bijvoorbeeld het laten uitdelen van koekjes.
- Stimuleer de interactie tussen kinderen.
- Bewaak de spreekkansen van individuele kinderen. Zorg ervoor dat niet enkel assertieve kinderen aan het woord zijn.
- Sommige kinderen beginnen gemakkelijker te praten via een pop of beer. Ze verwoorden wat de pop/beer doet, voelt, weet, denkt. Dat is minder direct dan rechtstreeks aangesproken worden.

## 9 Maar er is meer...

Iedereen is gebaat bij het gebruik van pictogrammen en duidelijke communicatie. Toch zullen vooral ouders in kwetsbare situaties en anderstaligen het meest de voordelen hiervan merken.

Waarom is het belangrijk om extra inspanningen te doen voor deze groep? Kinderopvang heeft vandaag naast een economische en pedagogische functie, ook een sociale functie. Dit betekent dat een kinderopvangvoorziening niet los staat van de maatschappij waarin ze vorm krijgt en de buurt waarin ze gelegen is. Uit het verslag van Kind en Gezin *Kind in Vlaanderen 2012* tonen cijfers aan dat vooral ouders in kansarmoede en moeders van niet Belgische afkomst de weg naar de kinderopvang moeilijk vinden. Zo gaan 58,6% van de kinderen niet geboren in een kansarm gezin regelmatig naar een kinderopvangvoorziening, dit is slechts 22% bij kinderen geboren in een kansarm gezin. Bij de groep gezinnen waar de moeder van Belgische afkomst is, gaat 63% van de kinderen regelmatig naar de opvang. Dit tegenover 26,7% van de kinderen geboren in een gezin waar de moeder niet van Belgische afkomst is.

Als onthaalouder moet je openstaan voor alle ouders met respect voor deze diversiteit. Om ouders zich ook echt welkom te laten voelen moeten we nagaan welke drempels zij al dan niet kunnen ervaren in hun contact met een kinderopvangvoorziening. De taal en de manier waarop we communiceren, betekenen vaak een obstakel voor ouders. De ouder en onthaalouder begrijpen elkaar niet, wat soms ook voor spanningen kan zorgen.

Zowel bij ouders die anderstalig zijn als bij ouders in armoede kunnen we spreken van een cultuurverschil met de onthaalouder. We staan vaak niet stil bij welke woorden we gebruiken en of anderen deze wel begrijpen. Om bij deze groepen het recht op kwaliteitsvolle opvang te garanderen, moeten we ons hiervan bewust zijn. Vaak wordt er vertrokken vanuit een Westers en middenklasse idee over wat een goede opvoeding nu is. Dit gebeurt ook onbewust, het is immers een afspiegeling van hoe we zelf zijn opgevoed en wat de heersende ideeën in onze samenleving zijn. Denk bijvoorbeeld aan het idee dat kinderen moeten kunnen buitenspelen. Maar wat als je in een onveilige buurt woont met weinig groen? Of het idee dat het 's nachts goed is om je kind af en toe te laten doorhuilen. Wat als je buuren dan telkens klagen over het lawaai en de huisvesting slecht geïsoleerd is? Of wat doe je als een kind vaak met vuile kleren naar de kinderopvang komt, maar de ouders geen middelen hebben om hun kind elke dag andere kleren aan te trekken?

De ideeën die wij vanuit de middenklasse hebben over een goede opvoeding kunnen niet zomaar 'gekopieerd' worden naar de opvoedingssituatie van kwetsbare ouders. Dan verwachten we dat ze beschikken over dezelfde vaardigheden als ouders van een middenklasse gezin, hoewel zij niet over dezelfde mogelijkheden beschikken om die vaardigheden te realiseren. Bijvoorbeeld het voorzien van buitenspeelruimte, ervoor zorgen dat het kind een gezonde voeding krijgt, of het nieuwste speelgoed kopen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Bron: Bouverne-De Bie, M. (2004). *Over respect voor gezinnen en gezinsgericht werken*. Gent: Ugent, vakgroep sociale agogiek.

Gezinnen leven vaak in maatschappelijke omstandigheden waar ze om financiële, culturele of sociale redenen geen greep op hebben. Jouw situatie zal wellicht totaal verschillend zijn en misschien heb je geen ervaring met gezinnen in armoede of uit andere culturen. Vanuit een onbekendheid met deze leefwerelden kan het zijn dat er ongewenst reacties gegeven worden die ouders als aanvallend ervaren. Ze voelen zich al snel uitgesloten en niet aanvaard. Op die manier kan er met de ouders moeilijk een vertrouwensband opgebouwd worden. Uiteraard staat dit een laagdrempelige en kwalitatieve opvang in de weg.

Een kwaliteitsvolle communicatie met ouders maakt deel uit van de houding die we aannemen ten aanzien van de ouders. Een open houding met respect voor de leefwereld van de ouder is eigenlijk de basis voor een goede communicatie. Als onthaalouder en ouder wil je een vertrouwensband opbouwen. Die zal ervoor zorgen dat ouder en onthaalouder elkaar beter begrijpen en begrip kunnen hebben voor elkaars diversiteit. Uiteindelijk verdienen ouders je respect. Maar als onthaalouder verdien jij uiteraard ook het respect van alle ouders.

Redactie: Lien Libin, medewerker Samenwerkingsverband vzw VVSG en Diensten voor Onthaalouders  
Eindredactie: Inge Ruiters, medewerker Kinderopvang

Heb je nog vragen over de communicatie met ouders en het gebruik van het pictogrammenwoordenboekje? Contacteer dan je dienstverantwoordelijke of je provinciaal medewerker ondersteuning Diensten voor Onthaalouders. Ook suggesties over de handleiding en het pictogrammenboekje zijn welkom.

Deze handleiding is een uitgave van het Samenwerkingsverband  
vzw VVSG - Diensten voor Onthaalouders en DIVOPRA vzw.



Vereniging van Vlaamse  
Steden en Gemeenten vzw  
Paviljoenstraat 9  
1030 Brussel



DIVOPRA vzw  
Grote Markt 7  
2850 Boom

Het pictogrammenwoordenboekje kwam tot stand met steun  
van de provincies Oost-Vlaanderen en Antwerpen.

