

Opvoeden en ondersteuningsmogelijkheden.
Ouders en het werkveld over de rol van vzw
De Keerkring en andere actoren.

2017

Opvoeden en ondersteuningsmogelijkheden. Ouders en het werkveld over de rol van vzw De Keerkring en andere actoren.

2017

Onderzoek in opdracht van



Onderzoeksteam:

Dr. Kristien Nys

Lector Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee)
Praktijkonderzoekster Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven)

Prof. dr. Karla Van Leeuwen

Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven)

Inhoudstafel

Voorwoord	7
1 Situering van het onderzoek	9
1.1 Recente evoluties in het opvoedings- en gezinsondersteunend landschap	9
1.2 Bevindingen en reflecties over de bekendheid van vzw De Keerkring	9
2 Onderzoeksopzet.....	11
2.1 Interne bevraging: SWOT-analyses	11
2.2 Professionele stakeholders: onlinebevraging	12
2.2.1 Vragenlijstrubrieken	12
2.2.2 Rekrutering.....	12
2.2.3 Respons	13
2.3 Ouders: face-to-facebevraging.....	15
2.3.1 Interviewrubrieken.....	16
2.3.2 Rekrutering.....	16
2.3.3 Respons	17
Gezinsamenstelling.....	17
Kenmerken van het kind dat het eerste jarig was in het gezin	19
Achtergrondkenmerken	21
2.4 Ouders: focusgroep	26
2.4.1 Opbouw van de focusgroep	26
2.4.2 Deelname en rapportering.....	27
3 Ervaringen en opvattingen van professionals	29
3.1 Werkingsgebied en bereik.....	29
3.1.1 Aangemelde vragen: leeftijdscategorie van de kinderen.....	29
3.1.2 Aangemelde vragen: thema's.....	30
3.1.3 Ondersteuningsaanbod: functies en werkvormen.....	31
3.1.4 Ondersteuningsaanbod in de toekomst?	33
3.2 Ondersteuningsbelemmeringen	34
3.3 Relatie tot vzw De Keerkring	37
3.3.1 Werking(en) vzw De Keerkring gekend?	37
3.3.2 Een aanbod om naar door te verwijzen?	39
3.3.3 Sterktes van het aanbod van vzw De Keerkring	44
3.3.4 Online ondersteuning die uitbreiding vraagt?	47
3.4 Samenwerkingspistes	48
3.4.1 Samenwerking met vzw De Keerkring.....	48

3.4.2	Initiatieven om lokaal of bovenlokaal rond samen te werken.....	52
4	Ervaringen en opvattingen van ouders	55
4.1	Beleving van het ouderschap en de opvoeding	55
4.1.1	Globale omschrijving van het ouderschap	55
4.1.2	Opvoedingsbeleving van het kind dat het eerste jarig was in het gezin.....	59
4.1.3	Vragen of zorgen in het algemeen	61
4.1.4	Vragen of zorgen over het kind dat het eerste jarig was in het gezin.....	63
4.2	De betekenis van ondersteuning.....	67
4.2.1	Een te overbruggen stap naar ondersteuning?	67
	Overwegend positief oordeel over ‘een beroep doen op ondersteuning’	67
	Een gemakkelijke of moeilijke stap om op ondersteuning een beroep te doen?.....	70
	Elementen die de stap naar ondersteuning bemoeilijken	70
4.2.2	Het informele netwerk als ondersteuningsbron	73
4.2.3	Ondersteuning door professionals.....	75
	Contact met professionals en globale beoordeling van hun steun of hulp	75
	Hulp of ondersteuning van professionals bij vragen of zorgen over (de opvoeding van) het kind dat het eerste jarig was in het gezin.....	76
	Ondersteuning aanbevelenswaardig voor andere ouders?	91
4.3	Relatie tot vzw De Keerkring	92
4.3.1	Een verscheidenheid aan bekendmakingskanalen bereikt ouders.....	92
4.3.2	Overwegende tevredenheid over de deelwerkingen.....	92
4.3.3	Afwezigheid van een (bijkomende) ondersteuningsbehoefte en onbekendheid van de werkingen tekenen het niet gebruik van de vzw De Keerkringwerkingen.....	95
4.3.4	Beperkt gebruik van vergelijkbare ondersteuningsinitiatieven	97
4.4	Ondersteuningsmogelijkheden in de toekomst.....	97
4.4.1	Deelwerkingen van vzw De Keerkring als ondersteuningsbron?	97
4.4.2	Uitbreidingsmogelijkheden van de online ondersteuning door vzw De Keerkring?.....	98
4.4.3	Door nieuwe media, nieuwe werkvormen en bekendmaking vzw De Keerkring verder op de kaart zetten?	99
4.4.4	Meer informatie gewenst?.....	102
4.4.5	Geschikte opvoedingsondersteunende initiatieven of pistes.....	107
4.4.6	Initiatieven waar de overheid en diensten op zouden moeten inzetten.....	110
4.4.7	Bekendmakingskanalen.....	114
4.4.8	Ouders die mee inzetten op opvoedingsondersteuning?	116
5	Conclusies en aanbevelingen	121
5.1	Veelzijdig en kritisch perspectief.....	121
5.2	Opvoeden: een opgave die ouders tevreden stelt.....	121

5.3	Vragen en zorgen die hulp vragen?.....	122
5.4	Beschikbaarheid van een gepast ondersteuningsaanbod.....	125
5.5	Ondersteunings- en samenwerkingspotentieel om aan te spreken?	128
5.6	Dé bekendmakingskanalen? Een kwestie van verscheidenheid	130
6	Literatuur.....	133

Voorwoord

Eind 2014 legde de directeur van vzw De Keerkring de vraag voor naar onderzoek over de positie en rol van vzw De Keerkring. Doel was om daar via een stakeholdersbevraging zicht op te krijgen. Deze vraag sloot enerzijds aan bij de speerpunten van het Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee) en kon ingepast worden in de onderzoeksthematiek van het praktijkonderzoekerstatuut (o.l.v. prof. dr. Karla van Leeuwen, Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek, KULeuven).

We zijn in eerste instantie de **directeur**, Ilse De Block, en de **raad van bestuur** van vzw De Keerkring erkentelijk voor hun vraag naar dit onderzoek. Hun vraag liet ons immers niet alleen toe om vzw De Keerkring-specifiek, maar ook veel breder ouders en diensten en organisaties te bevragen over opvoeden, vragen, zorgen, ondersteuningsbehoeften enz. Daarbij aansluitend danken we de **beroepskrachten en vrijwilligers van vzw De Keerkring** voor de uitwisseling van hun ervaringen en inzichten. We zijn ook de **bevraagde diensten, organisaties en professionals** erkentelijk voor de tijd die hun directie, diensthoofd en medewerkers vrij maakten voor het onderzoek en het meedelen van hun ervaringen, inzichten en aanbevelingen.

Aanbevelingen en feedback mochten we ook ontvangen van **Nele Travers (expoo)** en **Leen De Schuymer (Kind & Gezin)**: zij reikten ons in een kort tijdsbestek nuttige verbeteringssuggesties aan voor de websurvey voor het werkveld en de face-to-face-interviewleidraad voor de ouders.

Met de interviewleidraad gingen 182 **studenten van de opleiding Gezinswetenschappen** (Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen, Odisee) op pad. Zonder hen was het niet mogelijk om een grote verscheidenheid aan ouders over opvoeden en opvoedingsondersteuning aan het woord te laten. Machteld Van Crombrugge, jobstudente in het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen, leverde een mooi overzicht aan van de vele aanbevelingen die de studenten op basis van hun veldwerk formuleerden.

Niet in het minst zijn we **al de ouders** dankbaar voor de tijd die ze voor de bevraging vrijmaakten en hun openheid. In het bijzonder danken we ook Nanny, Marian, Anneke, Mieke, Monique en Bonny van de **oudergroep** van vzw De Keerkring en hun **groepsbegeleidster**, Bernadette. Zij stelden één van hun bijeenkomsten open voor het onderzoek en lieten ons toe om een boeiend en leerrijk gesprek over hun ervaringen en verwachtingen voeren.

Kristien Nys

Lector Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee)
Praktijkonderzoekster Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven)

1 Situering van het onderzoek

1.1 Recente evoluties in het opvoedings- en gezinsondersteunend landschap

Vzw De Keerkring maakte in september 2014 met de vrijwilligers, de Algemene Vergadering, het team en de Raad van Bestuur een reflectie-oefening over de bestaansredenen van hun organisatie. Deze organisatie nam een pioniersrol op in de ondersteuning van ouders. Sinds het ontstaan van deze vzw is er veel veranderd in het opvoedingsondersteunend landschap. De regelgeving is veranderd, er zijn meer actoren op dit domein actief enz. Dat raakt aan de functies die vzw De Keerkring beoogt op te nemen en de middelen die daarvoor beschikbaar zijn.

Zo is bijvoorbeeld het luik 'vorming voor externen' (cf. partners, doorverwijzers enz.) onder druk komen te staan. Dat heeft te maken met het feit dat onder tijd- en middelendruk prioriteit gegeven werd aan de andere pijlers van de werking: de uitbouw en kwaliteitsbestending van De Opvoedingslijn (telefoon en online), de groepswerking en het spreekuur voor ouders. Daarnaast zijn er verschillende andere instanties die zich toespitsen op vorming en expertise-uitwisseling in het werkveld. Niet in het minst neemt expoo daarin een belangrijke rol op. Ook de provincies staan mee in of ondersteunen bijvoorbeeld ervaringsuitwisseling en vormingsinitiatieven. Daarnaast hebben ook verschillende hogescholen een vormings- of bijscholingsaanbod dat zich toelegt op de (preventieve) gezins- en opvoedingsondersteuning van ouders.

1.2 Bevindingen en reflecties over de bekendheid van vzw De Keerkring

Inzake De Opvoedingslijn, voerde het Postgraduaat marketingmanagement (EHSAL Management School) in 2012-2013 een marktonderzoek uit. Daaruit bleek dat De opvoedingslijn een bekendheidsprobleem heeft bij **directies van lagere en middelbare scholen** (kwantitatieve bevraging):

- 47% kent De Opvoedingslijn niet, 30% kent De Opvoedingslijn wel, maar weet niet waar die voor staat. Voor groeimee.be bedragen die percentages respectievelijk 93% en om en bij de 2%.
- 7% verwees ouders door naar De Opvoedingslijn, 99% verwees door naar het CLB, 70% naar de zorgcoördinator, 58% naar de school zelf en 37% naar een opvoedingswinkel.

De vaststelling dat school gerelateerde actoren het meest uitgesproken naar voren komen als instantie of professional naar wie doorverwezen wordt, is niet onlogisch. De respondenten, zijnde de directies van lagere en middelbare scholen, zijn daar immers het meest mee vertrouwd. Hetzelfde geldt wellicht voor de positie van de opvoedingswinkel. In het bijzonder de face-to-face ondersteuning sluit veelal het sterkste aan bij hoe ze vanuit een schoolcontext in relatie tot kinderen en ouders staan. Online en telefonische ondersteuning komen wellicht mede daardoor minder snel in het vizier als een doorverwijzing aangewezen is.

Uit de bevraging blijkt dat het merendeel van de schooldirecties De Opvoedingslijn wel degelijk wil leren kennen. Andere bevindingen uit de kwantitatieve en kwalitatieve bevraging van de scholen zijn:

- 100% van de scholen begrijpt en erkent het nut van De Opvoedingslijn (kwalitatieve bevraging),
- 93% van de scholen is bereid om De Opvoedingslijn via de school te ondersteunen (kwalitatieve bevraging),
- scholen willen over De Opvoedingslijn communiceren:
 - o 80% in de kwalitatieve bevraging,
 - o 67% van de scholen wil dat onvoorwaardelijk doen en 24% onder voorbehoud, d.w.z. zonder extra werklast, in overleg met de school en/of het CLB (kwantitatieve bevraging).

Niet onbelangrijk is de vaststelling dat ongeveer 91% van de bevroagde directies de visie en missie van vzw De Keerkring onderschrijft. Voor groeimee.be bedraagt dat percentage 88%.

Uit de **kwalitatieve bevraging** van datzelfde onderzoek, blijkt dat ook **ouders** met kinderen tussen drie en achttien jaar De Opvoedingslijn willen leren kennen. Zij zien in het bijzonder de school daarin een bijdrage te kunnen leveren. Vooruitlopend op de bevindingen van de bevraging van ouders in ons onderzoek, speelt de school voor een grote groep ouders een sleutelrol in de bekendmaking van opvoedingsondersteunende initiatieven.

Hoe we in 2015 de ouders en het werkveld bevroagden over opvoedingsvragen en ondersteuningsbehoeften, is te lezen in het volgende hoofdstuk.

2 Onderzoeksopzet

Aansluitend bij de beschreven vaststellingen, vond vzw De Keerkring het opportuun om stakeholders te bevragen over de positie en rol van vzw De Keerkring. Enerzijds stelde zich de vraag of wat vzw De Keerkring te bieden heeft (nog) 'actueel' is. Biedt deze organisatie een antwoord op de vragen en behoeften van ouders en stakeholders? Wat zijn sterktes, wat zijn leemtes en hoe zouden ze daar nog beter op kunnen inzetten?

Kortom, vzw De Keerkring wou de eigen werking bevragen in functie van de afstemming op (de behoeften en vragen van) ouders en van professionele stakeholders. Aansluitend daarbij stelde zich ook de vraag hoe vzw De Keerkring versterkt kan inzetten op samenwerking met andere diensten en organisaties en welke meerwaarde dat voor al de betrokken actoren zou kunnen bieden. Zo is bijvoorbeeld één van de partners van vzw De Keerkring, Hof ter Welle, vragende partij om naar Nederlands model, verschillende organisaties, diensten en hun hulpverleners bij elkaar te brengen.

Het onderzoek richt zich op de 4 pijlers van de werking van vzw De Keerkring: De Opvoedingslijn (telefoon en online), het groepswork voor ouders, het spreekuur voor ouders en de vorming voor ouders en professionals (beroepskrachten en vrijwillige begeleiders en hulpverleners).

Vzw De Keerkring werkt zowel lokaal/regionaal (cf. groepswork en spreekuur voor ouders) als landelijk (cf. de telefonische en online dienstverlening van De Opvoedingslijn die mee ingebed zit in groeimee.be). De vormingen werden tot op heden vooral lokaal/regionaal georganiseerd, maar werden op vraag van organisaties ook buiten dat werkingsgebied gegeven. Zicht krijgen op de betekenis van de werking van deze vzw betekent dat zowel lokale (regionale) stakeholders als stakeholders die dat lokale (regionale) werkingsgebied overstijgen, bevestigd moesten worden. Doel was om voor een brede groep van stakeholders op lokaal/regionaal en landelijk niveau verschillende elementen in kaart te brengen. Aanvankelijk voorzagen we om de beide groepen stakeholders (professionals en ouders) online te bevragen. Voor een onlinebevestiging is de kans echter groot dat bepaalde oudergroepen (bv. laag-geletterden, anderstaligen) niet of ondervertegenwoordigd zijn in de onderzoeksgroep. We opteerden daarom voor een face-to-facebevestiging van ouders.

Het verschil in bevestigingsmethode en respondentengroep neemt niet weg dat beide bevestigingen in belangrijke mate parallel liepen. Zo kwamen bijvoorbeeld verschillende vraagrubrieken gelijklopend aan bod. Voor beide bevestigingen besteedden we bijzondere aandacht aan de situering van het onderzoek en garandeerden we volstrekte anonimiteit.

Voor dit onderzoek vormden onder meer de bevindingen van de SWOT-analyse, die vzw De Keerkring voor de start van het onderzoek uitvoerde, een insteek.

2.1 Interne bevestiging: SWOT-analyses

Aansluitend bij de brainstorm van al de betrokkenen in vzw De Keerkring over de positie en rol van vzw De Keerkring (cf. supra), leek het ons opportuun om een concreter zicht te krijgen op het perspectief van die intern betrokkenen. We konden daarvoor terugvallen op verschillende SWOT-analyses van vzw De Keerkring. In januari 2015 was er een SWOT-analyse met het team van vaste medewerkers en met de leden van de raad van bestuur. In 2012 bracht de directeur de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen in kaart. De uitkomsten van deze analyses bieden, zowel op het niveau van te bevragen thema's als op het niveau van voor te leggen items, een insteek voor de

bevraging van de stakeholders (online en focusgroepen). Uit de analyse kwamen vijf grote themablokken naar voren die (in)direct in de stakeholdersbevraging opgenomen werden:

- (1) het team: samenstelling, omvang en diversiteit, houding, ervaring, expertise, positie en rol van vrijwilligers, ondersteuning,
- (2) het aanbod: diversiteit, afstemming alle ouders en kwetsbare gezinnen in het bijzonder, al dan niet uitbreidingsmogelijkheden werkvormen en werkingsgebied,
- (3) samenwerking,
- (4) maatschappelijke positie en imago,
- (5) de middelen.

2.2 Professionele stakeholders: onlinebevraging

De professionals werden via een websurvey bevraagd. Alvorens de verspreiding van de websurvey en de respons toe te lichten, geven we een beknopte beschrijving van de opbouw van de vragenlijst.

2.2.1 Vragenlijstrubrieken

Bij de professionele stakeholders peilden we zowel naar hun huidige werksetting, ervaringen en aanbod als naar hun toekomstperspectief. Dat vertaalde zich in de volgende vragenlijstrubrieken:

- werksetting:
 - o type dienst, voorziening, aanbod, functie enz.,
 - o al dan niet ondersteuningsaanbod voor ouders en al dan niet leemten die ze in de ondersteuning van ouders ervaren,
- vragen/behoefte van ouders,
- al dan niet kennen van (deelwerkingen van) vzw De Keerkring en samenwerking: met (deelwerkingen van) vzw De Keerkring en met andere (lokale en bovenlokale) actoren.

In de ontwerpfase, legden we de vragenlijst aan verschillende experts voor. Deze experts hadden een ruime ervaring met het thema opvoedingsondersteuning (cf. thema's, werkveld) en/of vragenlijstontwikkeling:

- Ilse De Block: directeur van vzw De Keerkring,
- prof. dr. Karla Van Leeuwen: onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek, KU Leuven,
- Leen De Schuymer: Afdeling Preventieve Gezinsondersteuning, Kind en Gezin,
- Nele Travers: Vlaams Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning, expoo.

2.2.2 Rekrutering

De groep professionele stakeholders van vzw De Keerkring is heel divers en dat zowel naar functie als naar werkingsgebied. Inzoomend op hun functie of rol, bestaat deze groep uit:

- (1) aanbieders van ondersteuning voor ouders,
- (2) aanbieders van ondersteuning (bv. vorming, training, documentatie enz.) voor professionals,
- (3) beleidsmakers (bv. schepen, financiers).

De insteek van aanbieders en hun relatie tot ouders is heel verschillend van de insteek van beleidsmakers en hun relatie tot ouders. Hen afgestemd op hun eigenheid bevragen, betekende dat we twee aparte vragenlijsten moesten ontwikkelen. Dat was in het tijdsbestek van het onderzoek

niet mogelijk. Daarenboven achtten we het relevanter om beleidsmakers meer gericht te laten reageren op de (lokale en bovenlokale) onderzoeksbevindingen en aanbevelingen. Dat biedt mogelijkheden om de aanbevelingen verder te verfijnen of aan te vullen.

Naar werkingsgebied rekruteerden we de volgende stakeholdersgroepen:

- actoren die actief zijn in het gebied waar vzw De Keerkring voor ouders een lokaal/regionaal aanbod heeft (cf. spreekuur voor ouders, groepswork) of vormingen aanbiedt voor ouders en professionals,
- actoren die buiten dat lokaal/regionaal werkingsgebied van vzw De Keerkring actief zijn.

Het spreekt voor zich dat het Vlaams aanbod van vzw De Keerkring (de telefonische en onlinedienstverlening van De Opvoedingslijn) in principe voor beide stakeholdersgroepen bekend en bereikbaar kan zijn. Voor het vormingsaanbod kan dat niet zo algemeen gesteld worden. Dit aanbod was tot op heden immers niet in alle regio's aanwezig.

Om de diversiteit aan actoren in de respondentengroep vertegenwoordigd te zien, schreven we 326 professionele stakeholders aan. Zij situeren zich in:

- **het lokaal/regionaal werkingsgebied** van vzw De Keerkring: dat zijn al de contacten in de gemeenten waar op het moment van de bevraging vzw De Keerkring:
 - een 'lokaal' aanbod had: Beveren, Sint-Niklaas, Lokeren, Kruibeke,
 - nog geen 'lokaal' aanbod had: Temse, Stekene, Sint-Gillis-Waas, Waasmunster.

⇒ OCMW, CAW, CGG, CLB, Integrale Jeugdhulp, Kinderpsychiatrie, ziekenhuizen, Samenlevingsopbouw, inloopcentra, onderwijs, Welzijnsschakels, Sociaal Cultureel vormingswerk waaronder de Gezinsbond, Vorming Plus, sociale dienst politie e.a.
- **het Vlaams werkingsgebied:**
 - alle coördinatoren van de erkende Huizen van het Kind (HVHK),
 - alle inloopteams,
 - alle organiserende besturen van de consultatiebureaus (CB's),
 - alle Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG's),
 - alle Nederlandstalige ziekenfondsen,
 - Vlaamse ondersteuningsinitiatieven of hulplijnen: Awel, Botsing, Klasse, Teleblok, Tele-onthaal.

2.2.3 Respons

Al de 326 professionele stakeholders kregen op 5 mei 2015 een e-mailbericht met informatie over het onderzoek en de link naar de onlinevragenlijst. Op 19 mei 2015 ontving elke actor een elektronische herinnering.

In totaal openden 178 personen de onlinevragenlijst. Daarvan startten 137 respondenten met het invullen van de vragenlijst. Van die 137 respondenten doorliepen 76 personen (23% van 326) de vragenlijst tot het einde. Dit percentage ligt in dezelfde grootorde van andere onlinebevestigingen (bv. 27% in het onderzoek van Verbelen, 2001 in Beullens z.d.). Internationale studies melden aanvaardbare responspercentages van 10% tot 65% (zie o.a. Poole, 2014). Responspercentages van

42% of minder vragen evenwel bijzondere aandacht: er kan sprake zijn van een responsvertekening waarbij de respondenten verschillen van de non-respondenten (Heerwegh, 2005; Poole, 2014). In de verdere beschrijving van de respons stippen we mogelijke verschillen aan.

De invulperiode werd afgesloten op 15 juni 2015. Respectievelijk op 8 en 17 juli ontvingen we van twee actoren de vraag of ze de vragenlijst nog konden invullen. Aangezien de data-analyse en tussentijdse rapportering reeds afgerond was, konden we hen daartoe niet meer de mogelijkheid geven. Verschillende respondenten signaleerden ons via e-mail dat ze niet wensten deel te nemen aan het onderzoek. Redenen waren: het invullen van de vragenlijst vraagt een te grote investering, we werken al goed samen met vzw De Keerkring, we hebben zelf geen contact met ouders.

De invultijd varieerde van 10 minuten tot 50 minuten en slechts uitzonderlijk werd ons een probleem gemeld: een respondent signaleerde een foutieve doorklik en twee respondenten (een van een bovenlokale organisatie en een van een verwijsinstantie) vonden het moeilijk om bepaalde vragen te beantwoorden (bv. geen zicht op het lokale aanbod).

De respondenten werden aangemoedigd om al de vragen te beantwoorden. Zij werden daar echter niet toe gedwongen. Niet elke respondent beantwoordde al de vragen. Voor sommige vragen namen we toch de informatie van deze niet volledig ingevulde vragenlijsten op. Dat maakt dat de totalen naargelang de vraag kunnen verschillen.

Verder inzoomend op de respondentengroep zijn actoren uit het lokaal/regionaal werkingsgebied en van het Vlaams werkingsgebied vertegenwoordigd (zie Tabel 1). Actoren uit de provincie Oost-Vlaanderen zijn het sterkst vertegenwoordigd. Het lokaal/regionaal aanbod is voor hen het meest nabij en bereikbaar. Daarenboven heeft vzw De Keerkring met heel wat van deze actoren al contact gehad of samengewerkt.

Tabel 1: Vestigingsplaats van de professionele stakeholders (n=71)

Provincie	n*	%
Antwerpen	15	21.13
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	3	4.23
Limburg	6	8.45
Oost-Vlaanderen	37	52.11
Vlaams-Brabant	5	7.04
West-Vlaanderen	5	7.04
Totaal	71	100

*n= number of het aantal respondenten

De respondentengroep bestrijkt een grote diversiteit aan sectoren. De lokale besturen zijn het sterkst vertegenwoordigd (42.25%). Respondenten uit deze groep leggen zich toe op de thema's kinderarmoede, jeugdbeleid, vrije tijd, kinderopvang, flankerend onderwijs, sociaal huis, sociale zaken, taalstimulering, lokale politie enz. Ook coördinatoren van de Huizen van het Kind vormen een groot aandeel van de respondentengroep (39.44%): 28 coördinatoren vulden de vragenlijst in. Daarnaast maken dertien opvoedingswinkels, negen OCMW's, zeven spel- en ontmoetingsinitiatieven, zes CKG's en vijf organiserende besturen van de consultatiebureaus deel uit van de respondentengroep.

De volgende initiatieven of diensten zijn twee tot drie keer vertegenwoordigd: inloopteam, Kind en Gezin, Mutualiteit, CAW, CLB, ziekenhuis, sociaal cultureel vormingswerk, samenlevingsopbouw, buurtwerk, inloopcentrum. Verder is er ook nog een vertegenwoordiging vanuit een jeugdhulpvoorziening, een CGG, de politie, een hulplijn en een vrijwilligersorganisatie. Er zijn drie respondenten, die al dan niet in combinatie met een andere aanstelling, op zelfstandige basis werken als vroedvrouw of psycholoog. Op één vertegenwoordiger van de opleiding kindzorg na, is er geen vertegenwoordiging vanuit het onderwijs. We geven mee dat in de bevraging van 2012-2013, 269 secundaire scholen een vragenlijst over de bekendheid, doorverwijzing en samenwerking met vzw De Keerkring invulden (zie De Smet e.a., 2013).

Het merendeel van de respondenten kende voor deze bevraging één of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring. Hoe ze de deelwerking leerden kennen, komt verder in dit onderzoeksrapport aan bod (zie punt 3.3.1). Iets minder dan een derde van de totale respondentengroep kende geen enkele deelwerking van vzw De Keerkring. In nagenoeg elke respondentensubgroep kent het merendeel vzw De Keerkring. Voor de mutualiteiten en de organiserende besturen van de consultatiebureaus geldt dat niet: in deze subgroepen kennen er meer de werking niet dan wel. Telkens om en bij een derde van de bevroegde vertegenwoordigers van de lokale besturen, van de Huizen van het Kind en van de CKG's kennen vzw De Keerkring niet.

De telefonische dienstverlening van De Opvoedingslijn is door bijna al de respondenten gekend (zie Tabel 2). De andere ondersteuningsvormen zijn, op uitzondering van het vormingsaanbod, door meer dan de helft van de respondenten gekend. De beperktere bekendheid van het vormingsaanbod, kan in belangrijke mate toegeschreven worden aan het feit dat vzw De Keerkring de laatste jaren minder inzet op dit thema (zie supra, punt 1.1).

Tabel 2: Bekendheid van de deelwerkingen van vzw De Keerkring

	gekend		niet gekend		Totaal
	n	%	n	%	n
Opvoedingslijn: telefonische dienstverlening	54	94.74	3	5.26	57
Opvoedingslijn: online dienstverlening	34	59.65	23	40.35	57
Spreekuur voor ouders	38	66.67	19	33.33	57
Oudergroepen	31	55.36	25	44.64	56
Vormingsaanbod	25	44.64	31	55.36	56

Al de informatie van de professionele stakeholders werd in het websurveyprogramma Qualtrics gegenereerd en geanalyseerd. Op basis van een excel-export maakten we bijkomende analyses.

2.3 Ouders: face-to-facebevraging

Om op korte tijd een zo divers mogelijke groep ouders te bereiken, deden we een beroep op de studenten van de professionele Bachelor Gezinswetenschappen (Odisee). De studenten moesten elk een ouder bevragen en kregen richtlijnen om bij de rekrutering de beoogde diversiteit voor ogen te houden (o.a. geslacht, socio-economische achtergrond, gezinssamenstelling of andere gezins- of achtergrondkenmerken). Naast de rekruteringsrichtlijnen, kregen ze ook richtlijnen voor de face-to-

face-afname van het semigestructureerd interview. De opbouw van dit interview is in het eerst volgende punt terug te vinden, de beschrijving van de rekrutering en de respons volgt daar op.

2.3.1 Interviewrubrieken

Verschillende hoofdthema's uit de bevraging van de professionele stakeholders, kwamen ook in de bevraging van ouders aan bod. Het spreekt voor zich dat het thema 'werksetting' voor deze respondentengroep niet aan de orde was en we andere thema's, zoals bijvoorbeeld samenwerking, enkel indirect konden bevragen (bv. aanbevelingen voor diensten en organisaties). We legden de volgende vragenrubrieken aan de respondenten voor:

- opvoedingservaringen algemeen,
- opvoedingservaringen, vragen en behoefte aan ondersteuning in relatie tot het kind dat op het moment van het interview het eerste jarig was in het gezin (cf. birthday method),
- drempels, gebruik, ervaringen met opvoedingsondersteunend aanbod of hulpverlening,
- kennen, gebruik, ervaringen met deelwerkingen van vzw De Keerkring,
- aanbevelingen t.a.v. ondersteuningsaanbod,
 - o bekendmaking,
 - o prioritaire werkvormen, pistes enz.,
- rol van ouders in opvoedingsondersteuning,
- achtergrondgegevens.

Net zoals de werkveldvragenlijst, legden we de face-to-face-interviewleidraad aan verschillende experts voor:

- Ilse De Block: directeur van vzw De Keerkring,
- prof. dr. Karla Van Leeuwen: onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek, KULeuven,
- Leen De Schuymer: Afdeling Preventieve Gezinsondersteuning, Kind en Gezin,
- Nele Travers: Vlaams Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning, expoo.

2.3.2 Rekrutering

We wilden zowel moeders als vaders in het onderzoek bereiken. Daarnaast wilden we de grote diversiteit aan ouders in het onderzoek weerspiegeld zien en dat zowel naar gezinssamenstelling als naar socio-economische en culturele achtergrond:

- ouders met één of meerdere kinderen,
- ouders uit verschillende gezinsvormen (bv. twee-oudergezinnen, nieuw samengestelde gezinnen, eenoudergezinnen),
- ouders met een verschillende achtergrond (bv. al dan niet maatschappelijk kwetsbare gezinnen, gezinnen met een migratie-achtergrond),
- ouders die op ondersteuning (van vzw de Keerkring of andere diensten) een beroep hebben gedaan hebben en ouders die dat nog niet deden,
- ouders binnen en buiten het lokaal/regionaal werkingsgebied van vzw De Keerkring wonen.

Voor de verwerking en analyse van de informatie die we face to face bij de ouders verzamelden, deden we een beroep op het websurveyprogramma Qualtrics. De schriftelijke neerslag van de face-to-facegesprekken vormde de basis voor de input van die informatie in Qualtrics.

Zoals eerder vermeld, lieten we de ouders een aantal vragen beantwoorden voor het kind dat het eerste jarig was in het gezin (cf. birthday method). Omdat tot voor kort specifieke bevindingen voor ouders met tieners beperkt waren, vonden we het opportuun om de resultaten ook specifiek voor deze groep te beschrijven en te analyseren. Dat maakt dat we voor de beschrijving van de bevindingen uit de ouderbevraging, de volgende tweedeling hanteren:

- ouders met kinderen jonger dan twaalf jaar: de **-12 groep** of verkort weergegeven: **-12**,
- ouders met kinderen van twaalf jaar of ouder: de **12+ groep** of verkort weergegeven: **12+**.

Net zoals bij de beschrijving van de werkvelddata, staat in de tabellen n (number) voor het aantal respondenten.

2.3.3 Respons

In totaal konden we **185 ouders** face to face bevragen. Van die 185 beantwoordden 94 ouders (50.81%) de vragen voor een kind jonger dan twaalf jaar en 91 ouders (49.19%) voor een kind van twaalf jaar of ouder (zie Tabel 3). In totaal namen **130 moeders** (70.27%) en **55 vaders** (29.73%) deel aan het onderzoek.

Tabel 3: *Vertegenwoordiging moeders en vaders volgens leeftijd van het kind (n=185)*

	moeders		vaders		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
-12 groep	68	52.31	26	47.27	94	50.81
12+ groep	62	47.69	29	52.73	91	49.19
Totaal	130	100	55	100	185	100

Gezinssamenstelling

Om en bij de helft van respondenten maakt deel uit van een kerngezin (zie Tabel 4). Iets meer dan een tiende maakt deel uit van een nieuw samengesteld gezin. Dat maakt dat net geen twee derde van de respondenten deel uitmaakt van een twee-oudergezin.

Tabel 4: *Gezinsvorm (n=185)*

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
kerngezin (bv. gehuwd of samenwonend met onze gemeenschappelijke kinderen)	54	57.45	45	49.45	99	53.51
nieuw samengesteld gezin	10	10.46	14	15.38	24	12.97
heeft een partner, maar niet samenwonend	5	5.32	4	4.40	9	4.86
alleenstaande	23	24.47	27	29.67	50	27.03
andere gezinssituatie	2	2.13	1	1.10	3	1.62
Totaal	94	100	91	100	185	100

Iets meer dan een vierde van de respondenten (27.03%) heeft geen partner en is met andere woorden een alleenstaande ouder. Dat maakt dat eenoudergezinnen sterker in de respondentengroep vertegenwoordigd zijn, dan we op basis van de cijfers over de gezinssamenstelling verwachtten. Dat percentage bedraagt immers iets meer dan 10% (zie o.a. Frans, Van Mechelen & Van Lancker, 2014; Het kind in Vlaanderen 2014). Andere gezinssituaties zijn: samenwonend met een partner en andere familieleden, vader niet inwonend maar wel regelmatig aanwezig in het gezin, gehuwd maar niet meer samenwonend.

De leeftijd van de respondenten varieert van 19 jaar tot en met 46 jaar. Uitgesplitst naar leeftijd voor wie de respondenten een deel van de vragen beantwoordden is dat respectievelijk: 19 tot en met 53 jaar (-12 groep) en 35 tot 56 jaar (12+ groep).

Gezinnen met twee kinderen zijn het sterkst vertegenwoordigd in de respondentengroep: iets minder dan de helft van de respondenten (82/185) heeft twee kinderen (zie Tabel 5). Iets meer dan een vijfde van de respondenten heeft een kind en iets minder dan een vijfde heeft drie kinderen. Het aantal gezinnen met vier kinderen bedraagt net geen 10%. Daarnaast zijn ook gezinnen met vijf tot acht kinderen in de respondentengroep vertegenwoordigd. Zoals te verwachten zijn gezinnen met meerdere kinderen sterker vertegenwoordigd in de respondentengroep die inzoomde op hun kind van twaalf jaar en ouder.

Tabel 5: Aantal kinderen in het gezin van de respondent (n=185)

Aantal kinderen	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
1	31	32.98	9	9.89	40	21.62
2	40	42.55	42	46.15	82	44.32
3	14	14.89	21	23.08	35	18.92
4	6	6.38	12	13.19	18	9.73
5	1	1.06	3	3.30	4	2.16
6	0	-	1	1.10	1	0.54
7	1	1.06	1	1.10	2	1.08
8	1	1.06	2	2.20	3	1.62
Totaal	94	100	91	100	185	100

Dat alles brengt voor de respondentengroep het **gemiddeld aantal kinderen per gezin op 2,41**. In vergelijking met het totale vruchtbaarheidscijfer (TVC) of het aantal kinderen per vrouw, is dat aantal hoog. In 2013 bedroeg het TVC immers 1,72 (Kind in Vlaanderen, 2013). Dit vruchtbaarheidscijfer is echter geen optimale vergelijkingsmaat omdat in de respondentengroep ook nieuw samengestelde gezinnen en gezinnen met een pleeg- of adoptiekind vertegenwoordigd zijn. Niet al de kinderen die deel uitmaken van de respondentengezinnen zijn met andere woorden eigen, biologische kinderen.

Het merendeel van de kinderen woont bij de beide ouders thuis. In de respondentengroep die de vragen beantwoordde voor een kind dat jonger is dan twaalf jaar, woont 82.23% van de kinderen bij beide ouders thuis, voor de andere groep bedraagt dat percentage 74.39%. Dit verschil is in

belangrijke mate toe te schrijven aan het feit dat in de laatst vermelde groep 15.04% van de kinderen alleen woont of met een partner samenwoont. In beide groepen verblijft een klein aantal kinderen tijdelijk, omwille van werk of studies, op een andere woonplaats. Het percentage kinderen dat afwisselend bij de bevraagde ouder en de ex-partner woont bedraagt voor de twee respondentengroepen 14.72% en 8.94%. In een uitzonderlijk geval woont het kind enkel bij de ex-partner, weet de respondent niet waar zijn kinderen verblijven of verblijft het kind enkel in het weekend in het respondent-pleeggezin.

Kenmerken van het kind dat het eerste jarig was in het gezin

Zoals eerder vermeld, moesten de ouders een aantal vragen beantwoorden voor één van hun kinderen (cf. birthday method). Het merendeel van de ouders deed dat voor hun oudste kind (60.54%). In de -12 groep bedraagt dat percentage 69.15% en in de 12+ groep 51.65% (zie Tabel 6). Iets meer dan een vierde van de respondenten beantwoordde die vragen voor het tweede kind in het gezin. Voor twaalf respondenten (6.49%) bracht het selectiecriterium hen bij hun derde kind en voor vier bij hun vierde kind. Telkens één respondent beantwoordde de vragen voor hun vijfde, zesde of zevende kind en twee respondenten voor hun achtste kind.

Tabel 6: Plaats in de kinderrij van het kind dat het eerste jarig was in het gezin (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
Kind 1	65	69.15	47	51.65	112	60.54
Kind 2	21	22.34	30	32.97	51	27.57
Kind 3	3	3.19	9	9.89	12	6.49
Kind 4	3	3.19	1	1.10	4	2.16
Kind 5	-	-	1	1.10	1	0.54
Kind 6	-	-	1	1.10	1	0.54
Kind 7	1	1.06	-	-	1	0.54
Kind 8	-	-	2	2.20	2	1.08
niet bekend	1	1.06	-	-	1	0.54
Totaal	94	100	91	100	185	100

Voor de vragen waarbij de respondent het eerste jarige kind voor ogen moest houden, blijkt dat al de leeftijden in de onderzoeksgroep vertegenwoordigd zijn (zie Tabel 7). In de -12 groep zijn de ouders met drie-, vijf- en achtjarige kinderen het meest vertegenwoordigd: zij overschrijden elk de 10%. In de 12+ zijn de ouders met een vijftienjarig kind het meest vertegenwoordigd. Zij zijn goed voor 10% van de respondentengroep en worden op de voet gevolgd door ouders met een zestienjarig kind.

Tabel 7: Leeftijden van het kind dat het eerste jarig was in het gezin (n=185)

-12 groep

Leeftijd	n	%
11	9	9.57
10	7	7.45
9	8	8.51
8	15	15.96
7	6	6.38
6	3	3.19
5	13	13.83
4	4	4.26
3	12	12.77
2	6	6.38
1	9	9.57
< 1 jaar	1	1.06
niet bekend	1	1.06
Totaal	94	100

12+ groep

Leeftijd	n	%
25	7	7.69
24	3	3.30
23	2	2.20
22	6	6.60
21	6	6.60
20	8	8.79
19	4	4.40
18	7	7.69
17	8	7.79
16	9	9.90
15	10	10.99
14	6	6.60
13	8	7.79
12	7	7.69
Totaal	91	100

In de -12 groep is het aantal ouders dat hun zoon voor ogen hield even groot als het aantal dat hun dochter voor ogen hield (zie Tabel 8). In de 12+ groep vormen de zonen de overhand: iets minder dan twee derde tegenover iets meer dan één derde. Dat maakt dat voor de hele respondentengroep en voor deze specifieke bevraging, iets meer dan de helft van de ouders over jongens rapporteerden en iets minder dan de helft over meisjes.

Tabel 8: Geslacht van het kind dat het eerste jarig was in het gezin (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
jongen	47	50	58	63.74	105	56.76
meisje	47	50	33	36.26	80	43.24
Totaal	94	100	91	100	185	100

Van al de kinderen die het eerste jarig waren in het gezin, woont iets meer dan de helft (57.84%) bij beide ouders: 61/94 kinderen van de -12 groep en 46/91 kinderen van de 12+ groep. Er zijn 34 kinderen die uitsluitend bij de respondent wonen (respectievelijk 13 en 21 kinderen) en 31 kinderen (respectievelijk 17 en 14) die afwisselend bij één van de ouders wonen. Daarnaast is er een kind (jonger dan twaalf jaar) dat bij de respondent en de moeder van de respondent woont en een kind (ouder dan twaalf jaar) dat altijd bij de ex-partner van de ouder woont. Uit de -12 groep verblijft één kind in een internaat en één kind in het weekend bij de respondent en in de week bij de biologische ouder. In de 12+ groep wonen acht kinderen elders: zij wonen alleen of samen met een partner, in begeleid wonen, afwisselend in een instelling en thuis, bij de ex-partner of bij de grootouders.

Het percentage ouders dat rapporteert dat hun kind moeilijkheden heeft in de ontwikkeling varieert naargelang de groep: 29.79% van de ouders uit de -12 groep en 52.75% van de ouders uit de 12+ groep. In vergelijking met Vlaamse cijfergegevens en in vergelijking met ander onderzoek liggen die percentages beduidend hoog. In het onderzoek van Morreel, Nys en Van Leeuwen (2016) had 16% van de ouders met een 5 tot 15 jarig kind, een kind met een beperking. Verbelen, Samoy en Van Geel (2005) stellen in hun review dat 3.2% kinderen van nul tot veertien jaar een langdurige aandoening of handicap heeft.

We zien verschillende verklaringen voor dat groot verschil. De cijfergegevens in de review dateren van 2001 (Gezondheidsenquête Vlaanderen) en de laatste jaren is de gevoeligheid en alertheid voor problemen in de ontwikkeling van kinderen enorm toegenomen. We zien dat onder meer in de toename van diagnosestellingen. Afgaand op de omschrijvingen van de moeilijkheden in onze respondentengroep (zie verder), zijn deze moeilijkheden veel breder dan de in de review gestipuleerde 'langdurige aandoening of handicap'. Een bredere afbakening leidt logischerwijze tot hogere percentages.

In de -12 groep betreffen de problemen vooral de lichamelijke ontwikkeling (bv. achterstand in de ontwikkeling) en gezondheidsproblemen (bv. evenwichtsstoornissen, allergieën, spierziekte, mucoviscidose) (negen kinderen), gedragsproblemen (vijf kinderen), autismespectrumstoornissen (vier kinderen), ADHD en ADD (respectievelijk vier kinderen en één kind) en een verstandelijke beperking (vier kinderen). Andere, één tot twee keer gerapporteerde problemen, zijn onder meer hoogsensitiviteit en concentratiemoeilijkheden. Bij vier kinderen is er sprake van problemen op verschillende ontwikkelingsdomeinen (bv. lichamelijk en sociaal-emotioneel, lichamelijk en mentaal).

De problemen in de 12+ groep betreffen vooral autismespectrumstoornissen (elf kinderen), ADHD en ADD (respectievelijk elf en vijf kinderen), dyslexie (elf kinderen), een verstandelijke beperking (vier kinderen), teruggetrokkenheid en geen sociale contacten (vier kinderen). Problemen die een tot twee keer gerapporteerd worden, zijn: dysorthografie, concentratieproblemen, depressie, moeilijk te begrenzen, smetvrees, niet aangeboren hersenletsel (NAH), multiple sclerose (MS), genderdysforie, dyscalculie, NLD, afwijking van geslachtsorganen, hoofdpijn, kniepijn en veel zorgen maken. Bij negen kinderen is er sprake van problemen op verschillende ontwikkelingsdomeinen (bv. lichamelijk en sociaal-emotioneel, lichamelijk en mentaal).

Inzoomend op de 12+ groep zijn niet alleen ouders met kinderen met problemen in de ontwikkeling sterk in de onderzoeksgroep vertegenwoordigd. Het aandeel ouders met een kind met een meervoudige problematiek (9.89%) is opmerkelijk hoog.

Achtergrondkenmerken

Het merendeel van de respondenten is in België geboren (154/185). Desalniettemin komt 16.22% van de respondenten uit een ander land (vijftien respondenten uit de -12 groep en vijftien uit de 12+ groep). Van één respondent is de afkomst niet bekend. Van al de respondenten die niet in België geboren zijn, woont het merendeel langer dan vijf jaar in België: vier respondenten verblijven hier langer vijf jaar maar minder dan tien jaar, 22 respondenten tien jaar of langer. Twee respondenten wonen minder dan vijf jaar in België. Voor twee respondenten is de verblijfsduur niet bekend.

Van de 135 ouders met een partner, hebben er 23 een partner die niet in België geboren is. De periode dat deze partners in België periode varieert van 3 jaar tot 49 jaar. Twee partners zijn minder dan vijf jaar in België, voor drie partners bedraagt de verblijfsduur in België meer dan vijf jaar maar

minder dan tien jaar. Zeventien partners verblijven al tien jaar of langer in België. Voor één partner is de verblijfsduur in België niet bekend.

Dat betekent dat op gezinsniveau in 39 gezinnen (**22.70%**) één van de ouders niet in België geboren is. Die groep bestaat uit 35 twee-oudergezinnen en vier eenoudergezinnen. In vergelijking met ander onderzoek is dat een hoog percentage. Een goede vergelijking maken is echter niet evident. Voor de respondentengroep die de vragenreeks beantwoordde voor hun kind dat jonger is dan twaalf jaar, kunnen we verwijzen naar het percentage van Kind en Gezin (Kind in Vlaanderen 2014, p.4): ongeveer 33% van de kinderen jonger dan twaalf jaar heeft een vreemde herkomst.

Het merendeel van de respondenten (97,84%) spreekt thuis Nederlands (zie Tabel 9). Om en bij een derde van de respondenten (**33.51%**) spreekt thuis **Nederlands en een andere taal**. In 24 gezinnen (12.97%) wordt Frans gesproken. Al de andere talen worden elk in één tot acht gezinnen gesproken.

Tabel 9: Talen die in het gezin thuis gesproken worden (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

	-12 groep	12+ groep	Totaal
Nederlands	92	89	181
Frans	8	16	24
Arabisch	4	4	8
Berbers	3	5	8
Turks	4	2	6
Engels	2	3	5
Italiaans	1	2	3
Duits	2	-	2
Pools	1	1	2
Russisch	1	1	2
Tjetjeens	1	1	2
Japans	1	-	1
Spaans	1	-	1
Jiddisch	-	1	1
Hebreeuws	-	1	1
Nepalees	-	1	1
Marokkaans-Arabisch	-	1	1

In de respondentengroep zijn inwoners van al de **Vlaamse provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** vertegenwoordigd (zie Tabel 10). Er is ook één respondent uit Henegouwen. Ouders uit de provincie Antwerpen zijn het sterkst vertegenwoordigd (27.03%). Ze worden gevolgd door Oost-Vlaanderen (23.24%), Vlaams-Brabant (18.92%) en Limburg (12.97%). West-Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn respectievelijk voor 8.65% en 5.95% vertegenwoordigd.

Tabel 10: Woonplaats van de respondenten (n=185)

Provincie	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
Antwerpen	31	32.98	19	20.88	50	27.03
Oost-Vlaanderen	20	21.28	23	25.27	43	23.24
Vlaams-Brabant	16	17.02	19	20.88	35	18.92
Limburg	8	8.51	16	17.58	24	12.97
West-Vlaanderen	8	8.51	8	8.79	16	8.65
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	7	7.45	4	4.40	11	5.95
Henegouwen	1	1.06	-	-	1	0.54
niet bekend	3	3.19	2	2.20	5	2.70
Totaal	94	100	91	100	185	100

In de respondentengroep zijn zowel **laag-** als **hoogopgeleiden** vertegenwoordigd (zie Tabel 11). Iets minder dan de helft van de respondenten heeft hoger onderwijs gevolgd (47.57%) en ruim een derde van de respondenten (34.05%) heeft het secundair onderwijs afgerond. Ter vergelijking: in de bevolkingscijfers van 2014 bedragen deze percentages respectievelijk 29.3% en 34.5% (zie Onderwijsniveau van de Belgische bevolking van 15-64 jaar, 2014). Voor om en bij de 14% werd de onderwijsloopbaan beëindigd in het lager onderwijs of het lager secundair onderwijs.

Tabel 11: Opleidingsniveau respondent (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
Lager onderwijs	2	2.13	2	2.20	4	2.16
Lager secundair onderwijs (t.e.m. 3 ^e jaar)	10	10.64	12	13.19	22	11.89
Hoger secundair onderwijs (t.e.m. 6 ^e jaar)	31	32.98	32	35.16	63	34.05
Hoger onderwijs	50	53.19	38	41.76	88	47.57
Ander: OV2, OV3, MBO niveau 4, tot 16 jaar, 2 ^e kansonderwijs, volwassenenonderwijs, geen	1	1.06	7	7.69	8	4.32
Totaal	94	100	91	100	185	100

Voor de partners is het percentage dat hoger onderwijs genoten heeft (54.81%, zie Tabel 12) iets hoger dan voor de respondenten. Het percentage dat de onderwijsloopbaan na het derde jaar van het secundair onderwijs beëindigde (4.44%) is beduidend lager dan dat van de respondenten.

Tabel 12: Opleidingsniveau partner (n=135)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
Lager onderwijs	-	-	2	3.13	2	1.48
Lager secundair onderwijs (t.e.m. 3 ^e jaar)	1	1.41	5	7.81	6	4.44
Hoger secundair onderwijs (t.e.m. 6 ^e jaar)	26	36.62	23	35.94	49	36.30
Hoger onderwijs	42	59.15	32	50	74	54.81
Ander: OV2, MBO niveau 4, tot 16 jaar	2	2.82	2	3.13	4	2.96
Totaal	71	100	64	100	135	100

Inzoomend op de ouderparen, stellen we vast dat in het merendeel van de gevallen (84/135 of 62.22%), de beide ouders dezelfde scholingsgraad hebben: beiden hoger onderwijs (56 of 41.48%), beiden tot en met het zesde jaar van het secundair onderwijs (25 of 18.52%) of beiden een andere opleidingsgraad (drie of 2.22%). In 7.41% van de gevallen (tien ouderparen) is de respondent hoog opgeleid en zijn/haar partner lager opgeleid. In iets minder dan een vierde van de gevallen is de respondent lager opgeleid dan zijn/haar partner (33 of 24.44%). In ruim een derde van de ouderparen (50/135 of 37.04%) heeft geen van beide ouders hoger onderwijs gevolgd. Verder kijkend op gezinsniveau en bijgevolg ook de alleenstaanden (geen partner of wel een partner maar niet samenwonend) mee in rekening nemend, stellen we vast dat in **iets minder dan de helft van de gezinnen** (83/185 of 44.86%) **geen enkele 'inwonende' ouder hoger onderwijs** heeft gevolgd.

Zowel in de respondentengroep als in de partnergroep zijn voltijds werkenden het sterkst vertegenwoordigd (zie Tabel 13 en Tabel 14). De percentages bedragen respectievelijk 60% en 44.86%. Waar in de respondentengroep 23.78% (tijdelijk) niet werkt of huisvrouw of huisman is, bedraagt dat percentage voor de partners 12.59%. **Op gezinsniveau** is er in 24 gezinnen **(12.97%) geen beroepsinkomen**.

Tabel 13: Al dan niet tewerkstelling respondent (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
werkt als zelfstandige	5	5.32	7	7.69	12	6.49
werkt deeltijds	21	22.34	19	20.88	40	21.62
werkt voltijds	41	43.62	42	46.15	83	44.86
is huisvrouw / huisman	8	8.51	9	9.89	17	9.19
werkt (tijdelijk) niet (bv. ziekteverlof, tijdskrediet, werkloos)	14	14.89	13	14.29	27	14.59
ander	4	4.26	-	-	4	2.16
niet bekend	1	1.06	1	1.10	2	1.08
Totaal	94	100	91	100	185	100

Tabel 14: Al dan niet tewerkstelling partner (n=135)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
werkt als zelfstandige	5	7.04	8	12.50	13	9.63
werkt deeltijds	10	14.08	14	21.88	24	17.78
werkt voltijds	45	63.38	36	56.25	81	60
is huisman / huisvrouw	1	1.41	1	1.56	2	1.48
werkt (tijdelijk) niet (bv. ziekteverlof, invaliditeit, werkloos, gepensioneerd)	10	14.08	5	7.81	15	11.11
Totaal	71	100	64	100	135	100

Peilend naar de subjectieve beleving van de financiële situatie blijkt dat telkens het merendeel van de respondenten meestal wel tot altijd voldoende geld heeft om in de basisbehoeften van hun gezin te voorzien of om gezondheidszorgen te betalen (zie Tabel 15). Iets meer dan de helft van de ouders (57.84%) zegt dat ze 'nooit tot soms niet' voldoende geld hebben om te sparen en iets minder dan de helft van de ouders (44.86%) zegt dat over hun middelen om onvoorziene kosten te betalen.

Van de 185 respondenten zijn er 65 (35.14%) die voor de vier items aangeven dat ze daarvoor meestal wel tot altijd voldoende middelen hebben. Daarnaast stelt 9.73% van de respondenten dat ze voor geen enkel item meestal wel tot altijd voldoende geld hebben. Ze ervaren m.a.w. zowel voor hun basisbehoeften, sparen, onvoorziene kosten als gezondheidszorgen soms tot altijd tekorten.

Tabel 15: Subjectieve beleving financiële situatie (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

Er is voldoende geld ...	Nooit of uitzonderlijk		Meestal niet		Soms wel, soms niet		Meestal wel		Altijd		liever geen antwoord		niet bekend	
	-12j	12j+	-12j	12j+	-12j	12j+	-12j	12j+	-12j	12j+	-12j	12j+	-12j	12j+
om in de basisbehoeften van mijn gezin te voorzien	-	-	6	3	10	11	18	21	56	55	3	1	1	0
	30 (16.22%)						150 (81.08%)				4		1	
om te sparen	24	23	11	10	19	20	12	17	24	17	3	3	1	1
	107(57.84%)						70 (37.84%)				6		2	
om onvoorziene kosten te maken	11	6	13	16	20	17	19	20	27	29	3	2	1	1
	83 (44.86%)						95 (51.35%)				5		2	
om gezondheidszorgen te betalen	-	1	5	3	10	16	16	18	58	51	4	1	1	1
	35 (18.92%)						143 (77.30%)				5		2	

2.4 Ouders: focusgroep

Aanvankelijk voorzagen we om voor de rapportering met verschillende stakeholders van vzw De Keerkring (ouders en professionals) focusgroepen te organiseren om de vragenlijstbevindingen te toetsen en te verdiepen. De bevraging van **professionals** in een of meerdere focusgroepen werd om verschillende redenen opgeschort. Vanuit onderzoeks- en werkveldperspectief was dat niet meer in te plannen. Om een zo groot mogelijke respons op de onlinebevraging te bereiken, lieten we immers de onlinesurvey tot half juni 2015 open staan en konden we dan pas starten met de analyse van de data. Deze analyse zou de insteek vormen voor de focusgroepgesprekken. Voorgaande onderzoekservaring leerde evenwel dat de nakende vakantieperiode de deelname aan focusgroepgesprekken niet ten goede zou komen. We wilden daarenboven in dat kort tijdsbestek (mei – juni 2015) een dubbele tijdsinvestering (cf. invullen van de websurvey en deelname aan een focusgroep) van de professionals en zo ook van hun organisatie vermijden. Na afronding van het onderzoek zullen we met de opdrachtgever bekijken hoe het werkveld verder betrokken kan worden.

Voor de verdiepende bevraging van de **ouders**, hielden we een focusgroepgesprek met een bestaande groep van kwetsbare ouders van vzw De Keerkring. De focusgroep vond plaats tijdens één van de groepsbijeenkomsten (21 mei 2015) van de schoolgroep en dat op de vaste locatie van die groep.

2.4.1 Opbouw van de focusgroep

De vaste groepsbegeleidster lichtte onze vraag naar deelname aan het onderzoek vooraf toe. Bij de start van de focusgroep gaven we een korte toelichting bij de opzet van het onderzoek en de focusgroep in het bijzonder. De invulling van het vervolg van de focusgroep zag er als volgt uit:

- voorstellingsronde:
 - o voorstelling van de deelnemers
 - o of ze al dan niet met anderen over de opvoeding praten
- verdieping thema '**opvoeden**' – '**opvoeden delen**' – '**ondersteuning**' aan de hand van een **citaat en stellingen**:
 - o redenen, situaties enz. om over de opvoeding/opvoeden te praten,
 - o redenen waarom ouders over de opvoeding willen praten, maar dat toch niet doen,
 - o drempel om over de opvoeding te praten verlagen, doen verdwijnen,
- verdieping thema '**werkingen vzw De Keerkring**':
 - o al dan niet kennen van de andere deelwerkingen van vzw De Keerkring
 - o al dan niet beroep doen op de andere deelwerkingen van vzw De Keerkring
- verdieping thema '**eigen rol in ondersteuning**':
 - o al dan niet als ouder een rol (kunnen) opnemen bij de ondersteuning van ouders
- verdieping thema '**aanbevelingen**':
 - o voorstellen om ouders te bereiken
 - o wat verdient beleidsmatig – bv. op lokaal vlak – absolute prioriteit om op in te zetten
- afronding en dank

2.4.2 Deelname en rapportering

Zoals eerder vermeld, vond de focusgroep plaats in een van de bestaande oudergroepen van vzw De Keerkring: de schoolgroep. Dat betekent dat al de deelnemers een of meerdere schoolgaande kinderen of kleinkinderen had. Er namen zes moeders aan de focusgroep deel. Eén van hen is ondersteuningsmoeder. Zij ondersteunt mee de werking van de groepen.

Het focusgroepgesprek werd integraal getranscribeerd. De bevindingen en getuigenissen uit dit gesprek integreerden we in Hoofdstuk 4: Ervaringen en opvattingen van ouders. Bij hun getuigenissen vermelden we de door henzelf gekozen fictieve naam.

3 Ervaringen en opvattingen van professionals

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gestoeld op de onlinebevraging van het werkveld. Van de aangeschreven professionals, doorliepen er 76 de vragenlijst tot het einde. Zoals eerder opgemerkt verschillend de totalen naargelang de vraag. We maakten immers geen gebruik van de mogelijkheid om vragen verplicht te beantwoorden om naar de volgende vragen over te kunnen gaan.

3.1 Werkingsgebied en bereik

Zoals in punt 2.2.3 vermeld, bestrijken de professionele stakeholders heel Vlaanderen. Iets minder dan de helft van hen (33) heeft een aanbod buiten de gemeente of stad van hun vestigingsplaats. Iets meer dan de helft (39) biedt enkel in de eigen gemeente of stad ondersteuning aan.

Het merendeel van de bevroegde respondenten krijgt in zijn/haar dienst of organisatie ouders aangemeld (zie Tabel 16). Hetzelfde geldt voor professionele en niet-professionele opvoedingsverantwoordelijken zoals grootouders of pleegouders. Iets minder dan de helft van de diensten en organisaties bereiken ouders, andere opvoedingsverantwoordelijken en kinderen. Iets minder dan de helft van de bevroegde diensten en organisaties richt zich niet tot kinderen (30/71). Zij profileren zich op ouders of opvoedingsverantwoordelijken.

Tabel 16: Personen die zich in dienst of organisatie aanmelden

	vaak	af en toe	uitzonderlijk	nooit	weet ik niet	Totaal
(toekomstige) ouders	22	23	15	9	2	71
professionele opvoedingsverantwoordelijken (bv. leerkrachten, kinderverzorgsters, hulpverleners enz.)	20	19	23	6	3	71
niet professionele opvoedingsverantwoordelijken (bv. grootouders, pleegouders enz.)	15	24	21	9	3	72
kinderen	12	8	18	30	3	71

3.1.1 Aangemelde vragen: leeftijdscategorie van de kinderen

Aan de respondenten bij wie zich (toekomstige) ouders aanmelden, vroegen we naar de leeftijdscategorie waarop hun vragen betrekking hebben. De vragen situeren zich hoofdzakelijk in de leeftijdscategorieën van nul tot achttien jaar (zie Tabel 17). Vooral vragen over kinderen van 2,5 jaar tot twaalf jaar worden vaak aangemeld (60.87%). Voor de leeftijdscategorie 'jonger dan 2,5 jaar' is dat percentage iets minder dan de helft (44.78%).

Het aantal diensten en organisaties dat vaak vragen krijgt over kinderen van 18+ tot 25 jaar en ouder dan 25 jaar, is beperkt: vier van hen krijgen over beide leeftijdscategorieën vaak vragen. Van die vier krijgen er twee ook vaak vragen over kinderen in de jongere leeftijdscategorieën.

Tabel 17: Leeftijd van de kinderen waarover vragen aangemeld worden

	vaak	af en toe	subtotaal	eerder uitzonderlijk	nooit	weet ik niet	Totaal
jonger dan 2,5 jaar	30 44.78%	21 31.34%	51 76.12%	9 13.43%	4 5.97%	3 4.48%	67 100%
van 2,5 jaar tot 12 jaar (kleuter- en lager onderwijs)	42 60.87%	16 23.19%	58 84.06%	5 7.25%	3 4.35%	3 4.35%	69 100%
van 12+ jaar tot 18 jaar (secundair onderwijs)	20 31.25%	19 29.69%	39 60.94%	16 25.00%	7 10.94%	2 3.13%	64 100%
van 18+ jaar tot 25 jaar	6 9.38%	15 23.44%	21 32.81%	23 35.94%	17 26.56%	3 4.69%	64 100%
ouder dan 25 jaar	4 6.45%	5 8.06%	9 14.52%	22 35.48%	26 41.94%	5 8.06%	62 100%

3.1.2 Aangemelde vragen: thema's

Vragen over de aanpak van de opvoeding in het algemeen, over de sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind en over het moeilijk of storend gedrag van het kind vormen de top drie van vaakst aangemelde vragen (zie Tabel 18). In de lijn van de verwachtingen vullen school gerelateerde thema's en vragen over een gewijzigde gezinssamenstelling de themalist aan (zie bv. <http://www.expoo.be/vaak-voorkomende-vragen-van-ouders>).

Dat vragen over een gewijzigde gezinssamenstelling, waaronder in het bijzonder de gevolgen van scheiding voor kinderen, legio zijn is niet verwonderlijk. Deze thematiek trad, mede naar aanleiding van verschillende publicaties (zie o.a. Wiewauters & Van Eyken, 2014; Wiewauters & Emmery, 2016), veelvuldig op de voorgrond in het maatschappelijk debat.

Ook over de vrijetijdsbesteding van de kinderen, de relatie met professionals en de partnerrelatie zegt telkens om en bij een derde van de respondenten vaak vragen te krijgen (zie de onderliggende cijfers in Tabel 18). Hetzelfde geldt voor de financiële situatie van het gezin en de materiële leef- of woonsituatie van het gezin.

Tabel 18: Thema's van de aangemelde vragen

	vaak	af en toe	subtotaal	uitzonderlijk	nooit	weet ik niet	Totaal
sociaal-emotionele ontwikkeling (bv. contact met andere kinderen, niet goed in hun vel voelen, vrienden)	34 51.51%	16 24.24%	50 75.76%	13 19.70%	3 4.55%	-	66 100%
lichamelijke ontwikkeling van het kind	16 25.40%	20 31.75%	36 57.14%	19 30.16%	7 11.11%	1 1.59%	63 100%
school (bv. huiswerkbegeleiding, leerproblemen, pesten, schoolkeuze)	26 41.27%	23 36.51%	49 77.78%	9 14.29%	5 7.94%	-	63 100%
aanpak van de opvoeding in het algemeen	43 66.15%	13 20.00%	56 86.15%	6 9.23%	3 4.62%	-	65 100%
moeilijk of storend kindgedrag	38 60.32%	14 22.22%	52 82.54%	8 12.70%	3 4.76%	-	63 100%
vrijetijdsbesteding van het kind	20 <u>31.25%</u>	23 35.94%	43 67.19%	17 26.56%	4 6.25%	-	64 100%
impact van een gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner enz.)	30 47.62%	18 28.57%	48 76.19%	8 12.70%	6 9.52%	1 1.59%	63 100%
financiële situatie van het gezin	25 <u>38.46%</u>	17 26.15%	42 64.62%	16 24.62%	7 10.77%	-	65 100%
materiële leef- of woonsituatie van het gezin	23 <u>35.94%</u>	16 25.00%	39 60.94%	19 29.69%	6 9.38%	-	64 100%
partnerrelatie	22 <u>35.48%</u>	19 30.65%	41 66.13%	11 17.74%	9 14.52%	1 1.61%	62 100%
relatie met mensen uit de nabije omgeving	12 19.05%	22 34.92%	34 53.97%	20 31.75%	9 14.29%	-	63 100%
relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz.	15 23.44%	27 42.19%	42 65.63%	14 21.88%	8 12.50%	-	64 100%
ander thema: zwangerschap, bevallen, voeding, eet- of slaapproblemen, vermoeden ontwikkelingsstoornis, handicap	2	1	3	1	-	-	4

3.1.3 Ondersteuningsaanbod: functies en werkvormen

De bevroagde diensten en organisaties bieden veelal een **combinatie van ondersteuningsvormen** aan. Globaal wordt het merendeel van de ondersteuningsvormen door de helft of meer van de bevroagde diensten verstrekt (zie Tabel 19). De ondersteuningsvormen die het meest frequent 'vaak' aangeboden worden zijn: een **luisterend oor** bieden (78.46%), **doorverwijzing** naar andere diensten of organisaties (75.38%), **ouders emotioneel ondersteunen** (66.15%) en in een **individueel contact**

informatie geven (65.15%). Telkens ruim 50% geeft individueel, face to face, advies (58.46%) of versterkt informatie via folders, brochures of ander gedrukt materiaal (56.06%).

Tabel 19: Ondersteuningsaanbod van de diensten en organisaties

	vaak		af en toe		subtotaal		uitzonderlijk	nooit	weet ik niet	Totaal
	n	%	n	%	n	%				
luisterend oor bieden	51	78.46	10	15.38	61	93.85	3	1	-	65
doorverwijzen naar andere diensten of organisaties	49	75.38	14	21.54	63	96.92	2	-	-	65
ouders emotioneel ondersteunen	43	66.15	16	24.62	59	90.77	5	1	-	65
individueel, face to face informatie geven	43	65.15	14	21.21	57	86.36	7	2	-	66
individueel, face to face advies geven	38	58.46	14	21,54	52	80.00	6	7	-	65
informereren via folders, brochures of ander gedrukt materiaal	37	56.06	17	25,76	54	81.82	9	3	-	66
telefonisch informatie geven	32	48.48	21	31.82	53	80.30	12	1	-	66
adviseren via folders, brochures of ander gedrukt materiaal	28	44.44	16	25.40	44	69.84	12	7	-	63
telefonisch advies geven	27	42.19	19	29.69	46	71.88	12	6	-	64
in groep informatie geven (bv. thema-avond)	24	36.36	19	28.79	43	65.15	16	7	-	66
online informatie aanbieden	22	33.85	16	24.62	38	58.46	16	11	-	65
signaleren van vragen of hiaten aan andere diensten of organisaties	20	32.26	26	41.94	46	74.19	12	3	1	62
financiële ondersteuning	4	30.77	2	15.38	6	46.15	-	7	-	13
oudergroepen	18	28.57	12	19.05	30	47.62	14	19	-	63
materiële ondersteuning	4	28.57	5	35.71	9	64.29	2	3	-	14
in groep advies geven	16	25.81	14	22.58	30	48.39	15	17	-	62
spel- en ontmoetingsmomenten voor ouders en kinderen	16	25.00	14	21.88	30	46.88	14	20	-	64
online advies geven (bv. via e-mail, via contactformulier enz.)	14	22.22	14	22.22	28	44.44	20	15	-	63
andere ondersteuning	3	50.00	2	33.33	5	83.33	0	0	1	6

De lijst van ondersteuningsvormen die in minder dan de helft van de diensten en organisaties vaak aan de orde zijn, wordt aangevoerd door telefonisch informatie geven (48.48%). Adviseren via folders, brochures of ander gedrukt materiaal (44.44%) en adviseren via telefoon (42.19%), in groep

informatie geven (bv. thema-avond) (36.36%), online informatie verstrekken (33.85%) en het signaleren van vragen en hiaten aan andere diensten of organisaties (32.26%) vullen die lijst aan.

Al de andere ondersteuningsvormen worden in 30% of minder van de diensten of organisaties vaak aangeboden. De antwoordmogelijkheden 'vaak' en 'af en toe' samen nemend, komen deze ondersteuningsvormen elk in 44.44% tot 64.29% voor. Dat geldt voor materiële ondersteuning, in groep advies geven, oudergroepen, spel- en ontmoetingsmomenten voor ouders en kinderen, financiële ondersteuning en online advies geven.

Voorbeelden van financiële ondersteuning die de diensten en organisaties geven zijn: via voordeelpas vrijetijdsbesteding stimuleren, onderwijscheques te koop aanbieden, afbetaalplannen, kortingen, sociaal tarief kinderopvang, cultuursubsidies, subsidies kinderarmoede, uitleg geven over allerlei tussenkomsten, bemiddelen drempel OCMW en doorverwijzing sociale dienst.

Materiële ondersteuning betreft onder meer het voorzien van geboortepakketten, pampers, babymateriaal, babymassage, tweedehandskledij, speelgoed, verzorgingsproducten en doorverwijzing naar andere diensten.

Andere ondersteuningsvormen die diensten en organisaties in hun aanbod opnemen en spontaan vermelden zijn: gezinsbegeleiding, informatieve namiddag voor leerlingen van het secundair ouders (cf. toekomstige ouders versterken), VAPH-inschrijving, kinderen opvangen, voedselbedeling, praktische ondersteuning in het kader van slachtofferhulp, antwoorden op vragen over zwangerschap en bevalling, psychotherapie, bemiddeling en doorverwijzing naar andere gespecialiseerde diensten en samenwerking met vzw De Keerkring.

3.1.4 Ondersteuningsaanbod in de toekomst?

De helft van de respondenten stelt dat hun ondersteuning in de toekomst niet zal veranderen. Zij zullen hetzelfde aanbod, dezelfde werkvormen en thema's opnemen. Voor 21% van de respondenten is het een onbekende of er al dan niet iets zal veranderen in hun ondersteuningsaanbod.

Volgens **29%** van de respondenten zal er wel degelijk iets veranderen: ze wijzen allemaal op een **uitbreiding van het aanbod**. Een respondent signaleert daarbij een verschuiving in de rol die ze zullen opnemen: meer inzetten op coördinatie en bekendmaking van het bestaande aanbod en zelf minder activiteiten inrichten. Het merendeel van de respondenten die een uitbreiding voorzien, situeren die in de ontwikkeling, oprichting of uitbouw van een Huis van het Kind. Dat geldt voor elf van de achttien respondenten die een omschrijving geven.

Meer concreet zien vier respondenten de uitbreiding vertaald naar de opstart van een ontmoetingsmoment, twee naar groepsactiviteiten, twee naar individuele ondersteuning (spreekuur) en twee naar de ontwikkeling van website-informatie. Eenmalig gerapporteerde initiatieven zijn: ruilhoekje, ouderinterview, inloopmoment, peuterspeelpunt, online contacten, casusoverleg en inzet van een gezinsondersteuner. Daarnaast verwijzen verschillende respondenten in meer algemene termen naar één of meerdere op te nemen of uit te breiden functies (bv. informatie, advies, samenwerking, toeleiding, residentiële werking). Twee respondenten vermelden thema's die in de toekomst meer aan bod zullen komen: hechtingsverhalen en een aanbod rond eenoudergezinnen, echtscheiding, gezondheidsthema (obesitas en suiker). Daarnaast zijn er twee respondenten die in hun werking een uitbreiding van de aandacht voor kinder- of kansarmoede voorzien.

De vier respondenten die tot op heden geen ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken ondersteunden zien zich dat in de toekomst zeker wel op de volgende manier te doen: doorverwijzing naar andere diensten of organisaties, veel voorkomende of opmerkelijke vragen, hiaten in het aanbod enz. aan andere diensten of organisaties signaleren, spel- en ontmoetingsmomenten voor ouders en kinderen of online informatie ter beschikking stellen. De andere ondersteuningsvormen (zie de itemlijst in Tabel 19) zullen 'misschien' door hun dienst of organisatie opgenomen worden.

3.2 Ondersteuningsbelemmeringen

Voor diensten en organisaties is het niet altijd evident om ondersteuning te bieden bij de vragen die ze krijgen. Voor al de thema's zijn er meer diensten en organisaties die het 'soms, vaak of altijd' moeilijk hebben om ondersteuning te bieden, dan diensten en organisaties voor wie dat 'nooit' moeilijk is (zie Tabel 20).

Tabel 20: Mate waarin het voor diensten moeilijk is om ondersteuning te bieden bij vragen over bepaalde thema's

	nooit moeilijk		soms moeilijk	vaak moeilijk	onmogelijk	subtotaal		weet ik niet	Totaal
	n	%	n	n	n	n	%		
sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind	24	38.10	29	9	1	39	61.90	-	63
lichamelijke ontwikkeling van het kind	18	32.73	20	9	7	36	65.45	1	55
school-gerelateerde topics	20	34.48	24	12	2	38	65.52	-	58
aanpak van de opvoeding in het algemeen	30	48.39	25	5	2	32	51.61	-	62
moeilijk of storend gedrag van het kind	24	40.68	25	7	3	35	59.32	-	59
vrijetijdsbesteding van het kind	27	45.00	22	8	3	33	55.00	-	60
impact van een gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner enz.)	14	25.00	29	9	3	41	73.21	1	56
financiële situatie van het gezin	14	24.14	23	17	4	44	75.86	-	58
materiële leef- of woonsituatie van het gezin	8	13.79	25	20	5	50	86.21	-	58
partnerrelatie	11	21.15	22	15	3	40	76.92	1	52
relatie met mensen uit de nabije omgeving (bv. familie, vrienden, kennissen, burens enz.)	8	15.09	30	13	1	44	83.02	1	53
relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz.	15	27.27	28	11	1	40	72.73	-	55
ander thema: zwangerschap, bevallen, voeding, eet- of slaapproblemen, vermoeden ontwikkelingsstoornis, handicap	2	50.00	2	-	-	2	50.00	-	4

Vijf respondenten melden dat het hun dienst of organisatie lukt om bij al de aangemelde thema's ondersteuning te bieden (cf. het is voor geen enkel thema moeilijk). Het betreft twee sociaal huizen, een jeugdhulpvoorziening, een zorgbedrijf en een samenwerkingsverband van OCMW's. De thema's waarover om en bij de helft van de respondenten rapporteert dat ze nooit moeilijkheden ervaren

zijn: de aanpak van de opvoeding in het algemeen en de vrijetijdsbesteding van het kind. Dat neemt niet weg dat ook voor deze thema's een respectabel aantal diensten en organisaties het soms moeilijk heeft om daarbij ondersteuning te bieden: 25 respondenten (40.32%) over de aanpak van de opvoeding in het algemeen en 22 respondenten (36.76%) over de vrijetijdsbesteding van het kind.

Aanmeldingen met vragen over de financiële situatie van het gezin, de materiële leef- of woonsituatie van het gezin, de partnerrelatie of de relatie met mensen uit de nabije omgeving, liggen duidelijk het moeilijkst. Voor telkens ruim drie vierde van de diensten of organisaties is het moeilijk of onmogelijk om daar ondersteuning bij te bieden. Wellicht ligt hier potentieel om daar via vorming, al dan niet in partnerschap met andere ondersteunende diensten, op in te zetten. Voor het merendeel van deze thema's is het aanbevelenswaardig om de lokale (gemeentelijke) context mee voor ogen te houden. Ondersteuningsmogelijkheden, tussenkomsten of tegemoetkomingen kunnen immers van gemeente tot gemeente verschillen.

Peilend naar de elementen die de ondersteuning bij de aangemelde thema's bemoeilijken, verwijst het merendeel van de respondenten naar een discrepantie tussen de aangemelde vragen en hun opdracht (zie Tabel 21). Op de tweede plaats staat de reden 'we hebben geen gepast aanbod'. Verschillende andere elementen vormen voor meer dan de helft van de respondenten 'in beperkte tot grote mate' een belemmering om ondersteuning te bieden bij de aangemelde vragen: gebrek aan kennis, gebrek aan ervaring, gebrek aan middelen, gebrek aan tijd of een taalbarrière.

Iets minder dan de helft van de respondenten verwijst naar een afstemmingsprobleem in termen van 'de ouder of opvoedingsverantwoordelijke neemt een weigerachtige houding aan (bv. staat niet open voor onze aanpak, ons advies enz.)'. Dat wijst er op dat een contact met een professional of dienst niet betekent dat effectief ondersteunend gewerkt kan worden. Eens aangemeld, zijn er wel degelijk nog drempels te overwinnen. Het perspectief van professionals en ouders (cf. wat zinvol of mogelijk wordt geacht) ligt niet altijd op dezelfde lijn en kan in de aanwezige hulp- of ondersteuningscontext niet altijd (onmiddellijk) overbrugd worden.

De laatst vermelde thematiek, alsook het eerder vermelde gebrek aan kennis en het gebrek aan ervaring, zijn bij uitstek thema's waar in vormingen, intervisie en supervisie (nog meer) op ingezet kan worden. Zowel de diensten of organisaties zelf als het bovenlokaal ondersteuningsniveau kunnen daarin een rol opnemen. Hetzelfde geldt voor het gebrek aan middelen, het gebrek aan tijd en taalbarrières. Deze organisatorische en programmatorische belemmeringen zijn doorgaans niet gemakkelijk weg te werken en vragen - bij monde van diensten en organisaties - vooral (bijkomende) investeringen van de overheid.

Telkens ruim een derde van de respondenten heeft onvoldoende doorverwijzingsmogelijkheden in de eigen dienst of organisatie of signaleert dat de locatie niet toelaat om bij de aangemelde thema's ondersteuning te bieden. Iets minder dan een derde van de respondenten stelt dat hun dienst of organisatie geen ondersteuning kan bieden omdat de ouder of opvoedingsverantwoordelijke niet in hun werkingsgebied woont.

Daarbij aansluitend merken we op dat niet alle ouders of opvoedingsverantwoordelijken zich (altijd) aan hun woonplaats gebonden voelen om ondersteuning te zoeken. Ouders raadplegen bijvoorbeeld ondersteuningsinitiatieven in de gemeente of stad waar ze werken, zo blijkt uit eerdere contacten met het werkveld. Of ouders wensen uitdrukkelijk anoniem te blijven en zoeken daarom ondersteuningsinitiatieven in een andere gemeente of stad op. Daarnaast is het voor de ouders fysiek meest nabije of gemakkelijkst te bereiken hulp- of ondersteuningsinitiatief, niet altijd het

initiatief met een werkingsgebied dat de woonplaats van de ouders omsluit. De verdere ontwikkelingen in de Huizen van het Kind (cf. lokale inbedding en inplanting van hun initiatieven) zullen moeten uitwijzen of ze effectief voor alle ouders het meest nabij zijn en het gemakkelijkst te bereiken zijn.

Tabel 21: Belemmeringen om ondersteuning te bieden bij de aangemelde vragen

	in grote mate	in beperkte mate	subtotaal	helemaal niet	weet ik niet	Totaal
onze dienst heeft niet de opdracht om op dergelijke vragen een antwoord te geven	33	18	51 85.00%	9	-	60
we hebben geen gepast aanbod (bv. geen groepsaanbod, geen materiële ondersteuning)	21	24	45 80.36%	7	4	56
er is een gebrek aan kennis over het thema om op die vragen een antwoord te geven	9	31	40 68.97%	13	5	58
er is een gebrek aan ervaring om op die vragen een antwoord te geven	10	28	38 67.86%	14	4	56
gebrek aan middelen	9	27	36 63.16%	18	3	57
tijdsgebrek	12	22	34 59.65%	18	5	57
taalbarrières (niet dezelfde taal spreken)	7	24	31 54.39%	22	4	57
de ouder of opvoedingsverantwoordelijke neemt een weigerachtige houding aan (bv. staat niet open voor onze aanpak, ons advies enz.)	8	20	28 47.46%	25	6	59
we hebben onvoldoende mogelijkheid tot doorverwijzing naar een collega in onze dienst	9	13	22 39.29%	30	4	56
onze locatie laat dat niet toe	7	15	22 39.29%	30	4	56
we hebben onvoldoende mogelijkheid tot doorverwijzing naar een andere dienst of organisatie	4	18	22 38.60%	33	2	57
de ouder of opvoedingsverantwoordelijke woont niet in ons werkingsgebied	10	9	19 32.76%	34	5	58
gebrek aan continuïteit in het medewerkersbestand (bv. beroepskrachten, vrijwilligers enz.)	5	7	12 21.05%	42	3	57
Andere redenen (bv. ander doelgroep, andere core business, personeelsgebrek)	2	-	2 100%	-	-	2

Exploratief gingen we na of bepaalde ondersteuningsdrempels meer of minder typerend zijn voor bepaalde diensten of organisaties. Het gebrek aan kennis en het gebrek aan ervaring vormen voor de

bevroegde lokale besturen en de Huizen van het Kind het meest frequent 'in grote mate' een belemmering. We mogen daarbij evenwel niet uit het oog verliezen dat net deze twee actoren het sterkst in de respondentengroep vertegenwoordigd zijn. Daarnaast zijn de Huizen van het Kind een relatief nieuw gegeven (cf. regelgeving preventieve gezinsondersteuning 2013) waaraan een relatief grote instroom van nieuwe medewerkers gekoppeld is. Daarom is het relevant om te kijken hoe het aantal 'in grote mate' en 'in beperkte mate' zich tot elkaar verhoudt. Voor gebrek aan kennis zijn er meer lokale besturen die dat 'in beperkte mate' als een belemmering ervaren (twaalf) dan in 'grote mate' (acht). Hetzelfde geldt voor de Huizen van het Kind: dertien 'in beperkte mate' tegenover zeven in 'grote mate'. Voor gebrek aan ervaring liggen de verhoudingen in dezelfde grootorde. Van de lokale besturen zijn er elf die dat 'in beperkte mate' als een belemmering ervaren en acht 'in grote mate'. Van de Huizen van het Kind bedragen die aantallen respectievelijk veertien en vijf.

Voor meer dan de helft van de opvoedingswinkels en van de spel- en ontmoetingsinitiatieven (respectievelijk 8/13 en 4/7) en voor de helft van de CKG's (3/6) hindert een gebrek aan kennis hen in beperkte mate. Gebrek aan ervaring is een belemmering die door meer dan de helft van de OCMW's als een belemmering gesignaleerd wordt. Hetzelfde geldt voor de opvoedingswinkels en de spel- en ontmoetingsinitiatieven. In al deze subgroepen geldt evenwel dat deze belemmering zich meer 'in beperkte mate' voordoet, dan 'in grote mate'.

Zoals eerder vermeld, signaleert iets minder dan de helft van de respondenten dat de weigerachtige houding van de ouder of opvoedingsverantwoordelijke (bv. niet open staan voor de aanpak, het advies) de ondersteuning in beperkte of grote mate bemoeilijkt. Telkens een minderheid van de vertegenwoordigers van lokale besturen en van de Huizen van het Kind zien dat als een belemmering die 'in grote mate' voorkomt. Het merendeel van de OCMW's en CKG's ervaren de weigerachtige houding 'in beperkte mate' als een belemmering. Van de opvoedingswinkels zijn er quasi evenveel die dat 'in beperkte mate' als een belemmering ervaren als die dat 'helemaal niet' als een belemmering ervaren. Aanvullend geven we mee dat een weigerachtige houding van ouders of opvoedingsverantwoordelijken, ook in andere domeinen en bij andere diensten en voorzieningen als een ondersteuningsbelemmering ervaren wordt (zie bv. Lampo, 2016). We zien hier vooral een uitdaging om daar vanuit een krachtgericht ondersteuningsperspectief mee om te (kunnen) gaan.

3.3 Relatie tot vzw De Keerkring

Om zicht te krijgen op de relatie van de diensten en organisaties met vzw De Keerkring vroegen we naar de mate waarin ze de werkingen van vzw De Keerkring kennen en de mate waarin ze tot op heden een doorverwijzingsrol naar dat aanbod opnamen en zich dat al dan niet ook in de toekomst zien te doen.

3.3.1 Werking(en) vzw De Keerkring gekend?

Zoals eerder vermeld (supra, punt 2.2.3), kende voor deze bevraging het merendeel van de respondenten vzw De Keerkring. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft via de website groeimee.be kennis gemaakt met vzw De Keerkring (zie Tabel 22). Verder in dit rapport, in punt 4.3.1, zal blijken dat dit bekendmakingskanaal voor de bevroegde ouders veel minder voor de hand ligt: twee van de negentien ouders die één of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring kennen, verwijzen naar de website van groeimee.be.

Tabel 22: Bekendmakingskanalen: hoe vzw De Keerkring leren kennen (n=57)

	n	%
ik heb daarover iets gelezen op www.groeimee.be	30	52.63
ik heb daarover iets gelezen op www.expoo.be	27	47.37
ik heb daarover een folder gezien/ontvangen	24	42.11
ik heb een campagnefilmpje van de Opvoedingslijn op televisie of online gezien	22	38.60
ze staan opgenomen in de sociale kaart van mijn dienst, organisatie, praktijk	22	38.60
ik heb hun (deel)werking(en) leren kennen via het samenwerkingsverband waarvan ik/mijn dienst en vzw De Keerkring deel uitmaken	19	33.33
een medewerker van vzw De Keerkring heeft mij gecontacteerd en geïnformeerd	17	29.82
ik heb een advertentie van de Opvoedingslijn in de krant gezien	13	22.81
ik heb in een tijdschrift, krant, weekblad enz. een artikel gelezen over hun werking	11	19.30
een ouder of andere opvoedingsverantwoordelijke die op vzw De Keerkring een beroep heeft gedaan, heeft mij op de hoogte gebracht, mij daarover aangesproken	9	15.79
een collega heeft mij daarvan op de hoogte gebracht, mij daarover gesproken	8	14.04
ik heb hun 'stel je vraag knop' op een website gezien en aangeklikt	5	8.77
een interview met één van hun medewerkers in een tijdschrift, krant, weekblad enz.	5	8.77
ik heb op een studiedag een workshop over hun (deel)werking(en) gevolgd	5	8.77
ik heb daarover iets gelezen in het informatieblad van mijn gemeente	4	7.02
ik heb daarover iets gelezen op de website van mijn gemeente	3	5.26
ik heb in mijn opleiding daarover iets vernomen	3	5.26
ik heb (vroeger) als (groot-, pleeg-, ...) ouder gebruik gemaakt van hun aanbod	1	1.75
via een ander kanaal (bv. opleiding bij vzw De Keerkring gevolgd, netwerkstuurgroep, sectoroverleg, andere dienst of organisatie enz.)	14	24.56

Voor iets minder dan de helft van de werkveldactoren heeft de website van expoo een rol gespeeld in de kennismaking met de werking(en) van vzw De Keerkring. Folders en campagnefilmpjes hebben elk om en bij een derde van de respondenten bij vzw De Keerkring gebracht. Ook de eigen dienst, waaronder in het bijzonder de sociale kaart en het samenwerkingsverband, en de proactieve aanpak van vzw De Keerkring (cf. contact door een medewerker), speelden in dezelfde grootorde een rol voor de bekendheid van vzw De Keerkring. De andere bekendmakingskanalen gelden voor om en bij één vijfde van de respondenten of minder.

Het is weinig verrassend dat de 'stel je vraag knop' tot op heden slechts in beperkte mate opgemerkt werd. Enerzijds is deze werkvorm veel recenter actief dan bijvoorbeeld de verspreiding van folders of campagnefilmpjes. Anderzijds is via de homepage van groeimee.be het logo van De Opvoedingslijn pas te zien als je de 'stel je vraag knop' effectief aanklikt. Op de deelpagina www.groeimee.be/opvoedingslijn, is daarentegen de link tussen deze knop en De Opvoedingslijn onmiddellijk zichtbaar.

Vanuit bekendmakingsperspectief is de zichtbaarheid van die link voor vzw De Keerkring belangrijk. Vanuit het perspectief van andere professionals en ouders geldt dat (veel) minder. Hetzelfde geldt voor de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de lokale/regionale werkingen. Eén van de erkenningsvoorwaarden voor een Huis van het Kind (cf. regelgeving preventieve gezinsondersteuning) is immers dat diensten en organisaties samen werken en onder het label van het Huis van het Kind een ondersteuningsaanbod voorzien. Het aanbod of de ondersteuningsmogelijkheden zullen wellicht minder direct geassocieerd worden met de specifieke uitvoerende actor(en), dan met het label Huis van het Kind. Dat kan leiden tot een verminderde naam bekend van organisaties bij ouders en bij actoren die minder direct betrokken zijn.

Desalniettemin zien we dat de website groeimee.be heel wat bekendmakingspotentieel in zich draagt. Hetzelfde geldt voor de gemeentelijke informatiebladen en websites. Deze kanalen kunnen gezamenlijk heel wat ouders over heel Vlaanderen, en dus in het werkingsgebied van de telefonische en de online dienstverlening van De opvoedingslijn, bereiken. Vooruitlopend op de bevindingen van de ouderbevraging, blijkt immers dat om en bij een derde van de ouders het gemeentelijk informatieblad als een zinvol bekendmakingskanaal beschouwt (zie Tabel 67). Websites staan zelfs nog hoger in die rangschikking: om en bij de 40% van de ouders vindt dat een zinvol bekendmakingskanaal.

3.3.2 Een aanbod om naar door te verwijzen?

Bij de respondenten die voor deze bevraging al één of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring kenden, peilden we naar de mate waarin ze ouders of andere opvoeders naar deze deelwerking(en) doorverwezen. Zowel naar het spreekuur als naar de telefonische dienstverlening van De Opvoedingslijn heeft meer dan de helft van de respondenten (respectievelijk 56.76% en 61.11%) minstens één keer al iemand doorverwezen.

Tot op heden verwezen de diensten en organisaties het minst frequent door naar de vormingen: 60% heeft nog nooit iemand naar een vorming doorverwezen. Iets meer dan de helft van de respondenten (54.84%) heeft nog nooit iemand doorverwezen naar de oudergroepen. Voor de online dienstverlening van De Opvoedingslijn bedraagt dat percentage 50%.

Tabel 23: Mate van doorverwijzing naar deelwerkingen van vzw De Keerkring

	nog nooit		eenmalig		af en toe		vaak		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n*	%
Opvoedingslijn: telefoon	21	38.89	7	12.96	24	44.44	2	3.70	54	100
Opvoedingslijn: online	17	50.00	1	2.94	14	41.18	2	5.88	34	100
Spreekuur voor ouders	16	43.24	1	2.70	14	37.84	6	16.22	37	100
Oudergroepen	17	54.84	2	6.45	8	25.81	4	12.90	31	100
Vorming	15	60.00	2	8.00	6	24.00	2	8.00	25	100

* Deze vraag werd enkel voorgelegd aan de respondenten die de specifieke deelwerking kenden.

Inzoomend op de redenen waarom er tot op heden geen doorverwijzing was naar vzw De Keerkring, liggen de meest frequent gerapporteerde redenen voor het lokaal/regionaal verankerd aanbod (cf. spreekuur, oudergroepen en vormingen) voor de hand (zie Tabel 24): de locatie van het aanbod laat niet toe om ouders door te verwijzen. De opgegeven redenen voor niet doorverwijzen, zijn met

andere woorden overwegend redenen waar vzw De Keerkring enkel met een uitbreiding van hun werkingsgebied aan tegemoet kan komen.

Tabel 24: Doorverwijzingsdrempels

	Telefoon (n=21)	Online (n=17)	Spreekuur (n=16)	Oudergroepen (n=17)	Vorming (n=15)
geen aanmelding van ouders voor wie aanbod meerwaarde kan zijn	6	5	2	2	5
werking onvoldoende gekend	5	2	3	2	3
nemen vragen zelf op / hebben zelf aanbod	5	6	-	1	-
aanbod niet in gemeente/regio van de aangemelde ouders	-	-	11	10	10
betalend	3	-	-	-	-
vereisten: pc en internettoegang	-	2			
niet overtuigd van werkvorm:					
- anoniem gesprek, vraagt spreekvaardigheid	1	-	-	-	-
- anoniem elektronisch contact: te onpersoonlijk, geen emoties zichtbaar, moet geschreven tekst interpreteren, website bezoeken is geen evidentie	-	1	-	-	-
- te lange wachttijd voor antwoord	-	1	-	-	-
- individueel spreekuur	-	-	1	-	-
verwijzen door naar lokale/regionale aanbieders	2	2	-	-	-
kunnen niet inschatten of ouders tot doelgroep horen	-	-	-	1	-

Voor het Vlaamse aanbod, de telefonische en de online dienstverlening van De Opvoedingslijn, zijn de meest gerapporteerde redenen om niet door te verwijzen naar vzw De Keerkring: (1) dat zich bij hen geen ouders aanmelden voor wie dat aanbod een meerwaarde zou kunnen zijn en (2) dat ze zelf een dergelijk aanbod hebben.

Dat ze de werking(en) van vzw De Keerkring onvoldoende kennen, is een reden die voor elke deelwerking opgegeven wordt. Verder inzetten op de bekendmaking van de verschillende deelwerkingen zou die doorverwijzingsdrempel kunnen verlagen. Dat is ook wat verschillende respondenten aangeven als verbetersuggestie voor vzw De Keerkring: meer bekendmaking, meer lokale bekendmaking (bv. zelf komen voorstellen, folders of flyers of brief opsturen naar aanspreekpunt) en meer informatie bezorgen aan de diensten kinderopvang. Verschillende sterke aspecten van de werking (zie verder, punt 3.3.3) kunnen daarbij in the picture geplaatst worden. Bijvoorbeeld: mogelijke vragen of thema's, de aanpak (cf. principes), reacties of feedback van de betrokkenen op de ondersteuning enz.

Dat 'het *onvoldoende gekend* zijn van de werking' het meest frequent opgegeven wordt voor de telefonische dienstverlening van De Opvoedingslijn, betekent niet dat deze dienstverlening het *minst gekend* zou zijn. Zoals eerder al vermeld (zie 2.2.3) kent het merendeel van de respondenten dit aanbod wel degelijk van naam. Bijgevolg konden voor deze deelwerking verhoudingsgewijs meer respondenten deze reden aanvinken dan voor de andere deelwerkingen.

Volledigheidshalve merken we op dat geen enkele respondent verwijst naar de volgende redenen: 'een gebrek aan vertrouwen in de kwaliteit voor de dienstverlening', 'het niet kennen van de medewerkers die instaan voor het aanbod', 'niet overtuigd zijn van de deskundigheid van de medewerkers die instaan voor het aanbod'. Professionele stakeholders ervaren met andere woorden geen doorverwijzingsdrempels die gebonden zijn aan de kwaliteit van de dienstverlening en de medewerkers van vzw De Keerkring.

Uit de volgende tabel blijkt dat het merendeel van de respondenten (82.89%) hun dienst of organisatie in de **toekomst** ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken ziet te informeren of door te verwijzen naar de werking(en) van vzw De Keerkring.

Tabel 25: *Bereidheid tot informatieverstrekking over of doorverwijzing naar vzw De Keerkring*

	n	%
zeker wel	63	82.89
misschien	13	17.11
zeker niet	-	-
Totaal	76	100

De respondenten die 'misschien' antwoorden situeren zich in de brede waaier van diensten en organisaties die bevestigd werden: zes HVHK, vier lokale besturen, drie organiserende besturen van een consultatiebureau, drie opvoedingswinkel, twee spel- en ontmoetingsinitiatieven, twee OCMW's, één inloopteam, één K&G, één CKG, één mutualiteit en één vrijwilligersorganisatie. Merk op dat de eerst vermelden in deze opsomming het sterkst vertegenwoordigd waren in de respondentengroep en in vergelijking met de minder vertegenwoordigde diensten en organisaties, ook meer frequent het antwoord 'misschien' (net zoals zeker niet of zeker wel) konden geven.

Is de bereidheid om in de toekomst over vzw De Keerkring te informeren of er naar door te verwijzen gerelateerd aan het al dan niet kennen van vzw De Keerkring? In de groep diensten en organisaties die vzw De Keerkring niet kende voor deze bevestiging zijn er vier keer zoveel die 'zeker wel' antwoorden, als die 'misschien' antwoorden (zeventien tegenover vier, zie Tabel 26). Dezelfde verdeling tekent zich af in de groep die vzw de Keerkring wel al kende. Diensten en organisaties die vzw De Keerkring nog niet kenden, zijn met andere woorden in nagenoeg gelijke mate bereid tot informatieverstrekking over vzw De Keerkring of naar hen door te verwijzen als zij die vzw De Keerkring wel al kenden.

Tabel 26: Bereidheid tot informatieverstrekking of doorverwijzing naar vzw De Keerkring en al dan niet kennen van vzw De Keerkring

		Kende vzw De Keerkring voor de bevraging					
		ja		nee		Totaal	
		n	%	n	%	n	%
Doorverwijzing	zeker wel	44	83.02	17	80.95	61	82.43
	misschien	9	16.98	4	19.05	13	17.57
	zeker niet	-	-	-	-	-	-
	Totaal	53	100	21	100	74	100

Uit Tabel 27 blijkt dat de bereidheid om ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken naar vzw De Keerkring door te verwijzen, toeneemt naarmate de respondenten voor deze bevraging zelf al contact opnamen met vzw De Keerkring: van iets meer dan drie vierde voor de respondenten die nog nooit of eenmalig contact opnamen tot (bijna) al de respondenten die af en toe of vaak contact opnamen. Wetende dat op één respondent na, al de respondenten die zelf contact opnamen daarover (heel) tevreden waren, ligt deze bevinding in de lijn van de verwachtingen.

Tabel 27: Bereidheid tot informatieverstrekking of doorverwijzing naar vzw De Keerkring en al dan niet zelf contact opgenomen met vzw De Keerkring

		Zelf al contact opgenomen met vzw De Keerkring									
		nooit		eenmalig		af en toe		vaak		Totaal	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Doorverwijzing	zeker wel	20	76.92	7	77.78	13	92.86	6	100	46	83.64
	misschien	6	23.08	2	22.22	1	7.14	-	-	9	16.36
	zeker niet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Totaal	26	100	9	100	14	100	6	100	55	100

Uit elke provincie zijn er één tot drie diensten of organisaties die ‘misschien’ ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken zouden informeren of doorverwijzen naar vzw De Keerkring. Verder inzoomend op het lokaal/regionaal werkingsgebied van vzw De Keerkring, hebben de drie Oost-Vlaamse respondenten die ‘misschien’ zouden doorverwijzen, een werkingsgebied dat buiten dat van vzw De Keerkring ligt of dat overstijgt (cf. koepelorganisatie). Dat betekent dat al de respondenten die in het lokaal/regionaal werkingsgebied van vzw De Keerkring actief zijn, ‘zeker wel’ ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken willen informeren of doorverwijzen naar vzw De Keerkring.

Uitgesplitst naar deelwerking van vzw De Keerkring, ziet het merendeel van de respondenten (84%) hun dienst of organisatie ‘zeker wel of misschien’ **informatie** over de telefonische dienstverlening op te nemen (zie Tabel 28). Hetzelfde geldt voor de online dienstverlening (84%) en voor de ‘stel je vraag’ knop (69%). Ook over de lokaal en regionaal verankerde werkingen van vzw De Keerkring, ziet telkens meer dan de helft van de respondenten hun dienst of organisatie informatie op te nemen. Het spreekt voor zich dat hier de diensten of organisaties met hetzelfde werkingsgebied als vzw De Keerkring in het vizier komen.

Tabel 28: Informatie over de werkingen van vzw De Keerkring in de informatiekanaalen van diensten en organisaties

	zeker wel		misschien		zeker niet		n.v.t. *	n.v.t. **	weet ik niet	Totaal
	n	%	n	%	n	%	n	n	n	n
telefoonnummer van De opvoedingslijn (078/15 00 10) en/of informatie over deze telefonische dienstverlening	36	48.00	27	36.00	1	1.33	5		6	75
e-mailadres, de link naar het contactformulier van De Opvoedingslijn en/of informatie over deze online dienstverlening	32	42.67	31	41.33	2	2.67	4		6	75
de 'stel je vraag knop' op de website van uw dienst	25	34.25	27	36.99	5	6.85	6		10	73
informatie over het spreekuur voor ouders	21	27.63	22	28.95	6	7.89	3	16	8	76
informatie over de groepen met kwetsbare ouders	21	27.63	21	27.63	6	7.89	3	16	9	76
informatie over de vorming voor professionals, ouders enz.	21	27.63	26	34.21	5	6.58	3	12	9	76

* hebben geen infokanaal

** hebben geen aanbod in de regio

Naast informatieverstrekking over het ondersteuningsaanbod van vzw De Keerkring, wordt het bereik van vzw De Keerkring mee bepaald door de mate waarin diensten en organisaties ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken **persoonlijk aanspreken over hun ondersteuningsaanbod**.

Op een paar uitzonderingen na (zie Tabel 29), zien al de respondenten zich in de toekomst een dergelijke doorverwijzingsrol 'zeker wel' of 'misschien' op te nemen voor de telefonische en de online dienstverlening van De Opvoedingslijn (respectievelijk 93.33% en 93.24%). Voor het lokaal/regionaal aanbod van vzw De Keerkring liggen die aantallen iets lager. Desalniettemin ziet nog altijd om en bij twee derde van de respondenten zich voor die werkingen een doorverwijzingsrol op te nemen.

Tabel 29: Doorverwijzingsintentie van diensten en organisaties naar de deelwerkingen van vzw De Keerkring

Ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken persoonlijk aanspreken om ...	zeker wel		misschien		zeker niet		n.v.t. *	n.v.t. **	weet ik niet	Totaal
	n	%	n	%	n	%	n	n	n	n
telefonisch contact op te nemen met De Opvoedingslijn	41	54.67	29	38.67	-	-	2		3	75
online contact op te nemen met De Opvoedingslijn (e-mail, contactformulier of de 'stel je vraag knop')	37	50.00	32	43.24	1	1.35	1		3	74
een beroep te doen op het spreekuur voor ouders	27	35.53	22	28.95	3	3.95	4	18	2	76
deel te nemen aan een oudergroep voor kwetsbare ouders	26	34.67	21	28.00	4	5.33	4	17	3	75
deel te nemen aan een vorming	24	32.00	28	37.33	3	4.00	3	14	3	75

* hebben geen persoonlijk contact

** hebben geen aanbod in de regio

3.3.3 Sterktes van het aanbod van vzw De Keerkring

Aan de respondenten die ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken naar een deelwerking van vzw De Keerkring doorverwezen, vroegen we naar de reden(en) van doorverwijzing. We vroegen hen wat hen in die deelwerking aansprak om daarnaar door te verwijzen. We vroegen hen daarenboven om de opgegeven reden(en) te rangschikken van meest belangrijk (plaats 1) naar minder belangrijk. Beide vragen geven een beeld van de sterktes van het ondersteuningsaanbod van vzw De Keerkring.

Naargelang de deelwerking, is het aantal respondenten dat deze vraag kon beantwoorden sterk verschillend (zie Tabel 30). Ze moesten immers de deelwerking kennen én er iemand naar doorverwezen hebben. De items die door de helft of meer respondenten aangevinkt werden, staan in vet.

Uit het overzicht in Tabel 30 blijkt dat voor elke deelwerking 'vertrouwen in de werking' frequent gescoord wordt. De deskundigheid van de medewerkers, hun aanpak en visie wordt voor het merendeel van de deelwerkingen door de helft of meer van de respondenten als reden voor doorverwijzing opgegeven. Indicaties voor die aspecten vinden we onder meer in de scoring van de items 'samen met ouders antwoorden zoeken', 'concrete tips' en 'luisterend oor'. Een ander sterkte-element dat voor vier van de vijf deelwerkingen hoog scoort is de kostprijs. Die is beperkt (bv. telefoonkost) of bedraagt niets (bv. spreekuur).

Tabel 30: Doorverwijzingsreden(en), wat respondenten in de deelwerking(en) aanspreekt

	Telefoon (n=33)	Online (n=17)	Spreekuur (n=21)	Oudergroep (n=14)	Vorming (n=10)
dienstverlening is gemakkelijk bereikbaar (geen wachtlijst, snel een antwoord, locatie)	31 (1)	15 (2)	13	5	2
beperkte kostprijs (*gratis)	21	17*	19*	7*	1*
anonimiteit	30	13	n.v.t.	n.v.t.	
vertrouwen in kwaliteit van dienstverlening	24	11	19	10 (4)	6 (5)
luisterend oor	28	10	15	9	1
geruststelling geven	22	8	9	8	1
bevestiging geven	20	8	11	9	2
(bijkomende) informatie geven	20	9	8	6	1
concrete tips geven	22	10	12	9	2
deskundig advies geven	19	6	13	7	2
zoeken samen met ouders naar antwoorden	24	9	14	9	2
ze kunnen (verder, beter) doorverwijzen	18	6	11	8	1
deskundigheid van de medewerkers	21	11	11	6	7
respectvolle houding	17	7	8	7	2
onafhankelijkheid medewerkers	16	7	4	4	3
meerwaarde voor ouders	12	2	9	8 (4)	2
ik ken de werking goed	9	4	9	7	3
biedt voldoende ondersteuning (bv. één gesprek, één contact)	7	7	12 (3)	-	-
ken medeweker(s)	3	2	7	2	2
begeleiders kunnen ouders aanmoedigen om elkaar te ondersteunen	-	-	-	7	2
<i>Andere redenen:</i>					
laagdrempelig om naar door te verwijzen	1	-	-	-	-
goed en professioneel antwoord	1	1	-	-	-

(1) meest frequent op plaats 1 (8 resp.) en op plaats 2 (11 resp.)

(2) meest frequent op plaats 1 (7 resp.)

(3) meest frequent op plaats 1 (4 resp.)

(4) meest frequent op plaats 1 (beide items: elk 3 resp.)

(5) meest frequent op plaats 1 (2 resp.)

In de lijn van de verwachtingen is de anonimiteit en de bereikbaarheid voor het merendeel van de respondenten een belangrijk pluspunt van de telefonische en online dienstverlening van De Opvoedingslijn. De goede bereikbaarheid is ook voor het spreekuur een uitgesproken sterktehouder. In het bijzonder voor De Opvoedingslijn, delen verschillende respondenten hun positieve ervaringen met de bereikbaarheid van deze werking:

De Opvoedingslijn is naar mijn weten de meest laagdrempelige weg om ouders met vragen door te verwijzen, voor ouders verspreid over Vlaanderen.

De Opvoedingslijn is laagdrempelig en beschikbaar. Telefonische vragen behandelen we zelf. Enkel vragen per mail sturen we door naar vzw De Keerkring. We zijn zeer tevreden over deze samenwerking en merken steeds een goed en professioneel antwoord te krijgen.

In onze gemeente is geen opvoedingswinkel. Een doorverwijzing naar De Opvoedingslijn geeft geen probleem qua verplaatsing en het is anoniem (minder schaamte), dat is voor veel gezinnen erg belangrijk.

De Opvoedingslijn is anoniem, maar toch direct. Bij een acute nood, op een moment dat het ouders uitkomt, krijgen ze onmiddellijk advies.

De Opvoedingslijn is, zeker in een verlofperiode van de opvoedingswinkel of wanneer we zelf niet bereikbaar zijn, een meerwaarde.

Een respondent beklemtoont het goed en professioneel antwoord dat vzw De Keerkring via hun online dienstverlening weet te verstrekken:

Wij zijn vanuit de opvoedingswinkel heel tevreden over deze samenwerking. Het is niet evident om per mail een goed antwoord te formuleren. Door deze samenwerking kunnen we snel een helder antwoord doorsturen naar de ouders.


Uitgezonderd voor de oudergroepen, scoort telkens minder dan de helft het item 'ik ken de werking goed'. De medewerker(s) kennen wordt voor geen enkele deelwerking door de helft of meer respondenten gerapporteerd. De respondenten voor wie het 'kennen van de medewerker(s)' wel relevant is, zien daardoor vooral hun vertrouwen in de dienstverlening versterkt en zo ook de doorverwijzingsdrempel verlaagd.

Dat is belangrijk voor het vertrouwen [telefonische dienstverlening]. Dat maakt de drempel lager. Als je medewerkers kent, dan verwijst je gemakkelijker door.

Dat overtuigt mij van de goede aanpak voor het spreekuur. Deskundig, betrouwbaar. Doorverwijzen is dan heel laagdrempelig en geeft vertrouwen.

Waar voor de twee deelwerkingen van De Opvoedingslijn, voor het spreekuur en voor de oudergroepen negen of meer items meer dan de helft van de respondenten (mee) overtuigt om ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken naar dat aanbod door te verwijzen, is het aantal (uitschieters) voor het vormingsaanbod beperkter: twee items spreken meer dan de helft van de respondenten aan: de deskundigheid van de medewerkers en de kwaliteit van het aanbod. Al de andere elementen worden door minder dan de helft van de respondenten aangevinkt.

De eerder vermelde deskundigheid van de medewerkers van vzw De Keerkring komt ook uitgesproken naar voren in de antwoorden op de vraag naar wat de respondenten **tevreden** maakt over het **contact met vzw De Keerkring**. Respondenten verwijzen daarbij zowel naar de aanspreekbaarheid en beschikbaarheid van de medewerkers als naar hun basishouding en competenties. Eén van de respondenten wijst uitdrukkelijk op het belang van de deskundigheid voor de ouders: *‘Het is gratis voor de doelgroep, deskundige advies is belangrijk en ze bieden een luisterend oor.’*

<p>Bereikbaarheid/beschikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - laagdrempelig aan te spreken (1) - vlot contact (1) - snel bereikbaar / meteen een reactie op mijn vraag / vlotte respons (3) <p>Competenties/houding</p> <ul style="list-style-type: none"> - samenwerking - deskundig (2) - kennis van het werkveld (1) - professioneel (2) - vriendelijk (onthaal) (3) - behulpzaam (1) - aangename collega (1) - positief contact met de medewerkster van de keerkring (1) - directe info of doorverwijzing (1) - geruststellende antwoorden, een aanzet om weer verder te kunnen (1) 		<p>Samenwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> - duidelijke info aan onze personeelsgroep rond de werking van de Keerkring (1) - bereidheid tot samenwerking (1) - we hebben een goede, fijne samenwerking (4) - regelmatig overleg zodat we weten van elkaar waar we mee bezig zijn. Dossiers doorgeven wanneer we het nodig vinden. Samen naar oplossingen zoeken (1) - constructief contacten die verlopen met oog op welzijn van het kind in kwestie (1) - samen constructieve oplossingen zoeken = verruimend. Gerustheid dat situatie na doorverwijzing in goede handen is (1) - bespreking van gemeenschappelijke casus verliep correct (1) - verdere opvolging (1) - goede inbreng in overleg, engagement in Huis van het Kind, actief betrokken (1)
---	---	--

Schema 1: Positieve elementen in het contact met vzw De Keerkring (cijfers tussen haakjes: aantal respondenten die dat vermelden)

3.3.4 Online ondersteuning die uitbreiding vraagt?

De Opvoedingslijn biedt momenteel online ondersteuning aan door binnen de drie werkdagen elektronisch te antwoorden op elektronisch doorgestuurde vragen. Deze vragen kunnen gesteld worden via e-mail, het contactformulier op Groeimee.be of de ‘stel je vraag knop’ die op verschillende websites terug te vinden is. We vroegen de respondenten of dat aanbod volstaat voor de online dienstverlening.

Van de 74 respondenten die deze vraag beantwoordden, vond het merendeel dat dat aanbod volstaat (62.16%). Ruim een derde (37.84%) vond een bijsturing van deze dienstverlening aangewezen. Van die 28 respondenten onderschrijven er 22 een uitbreiding met een chatfunctie. Eén respondent beklemtoont het belang om de vraagstellers snel te antwoorden, een andere respondent verwijst naar de meerwaarde van een online forum of groeps-chat.

Wij bieden een online dienstverlening waarbij we zo vlug mogelijk antwoorden en ouders appreciëren dit enorm.

Naast individuele chatmomenten (enkel met een hulpverlener) kan het een meerwaarde zijn om een online forum of een groeps-chat te organiseren. Bepaalde doelgroepen zullen daar misschien sneller aan deelnemen of op die manier een vraag stellen dan telefonisch of via mail.

Drie respondenten bevelen andere in te zetten media aan: de ontwikkeling en inzet van een applicatie (1 respondent) en sociale media zoals Facebook (2 respondenten). Ter info geven we mee dat vzw De Keerkring nu reeds actief is op Facebook.

Polsend naar mogelijke verbeteringssuggesties voor vzw De Keerkring is er slechts één respondent die aanstuurt op een verdere uitbreiding van het aanbod van vzw De Keerkring. Op basis van de omschrijving 'een nog meer gedifferentieerd aanbod' is echter niet op te maken of dit enkel verwijst naar het online aanbod, dan wel ook naar andere mogelijke ondersteuningsvormen.

3.4 Samenwerkingspistes

Gelet op de toegenomen aandacht voor samenwerking en in het bijzonder ook het belang van samenwerking voor de werking van vzw De Keerkring (cf. bereik, kwaliteitsbewaking enz.), vroegen we de respondenten naar de wijze waarop zij, hun dienst of organisatie, samenwerking met vzw De Keerkring zien. Daarnaast polsten we ook naar zinvolle ondersteuningsinitiatieven en -pistes om lokaal/bovenlokaal op in te zetten.

3.4.1 Samenwerking met vzw De Keerkring

Van de 75 respondenten die een antwoord gaven op de vraag naar zinvolle pistes voor samenwerking met vzw De Keerkring, ziet het merendeel minstens één of meerdere zinvolle samenwerkingspistes (zie Tabel 31). Eén respondent antwoordt enkel 'weet ik niet' en één respondent antwoordt 'weet ik niet' in combinatie met 'zeker niet'. Daarnaast zijn er zeventien respondenten die voor mogelijke samenwerkingspistes hun twijfel uiten (cf. enkel antwoordcategorie 'misschien').

Tabel 31: Mate waarin respondenten zinvolle samenwerkingspistes met vzw De Keerkring zien

	n	%
enkel zeker wel	5	6.67
minstens een keer zeker wel en misschien	51	68.00
enkel misschien	17	22.67
enkel weet ik niet en zeker niet	1	1.33
enkel weet ik niet	1	1.33
Totaal	75	100

Het merendeel van de respondenten acht een samenwerking zinvol om elkaars aanbod bij ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken bekend te maken of om naar elkaars werking door te verwijzen (zie Tabel 32). Ook het opnemen van een signaalfunctie wordt door een grote meerderheid van de respondenten onderschreven als een zinvolle samenwerkingspiste.

Tabel 32: Aard van (mogelijke) samenwerkingspistes met vzw De Keerkring

	zeker wel	misschien	subtotaal	zeker niet	weet ik niet	Totaal
elkaars aanbod bij ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken bekend maken (bv. website, nieuwsbrief, folder)	42	18	60 84.51%	2 2.82%	9	71
ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken naar elkaars werking doorverwijzen	47	14	61 83.56%	3 4.11%	9	73
samen aanbod opzetten	19	25	44 66.67%	7 10.61%	15	66
vorming, intervisie professionals	10	32	42 63.64%	16 24.24%	8	66
lerend netwerk	11	31	42 63.64%	11 16.67%	13	66
signaalfunctie t.a.v. andere (boven)lokale actoren	27	28	55 82.09%	5 7.46%	7	67
andere piste	10	15	25 40.98%	36 59.02%	-	61

De andere mogelijke samenwerkingspistes worden minder frequent aangevinkt. Aangezien het over meer lokaal/regionaal verankerde initiatieven gaat (cf. samen aanbod opzetten, vorming of intervisie voor professionals, een lerend netwerk opzetten), ligt dat in de lijn van de verwachtingen.

We werken samen binnen ons Huis van het Kind, in de eigen regio. Dat is laagdrempeliger.

Desalniettemin stelt zich de vraag of bijvoorbeeld vorming, intervisie en supervisie over verschillende regio's heen en in alliantie met vzw De Keerkring zinvol kan zijn. Denk bijvoorbeeld aan inhoudelijke expertise (bv. over specifieke thema's, basishouding, bereik, communicatie enz.) die het werkingsgebied overstijgt. In de conclusies en aanbevelingen komen we daar op terug.

Terugkerend naar mogelijke zinvolle samenwerkingspistes met vzw De Keerkring, verwijzen de werkveldactoren die samen met vzw De Keerkring ondersteuningsinitiatieven willen opzetten naar de volgende initiatieven: werkgroep kwetsbare zwangeren, kwetsbare ouders*, HVHK*, opvoedingsuurtje, oudergroepen, spreekuur, werking inloopteams, vormingsactiviteiten*, aanbod voor (vecht)scheidingen. De initiatieven met een * zijn ook present in de lijst van zinvolle vormings- of intervisiemomenten voor professionals. Andere voorbeelden in die themalist zijn: preventie eetstoornissen, rouwverwerking, tot waar reikt gezinsondersteuning en vormingen voor vrijwilligers.

Zowel voor de gezamenlijk op te zetten ondersteuningsinitiatieven als voor de vormings- of intervisiemomenten, vermelden verschillende respondenten dat ze daar in het verleden reeds samen met vzw De Keerkring op inzetten. Anderen zetten de expertise van vzw De Keerkring in voor de eigen ondersteuningsinitiatieven.

De expertise van vzw De Keerkring wordt wel aangesproken voor onze opvoedingsondersteunende publicaties.

Volledigheidshalve vermelden we dat respondenten die samen met vzw De Keerkring een lerend netwerk willen opzetten of dat verder willen zetten, dat in de context van het Huis van het Kind willen doen of specifiek over de groep zwangeren. Andere zinvolle samenwerkingspistes waar respondenten (verder) op willen inzetten zijn: een cultureel aanbod voor kinderen en ouders organiseren, een aanbod voor zwangeren die meer ondersteuning nodig hebben, optimaliseren van de cijfergegevens over de inloopteams, advies voor opvoedingsondersteunende publicaties, folders over vormingen voor de kinderopvang.

Terugkerend naar de mate waarin respondenten samenwerkingspistes als zinvol beoordelen, zoomen we verder in op de zeventien werkveldactoren die voor al de aangevinkte items 'misschien' antwoorden en als het ware over heel de lijn 'in twijfel zijn'. Uit een verdere exploratie blijkt dat het op één na, diensten of organisaties zijn die buiten het lokale/regionale werkingsgebied van vzw De Keerkring actief zijn.

Aan al de respondenten legden we de vraag voor naar elementen die een samenwerking met vzw De Keerkring in de weg (kunnen) staan. Zeventien respondenten (25%) rapporteren geen enkele belemmering en 51 respondenten (75%) geven één of meerdere belemmeringen op. Onvoldoende kennis over de (deel)werking(en) van vzw De Keerkring voert de lijst aan (zie Tabel 33). Volgens een derde van de respondenten (23 respondenten) is dat op het niveau hun dienst of organisatie te situeren. Bijna een vierde (16 respondenten) rapporteert dat ze zelf de (deel)werking(en) niet of onvoldoende kennen.

Verscheidene respondenten geven één of meerdere andere belemmering op. Elf respondenten verwijzen naar de afstand tot de werking van vzw De Keerkring (cf. ze hebben beiden een verschillend werkingsgebied). Zo zijn bijvoorbeeld de oudergroepen niet bereikbaar voor hun doelgroep, maar de online en telefonische hulpverlening wel. Een andere respondent vermeldt dat ze zelf telefonische ondersteuning bieden, maar wel naar elkaar doorverwijzen in vakantieperiodes.

Drie respondenten verwijzen naar een gebrek aan informatie als drempel. Zij vragen zich af wat de impact op de doelgroep is, stellen de vraag of het aanbod van vzw De Keerkring betalend is en of de samenwerking betalend is. Verschillende andere respondenten werpen andere financieel gerelateerde belemmeringen op: Wat is de financiële impact? Het is niet mogelijk om een werking op ons grondgebied op te starten. Een rechtstreeks aanbod voor onze cliënten is enkel via betalend contract mogelijk. Voor één respondent zijn momenteel de samenwerkingsmogelijkheden onvoldoende zichtbaar, maar kan dat in de toekomst misschien veranderen: *'onvoldoende zicht op mogelijkheden, onvoldoende dringende noodzaak en voorlopig andere prioriteiten maar zeker niet onmogelijk als er zich concrete ideeën aandienen.'* Tot slot is er nog een respondent die aan een belemmering een aanbeveling koppelt: *'Er is soms een gebrek aan tijd, niet voor samenwerking, maar door meer samenwerking kan dit probleem aangepakt worden binnen de gemeentelijke diensten.'*

Tabel 33: Elementen die een samenwerking met vzw De Keerkring kunnen belemmeren of in de weg staan (n=51)

	n
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) kent de (deel)werking(en) van vzw De Keerkring niet of onvoldoende	23
ik ken de (deel)werking(en) van vzw De Keerkring niet of onvoldoende	16
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) heeft <i>weinig tot geen</i> ervaring met samenwerking	14
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) is <i>niet overtuigd van de meerwaarde</i> die een samenwerking met vzw De Keerkring kan hebben voor de medewerkers in onze organisatie (bv. we hebben al voldoende andere partners waar we als professional terecht kunnen voor vorming, intervisie, informatie over thema's en doelgroepen enz.)	13
we hebben <i>voldoende andere partners</i> waar we ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken naar kunnen doorverwijzen	9
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) is <i>niet overtuigd van de meerwaarde</i> die de (deel)werking(en) van vzw De Keerkring aan ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken kan bieden	8
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) staat <i>weigerachtig tegenover gelijk welke samenwerking</i>	6
ik heb <i>weinig of geen</i> ervaring met samenwerking	5
ik ben <i>niet overtuigd van de meerwaarde</i> die ze mij als professional kunnen bieden (bv. voor vorming, intervisie, informatie over specifieke thema's, doelgroepen enz.)	4
er is een gebrek aan tijd voor samenwerking	1
ons aanbod volstaat om aan de vragen van ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken tegemoet te komen	1
ik sta weigerachtig tegenover gelijk welke samenwerking	-
ik ben niet overtuigd van de meerwaarde die de (deel)werking(en) van vzw De Keerkring aan ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken kan bieden	-
mijn dienst of organisatie (bv. medewerkers, directieleden enz.) vindt vzw De Keerkring geen betrouwbare partner	-
ik vind vzw De Keerkring geen betrouwbare partner	-

We stellen vast dat respondenten meer frequent een belemmering op dienst- of organisatieniveau rapporteren, dan bij henzelf. Dat doet zich bij de volgende belemmeringen voor:

- weinig tot geen ervaring met samenwerking: 14 tegenover 5,
- niet overtuigd van de meerwaarde voor de medewerkers: 13 tegenover 4,
- niet overtuigd van de meerwaarde voor ouders / opvoedingsverantwoordelijken: 8 tegenover 0,
- weigerachtige houding tegenover gelijk welke samenwerking: 6 tegenover 0.

Voorgaande bevindingen zijn wellicht mee te verklaren door het feit dat voor het invullen van de vragenlijst de medewerker die het dichtste bij de dienstverlening en werking van vzw De Keerkring staat of die in de eigen dienst of organisatie een spilfiguur is in de samenwerking met andere

diensten of organisaties, zich daarvoor opgegeven heeft of daarvoor vanuit de dienst of organisatie aangesproken werd.

Het aantal is beperkt, maar dat toch zes respondenten (11.76%) te kennen geven dat hun dienst of organisatie weigerachtig staat tegenover gelijk welke samenwerking, is opmerkelijk. Te meer omdat het belang en de inzet op samenwerking en overleg de voorbije jaren bijzonder veel aandacht kreeg (zie o.a. regelgeving inzake opvoedingsondersteuning en preventieve gezinsondersteuning). In eerder onderzoek (Nys, 2010), signaleerden actoren uit het werkveld inhoudelijke belemmeringen (bv. er geen meerwaarde in zien, thema leent zich daar moeilijk toe) en praktisch-organisatorische en financiële belemmeringen (bv. te beperkte personeels- en werkingsmiddelen) die overleg en een (goede) samenwerking inzake opvoedingsondersteuning in de weg staan. Wellicht blijven dergelijke belemmeringen voor verschillende diensten en organisaties nog altijd op de voorgrond staan en verklaren zij mee hun weigerachtige houding.

Zoals eerder vermeld, zijn op één respondent na, al de respondenten (heel) tevreden over hun contact met vzw De Keerkring. Een kritische noot die een respondent daarbij vermeldt, is dat vzw De Keerkring soms te beschermend is voor de groep kansarmen. Op de vraag of de respondenten nog verbeter suggesties voor vzw De Keerkring zien, verwijzen drie respondenten naar de samenwerking: een respondent vraagt meer transparantie en samenwerking met privé therapeuten, twee respondenten pleiten voor een continue of jaarlijkse evaluatie van de samenwerking: de samenwerking regelmatig kritisch bekijken en samen met De Keerkring, na de evaluatie van de jaarwerking, verbeter suggesties bespreken.

3.4.2 Initiatieven om lokaal of bovenlokaal rond samen te werken

De bereidheid tot lokale of bovenlokale samenwerking tekent zich bij de bevraagde werkveldactoren op verschillende vlakken af. Voor nagenoeg al de opgegeven initiatieven, vindt het merendeel van de respondenten (61.40% of meer) het zinvol om daar rond samen te werken. Het item 'lerend netwerk' (50%) vormt daar een uitzondering op (zie Tabel 34).

De meeste werkveldactoren (net geen 90%) vinden samenwerking rond de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven zinvol. Andere initiatieven die meer dan 80% van de respondenten zinvol vinden zijn: online informatie en ondersteuning ter beschikking stellen, ondersteuningsinitiatieven voor kansengroepen, de verspreiding van informatiebrochures, folders enz. en themabijeenkomsten. Al de andere initiatieven vindt telkens om en bij twee derde tot om en bij drie vierde van de respondenten zinvol om rond samen te werken.

Uit de antwoorden op de rangschikking in termen van 'meest belangrijkste initiatieven', zetten niet de meest frequent als 'zinvol' gerapporteerde initiatieven de toon. 'Eén loket/informatiepunt waar ouders ondersteund kunnen worden' staat het meest frequent op plaats 1, gevolgd door 'verschillende loket- en informatiepunten waar ouders ondersteund kunnen worden' (8 keer op plaats 1). 'Een ontmoetingsplaats voor ouders en kinderen' staat het meest frequent op plaats 2 (12 keer). Deze drie initiatieven voeren met andere woorden in het domein van opvoedings- en preventieve gezinsondersteuning de prioriteitenlijst aan.

Tabel 34: Relevante initiatieven om lokaal of bovenlokaal rond samen te werken

	zeker nuttig		niet nuttig		weet ik niet		Totaal
	n	%	n	%	n	%	n
bekendmaking ondersteuningsinitiatieven voor ouders	57	89.06	2	3.13	5	7.81	64
online informatie en ondersteuning ter beschikking stellen (bv. via gemeentelijke website, website van www.groeimee.be , http://www.klasse.be/ouders/enz.)	55	87.30	2	3.17	6	9.52	63
verspreiding informatiebrochures, folders enz.	52	85.25	3	4.92	6	9.84	61
ondersteuningsinitiatieven voor kansengroepen	51	87.90	1	1.72	6	10.34	58
bijeenkomsten waar een deskundige een thema bespreekt (bv. thema-avonden)	49	81.67	3	5.00	8	13.33	60
een ontmoetingsplaats voor ouders en kinderen	49	77.78	4	6.35	10	15.87	63
één loket/informatiepunt waar ouders ondersteund kunnen worden	47	75.81	7	11.29	8	12.90	62
beroepskrachten die ouders in het gezin (bij hen thuis) ondersteunen	46	77.97	4	6.78	9	15.25	59
een bibliotheek met boeken, tijdschriften enz. over opvoeden	45	76.27	6	10.17	8	13.56	59
gemeenschappelijk vormings- en intervisieaanbod voor professionals	43	76.79	3	5.36	10	17.86	56
ondersteuning van vrijwilligers	42	76.36	3	5.45	10	18.18	55
bijeenkomsten van een kleine groep ouders die elkaar kennen (bv. familie, vrienden- of kennissenkring) om over de opvoeding te praten	42	70.00	3	5.00	15	25.00	60
een speltheek	41	73.21	5	8.93	10	17.86	56
speelplek(ken) (bv. speeltuin, park, speelbos enz.)	39	68.42	7	12.28	11	19.30	57
(een uitbreiding van het) vrijetijdsaanbod voor kinderen en jongeren	39	68.42	6	10.53	12	21.05	57
vrijwilligerswerking die ouders in het gezin (bij hen thuis) ondersteunen	39	66.10	8	13.56	12	20.34	59
verschillende loket/informatiepunten waar ouders ondersteund kunnen worden	35	61.40	10	17.54	12	21.05	57
lerend netwerk: <i>ontmoeting, kansarmoede / samen zoeken naar goede aanpak en thema's voor vormingen naar ouders toe / huiswerkbegeleiding</i>	8	50.00	2	12.50	6	37.50	16

Aan de hand van een open vraag, polsten we bij de respondenten naar aanbevelingen voor hun eigen dienst of organisatie en naar aanbevelingen voor andere actoren. Verschillende respondenten onderschrijven het belang van bekendmaking van hun werking en ondersteuningsaanbod, bijvoorbeeld:

- meer bekendheid,
- meer transparantie en promotie,
- als we folders of brochures hebben, dan kunnen we die ook naar onze ouders toe gebruiken.

Meer en betere samenwerking is een item dat respondenten zowel in de eigen dienst of organisatie gerealiseerd willen zien, als tussen verschillende diensten en organisaties. Meer concreet formuleren ze de volgende aanbevelingen:

- meer coördinatie tussen de verschillende diensten en domeinen,
- samenwerking van verschillende partners in het Huis van het Kind stimuleren en bekrachtigen,
- nog meer afstemmen tussen partners,
- betere samenwerkingen,
- mogelijkheid ontwikkelen om outreachend te werken in samenwerking met andere actoren in de hulpverlening,
- regelmatig de maatschappelijk werkers er op attent maken dat wij mogelijkheden hebben binnen de samenwerking, dit verdwijnt soms terug naar de achtergrond.

Al dan niet gelinkt aan de (verdere) inzet op samenwerking, formuleren meerdere respondenten de aanbeveling om beter door te verwijzen. Eén respondent verwijst daarbij expliciet naar de sociale kaart: *'Nog meer zicht proberen te krijgen op de sociale kaart zodat therapie en hulp voor meer mensen haalbaar wordt.'*

Verschiedende aanbevelingen verwijzen naar een uitbreiding of aanpassing van het aanbod:

- uitbreiding van laagdrempelig eerstelijnsaanbod voor kinderen/jongeren en opvoedingscontext in onze regio,
- wachtlijstproblematiek ten gevolge van de te beperkte capaciteit,
- de werking en activiteiten van een organisatie verschilt sterk, is afhankelijk van de plaatselijke actoren,
- meer systemisch denken.

Verder beveelt één respondent een personeelsuitbreiding aan en één respondent meer financiële steun voor mensen die therapie nodig hebben.

In dit hoofdstuk lag de klemtoon op het perspectief van het werkveld over de vragen en ondersteuning van ouders en over samenwerking. Het volgende hoofdstuk zet het perspectief van ouders centraal. Wat zijn hun ervaringen inzake ouderschap, opvoeden en ondersteuning? Wat verwachten zij van ondersteuning en zien ze zichzelf daarin een rol op te nemen?

4 Ervaringen en opvattingen van ouders

Om zicht te krijgen op de ervaringen en opvattingen van ouders over opvoeden, het voorkomen van vragen, de betekenis van ondersteuning en de rol die vzw De Keerkring daarin opneemt en in de toekomst zou kunnen opnemen, bevroegen we ouders met kinderen van 0 tot 25 jaar face to face.

Zoals in 2.3.3 vermeld, namen 130 moeder en 55 vaders aan het onderzoek deel. Van die 185 ouders, zoomden 94 ouders voor een deel van de vragen in op hun kind dat jonger was dan twaalf jaar en 91 ouders op hun kind dat twaalf jaar of ouder was. Voor de beschrijving van de bevindingen, houden we deze tweedeling aan, ook voor de verschillende rubrieken, thema's of items waarover de ouders 'globaal' (over al hun kinderen heen) een uitspraak deden (zie o.a. 4.1.1, 4.1.3, 4.2.1 en 4.2.2). In deze beschrijving integreren we daarenboven de bevindingen en getuigenissen van de moeders die we in de focusgroep bevroegen.

4.1 Beleving van het ouderschap en de opvoeding

In de face-to-facebevraging vroegen we op twee manieren naar de beleving van het ouderschap en de opvoeding: (1) in het algemeen, globaal, over al hun kinderen heen en (2) specifiek voor het kind dat het eerste jarig was in hun gezin.

Het spreekt voor zich dat de vragen die peilden naar een globaal oordeel vooraf gingen aan de vragen die zich tot dat ene specifieke kind richtten. In de volgende punten volgen we een thematische indeling, waarbij we telkens aangeven of de bevindingen een globaal oordeel betreffen, dan wel dat ze enkel over (de relatie tot) dat ene kind gaan.

4.1.1 Globale omschrijving van het ouderschap

Ik heb het ook moeilijk gehad. Maar als je kijkt waar dat uw kinderen nu zijn, dan heb ik schitterende kinderen en dan zeg ik tegen mezelf: 'Eigenlijk heb ik het niet slecht gedaan.' Maar ik heb ook altijd hulp van buitenaf gezocht, want alleen kan je het niet. (Anneke, oudergroep)

De ouders kregen de vraag om globaal, over al hun kinderen heen, en in eigen woorden een omschrijving te geven van de beleving van hun ouderschap. Het aantal trefwoorden of beknopte omschrijvingen die ouders bij deze vraag opgeven, is heel gevarieerd: dat aantal varieert van één tot negen of meer (zie Tabel 35).

Tabel 35: Aantal omschrijvingen per respondent (n=185)

Aantal omschrijvingen	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
1	-	-	2	2.20	2	1.08
2	2	2.13	2	2.20	4	2.16
3	20	21.28	15	16.48	35	18.92
4	25	26.60	22	24.18	47	25.41
5	20	21.28	22	24.18	42	22.70
6	10	10.64	9	9.89	19	10.27
7	11	11.70	8	8.79	19	10.27
8	4	4.26	10	10.99	14	7.57
9 of meer	2	2.13	1	1.10	3	1.62
Totaal	94	100	91	100	185	100

Voor de analyse van al de omschrijvingen, kenden we kleurcodes toe die verwezen naar vier hoofdcategorieën: (1) positieve gevoelens, (2) negatieve gevoelens, (3) taken en doelen die aan het ouderschap verbonden zijn en (4) een restcategorie met eerder neutrale, meer algemeen geformuleerde omschrijvingen of omschrijvingen waarvoor niet uit te maken is of die een positieve dan wel negatieve betekenis in zich (kunnen) dragen. Vervolgens wezen we de omschrijvingen aan subcategorieën toe.

Het merendeel van de ouders (126/185 of 68.11%) rapporteert een **combinatie van positieve en negatieve gevoelens**. Opgesplitst naar deelgroep betreft het respectievelijk 61/94 ouders uit de -12 groep (64.89%) en 65/91 ouders uit de 12+ groep (71.43%). Iets minder van een vierde van de respondenten (24.32%, respectievelijk 28 en 17 ouders), drukt zich over heel de lijn positief uit. Bij acht ouders (respectievelijk twee en zes) roept het ouderschap uitsluitend negatieve gevoelens op. Daarnaast zijn er zes respondenten (in elke groep telkens drie) die noch positieve, noch negatieve omschrijvingen gebruiken. Zij gebruiken meer neutrale of algemene bewoordingen of omschrijven hun ouderschap in termen van wat ze daarin doen (bv. verantwoordelijkheid, onvoorwaardelijk, aanwezig zijn, luisterend oor, zorgen voor, nodig zijn, helpen, al dan niet in geval van moeilijkheden).

Deze bevindingen bevestigen de bevindingen van ander onderzoek. In onderzoek bij ouders met jonge kinderen (acht maanden), overheersten positieve gevoelens, maar kwamen ook negatieve gevoelens vrij vaak voor (Rousseau, Van Leeuwen, Hoppenbrouwers, Desoete, Wiersema, & Grietens, 2011). Waar in die oudergroep 3% enkel negatieve gevoelens rapporteerde, bedraagt dat percentage in ons onderzoek 4.32%. Ander onderzoek concludeert dat het merendeel van de ouders opvoeden heel fijn vinden, tevreden zijn over de opvoeding en dat ze wel eens vragen of zorgen hebben bij de opvoeding (zie o.a. Expoo, 2014; Snyers, Colpin, Coenen, 2001; Van Leeuwen, 2009). Het ligt voor de hand dat die vragen en zorgen de beleving van de opvoeding mee kleuren.

In Tabel 36 geven we een overzicht van de meest frequent gerapporteerde gevoelens bij het ouderschap. Bij iets meer dan de helft van de respondenten (51.89%) roept het ouderschap een gevoel van verantwoordelijkheid op. Iets minder dan de helft van de respondenten (48.11%) spreekt

in termen van liefde over hun ouderschap, ruim een derde (39.46%) in termen van ‘blijdschap, vreugde, plezier’ en ruim een vierde (27.57%) in termen van ‘ongerustheid, zorgen maken, bezorgdheid’. De andere omschrijvingen (o.a. stresserend, vermoeiend, ontgoocheling enz.) gelden elk voor minder dan een vijfde van de respondenten. Ander onderzoek bevestigt dat slechts een klein deel van de Vlaamse ouders de opvoeding als stresserend ervaart (zie Expoo, 2014).

Tabel 36: Meest frequent gerapporteerde ‘ouderschapsgevoelens’ (n=94 voor -12 groep, n=91 voor 12+ groep)

	aantal respondenten					
	<i>positief</i>		neutraal		<u>negatief</u>	
	-12	12+	-12	12+	-12	12+
<i>liefde</i>	57	32				
verantwoordelijkheid			51	45		
<i>blijdschap, vreugde, plezier</i>	43	30				
ongerustheid, zorgen maken, bezorgdheid					<u>22</u>	<u>29</u>
<i>gelukkig</i>	21	12				
stress, stresserend					20	14
zorgen voor, zorg dragen voor, zorgzaamheid			15	6		
bang, schrik, angst (bv. niet aankunnen, niet goed doen)					13	15
onzekerheid					12	6
<i>trots, fier</i>	11	20				
problemen, moeilijkheden, niet gemakkelijk					11	16
vermoeiend					8	6
triestig, verdriet, ontdaan, ontgoocheling					4	8

Uit het overzicht in Tabel 36 en de ‘word clouds’ in Figuur 1 en Figuur 2, blijkt dat de ouders uit de twee subgroepen quasi hetzelfde patroon volgen: de meest frequent gerapporteerde positieve, neutrale en negatieve omschrijvingen lopen grotendeels parallel. Dat neemt niet weg dat beide groepen zich ook meer of minder in bepaalde omschrijvingen uitdrukken. ‘Trots, fier’ wordt bijvoorbeeld verhoudingsgewijs frequenter gerapporteerd door de 12+ groep. Hetzelfde geldt voor de omschrijvingen ‘ongerustheid, zorgen maken, bezorgdheid’ en ‘problemen, moeilijkheden, niet gemakkelijk’. Omschrijvingen zoals ‘liefde’, blijdschap, vreugde, plezier’, ‘gelukkig’, maar ook ‘stress, stresserend’ en ‘onzekerheid’ wordt verhoudingsgewijs meer door de -12 groep opgegeven.

Dat laat ons vermoeden dat de opvoedingsbeleving van ouders geen statisch gegeven is, maar evolueert naargelang hun ouderschap vordert, naargelang hun kinderen ouder worden. De eigen omschrijvingen van de ouders laten op zijn minst toe om de aanname dat de ouderlijke opvoedingsbeleving niet verschilt naargelang de leeftijd van de kinderen (zie bv. Expoo, 2014) ter discussie te stellen. We vinden daarvoor ook aanwijzingen in de vaststelling dat bij ouders van heel jonge kinderen (zie Rousseau e.a., 2011) positieve gevoelens de eerste vier plaatsen van ‘meest frequent gerapporteerde gevoelens’ innemen (49% plezierig, 43% gelukkig, 33% verantwoordelijk en 31% moedergevoel) en dat bij de 12+ groep van ons onderzoek, het negatief gevoel ‘ongerustheid, zorgen maken, bezorgdheid’ de vierde plaats inneemt (zie Tabel 36).



Figuur 1: Omschrijvingen ouderschap in de -12 groep (n=94)



Figuur 2: Omschrijvingen ouderschap in de 12+ groep (n=91)

4.1.2 Opvoedingsbeleving van het kind dat het eerste jarig was in het gezin

Op de vraag hoe ouders de opvoeding ervaren van het kind dat het eerste jarig was, is 'niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk', het meest voorkomend antwoord (zie Tabel 37). Dat om en bij een derde van de ouders de opvoeding als (heel) gemakkelijk ervaart, ligt in de lijn van ander onderzoek (Expoo, 2014). Het aantal ouders dat de opvoeding (heel) gemakkelijk ervaren ligt beduidend hoger dan zij die (heel) moeilijk antwoordden. Desalniettemin ervaart 18.09% (-12 groep) tot 25.27% (12+ groep) de opvoeding als (heel) moeilijk. Het laatst vermelde percentage ligt beduidend hoger dan het percentage (17%) in de review 'Opvoedingsondersteuning bij ouders van jongeren' (2014).

Tabel 37: Hoe ouders de opvoeding van dit ene kind ervaren (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel gemakkelijk	9	9.57	4	4.40	13	7.03
gemakkelijk	26	27.66	26	28.57	52	28.11
niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk	42	44.68	38	41.76	80	43.24
moeilijk	12	12.77	16	17.58	28	15.14
heel moeilijk	5	5.32	7	7.69	12	6.49
Totaal	94	100	91	100	185	100

Bij deze vraag naar de opvoedingsbeleving van één van hun kinderen, scoren meer respondenten de categorie 'niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk' dan dat ze 'deels wel, deels niet' scoren bij de stelling 'dat opvoeden nu eenmaal moeilijk is' (zie verder, Tabel 44 en Tabel 45). Dat geldt zowel voor de -12 groep als voor de 12+ groep.

Daarenboven heeft het antwoordprofiel zich als het ware gespiegeld: de groep respondenten die (zeker) niet akkoord gaat met de stelling is kleiner dan de groep die (zeker) wel akkoord is en opvoeden met andere woorden als moeilijk beoordeelt. Dat ze daarbij de opvoeding globaal moesten beoordelen en zodoende de opvoeding van al hun kinderen (cf. afstemming op al hun kinderen, op de omgang tussen de kinderen enz.) mee in rekening konden nemen, kan verklaren waarom het globale oordeel over de opvoeding minder frequent positief is.

In beide groepen is het merendeel van de ouders (om en bij de 60%) tevreden over de opvoeding van hun kind (zie Tabel 38). Telkens iets minder dan 20% is heel tevreden. Dat maakt dat over beide groepen heen 81.08% (heel) tevreden is. De percentages voor de categorie 'niet tevreden, niet ontevreden' bedragen 11.70% voor de -12 groep en 18.68% voor de 12+ groep. Slechts een beperkt aantal ouders zeggen (heel) ontevreden te zijn. Zij situeren zich vooral in de -12 groep.

Tabel 38: Mate van tevredenheid over de opvoeding van dit ene kind (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel tevreden	18	19.15	17	18.68	35	18.92
tevreden	60	63.83	55	60.44	115	62.16
niet tevreden, niet ontevreden	11	11.70	17	18.68	28	15.14
ontevreden	5	5.32	1	1.10	6	3.24
heel ontevreden	-	-	1	1.10	1	0.54
Totaal	94	100	91	100	185	100

Uit verdere analyse blijkt dat van de 80 ouders die de opvoeding als 'niet gemakkelijk, niet moeilijk' ervaren, er 70 toch tevreden tot heel tevreden zijn over de opvoeding. Van de 40 ouders die ervaren dat de opvoeding 'moeilijk tot heel moeilijk' is, scoren zeventien ouders de categorie 'niet tevreden, niet ontevreden' en achttien 'tevreden tot heel tevreden'. De opvoeding als (heel) moeilijk ervaren belet met andere woorden heel wat van deze ouders niet om tevreden te zijn over de opvoeding. Dat laat vermoeden dat ouders een zeker vertrouwen uitstralen en beoordelen dat ze (naar behoren) met die moeilijkheden om kunnen gaan.

Hetzelfde geldt voor het voorkomen van moeilijkheden in de ontwikkeling van het kind (zie Tabel 39): het merendeel van de ouders met een kind met moeilijkheden (58/76 of 76.32%), is tevreden tot heel tevreden over de opvoeding van dat kind.

Tabel 39: Opvoedingsbeleving en al dan niet moeilijkheden in de ontwikkeling van het kind (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

		moeilijkheden in de ontwikkeling van dit kind			geen moeilijkheden in de ontwikkeling van dit kind		
		-12	12+	Totaal	-12	12+	Totaal
		n	n	n	n	n	n
tevredenheid over de opvoeding van dit kind	(heel) tevreden	21	37	58	57	35	92
	niet tevreden, niet ontevreden	5	9	14	6	8	14
	(heel) ontevreden	2	2	4	3	0	3
	Totaal	28	48	76	66	43	109
de opvoeding van dit kind is ...	(heel) gemakkelijk	8	7	15	27	23	50
	niet gemakkelijk, niet moeilijk	10	23	33	32	15	47
	(heel) moeilijk	10	18	28	7	5	12
	Totaal	28	48	76	66	43	109

De koppeling van het al dan niet voorkomen van moeilijkheden in de ontwikkeling van het kind met de mate waarin ze opvoeding als (heel) gemakkelijk tot (heel) moeilijk ervaren geeft een meer diffuus beeld: 33 van de 76 ouders met een kind met moeilijkheden (43.42%) ervaren de opvoeding als 'niet gemakkelijk, niet moeilijk', 28 van de 76 (36.84%) als (heel) moeilijk en vijftien van de 76 (19.73%) als (heel) gemakkelijk. Daarnaast blijkt dat twaalf van de 109 ouders die geen moeilijkheden in de ontwikkeling van hun kind rapporteren (11%), desalniettemin de opvoeding als (heel) moeilijk ervaren en 47 van de 109 ouders (43.12%) als 'niet gemakkelijk, niet moeilijk'.

4.1.3 Vragen of zorgen in het algemeen

We vroegen de respondenten om zich globaal (over al hun kinderen heen) uit te spreken over de mate waarin ze tot nu toe vragen of zorgen hebben gehad. Om en bij de helft van de ouders heeft af en toe een vraag gehad bij de opvoeding van hun kind(eren) (zie Tabel 40). Het is een minderheid (om en bij de 10%) die een enkele keer of nog nooit daarover een vraag heeft gehad. Ruim een derde rapporteert vaak tot heel vaak vragen te hebben gehad. Verhoudingsgewijs hebben ouders uit de 12+ groep meer frequent 'heel vaak' vragen gehad bij de opvoeding van hun kind(eren) (21.98% tegenover 13.83%).

Tabel 40: Ooit vragen gehad bij de opvoeding van hun kind(eren) (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel vaak	13	13.83	20	21.98	33	17.84
vaak	22	23.40	20	21.98	42	22.70
af en toe	51	54.26	40	43.96	91	49.19
een enkele keer	6	6.38	9	9.89	15	8.11
nog nooit	2	2.13	2	2.20	4	2.16
Totaal	94	100	91	100	185	100

Ruim een derde van de ouders (39.46%) heeft zich af en toe zorgen gemaakt over het gedrag van hun kind(eren) (zie Tabel 41). Tellen we daarbij de respondenten die zich vaak tot heel vaak zorgen hebben gemaakt, dan komen we op iets minder dan drie vierde van de respondenten uit (73.51%).

Tabel 41: Ooit zorgen gemaakt over het gedrag van hun kind(eren) (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel vaak	10	10.64	16	<u>17.58</u>	26	14.05
vaak	14	14.89	23	25.27	37	20.00
af en toe	37	39.36	36	39.56	73	39.46
een enkele keer	21	22.34	11	12.09	32	17.30
nog nooit	12	<u>12.77</u>	5	<u>5.49</u>	17	9.19
Totaal	94	100	91	100	185	100

Onderlijnde percentages: ter vergelijking met de onderlijnde percentages in Tabel 42

Tegenover de 12+ groep geeft de -12 groep verhoudingsgewijs frequenter aan zich 'een enkele keer zorgen te hebben' gemaakt. Voor de antwoordcategorie 'vaak' doet zich het omgekeerde voor: de 12+ groep rapporteert verhoudingsgewijs frequenter 'vaak' dan de -12 groep. Dat kan toegeschreven worden aan het feit dat de 12+ groep beduidend meer moeilijkheden in de ontwikkeling gesignaleerd dan in -12 groep (52.75% tegenover 29.79%, supra, 0).

In de lijn van de verwachtingen, is het percentage ouders dat zich over het gedrag van hun kind(eren) nog nooit zorgen heeft gemaakt (9.19%), hoger dan het percentage ouders dat nog nooit vragen heeft gehad bij de opvoeding (2.16%). Zoals eerder al aangehaald heeft nagenoeg elke ouder wel eens vragen bij de opvoeding en kunnen we 'zorgen maken over het gedrag van hun kind(eren)' als een meer uitzonderlijke situatie beschouwen.

Iets minder dan de helft van de respondenten heeft zich af en toe zorgen gemaakt over het omgaan met hun kind(eren) (zie Tabel 42). Het percentage ouders dat zich daarover nog nooit zorgen heeft gemaakt schommelt rond de 10%. De frequentieverdeling van de antwoorden 'vaak' en 'een enkele keer' ligt in de lijn van de verdeling bij de vraag naar zorgen over het kindgedrag, zij het dat de verschillen nu nog groter zijn. Dubbel zoveel ouders uit de 12+ groep rapporteren zich 'vaak' zorgen gemaakt te hebben over het omgaan met de kinderen, dan ouders uit de min 12 groep. Meer dan drie keer zoveel ouders uit de min 12 groep dan ouders uit de 12+ groep scoren 'een enkele keer'.

Tabel 42: Ooit zorgen gemaakt over omgaan met kind(eren) (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel vaak	9	9.57	9	<u>9.89</u>	18	9.73
vaak	12	12.77	23	25.27	35	18.92
af en toe	43	45.74	42	46.15	85	45.95
een enkele keer	21	22.34	6	6.59	27	14.59
nog nooit	8	<u>8.51</u>	10	<u>10.99</u>	18	9.73
niet bekend	1	1.06	1	1.10	2	1.08
Totaal	94	100	91	100	185	100

Onderlijnde percentages: ter vergelijking met de onderlijnde percentages in Tabel 41

Waar we voor de totale groep de percentages van al dan niet zorgen over het gedrag van hun kind(eren) en over het omgaan met hun kind(eren) grotendeels parallel lopen, zien we uitgesplitst naar deelgroep een aantal opmerkelijke verschillen (zie onderlijning in Tabel 41 en Tabel 42). Zo is in de 12+ groep, het aantal ouders dat zich heel vaak zorgen maakt over het gedrag, bijna dubbel zo groot als het aantal ouders dat zich heel vaak zorgen maakt over het omgaan met hun kind(eren) (17.58% tegenover 9.89%).

Daarnaast stellen we vast dat het aantal ouders dat zich nog nooit zorgen heeft gemaakt over het omgaan met hun kind(eren) bijna dubbel zo groot is als het aantal dat zich nog nooit zorgen heeft gemaakt over het gedrag van hun kind(eren) (10.99% tegenover 5.49%). In de -12 groep heeft evenwel een derde meer ouders zich nog nooit zorgen gemaakt over het gedrag van hun kind(eren), dan over het omgaan met hun kind(eren).

Ter vergelijking geven we mee dat uit het JOnG!-onderzoek bleek dat ouders van 6- en 12-jarigen zich significant meer zorgen maken over het gedrag van hun kind dan over de opvoeding (Dierckx, Snoeck, Tambuyzer, Roelants, Van Leeuwen, Desoete, Wiersema, De Cock, & Hoppenbrouwers, 2014). We zien deze bevinding het sterkst weerspiegeld in de data van de 12+ groep. Bijna dubbel zoveel ouders van die groep hebben 'heel vaak' zorgen gehad over het gedrag van hun kind(eren) dan over het omgaan met hun kind(eren) (cf. 17.58% tegenover 9.89%).

4.1.4 Vragen of zorgen over het kind dat het eerste jarig was in het gezin

Het merendeel van de ouders antwoordt bevestigend op de vraag of ze wel eens vragen of zorgen hebben gehad bij de opvoeding van het kind dat het eerste jarig was in hun gezin. Slechts acht van de 185 ouders (allemaal uit de -12 groep) heeft tot op heden over geen enkel thema een vraag of zorg gehad. Voor het merendeel van de thema's is het aantal ouders dat vragen rapporteert (iets) hoger in de 12+ groep dan in de -12 groep.

Globaal, over de beide deelgroepen heen, is de top drie van **vragen** (zie Tabel 43): aanpak van de opvoeding (43.24%), sociaal emotionele ontwikkeling (34.59%) en (moeilijk of storend) gedrag van het kind (30.27%). Zij worden evenwel op de voet gevolgd door vragen over de schoolse ontwikkeling (29.73%). In de 12+ groep staat dit thema trouwens op de derde plaats en neemt het met andere woorden de plaats in van het thema (moeilijk of storend) gedrag van het kind.

Peilend naar het voorkomen van **zorgen**, staat de sociaal-emotionele ontwikkeling en de schoolse ontwikkeling voor beide groepen respectievelijk op plaats een (48.65%) en plaats twee (38.38%). In de 12+ groep komen zorgen over de schoolse ontwikkeling beduidend meer frequent voor dan in de -12 groep (46.15% tegenover 30.85%). Net geen derde van de ouders (32.97%) heeft wel eens zorgen gehad over de financiële situatie van het gezin. In de -12 groep staan zorgen over de financiële gezinssituatie op de gedeelde tweede plaats en wordt dit gevolgd door zorgen over de aanpak van de opvoeding. In de 12+ groep vervolledigen zorgen over de vrijetijdsbesteding van het kind de top drie. Twee keer zoveel ouders uit de 12+ groep (39.56%) als uit de -12 groep (18.09%) rapporteren dat ze zich daarover wel eens zorgen gemaakt hebben. Voor dit thema tekent zich dezelfde verhouding af voor 'wel eens vragen gehad' (21.98% tegenover 10.64%).

Globaal, over de twee deelgroepen heen, geven ouders voor het merendeel van de thema's frequenter aan zorgen te hebben gehad dan vragen. Dat laat vermoeden dat vragen en zorgen niet zomaar op een continuüm te plaatsen zijn. Het ontkracht de stelling dat zorgen pas aan de orde zijn als vragen geen voldoende of adequaat antwoord gekregen hebben. Voor de thema's 'aanpak van de opvoeding' en '(moeilijk of storend) kindgedrag' scoort 'wel eens vragen gehad' hoger dan 'wel eens zorgen gehad'. Dat kan wijzen op een zeker vertrouwen bij ouders in termen van bijvoorbeeld 'ik zie mij daarmee om te gaan', 'dat gedrag is tijdelijk', 'dat hoort er bij'. Vragen krijgen in deze dan veeleer de betekenis van 'het (nog) beter willen doen', 'meer informatie willen om het (nog) beter te kunnen doen'.

Tabel 43: Thema's waarover ouders vragen hebben gehad of zich zorgen hebben gemaakt (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

	wel eens vragen gehad				wel eens zorgen gehad			
	-12 groep n	12+ groep n	Totaal		-12 groep n	12+ groep n	Totaal	
			n	%			n	%
sociaal-emotionele ontwikkeling van kind (bv. contact met andere kinderen, vrienden, zich niet goed in zijn vel voelen enz.)	30	34	64	34.59	42	48	90	48.65
lichamelijke ontwikkeling van kind	23	16	39	21.08	19	21	40	21.62
schoolse ontwikkeling van kind (bv. huiswerkbegeleiding, leerproblemen, pesten, schoolkeuze enz.)	24	31	55	29.73	29	42	71	38.38
aanpak van de opvoeding	44	36	80	43.24	26	33	59	31.89
(moeilijk of storend) kindgedrag	35	21	56	30.27	24	23	47	25.41
vrijtijdsbesteding van dit kind	<u>10</u>	<u>20</u>	30	16.22	<u>17</u>	<u>36</u>	53	28.65
impact van een gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner enz.)	17	16	33	17.84	23	23	46	24.86
financiële situatie van het gezin	7	21	28	15.14	29	32	61	32.97
materiële leef- of woonsituatie van gezin	9	12	21	11.35	21	22	43	23.24
relatie met partner	8	14	22	11.89	16	15	31	16.76
relatie met mensen uit de nabije omgeving (bv. familie, vrienden, kennissen, burens enz.)	7	15	22	11.89	23	11	34	18.38
relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz.	16	19	35	18.92	15	14	29	15.68
ander thema	1	1	2	1.08	4	1	5	2.70

Bij de verschillende thema's konden de ouders een meer specifieke omschrijving van de ervaren vragen of zorgen geven. Ouders uit de 12+ groep maakten meer van die mogelijkheid gebruik dan ouders uit de -12 groep. Zoals eerder al vermeld, hadden ze voor het merendeel van de thema's meer vragen. Hieronder volgt een meer schematisch overzicht van die omschrijvingen. Als een thema meer dan één keer werd vermeld, dan staat het aantal tussen haakjes.

	-12 groep	12+ groep
 sociaal- emotionele ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> - scheidingsangst - omgang/contact met anderen (3): in grote groep, in nieuwe sociale situaties, nieuwe instanties - eenzaam, uitgesloten zijn - faalangst (in de klas) - schoolattitude - scheiding ouders - kinderopvang - na slechte ervaring met crèche 	<ul style="list-style-type: none"> - vorm van verlatingsangst - contact met anderen: nieuwe contacten, weinig contacten op school, geen vrienden van dezelfde leeftijd, rijke vrienden, nooit of zelden uitgaan (cf. is 18 jaar), weinig vrienden (cf. verlegen) - verliefdheid - gesloten / niet zo open als vroeger als het over negatieve dingen gaat / moeilijk praten over gevoelens / teruggetrokken / in zichzelf gekeerd - dubbele identiteit - controleverlies - pesten (2) - zelfvertrouwen - zich niet goed in vel voelen - leerachterstand - geen/weinig contact met vader

	-12 groep	12+ groep
schoolse ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> - schoolkeuze (2) - ontwikkeling - leerproblemen - huiswerk 	<ul style="list-style-type: none"> - spreekachterstand - studies - ADD: niet veel leren maar het toch wel kunnen, taken niet afwerken of op het laatste moment, niet consequent omgaan met medicatie, wanorde ... - dyslexie, ADD, bij overstap naar hogeschool - dyslexie - schoolmoe - leerproblemen - schoolprestaties: onderpresteren / te weinig studeren - omgaan met schoolgerelateerde stress - uitstelgedrag - concentratieproblemen - eindwerk - niveau van de school te hoog - wordt gepest - schoolkeuze - verandert van school

	-12 groep	12+ groep
aanpak van de opvoeding	<ul style="list-style-type: none"> - algemeen - in dagdagelijks leven - soms in moeilijke periodes - therapie - gedragsmatig - zindelijkheid - eenzaam, uitgesloten zijn 	<ul style="list-style-type: none"> - zoeken naar juiste aanpak i.v.m. karakter - is het wel de juiste aanpak? - hoe omgaan met zijn gedrag - altijd, bij alle kinderen hetzelfde - toegeeflijkheid - straffen maakt het erger - te veel bezig met het ondersteunen van het schoolse, de ergotherapeute heeft aangeraden om het los te laten - onderpresteren op school - zijn wij oorzaak van het gebrek aan zelfvertrouwen? - adolescentiecrisis op latere leeftijd

	-12 groep	12+ groep
(moeilijk of storend) gedrag van kind	<ul style="list-style-type: none"> - vraag naar eten - niet aanvoelen van gevoelens van anderen - druk, moeilijke concentratie - agressie - pestgedrag 	<ul style="list-style-type: none"> - te veel achter de computer, moeilijk neen accepteren - dubbele identiteit - constant repeteren - woede-aanvallen - pubertijd reageren - lichte vorm van autisme - door ADHD, ASS ...

	-12 groep	12+ groep
lichamelijke ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> - groter dan gemiddeld, maar mager - gewicht - motoriek - hormonaal - klompvoetjes 	<ul style="list-style-type: none"> - groei / fysiek achteruit / te snelle groei: vaak peesscheuren en gewrichtsklachten / klein voor zijn leeftijd / zoon dacht dat hij lichamelijk niet normaal ontwikkelde - aangeboren afwijking geslachtsorgaan: moeilijkheden bij seksuele contacten: zou, dit relaties in de weg kunnen staan - rijp - lomp - slaapt slecht - hoofdpijn (maar verbetert) - knie

	-12 groep	12+ groep
vrijtijdsbesteding	<ul style="list-style-type: none"> - wil niet naar de Chiro - motorisch minder sterk 	<ul style="list-style-type: none"> - onsportief, passief - niet sociaal - ze gaat niet uit, heeft geen contacten buiten de school - altijd dezelfde hobby 'batman' - te veel op de computer - veel tijd op het internet - playstation: isolatie - gsm, computer, tv - waar is hij? wat doet hij? - cannabis - voetbaltrainer verkeerde manier van omgaan met kinderen

Van de vijf andere thema's waarover ouders vragen of zorgen hebben gehad, verwijzen er twee naar de (gewijzigde) gezinsrelaties: over de relatie met de ex-partner (cf. duwt zoon weg?) en over een kind dat zijn vaderfiguur onregelmatig ziet. Andere vragen of zorgen betreffen de toekomst, het zelfvertrouwen van de moeder en de balans gezin-werk-sociaal leven (cf. zelf meer ontspannen kunnen functioneren).

4.2 De betekenis van ondersteuning

Wat mij op mijn gemak stelt? Het feit dat andere ouders ook problemen hebben met kinderen. Dat je weet dat je niet alleen staat. Of ik ben niet één of andere alien. Want de meeste mensen hebben problemen met de kinderen. Dat stelt je toch wel op uw gemak. (Bonny, oudergroep)

4.2.1 Een te overbruggen stap naar ondersteuning?

Ouders kunnen op verschillende manieren ondersteund worden bij de opvoeding. Ze kunnen met mensen uit hun nabije netwerk praten, ten rade gaan bij professionals, informatie opzoeken of lezen in boeken, op websites enz. Wat mogelijk is, stemt echter niet altijd overeen met wat ouders wensen of ouders effectief doen. Vraag is hoe ouders tegenover ondersteuning staan en hoe ze de stap naar ondersteuning ervaren.

Overwegend positief oordeel over 'een beroep doen op ondersteuning'

Uit de antwoorden op de stellingen die peilden naar hun oordeel over 'een beroep doen op ondersteuning', blijkt dat beide respondentengroepen zich overwegend positief uitlaten over ondersteuning bij de opvoeding (zie Tabel 44 en Tabel 45). De stellingen die tekortkomingen van ouders en gezinnen of de negatieve effecten van ondersteuning belichten, worden overwegend ontkracht. Stellingen die de mogelijkheden van ondersteuning en de positieve dimensies van ouderschap belichten, worden overwegend onderschreven.

Tabel 44: Op ondersteuning bij de opvoeding een beroep (moeten) doen: houding van ouders van de -12 groep (n=94)

	(zeker) wel		deels wel, deels niet		(zeker) niet		geen mening	niet bekend
	n	%	n	%	n	%	n	n
dat opvoeden nu eenmaal moeilijk is	49	52.13	35	37.23	9	9.57	1	-
dat je opvoeden niet alleen kan doen	41	43.62	29	30.85	23	24.47	1	-
dat kinderen het je nu eenmaal moeilijk kunnen maken	45	47.87	34	36.17	13	13.83	2	-
dat je als ouder gefaald hebt	11	11.70	18	19.15	64	68.09	1	-
dat je geen goede ouder bent	5	5.32	9	9.57	78	82.98	1	2
dat je niet genoeg zelfvertrouwen hebt	15	15.96	22	23.40	55	58.51	2	-
dat je jezelf te veel bloot geeft aan anderen, aan buitenstaanders	17	18.09	16	17.02	60	63.83	1	-
dat je je gezin te kijk zet	10	10.64	16	17.02	67	71.28	1	-
dat je je kinderen te kijk zet	12	12.77	11	11.70	69	73.40	2	-
dat je anderen onnodig betreft bij wat erin het gezin gebeurt	5	5.32	16	17.02	71	75.53	2	-
dat het toch niet helpt, dat anderen je toch niet kunnen helpen	4	4.26	11	11.70	76	80.85	3	-
dat je het beste wil voor je kind	91	96.81	2	2.13	-	-	1	-
dat je een goede ouder bent	72	76.60	15	15.96	6	6.38	1	-
dat je als ouder altijd iets van anderen kan opsteken	84	89.36	7	7.45	2	2.13	1	-
dat alle gezinsleden er baat kunnen hebben	78	82.98	10	10.64	3	3.19	1	2
dat je open staat voor een andere aanpak	73	77.66	15	15.96	4	4.26	2	-
dat je bijdraagt tot een goede sfeer in het gezin	66	70.21	21	22.34	6	6.38	1	-
dat iedereen in het gezin er beter van wordt	65	69.15	23	24.47	4	4.26	1	-
ander gevoel of element	12	12.77	-	-	-	-	-	-

Tabel 45: Op ondersteuning bij de opvoeding een beroep (moeten) doen: houding van ouders van de 12+ groep (n=91)

	(zeker) wel		deels wel, deels niet		(zeker) niet		geen mening
	n	%	n	%	n	%	n
dat opvoeden nu eenmaal moeilijk is	54	59.34	26	28.57	10	10.99	1
dat je opvoeden niet alleen kan doen	38	41.76	24	26.37	27	29.67	2
dat kinderen het je nu eenmaal moeilijk kunnen maken	50	54.95	30	32.97	10	10.99	1
dat je als ouder gefaald hebt	10	10.99	25	27.47	56	61.54	1
dat je geen goede ouder bent	7	7.69	16	17.58	65	71.43	2
dat je niet genoeg zelfvertrouwen hebt	21	23.08	19	20.88	50	54.95	1
dat je jezelf te veel bloot geeft aan anderen, aan buitenstaanders	23	25.27	14	15.38	52	57.14	2
dat je je gezin 'te kijk' zet	12	13.19	14	15.38	64	70.33	1
dat je je kinderen 'te kijk' zet	12	13.19	13	14.29	64	70.33	2
dat je anderen onnodig betreft bij wat erin het gezin gebeurt	5	5.49	13	14.29	71	78.02	2
dat het toch niet helpt, dat anderen je toch niet kunnen helpen	7	7.69	14	15.38	69	75.82	1
dat je het beste wil voor je kind	85	93.41	4	4.40	1	1.10	1
dat je een goede ouder bent	64	70.33	21	23.08	5	5.49	1
dat je als ouder altijd iets van anderen kan opsteken	73	80.22	14	15.38	3	3.30	1
dat alle gezinsleden er baat kunnen hebben	73	80.22	13	14.29	4	4.40	1
dat je open staat voor een andere aanpak	73	80.22	13	14.29	4	4.40	1
dat je bijdraagt tot een goede sfeer in het gezin	67	73.63	19	20.88	4	4.40	1
dat iedereen in het gezin er beter van wordt	57	62.64	28	30.77	4	4.40	1
ander gevoel of element	7	7.69	-	-	-	-	-

Bij de stelling 'dat je niet genoeg zelfvertrouwen hebt' (cf. respectievelijk door 58.51% en 54.95% ontkracht), valt op dat respectievelijk 23.40% en 20.88% het daar 'deels wel, deels niet' mee eens is. Dat minder uitgesproken oordeel, geldt ook voor de items 'dat kinderen het je nu eenmaal moeilijk kunnen maken' (36.17% en 32.97%), 'dat opvoeden nu eenmaal moeilijk is' (37.23% en 28.57%) en 'dat je opvoeden niet alleen kan doen' (30.85% en 26.37%). Een respectabel aantal ouders drukt zijn twijfel uit over de bijdrage van ondersteuning tot de goede sfeer in het gezin (22.34% en 20.88%) en twijfelt over de meerwaarde voor elk gezinslid (24.47% en 30.77%). In de 12+ groep scoort 'deels wel, deels niet mee eens' betrekkelijk hoog voor het item 'dat je een goede ouder bent' (23.08%).

Andere gevoelens of elementen die ouders uit de -12 groep aan ondersteuning relateren zijn vooral positieve beoordelingen: erkenning krijgen, bijdrage tot verandering bij de kinderen, kunnen ventileren aan neutrale personen en neutrale feedback krijgen, draaglast verdelen, niet alles zelf weten, niet alle antwoorden hebben, het zo goed mogelijk willen doen. Slechts twee respondenten verwijzen naar (bijkomende) negatieve aspecten van ondersteuning: beklemming of belastend gevoel van ondersteuning en de ondermijning van de eigen trots.

Net zoals in de -12 respondentengroep hebben de andere gevoelens of elementen die ouders uit de 12+ groep aan ondersteuning relateren vooral een positieve connotatie: opluchting, de steun die je nodig hebt, dat het *[de opvoeding, problemen]* te specifiek is om het zelf nog te weten, dat je niet het goede voorbeeld hebt gehad en het helemaal anders wil doen, nooit het professionalisme van de ondersteunende persoon onderschatten. Een enkele keer krijgt 'op ondersteuning een beroep (moeten) doen' een negatieve lading, namelijk 'dat je geen vertrouwen hebt'.

Een gemakkelijke of moeilijke stap om op ondersteuning een beroep te doen?

Met de groep ook, dat was al een hele drempel om in die groep te stappen. Als ik hier dan de eerste keer was dan zei ik 'Waarom heb ik dat niet eerder gedaan?' En nu, het juiste ding weet ik niet, maar ik ben daar al over. Gewoon, als ik dat echt wil, dan doe ik dat. (Monique, oudergroep)

Zien we de overwegend positieve beoordeling van 'op ondersteuning een beroep doen' (cf. supra), weerspiegeld in de mate waarin ouders het gemakkelijk of moeilijk ervaren om zelf op ondersteuning een beroep te doen?

Waar het voor ruim een derde van de ouders uit de -12 groep (39.36%) gemakkelijk tot heel gemakkelijk is om bij de opvoeding de stap naar ondersteuning te zetten, loopt dat percentage in de 12+ groep op tot 54.95% (zie Tabel 46). Het aantal ouders voor wie die stap 'niet gemakkelijk, niet moeilijk' is, gaat van 24.18% (12+ groep) tot 32.98% (-12 groep). Dat alles maakt dat de stap naar ondersteuning voor een respectabel aantal ouders (24.32%) moeilijk tot heel moeilijk is. Uitgesplitst naar leeftijd, is dat percentage het hoogste voor de -12 groep (27.66% tegenover 20.88%). Eén van de respondenten merkte spontaan op dat de eerste stap naar ondersteuning heel moeilijk was, maar de daarop volgende gemakkelijk. Verder zal blijken dat een gezette stap naar ondersteuning geen garantie is dat die stap ook in de toekomst gemakkelijk te zetten is. Negatieve ervaringen kunnen bijvoorbeeld die stap terug groter maken.

Tabel 46: Beoordeling van de stap naar ondersteuning bij de opvoeding (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel gemakkelijk	8	8.51	13	14.29	21	11.35
gemakkelijk	29	30.85	37	40.66	66	35.68
niet gemakkelijk, niet moeilijk	31	32.98	22	24.18	53	28.65
moeilijk	21	22.34	13	14.29	34	18.38
heel moeilijk	5	5.32	6	6.59	11	5.95
Totaal	94	100	91	100	185	100

Elementen die de stap naar ondersteuning bemoeilijken

Aan al de respondenten werd de vraag voorgelegd welke elementen de stap naar ondersteuning bij de opvoeding (soms) groot maken of bemoeilijken. Net geen derde van al de bevraagde ouders (31.89% of 59/185 respondenten) rapporteert geen enkel element. Verdeeld over de twee

deelgroepen bedragen de aantallen en percentages respectievelijk: 28 van de 94 respondenten of 30.11% en 31 van de 91 respondenten of 34.07%. Dat betekent dat ruim twee derde van al de respondenten wel degelijk drempels ervaart om op ondersteuning een beroep te doen.

Iets minder dan een derde van de respondenten (31.91%) uit de -12 groep stelt dat ze voor hun vragen 'geen ondersteuning nodig' hebben (Tabel 47). In deze groep is dat de meest frequent gerapporteerde ondersteuningsdrempel. In de groep 12+ ligt dat percentage behoorlijk lager (17.58%), maar behoort het toch tot de top drie van meest frequent gerapporteerde drempels.

Tabel 47: Elementen die de stap naar ondersteuning (soms) groot maken of bemoeilijken (n=94 voor -12 groep, n=91 voor 12+ groep)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
de vragen die ik maar heb, vragen geen ondersteuning	30	31.91	16	17.58	46	24.86
ik weet niet bij wie ik daarvoor terecht kan	15	15.96	25	27.47	40	21.62
schaamte	17	18.09	15	16.48	32	17.30
ik heb schrik dat ik de adviezen niet zal kunnen opvolgen	11	11.70	11	12.09	22	11.89
er heeft mij nog niemand over die ondersteuning aangesproken	9	9.57	12	13.19	21	11.35
ik wil niet dat anderen zich met de opvoeding van mijn kind(eren) bemoeien	14	14.89	6	6.59	20	10.81
mijn kind(eren) wil(len) (liever) niet dat ik ondersteuning zoek	3	3.19	17	18.68	20	10.81
ik heb negatieve ervaringen gehad met ondersteuning	10	10.64	9	9.89	19	10.27
ik wil anderen niet met mijn vragen of zorgen lastig vallen	10	10.64	8	8.79	18	9.73
ik wist niet dat je als ouder op ondersteuning bij de opvoeding een beroep kan doen	5	5.32	12	13.19	17	9.19
mijn partner wil (liever) niet dat ik ondersteuning zoek	7	7.45	7	7.69	14	7.57
er is bij mij in de buurt geen ondersteuning of die ondersteuning is moeilijk te bereiken	2	2.13	5	5.49	7	3.78
mijn familie wil (liever) niet dat ik ondersteuning zoek	2	2.13	2	2.20	4	3.16
ander element (<i>cijfer = aantal respondenten</i>)						
- praktisch: beschikbaarheid en inpasbaarheid (bv. wachttijden, openingstijden, tijd voor vinden in combinatie met werk, gezin enz.) (7)						
- zelf een antwoord of oplossing moeten vinden (4)						
- opleiding en tewerkstelling in werkveld 'vragen' om zelf aan te (kunnen) pakken (2)						
- taal (2)	13	13.83	18	19.78	31	16.76
- mensen die het gezin niet kennen, kunnen niet helpen (2)						
- financieel (2)						
- zich als ouder mislukt voelen (1)						
- moeilijk om te beseffen dat je ondersteuning nodig hebt (1)						
- vrees dat kinderen denken dat ze een probleem hebben (1)						
- onbegrip (1)						
- vrees voor onbegrip uit de eigen cultuur/geloof (1)						

In de + 12 groep is 'niet weten bij terecht kunnen' de meest frequent gerapporteerde reden (27.47%). In de -12 groep bedraagt het percentage voor dit item 15.06% . Het maakt naast het item 'schaamte' (18.09%) deel uit van de top drie. In de 12+ groep maakt het item 'mijn kind(eren) wil(len) liever niet dat ik ondersteuning zoek' eveneens deel uit van de top drie: voor iets minder dan een vijfde van de respondenten is dat een drempel.

Waar 'ik wil niet dat anderen zich met de opvoeding van mijn kind(eren) bemoeien' in de -12 groep meer dan twee keer zoveel gerapporteerd wordt dan in de + 12 groep, geldt het omgekeerde voor 'ik wist niet dat je als ouder op ondersteuning bij de opvoeding een beroep kan doen'.

Andere drempels worden elk door om en bij de 10% of minder vermeld. Dat geldt onder meer voor 'schrik dat ze de adviezen niet kunnen opvolgen', 'er heeft mij nog niemand over ondersteuning aangesproken' en 'negatieve ervaringen met ondersteuning'. Eén van de respondenten die negatieve ervaringen met ondersteuning heeft gehad, geeft te kennen dat die ervaringen haar er niet van weerhouden hebben om nog een stap naar ondersteuning te zetten.

Het aantal respondenten dat zich geremd voelt door een familielid (partner, kind of ander familielid) is beperkt. Zoals eerder al vermeld, springt in de 12+ groep het item 'mijn kind(eren) wil(len) (liever) niet dat ik ondersteuning zoek' in het oog. Daarnaast signaleert een respondent dat haar partner, sinds de raadpleging bij een deskundige, haar nu wel steunt. Hij heeft nu een beter beeld over hulpverlening.

De items die verwijzen naar de onbekendheid van het aanbod (bv. 'niet weten, niet kennen, niet over een mogelijk ondersteuningsaanbod geïnformeerd zijn') worden verhoudingsgewijs meer frequent door ouders van de 12+ groep gerapporteerd. Dat laat vermoeden dat ouders wel degelijk een 'breuklijn' in ondersteuningsmogelijkheden ervaren. Waar het aanbod waar ze veelal van bij de geboorte terecht kunnen (cf. het hoog bereik van de opvolgings- en ondersteuningsmogelijkheden van Kind en Gezin), zet zich lang niet in elke gemeente/regio door wanneer de kinderen ouder worden. Ondersteunende initiatieven die zich tot ouders met oudere kinderen richten hebben immers een kleinere dekkings- en zo ook bekendheidsgraad. De Huizen van het Kind zouden aan die leemte tegemoet moeten komen (Vandeurzen, 2015). We geven daarbij mee dat er in 2015, op het moment van deze bevraging, 123 erkende Huizen van het Kind waren en dat 177 gemeenten van de 308 gemeenten daarin een rol opnamen. Ondertussen, in november 2016, is het aantal erkende Huizen van het Kind opgelopen tot 134 en zijn zij in 190 gemeenten actief. Tot het beoogde gebiedsdekkend aanbod komen zal met andere woorden nog bijkomende aanvragen en erkenningen van Huizen van het Kind vragen.

Ouders die andere belemmerende elementen laten optekenen, verwijzen zowel naar praktische belemmeringen (bv. de openingstijden, de wachttijden en de moeilijke combinatie met andere bezigheden) als naar gevoelsmatige belemmeringen (bv. onverenigbaarheid met opleiding of tewerkstelling in de sociale sector, aantasting van hun fierheid, aanwakkering van onmacht- of schuldgevoelens, mogelijke negatieve impact op hun kind, onbegrip van de eigen cultuur of religie).

Aan de respondenten werd gevraagd een rangorde op te maken van de elementen die de stap naar ondersteuning belemmeren (cf. wat is de grootste belemmering, wat komt op de tweede plaats enz.). Deze rangschikking (zie Schema 2) ligt grotendeels in de lijn van de voorgaande bevindingen:

	-12 groep	12+ groep
plaats 1	<ul style="list-style-type: none"> - de vragen die ik maar heb vragen geen ondersteuning (9) - schaamte (7) 	<ul style="list-style-type: none"> - niet weten bij wie terecht kunnen (11) - kind(eren) wil(len) liever niet dat ouder ondersteuning zoek (4) - schaamte (3)
plaats 2	<ul style="list-style-type: none"> - de vragen die ik maar heb vragen geen ondersteuning (8) - schaamte (5) 	<ul style="list-style-type: none"> - niet weten bij wie terecht kunnen (5) - kind(eren) wil(len) liever niet dat ouder ondersteuning zoek (7) - schaamte (6)

Schema 2: Rangschikking van elementen die de stap naar ondersteuning belemmeren (n=185, de cijfers tussen haakjes verwijzen naar het aantal respondenten)

Ook in de focusgroep kwamen verschillende ondersteuningsdrempels te sprake. Bonny getuigt daarover als volgt:

In het begin ben je toch wel wat beschaamd. Mijn dochter heeft een hele tijd psychische problemen gehad en dat vond ik moeilijk om daarover te beginnen. Ik had dat op school wel al een paar keren gezegd en bij de dokter, maar die lachten dat precies allemaal weg: 'Die gasten, wie weet waar die allemaal mee bezig zijn'. Dat heeft toch een hele tijd geduurd voor dat ze dat au sérieux namen. Ik vond dat ook dingen die je niet tegen iedereen aan de schoolpoort zegt. ... Ze zeiden ook op school, 'Ja madam, je moet u maar baas houden'. Dat vond ik ook, als je dan met je problemen ging, dan was het nog dat het jouw fout was, dat je te veel toegaf. Ook als je met vreemden daarover praat, dan krijg je wel eens te horen 'Dat zullen de mijne nooit doen'. Die reactie krijg je ook. (Bonny, oudergroep)

4.2.2 Het informele netwerk als ondersteuningsbron

Ik praat heel vaak over de opvoeding. Als het moment zich voordoet. Omdat je toch onzeker bent. Om de mening van anderen te horen, om te weten hoe anderen het doen. (Bonny, oudergroep)

Onderzoek heeft meermaals aangetoond dat mensen uit de nabije omgeving het meest frequent in het vizier komen als ouders over de opvoeding willen praten of ondersteuning wensen (zie Van Leeuwen, 2009; Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). Dat blijkt ook uit deze bevraging. Nagenoeg alle ouders praten een enkele keer tot heel vaak met iemand uit hun nabije omgeving over de opvoeding van hun kind(eren) (zie Tabel 48). Twee derde van de respondenten (68.11%) doet dat zelfs (heel) vaak.

Tabel 48: Mate waarin ouders met andere mensen (bv. partner, familie e.a. uit de omgeving) over de opvoeding van hun kind(eren) praten (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
ja, heel vaak	31	32.98	22	24.18	53	28.65
ja, vaak	36	38.30	37	40.66	73	39.46
ja, af en toe	22	23.40	26	28.57	48	25.95
ja, een enkele keer	5	5.32	5	5.49	10	5.41
nee, nooit	-	-	1	1.10	1	0.54
Totaal	94	100	91	100	185	100

Van de respondenten die met anderen over de opvoeding praten doet het merendeel dat om zijn/haar hart te luchten: telkens om en bij de 60% van elke deelgroep scoort dat item (zie Tabel 49). 'Omdat ik er altijd iets van kan opsteken' wordt in beide deelgroepen door meer dan de helft van de respondenten gescoord. Het item 'om gerustgesteld te worden' scoort voor de -12 groep boven de 50%, maar blijft in de 12+ groep onder de 40%. Een item dat voor beide groepen om en bij de 40% bedraagt is 'om een antwoord op mijn vragen te krijgen'. De andere items worden door een derde of minder van de respondenten vermeld (bv. 'omdat anderen mij kunnen helpen', 'omdat anderen er meer ervaring mee hebben', 'omdat ik graag praat over de opvoeding').

Tabel 49: Waarom ouders met anderen praten over de opvoeding (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
om mijn hart eens te luchten	58	61.70	55	61.11	113	61.08
om gerustgesteld te worden	51	54.26	35	38.89	86	46.49
omdat ik er altijd iets van kan opsteken	48	51.06	51	56.57	99	53.51
om een antwoord op mijn vragen te krijgen	40	42.55	36	40.00	76	41.08
omdat anderen mij kunnen helpen	35	37.23	28	31.11	63	34.05
omdat anderen er meer ervaring mee hebben	32	34.04	18	20.00	50	27.03
omdat ik graag praat over de opvoeding	26	27.66	21	23.33	47	25.41
omdat ik daar goede ervaringen mee heb	21	22.34	24	26.67	45	24.32
omdat anderen mij daarover aanspreken, mij vragen om daar met hen over te praten	19	20.21	15	16.67	34	18.38
andere reden(en)	20	21.28	23	25.56	43	23.24

Andere redenen die ouders opgeven zijn onder meer: afstemming, meetlat, weten wat het beste is, weten of we het goed of niet goed doen, weten of je het goed aanpakt, aanpak checken, kunnen vergelijken met anderen enz. (16 ouders), uitwisselen van ervaringen, gedachten, meningen enz. (8

ouders), raad, advies (5 ouders), bevestiging, begrip enz. krijgen voor de aanpak (3 ouders), afspraken over aanpak maken (3 ouders).

De ouder die niet met anderen over de opvoeding praat, stelt dat je het toch zelf moet doen, dat anderen toch niet kunnen helpen en dat opvoeden een persoonlijke aangelegenheid is.

Ruim twee derde (69.19%) van de ouders die met anderen over de opvoeding praat, voelt zich daar **meestal tot altijd door gesteund** (zie Tabel 50). Voor om en bij de 18% is dat 'soms wel, soms niet' het geval. Het aantal ouders met een uitgesproken onvervulde steunbehoefte (zie de onderliggende percentages in Tabel 50) bedraagt voor de deelgroepen respectievelijk 5.32% (5 ouders) en 12.09% (11 ouders). Ouders uit de 12+ jaar groep geven frequenter te kennen dat ze zich onvoldoende gesteund voelen door mensen uit hun nabije omgeving. Verhoudingsgewijs voelen meer ouders uit de -12 groep zich 'altijd' gesteund door hun informele netwerk (23.40% tegenover 18.68%).

Tabel 50: Mate waarin ouders zich al dan niet globaal gesteund voelen door mensen uit het informele netwerk (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
ja, altijd	22	23.40	17	18.68	39	21.08
ja, meestal wel	46	48.94	43	47.25	89	48.11
soms wel, soms niet	17	18.09	16	17.58	33	17.84
nee, meestal niet en dat is ook niet nodig	3	3.19	2	2.20	5	2.70
nee, meestal niet, maar ik zou dat wel willen	4	<u>4.26</u>	7	<u>7.69</u>	11	<u>5.95</u>
nee, nooit en dat is ook niet nodig	1	1.06	1	1.10	2	1.08
nee, nooit, maar ik zou dat wel willen	1	<u>1.06</u>	4	<u>4.40</u>	5	<u>2.70</u>
n.v.t.	-	-	1	1.10	1	0.54
Totaal	94	100	91	100	185	100

4.2.3 Ondersteuning door professionals

Om zicht te krijgen op de rol van professionals, volgden we twee pistes. We vroegen de ouders om globaal aan te geven of ze ooit al op een professional een beroep hebben gedaan en of ze zich daardoor voldoende gesteund of geholpen voelden. Daarnaast legden we hen, inzoomend op het kind dat het eerste jarig was in het gezin en in relatie tot hun vragen of zorgen, een aantal meer specifieke vragen voor over de rol en de betekenis van de ingeschakelde professionals.

Contact met professionals en globale beoordeling van hun steun of hulp

Uit Tabel 51 blijkt dat het merendeel van de ouders tot op heden minstens een keer een professional heeft gecontacteerd (65.94%). In de oudergroep die inzoomde op hun kind dat jonger is dan twaalf jaar rapporteert 39.36% nog nooit een professional gecontacteerd te hebben. In de andere groep bedraagt dat percentage 28.57%.

Tabel 51: Al dan niet beroep gedaan op een professional voor een vraag of zorg bij de opvoeding van hun kind(eren) (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
meermaals	25	26.60	34	37.36	59	31.89
een enkele keer	32	34.04	31	34.07	63	34.05
nog nooit	37	39.36	26	28.57	63	34.05
Totaal	94	100	91	100	185	100

Het aantal respondenten dat zich meestal tot altijd gesteund voelt door professionals (47.57%, zie Tabel 52), is beduidend lager dan het percentage dat zich meestal tot altijd door hun informele netwerk gesteund voelt (69.19%, zie Tabel 50). Om en bij een derde van de ouders voelt zich 'soms wel, soms niet' gesteund door professionals. Dat is net niet het dubbele van wat ouders voor hun informele netwerk scoorden. Van al de ouders heeft 12.43% een uitgesproken onvervulde steunbehoefte ten aanzien van professionals (zie onderlijnde percentages in Tabel 52): ze voelen zich meestal niet tot nooit door hen gesteund en zouden dat wel willen. Ter vergelijking: ten aanzien van het informele netwerk is dat percentage 8.65%.

Tabel 52: Mate waarin ouders zich al dan niet globaal gesteund voelen door professionals (bv. leerkrachten, opvangpersonen, hulpverleners enz.) (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
ja, altijd	14	14.89	6	6.59	20	10.81
ja, meestal wel	38	40.43	30	32.97	68	36.76
soms wel, soms niet	26	27.66	32	35.16	58	31.35
nee, meestal niet en dat is ook niet nodig	3	3.19	2	2.20	5	2.70
nee, meestal niet, maar ik zou dat wel willen	6	<u>6.38</u>	6	<u>6.59</u>	12	<u>6.49</u>
nee, nooit en dat is ook niet nodig	4	4.26	7	7.69	11	5.95
nee, nooit, maar ik zou dat wel willen	3	<u>3.19</u>	8	<u>8.79</u>	11	<u>5.95</u>
Totaal	94	100	91	100	185	100

Hulp of ondersteuning van professionals bij vragen of zorgen over (de opvoeding van) het kind dat het eerste jarig was in het gezin

Aan de ouders die vragen of zorgen signaleerden bij één of meerdere thema's, vroegen we of ze al dan niet behoefte hadden aan professionele hulp en of ze een beroep deden op dergelijke hulp. Bij de ouders die professionals inschakelden polsten we naar hun ervaringen met die hulp, de mate van tevredenheid en de meerwaarde van die hulp voor henzelf, hun kind, hun partner, het gezin als geheel, hun sociaal netwerk en mogelijke anderen. Aan de ouders die voor minstens een thema een

behoefte aan professionele hulp rapporteerden, maar daar geen beroep op deden, vroegen we naar de redenen om dat niet te doen.

Thema's die al dan niet professionele ondersteuning of hulp vragen

Meer dan twee derde van de ouders uit de -12 groep (64/94 of 68.09%) en iets meer dan de helft van de ouders uit de 12+ groep (54/91 of 59.34%) heeft **één of meerdere deskundigen ingeschakeld** voor hun vragen of zorgen.

Ouders met een kind dat jonger is dan twaalf jaar, spreken het meest frequent een hulpbehoefte uit voor hun vragen of zorgen over de schoolse ontwikkeling (75.68% van de ouders die daarover wel eens vraag of zorg hebben gehad), de impact van de gewijzigde gezinssamenstelling (74.07%) en de lichamelijke ontwikkeling (71.88%) (zie Tabel 53). Deze top drie wordt gevolgd door het moeilijk of storend gedrag van hun kind (60.47%), de aanpak van de opvoeding (55.10%) en de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (54.72%).

Tabel 53: Hulpbehoefte en -gebruik in relatie tot vragen en zorgen bij ouders over hun kind van -12 jaar

	hulpbehoefte deskundige ingeschakeld		hulpbehoefte geen deskundige ingeschakeld		subtotaal		geen hulpbehoefte		geen antwoord	Totaal
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n
sociaal-emotionele ontwikkeling kind (bv. contact met andere kinderen, vrienden, zich niet goed in zijn vel voelen enz.)	25	47.17	4	7.55	29	54.72	23	43.40	1	53
lichamelijke ontwikkeling kind	21	65.63	2	6.25	23	71.88	9	28.13	-	32
schoolse ontwikkeling kind (bv. huiswerkbegeleiding, pesten, leerproblemen, schoolkeuze enz.)	27	72.97	1	2.70	28	75.68	7	18.92	2	37
aanpak van de opvoeding kind	19	38.78	8	16.33	27	55.10	20	40.82	2	49
(moeilijk of storend) gedrag kind	20	46.51	6	13.95	26	60.47	15	34.88	2	43
vrijtijdsbesteding kind	3	14.29	2	9.52	5	23.81	14	66.67	2	21
gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner enz.)	17	62.96	3	11.11	20	74.07	7	25.93	-	27
financiële situatie van gezin	8	24.24	2	6.06	10	30.30	21	63.64	2	33
materiële leef- of woonsituatie	3	14.29	1	4.76	4	19.05	15	71.43	2	21
relatie met partner	3	27.27	-	-	3	27.27	4	36.36	4	11
relatie andere mensen uit omgeving	9	34.62	3	11.54	12	46.15	12	46.15	2	26
relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz.	9	36.00	2	8.00	11	44.00	13	52.00	1	25
andere	2	40.00	1	20.00	3	60.00	1	20.00	1	5

Ouders met een kind van twaalf jaar of ouder spreken het meest frequent een hulpbehoefte uit voor vragen of zorgen over de lichamelijke ontwikkeling van hun kind (80.77%), de schoolse ontwikkeling (78.85%) en de relatie met professionals (72.73%) (zie Tabel 54). Het moeilijk of storend kindgedrag (64.71%) en de sociaal-emotionele ontwikkeling (54.55%) vullen de rij van meer dan 50% aan.

Tabel 54: Hulpbehoefte en -gebruik in relatie tot vragen en zorgen bij ouders over hun kind van 12 jaar of ouder

	hulpbehoefte deskundige ingeschakeld		hulpbehoefte geen deskundige ingeschakeld		subtotaal		geen hulpbehoefte		geen antwoord	Totaal
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n
sociaal-emotionele ontwikkeling kind (bv. contact met andere kinderen, vrienden, zich niet goed in zijn vel voelen enz.)	26	47.27	4	7.27	30	54.55	25	45.45	-	55
lichamelijke ontwikkeling kind	18	69.23	3	11.54	21	80.77	3	11.54	2	26
schoolse ontwikkeling kind (bv. huiswerkbegeleiding, pesten, leerproblemen, schoolkeuze enz.)	38	73.08	3	5.77	41	78.85	10	19.23	1	52
aanpak van de opvoeding kind	16	31.37	8	15.69	24	47.06	26	50.98	1	51
(moeilijk of storend) gedrag kind	15	44.12	7	20.59	22	64.71	11	32.35	1	34
vrijetijdsbesteding kind	11	26.19	10	23.81	21	50.00	18	42.86	3	42
gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner enz.)	5	17.24	7	24.14	12	41.38	15	51.72	2	29
financiële situatie van gezin	8	20.00	7	17.50	15	37.50	21	52.50	4	40
materiële leef- of woonsituatie	3	9.68	4	12.90	7	22.58	20	64.52	4	31
relatie met partner	1	10.00	2	20.00	3	30.00	6	60.00	1	10
relatie mensen uit omgeving	1	5.00	3	15.00	4	20.00	16	80.00	-	20
relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz.	14	63.64	2	9.09	16	72.73	6	27.27	-	22
ander	-	-	1	100.00	1	100.00	-	-	-	1

Deze resultaten liggen in de lijn van de bevinding van het JOnG! onderzoek dat ouders een relatief grote behoefte hebben aan hulp voor het gedrag van hun kind en in veel mindere mate voor de opvoeding (Dierckx, Snoeck, Tambuyzer, Roelants, Van Leeuwen, Desoete, Wiersema, De Cock, & Hoppenbrouwers, 2014). In ons onderzoek tekent dat verschil zich vooral af in de 12+ groep.

Over de leeftijdsgroepen heen kijkend, komt die trend ook in de recente bevraging van Dilbeekse ouders met kinderen van 0 tot 24 jaar naar voren. Zij schakelden het meest frequent een professional in voor hun vragen of zorgen bij de gezondheid van de kinderen (85.33%). Bij vragen of zorgen over de ontwikkeling van de kinderen bedraagt dat percentage 56.38%, voor het gedrag van de kinderen 45.70% en voor de opvoeding van de kinderen 37.16% (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016).

Voor verschillende thema's is het aantal ouders met vragen of zorgen dat geen hulpbehoefte heeft groter dan het aantal dat daar wel een hulpbehoefte bij heeft. Over de twee groepen heen geldt dat

in het bijzonder voor vragen of zorgen over hun relatie met anderen en over gezinscontextfactoren (cf. financiële situatie, leef- en woonsituatie). Vragen en zorgen over deze thema's vertalen zich voor het merendeel van de ouders niet in een behoefte aan hulp van een deskundige. Meer concreet geldt dat in de -12 oudergroep voor de thema's: vrijetijdsbesteding van het kind (66.67% tegenover 23.81%), financiële situatie van het gezin (63.64% tegenover 30.30%), materiële leef- of woonsituatie gezin (71.43% tegenover 19.05%), relatie met partner (36.36% tegenover en 27.27%) en relatie met professionals, hulpverleners, leerkrachten enz. (52.00% tegenover 44.00%).

In de 12+ groep geldt dat voor de aanpak van de opvoeding (50.98% tegenover 47.06%), de impact van de gewijzigde gezinssituatie (51.72% tegenover 41.38%), de financiële situatie (52.50% tegenover 37.50%), de materiële leef- of woonsituatie (64.52% tegenover 22.58%), de relatie met de partner (60% tegenover 30%) en de relatie met mensen uit de omgeving (80% tegenover 20%).

Ook op dat vlak zien we een parallel met de bevindingen uit de Dilbeekbevraging ouders (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). Daaruit bleek onder meer dat het percentage ouders dat wel eens vragen of zorgen had over de financiële situatie (46.71%) beduidend groter is dan het percentage ouders dat op financieel vlak ondersteuning of hulp wil (18.63%).

Geen professionele hulp ondanks behoefte aan professionele hulp

Mijn kind zegt dat een psycholoog is voor mensen met zware problemen en wil daarom niet dat er contact gezocht wordt. (ouder van een jongere).

Aan de respondenten die voor hun vragen of zorgen een ondersteuningsbehoefte signaleerden, maar er geen beroep op deden, legden we de vraag voor waarom ze dat niet deden. In elke subgroep (-12 groep en 12+ groep) beantwoordden 22 ouders die vraag.

Ouders geven het meest frequent (16/44) als reden op dat ze niet wisten bij welke deskundige ze terecht konden (zie Tabel 55). Bij de 12+ groep wordt deze reden gevolgd door 'mij kind wou dat niet' en 'mijn partner wou dat niet'. Laatst vermelde reden wordt ook door vier respondenten van de -12 groep vermeld. In beide groepen heeft telkens één ouder negatieve dingen gehoord of gelezen over de steun of hulp.

Tabel 55: Reden(en) waarom ondanks een behoefte aan steun van een deskundige, geen deskundige ingeschakeld werd

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n=22	%	n=22	%	n=44	%
ik wist niet bij welke deskundige(n) ik daarvoor terecht kon	8	36.36	8	36.36	16	36.36
mijn kind wou dat niet	-	-	7	32.00	7	15.91
mijn partner wou dat niet	4	18.18	2	9.00	6	13.64
ik moest te lang wachten op een afspraak (er was een te lange wachtlijst)	-	-	2	9.00	2	4.55
negatieve dingen over gehoord of gelezen	1	4.55	1	5.00	2	4.55
andere reden(en)	14	63.64	11	50.00	25	56.82

De andere redenen die respondenten er van weerhouden om geen professional in te schakelen voor hun vragen of zorgen zijn heel gevarieerd en worden elk door vijf of minder ouders vermeld (de aantallen staan tussen haakjes): probleem niet ernstig genoeg, geen grote nood of behoefte (5), tijdsgebrek (bv. probleem te recent) (4), het probleem lost zichzelf op (3), kost veel geld, te duur (3), wil het zelf proberen aanpakken of zou dat moeten kunnen aanpakken (2), schaamte en incompetentie (1), willen de evolutie nog afwachten (1), is met de ex-partner moeilijk bespreekbaar (1), partner is niet op de hoogte (1), vooral een vraag van moeder, kind zat er niet zo mee (1), kennen geen ondersteuning of die is moeilijk te bereiken (1), kan bij een andere dienst terecht (1), cultureel-religieus verschil dat maakt dat probleem noch in de eigen gemeenschap opgelost kan worden, noch door anderen (1).

Betekenis van de ingeschakelde professionele ondersteuning of hulp

Ik heb bepaalde dingen van de psychiater aan mijn kleindochter aangeleerd die heel goed werken. De aanpak, ja de aanpak, want wij geven het als ouder soms heel rap op. (Anneke, oudergroep)

Als je praat met psychiaters, psychologen, opvoeders, het is al eender waar of wat, er zijn altijd dingen die je opsteekt op toepast of probeert toe te passen. Dat je zegt 'allé, dat is nu zo iets simpel en dat heeft effect.' Maar ook niet altijd. (Monique, oudergroep)

Het merendeel van de respondenten die voor één of meerdere thema's een beroep deed op een deskundige, heeft een meerwaarde ervaren: 59 van de 64 ouders uit de -12 groep (92.19%) en 46 van de 54 ouders uit de 12+ groep (86.79%). Het contact was vooral betekenisvol voor de ouder zelf en de kinderen (zie Tabel 56).

Tabel 56: Meerwaarde van het contact, de ondersteuning door een deskundige

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n=64	%	n=54	%	n=118	%
voor mezelf als ouder	49	76.56	36	66.67	85	72.03
voor mijn kind(eren)	44	68.75	36	66.67	80	67.80
voor mijn partner	22	34.38	14	25.93	36	30.51
voor mijn gezin als geheel (bv. hoe we samenleven, met elkaar omgaan enz.)	33	51.56	24	44.44	57	48.31
voor mijn sociaal netwerk (bv. andere mensen durven of kunnen inschakelen, meer steun van anderen krijgen enz.)	18	28.13	6	11.11	24	20.34
voor een andere persoon	3	4.69	2	3.70	5	4.24
geen meerwaarde	2		7	12.96	9	7.63
niet bekend	3		-		3	2.54

Twee derde of meer ouders rapporteren een verbetering voor henzelf of hun kinderen. Ouders rapporteren voor zichzelf verbeteringen in termen van geruststelling, toegenomen zelfvertrouwen, betere aanpak, meer inzicht, meer begrip, bevestiging enz.

Je bent gerustgesteld dat je als ouder goed bezig bent. Je begrijpt je kind beter en kan reacties in een beter en juist perspectief plaatsen. Je kind herleeft en is rustiger geworden. We begrijpen en snappen nu beter wat er juist gaande is met haar.

Durven loslaten, eigen keuzes laten maken. Meer opkomen voor zichzelf.

Zelf minder zorgen en kind is gelukkiger.

Geruststelling en er niet alleen voor staan. Kind presteert beter op school.

Voor om en bij de helft van de respondenten kwam de hulp van de deskundige het gezinsfunctioneren ten goede. De hulp brengt onder meer een betere sfeer in het gezin, meer rust, een betere verstandhouding enz.

Er is een betere sfeer, meer rust.

Iedereen heeft terug contact. We zijn een geheel.

We denken dat we anders geen gezin meer waren.

Betere organisatie in het gezin.

Het heeft ons als gezin sterker gemaakt. We communiceren als gezin meer met elkaar en doen meer activiteiten samen.

Een vierde (12+ groep) tot een derde (-12 groep) van de ouders rapporteert een meerwaarde voor de partner. In de -12 groep had het volgens meer dan een vierde van de ouders een positieve betekenis voor het sociaal netwerk van de respondent.

Mijn partner is gerustgesteld.

Gemoedsrust dat het allemaal geregeld wordt.

Hij heeft meer begrip voor het druk gedrag (hij is niet de vader van dit kind).

Staat er meer voor open dat zorgen worden verdeeld onder het koppel.

Mijn partner is nu meer begaan met de opvoeding van ons kind. We zijn als ouders nu op dezelfde lijn.

Veel positieve reacties van mensen om ons heen. We hebben andere ouders van kinderen in revalidatie leren kennen.

We kunnen erover praten.

We kunnen het uitleggen.

Kind terug bij babysit kunnen achterlaten en weggaan.

We kunnen terug buiten komen.

Overwegend tevreden over de ingeschakelde professionele ondersteuning of hulp

Ik vind het niet slecht dat je een vertrouwenspersoon kunt hebben waar je alles aan kunt vertellen. Ja, dat is iemand waar je echt het vertrouwen in hebt, waar je je hart kunt luchten. Dat je weet dat ze voor u, dat ze u misschien met het één of het ander kunnen helpen en dat je weet dat ze zeker alles voor zich houden. Of ze kunnen zeggen: 'We kunnen misschien met die of die praten'. Maar ik zal niet snel iets zeggen over mijn kinderen of ik moet ze kunnen vertrouwen. ... Er u veilig bij voelen. ... En de antwoorden die je terug krijgt. (Marian, oudergroep)

Het merendeel van de respondenten die een professional raadpleegde, is daarover tevreden (87/118 of 73.73%) (zie Tabel 57). Het percentage ouders dat 'niet tevreden, niet ontevreden' is bedraagt 14.41% en het percentage ouders dat (heel) ontevreden is bedraagt 10.17%. Die ontevredenheid tekent zich vooral af in de 12+ oudergroep: het percentage is dubbel zo groot als in de -12 groep.

Tabel 57: Mate van tevredenheid over de professional

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
heel tevreden	19	29.69	10	18.52	29	24.58
tevreden	33	51.56	25	46.30	58	49.15
niet tevreden, niet ontevreden	6	9.38	11	20.37	17	14.41
ontevreden	4	6.25	7	12.96	11	9.32
heel ontevreden	-	-	1	1.85	1	0.85
niet bekend	2	3.13	-	-	2	1.69
Totaal	64	100	54	100	118	100

Ik ben enorm tevreden over de hulp van de arts, de specialist en diëtiste. Ze geven ons het gevoel dat we als ouders niet slecht bezig zijn. Ze informeerden ons ook goed over welke stappen we konden nemen, maar lieten de beslissing aan ons over. De diëtiste volgt ons nog steeds op en we mogen haar steeds contacteren als we tegen moeilijkheden aanlopen. De huisarts polst ook geregeld hoe het gaat. Bij de leerkracht van onze dochter kunnen we ook steeds terecht. Ze is een enorme steunpilaar voor ons allemaal.

Aan de hand van een open bevraging peilden we naar wat hen tevreden of ontevreden maakte over het contact of de begeleiding door de deskundige. Heel wat ouders verwijzen naar een combinatie

van elementen die maken dat ze daarover tevreden zijn. Over alle ouders heen resulteert dat in een grote diversiteit aan elementen (zie Tabel 58). De ontvangen raad, het advies, de tips en hulpmiddelen komt in de beide groepen het meest frequent voor: 18.64% van de ouders die op een deskundige een beroep deden (22/118) geeft een dergelijke omschrijving. Telkens iets meer dan 10% van de ouders verwijst naar de oplossing die hen geboden werd, het antwoord op hun (concrete) vragen, het resultaat van de hulp of begeleiding, het luisterend oor dat ze kregen, het feit dat ze au sérieux genomen werden.

Tabel 58: Elementen van tevredenheid voor ouders die een beroep deden op een professional (n=118)

	-12	12+	Totaal
raad, advies, tips, hulpmiddelen	13	9	22
oplossing, antwoord op (concrete) vragen	11	5	16
resultaat	9	7	16
geruststelling, bevestiging (cf. relativering, goed bezig enz.)	11	3	14
informatie, (voldoende, duidelijke) uitleg, inzicht	10	3	13
luisteren, gehoord worden, open staan voor vragen, ouder au sérieux nemen	5	8	13
menselijke aanpak (cf. begrip, betrokkenheid)	4	7	11
gepaste, goede hulp, realistisch traject	5	3	8
professionele aanpak, professionaliteit	2	4	6
samen oplossing zoeken, mee probleem ter harte nemen, op dezelfde golflengte zitten, gelijkwaardige communicatie	2	4	6
(juiste) diagnose	2	4	6
inleving in kind, op maat van het kind, totaliteit van het kind meenemen	3	2	5
autonomie van de ouders respecteren (cf. beslissingen nemen), niet opdringen, niet oordelen	4	1	5
opvolging	4	1	5
hart kunnen luchten, er terecht kunnen met vragen	3	1	4
samenwerking tussen deskundigen, overleg	2	1	3
steun	2	1	3
vertrouwen uitstralen, er op gemak zijn	2	1	3
feedback, terugkoppeling, overleg met ouders	2	-	2
er altijd terecht kunnen, altijd contact mogen opnemen	2	-	2
doorverwijzing	1	-	1
tijd maken	1	-	1
discretie (cf. belangrijk voor het kind)	-	1	1
flexibiliteit	-	1	1
hulp op locatie: waar kind al is/komt (bv. school)	-	1	1

In het hierna volgende schema geven we een bloemlezing van de omschrijvingen die de ouders lieten optekenen over wat hen tevreden maakt.

<i>Menselijke aanpak, relativeren van situatie, opvolging.</i>		<i>Ik werd geholpen, ik kreeg raad, ik had het gevoel dat ik er niet alleen voor stond.</i>	
	<i>Persoonlijk contact, betrokkenheid, flexibiliteit, discretie, dat is belangrijk voor het kind.</i>		<i>De psychologe kan zich heel goed inleven in wat er in het hoofd van mijn dochter gebeurt.</i>
<i>Het feit dat we ons geen zorgen hoeven te maken. Alles wordt voor ons geregeld, we kunnen er altijd bij terecht, er wordt naar ons geluisterd.</i>		<i>Goed betrokken worden veel gesprekken tussen therapeuten en ouder heen en weerschriftje voor sessies tot het goed begon te lopen.</i>	
	<i>De heel nauwe samenwerking tussen de verschillende deskundigen, veel overleg, directe feedback.</i>		<i>Ik had het gevoel dat er naar mij geluisterd werd en het gevoel dat men op maat van onze zoon probeerde te werken.</i>
<i>We zaten op dezelfde golflengte [cf. hoe negatieve aandacht ombuigen naar positieve aandacht]. De leerkracht gaf een boekje mee over 'de komst van een nieuwe baby' om dit met onze zoon te lezen.</i>		<i>Ik neem aan dat de mensen hiervoor gestudeerd hebben en ik heb vertrouwen in hun deskundigheid. Soms krijg je wel eens dingen die je niet wil horen, maar dan moet je je daar bij neerleggen want zij hebben ervoor gestudeerd en ze zullen dan wel het beste advies geven.</i>	
	<i>Gerust gesteld, niet betuttelend: zelf nog het gevoel ouder te mogen zijn zonder te dramatiseren, probleem wordt in juiste context geplaatst.</i>		<i>Goede opvolging door Kind en Gezin en school. Geruststelling, beantwoorden vragen, geven tips, zijn niet oordelend.</i>
<i>Wegwijs, advies geven, geruststelling dat je niet gefaald hebt als ouder: perfecte mama en papa bestaat niet.</i>		<i>Ik kan er mijn hart bij luchten.</i>	
<i>Ik ben heel erg tevreden over de psychologische ondersteuning. Hij begrijpt mij zeer goed, het is geen gespeelde rol, het is echt zo, ik voel aan dat het echt helpt. Helpt mij door naar mij te luisteren naar wat ik te vertellen heb. Bovendien geeft hij mij ook tips wanneer ik bijvoorbeeld stress ervaar, als ik me niet goed voel. Hij geeft me ook veel positieve erkenning, waarbij hij zegt dat ik het heel erg goed doe. Dat is leuk om te horen. Over het OCMW ben ik ook wel tevreden.</i>			<i>Het probleem werd opgelost, correcte opvolging, ik was gerustgesteld over de diagnose.</i>

Schema 3: Elementen die maken dat ouders tevreden zijn over de deskundige

Verschillende tevredenheidsaspecten kwamen ook in de oudergroep van vzw De Keerkring uitdrukkelijk ter sprake:

Begrip. Je voelt dat er meer gedaan wordt hier [in de oudergroep]. Ik vind dat je hier meer hulp krijgt en ook het inloopcentrum omdat dat mensen zijn die nog meer iets voor u doen. Hier krijg je toch al eens een tip, of een boekje of een adres. Hier heb je het gevoel dat er echt iets aan gedaan wordt vind ik. (Bonny, oudergroep)

Negatieve ervaringen die aandacht vragen

Ouders die ontevreden zijn, verwijzen vooral naar negatieve ervaringen in de relatie met de professional: de communicatie (negen ouders), de tijd die hij of zij vrijmaakte of beschikbaarheid (zes ouders) en het gevoel een nummer te zijn (één ouder). Tien ouders wijzen op het gebrek aan deskundigheid dat tot uiting kwam in de verstrekte informatie of adviezen. Zes ouders rapporteren een gebrek aan afstemming met hun kind en vier met hun gezin. Zes ouders uitten hun ontevredenheid over de wachttijd alvorens ze een advies kregen of er actie ondernomen werd en twee ouders verwijzen uitdrukkelijk naar een gebrek aan opvolging.

Een gebrek aan privacy (bv. te veel informatie moeten geven uit je privéleven) al dan niet gepaard gaande met schaamtegevoelens, het verplichtend karakter van de hulp, de moeilijkheid om door te zetten en het gebrek aan veiligheid zijn ervaringen die elk door een tot twee ouders gerapporteerd worden. Een ouder heeft ervaren dat er tot en met 18 jaar hulp is, maar daarna niets meer.

Ook in de focusgroep verwijzen moeders naar negatieve ervaringen op het vlak van communicatie, aanspreekbaarheid, luisterbereidheid, begrip en verstrekte adviezen:

Als ik dat nu aan mijn huisarts of psycholoog zeg, dan zeggen die: 'Ja dat is niet gemakkelijk, dat is zoeken.' Maar dat weet ik ook dat het niet gemakkelijk is en dat het zoeken is, want anders zou ik niet naar hen gaan. Maar ze doen eigenlijk niet echt iets. ... Ik vind mij met deskundigen niet altijd geholpen. Ik heb het gevoel, je komt daar binnen en je zit daar een uurtje en ze luisteren niet echt of ze zijn de rekeningen al aan het schrijven, nog voor dat je uw verhaal hebt gedaan. (Bonny, oudergroep)

Het onbegrip. Niemand die luistert. Ze zeiden 'Jij overreageert, want je hebt dat zelf gehad, dus je wilt dat bij uw kleindochter ook hebben.' Dat is het enigste dat ik hoorde. De tijden zijn nog niet veranderd. Het is nog altijd hetzelfde op dat vlak. Het onbegrip dat er was. (Anneke, oudergroep)

Naast de open vraag naar 'wat hen ontevreden maakt over de ingeschakelde professionele hulp', legden we de respondenten een itemlijst voor met mogelijke negatieve ervaringen. We vroegen hen om aan te geven in welke mate ze daarmee geconfronteerd werden (zie Tabel 59). Verschillende aspecten van ontevredenheid waar ouders in een open vraag naar verwezen, zien we in deze gesloten bevraging herbevestigd. Daarnaast stellen we evenwel ook vast dat het merendeel van de opgegeven negatieve ervaringen bij het merendeel van de ouders nog nooit of slechts een enkele keer aan de orde was.

Tabel 59: Negatieve ervaringen met deskundigen (-12 groep: n=64, 12+ groep: n=55)

	altijd		vaak (in grote mate)		soms wel, soms niet		subtotaal altijd, vaak, soms wel en soms niet		een enkele keer (eerder uitzonderlijk)		nog nooit		subtotaal een enkele keer tot nooit		n.v.t. (kan ik niet beoordelen)		geen antwoord	
	-12	12+	-12	12+	-12	12+	n	%	-12	12+	-12	12+	n	%	-12	12+	-12	12+
te weinig ervaring	-	1	1	3	6	12	23	19.33	14	9	30	22	75	63.03	8	4	5	4
te weinig kennis/expertise	1	3	-	5	9	9	27	22.69	9	8	36	25	78	65.55	4	1	5	4
geen gepast aanbod	1	2	3	7	11	9	33	27.73	2	8	37	22	69	57.98	7	3	3	4
te weinig tijd (vrijmaken)	-	2	6	7	5	6	26	21.85	8	5	35	27	75	63.03	5	3	5	5
niet uw taal sprak	1	4	1	3	4	-	13	10.92	4	5	34	29	72	60.50	15	10	5	4
moeilijk te contacteren	-	6	5	5	10	4	30	25.21	6	9	31	19	65	54.62	7	8	5	4
moeilijk fysiek te bereiken	1	2	2	5	3	4	17	14.29	3	2	45	25	75	63.03	5	11	5	6
te lange wachttijden	1	6	5	10	10	7	39	32.77	3	5	33	21	62	52.10	6	2	6	4
niet (goed) naar vraag luisteren	1	5	1	3	8	4	22	18.49	7	5	40	31	83	69.75	2	3	5	4
u niet au sérieux nemen, u niet ernstig nemen	1	3	3	1	5	5	18	15.13	6	4	41	35	86	72.27	3	3	5	4
u niet met respect behandelen	-	3	1	-	2	1	7	5.88	7	3	47	41	98	82.35	2	3	5	4
geen gepast advies geven	1	2	3	5	11	4	26	21.85	8	8	32	28	76	63.87	3	4	6	4
geen goede informatie geven	-	2	-	3	11	5	21	17.65	10	7	36	30	83	69.75	2	4	5	4
onvoldoende rekening houden met de gezinssituatie	-	4	3	3	5	6	21	17.65	7	1	40	30	78	65.55	4	7	5	4
niet altijd dezelfde professional, verhaal opnieuw moeten vertellen	-	5	5	4	6	4	24	20.17	4	3	40	28	75	63.03	4	7	5	4
niet naar een gepaste deskundige of dienst doorverwijzen	-	4	2	4	4	2	16	13.45	7	4	34	25	70	58.82	11	12	6	4
andere negatieve ervaring met (een) deskundige(n)	-		2		1		3	2.52	1		4		5	4.20	6		-	

Vooral de toegankelijkheid van de professionele hulp (cf. bereikbaarheid in tijd en plaats en bruikbaarheid) is voor verbetering vatbaar. Een derde tot een vierde van de ouders geeft aan dat ze meermaals geconfronteerd werden met:

- te lange wachttijden (bv. het duurde lang eer de begeleiding of hulp opgestart kon worden) (32.77%),
- geen gepast aanbod (bv. te veel volgens boekje, niet gepersonaliseerd, te groot verschil jonge kinderen en adolescenten, effect van scheiding op kinderen) (27.73%),
- moeilijk te contacteren (bv. de openingstijden van de dienst of de contactmogelijkheden passen niet) (25.21%).

Voor vier items geeft om een bij een vijfde van de ouders dat ze meermaals met een tekort in de ondersteuning geconfronteerd werden:

- te weinig kennis of expertise (22.69%),
- geen gepast advies (21.85%),
- te weinig tijd maken (21.85%),
- wisseling van professionals (cf. niet steeds dezelfde waardoor ze hun verhaal steeds opnieuw moesten vertellen) (20.17%).

Wederom verwijzen verschillende items die naar de toegankelijkheid van de hulp. Daarnaast betreft het ook items die op hulpverlenersniveau te situeren zijn (cf. competenties, continuïteit) en die niet los staan van organisatiekeuzes en –mogelijkheden (o.a. vorming, retentiebeleid, personeelsmiddelen).

Verbetersuggesties die de toegankelijkheid ten goede komen

Op het einde van het face-to-facegesprek met de ouders, peilden we naar verbetersuggesties voor (opvoedings)ondersteunende diensten of organisaties en vzw De Keerkring in het bijzonder. De laatst vermelden komen in punt 4.4.2 en punt 4.4.3 aan bod. We beperken ons hier tot de verbetersuggesties voor andere diensten en organisaties.

Van de 185 ouders, formuleert ruim een derde een of meerdere verbetersuggesties voor andere diensten en organisaties: 35 ouders uit de -12 groep en 35 ouders uit de 12+ groep.

Uit het hierna volgende overzicht blijkt dat de aanbevelingen verwijzen naar de bekendheid, de beschikbaarheid, de betaalbaarheid, de bruikbaarheid van diensten en voorzieningen en een aantal andere aspecten van opvoeden en ondersteuning. Ze betreffen met andere woorden vier toegankelijkheids B's die in andere domeinen (bv. armoedebestrijding, jeugdwerk, perinatale ondersteuning) als kwaliteitscriterium gehanteerd worden (cf. Coussée, Roets, Bouverne-De Bie, & Vettenburg, 2011; Hubeau, & Parmentier, 1991; Morreel, Nys, & Van Leeuwen, 2016; Schoupe, De Visscher, & Van de Walle, 2014; Sels, 2010 in Hoogewys, De Grave, Van Ham, & Van de Velde, 2013).

Bekendmaking

- wat meer bekendheid vergaren, aan bekendheid werken, aan naambekendheid werken, (meer) bekendmaking, meer publiciteit/reclame maken, meer zichtbaarheid en duidelijkheid:
 - o alle instanties in het algemeen, CAW
 - o bekend maken dat organisaties **laagdrempelig** zijn

- flyers in de school, **aantrekkelijkheid** naar kinderen toe
- kinderen inschakelen, aantrekkelijkheid, **geen paternalisme**
- **doorverwijzing/inlichting** (bv. Kind en Gezin)
 - ⇒ *meer duidelijkheid en meer/beter weten waar ouders naar toe kunnen gaan, waar ouders terecht kunnen (cf. als ze geen ervaring met diensten of organisaties hebben)*

Als is ze ken, dan zou ik er beroep op hebben kunnen doen.

Meer zichtbaarheid en duidelijkheid in het algemeen van organisaties. Er is heel wat informatie terug te vinden, maar het is erg moeilijk om de juiste informatie terug te vinden in die veelheid aan informatie. Het is ook niet altijd even duidelijk waar men terecht kan met vragen.

Online info is niet nuttig: als je de sites niet kent, dan kan je die ook niet bekijken.

Je moet zelf goed je weg vinden: dat is niet de bedoeling.

Beschikbaarheid

- werking uitbreiden (bv. van CAW's en GGZ)
- meer deskundigen
- permanente beschikbaarheid nodig, antwoordapparaat volstaat niet (bv. De Kraamvogel)
 - ⇒ *minder lange wachtlijsten, minder lang moeten wachten eer je geholpen wordt, snel geholpen worden, snelle positieve respons*
- flexibiliteit in afspraken maken en beter redeneren 'werkende mensen op latere uren en niet-werkende mensen overdag laten komen'
- meer op afspraak (bv. Kind & Gezin-consultatie)
 - ⇒ *afstemming gezin en werktijd van ouders*
- betere voorzieningen
- vormingen, bijeenkomsten in de gemeente: een keer per maand rond verschillende thema's, bv. pesten
- meer crèches in Brussel oprichten
- meer aanbod
- elke dienst zou laagdrempeliger moeten zijn, blijven inzetten op laagdrempeligheid van de diensten (bv. CAW, Kind en Gezin)
- bereikbaar voor iedereen zonder te moeten taalvaardig zijn (= minimumvereiste voor elke dienst)
- verbeteren of oplossing voor taalbarrière
 - ⇒ *meer en beter toegankelijk aanbod*

Betaalbaarheid (-12 groep: 2; 12+ groep: 4)

- overheid moet budget voorzien voor ondersteuning kinderen, logo, psycholoog enz.
- lage kostprijs
 - ⇒ *financieel haalbaar/betaalbaar maken*

Bruikbaarheid

Inzake bruikbaarheid, zijn afstemming op al de betrokkenen, professionalisering en samenwerking sleutelbegrippen. Daarnaast bevelen een aantal ouders ook een aantal specifieke werkvormen, thema's en doelgroepen aan. Zoals verwacht, sluiten deze verbeter suggesties naadloos aan bij de gesignaleerde negatieve ervaringen die eerder aan bod kwamen (zie Tabel 59).

- afstemming op ouders
 - o ouders meer ondersteunen, werk goed doen
 - o probeer concrete, individu-gerichte antwoorden te geven
 - o niet te veel adviezen geven volgens de boeken, theorieën
 - o als deskundige meer de zienswijze van de ouders in rekening nemen en respecteren
 - o andere cultuur trachten te begrijpen, eerst kijken naar referentiekader persoon
 - o organisaties veroordelen mensen te snel, dus: niet veroordelen!
 - o meer/beter luisteren (cf. diensten doen dat nu onvoldoende), meer een luisterend oor zodat op korte tijd de juiste oplossing op maat kan gegeven worden, meer 'echt' luisteren naar mensen en afstappen van het 'hokjes' denken (cf. al dan niet onvoldoende geschoold, alleenstaand, financiën enz.)
 - o op consultaties minder het gevoel van een nummer geven
 - o persoonlijke aanpak
 - o plaats voor individualiteit
 - o betere communicatie met ouders
 - o sommige scholen meer toegankelijk voor ouders
 - o een verslag na elke afspraak bij een deskundige

Over het gebrek aan afstemming op de noden en ondersteuningsbehoefte van ouders, getuigt Bonny in de focusgroep op een treffende manier:

Ik ging bij mijn huisdokter omdat ik mij altijd depressief voelde en ongelukkig was. Die stuurde mij op dagtherapie en dan heb ik acht maanden zitten kleuren. Daar ben ik geen stap verder mee gekomen (lachend). De psycholoog, ze sturen u daar naar door, ze wisten niet wat ze met mij moesten doen. Als ik daar op terug kijk. Ik moest elke dag van 's morgen tot vier uur op dagtherapie en dat was niets anders dan 'Allé meiske, pakt u maar een kleurblaadje en kleur wat'. Ja, ik zei dan nog van 'Ik voel mij zo eenzaam en zo ongelukkig.' 'Ah, zet u een breike op, allé toe meiske.' ... Dat vind ik veel bij psychiaters en psychologen, ze willen u sussen met onnozelheden vind ik. Je wordt niet echt geholpen. Ze willen u paaien met een onnozelheid, maar ik moet dat niet hebben. (Bonny, oudergroep)

- afstemming op kinderen
 - o voldoende rekening houden met individu van elk kind
 - o betere organisatie van scholen qua problematieken van kinderen op school
 - o betere afstemming op specifieke noden
 - o info op juiste leeftijd van het kind geven
 - o rekening houden met de noden en behoefte van het pleegkind zelf (cf. pleegkind wordt soms te weinig gehoord)

- meer denken in het belang van het kind
- persoonlijker te werk gaan (cf. opvolging is nu niet leeftijdsgebonden)
- afstemming alle betrokkenen en context
 - voldoende tijd maken om alle partijen objectief te aanhoren
 - de context beter leren kennen, soms meer betrokkenheid
 - meer werken op maat van de persoon
 - effectief geholpen worden
- afstemming inzake aanbiedingsvormen
 - internetforum afschaffen
 - nog meer info op www
 - mogelijkheid chat of tel
 - on- en offline
 - een supernanny in Vlaanderen die aan huis komt
- afstemming inzake specifieke thema's en groepen
 - focus op ouders die partner verliezen
 - lichamelijke klachten komen voort uit stress en daarmee in de eerstelijns hulpverlening aan de slag gaan
 - informatie als kinderen ouder zijn, plus 18
 - meer de nadruk leggen op migratieaspecten
 - oog (blijven) hebben voor kansarme en kwetsbare kinderen
 - zwakbegaafdheid, *'vanaf 16 jaar is dat een grote ramp: ze zijn nog niet volwassen, het is de moeilijkste periode, alles valt weg zelf'*
 - helpen bij studeren (bv. school, CLB)
 - hoe het gedrag van het jongste kind aanpakken

De verwijzingen naar de oudere leeftijd van het kind en de daarmee gepaard gaande moeilijkheden om (gepaste) ondersteuning te vinden, is ook één van de moeders uit de focusgroep niet vreemd:

Het comité heeft zo altijd een heel slechte naam. Totdat ik eens een hele uitleg gehad heb van het comité. Maar dan zit je met het probleem, als uw kind 17 jaar is, en je gaat naar de politie voor spijbelen of het één of het ander, dan zeggen die 'Oh mevrouw, als wij nu nog met het comité moeten beginnen. Tegen dat het dossier opgestart is, is ze 18 jaar' (Monique, oudergroep)

- professionalisering
 - blijven vorming volgen (cf. veel geconfronteerd met ouderwetse tips)
 - meer opleidingen voor leerkrachten, zeker wat betreft laatste trends, opvoeders en leerkrachten verplichten om bijscholingen te volgen over bepaalde thema's zoals impact van adoptie, culturen, ADHD, allochtone jongeren enz.
 - verbreden van hun visie, belangrijk om bestaande organisaties bewust te maken en eventueel op te leiden inzake 'tweerichtingsverkeer dat band tussen ouders en kinderen is: kinderen leren van ouders en ouders leren van kinderen'

- meer gespecialiseerde mensen /deskundigen met meer kennis (bv. bij Kind en Gezin, vooral in nood is snelle en kwaliteitsvolle hulp belangrijk)
 - supervisie over eerstelijns hulpverleners over de manier waarop ze mensen opvangen
 - dossier beter beheersen (bv. jeugdrechtbank)
 - mijn taal kennen
- samenwerking
- sterkere/betere netwerken, krachten bundelen, doorzichtigheid, nog betere onderlinge samenwerking en uitwisseling (bv. met de moskeeën, met ervaringsdeskundigen, tussen CLB, leerkrachten, Kind en Gezin, politie, rechtbank, alle diensten, alle overheidsdiensten)
 - een kruispuntbank, een centraal ding opstellen, een soort coördinerende functie tussen verschillende dienstverleningen en scholen/academies/sportverenigingen zou de onderlinge communicatie zeer bevorderen
 - doorverwijzen
 - ⇒ niet alles zelf moeten ondernemen, geen onnodige herhaling van informatie / vragen enz. (cf. niet elke keer hetzelfde verhaal in een digitale wereld)
 - ⇒ betere doorverwijzing

Overige

- *'Minder pedagogisering van opvoeding', maar ook 'Iedereen kan een kind kopen, ook zonder kennis. Opvoeding is niet vanzelfsprekend. Mensen laten aanspreken, alert maken ...'*
- *'Verplicht legerdienst terug inschakelen om terug meer discipline aan te leren om de luiheid te doen verminderen.'*

Een van de ouders richt zich niet tot de overheid of diensten of organisaties, maar tot ouders: *'Deskundige hulp op tijd inroepen, dat is heel moeilijk, maar soms helpt het wel.'*

Ondersteuning aanbevelenswaardig voor andere ouders?

De overwegend positieve houding tegenover ondersteuning bij de opvoeding (supra, 0) weerspiegelt zich in de mate waarin de respondenten **'andere ouders'** (bv. familie, vrienden- of kennissenkring) zouden **aanraden** om op **ondersteuning** een beroep te doen. Omdat de percentages voor de twee deelgroepen dicht bij elkaar liggen (Tabel 60), beschrijven we enkel de bevindingen voor de totale oudergroep.

Tabel 60: Al dan niet andere ouders aanraden om op ondersteuning een beroep te doen (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
zeker wel	49	52.13	46	50.55	95	51.35
waarschijnlijk wel	32	34.04	32	35.16	64	34.59
waarschijnlijk niet	3	3.19	4	4.40	7	3.78
zeker niet	2	2.13	3	3.30	5	2.70
dat weet ik niet	8	8.51	6	6.59	14	7.57
Totaal	94	100	91	100	185	100

Iets meer dan vijftig procent zou andere ouders zeker aanraden om op ondersteuning een beroep te doen, 34.594% waarschijnlijk wel. Een kleine minderheid zou dat waarschijnlijk niet (3.78%) of zeker niet doen (2.70%) en 7.57% weet niet of ze ondersteuning aan andere ouders zouden aanraden.

Ouders bij wie het aanraden van ondersteuning twijfel oproept, verwijzen naar een zekere schroom: ze willen andere ouders niets ongevraagd opdringen of zeker niet die indruk wekken. Daarnaast verwijzen andere ouders naar de onmogelijkheid om in te schatten of andere ouders daar baat bij zouden hebben.

4.3 Relatie tot vzw De Keerkring

Van de 185 respondenten kennen er 19 minstens één deelwerking van vzw De Keerkring. Het merendeel van de respondenten (166/185) kent geen enkele deelwerking van vzw De Keerkring.

4.3.1 Een verscheidenheid aan bekendmakingskanalen bereikt ouders

De ouders die één of meerdere werkingen van vzw De Keerkring kennen, verwijzen naar een brede waaier aan bekendmakingskanalen: campagnefilmpje (televisie of online) (vijf ouders), een folder of een artikel in een tijdschrift, krant of weekblad (telkens vier ouders), informatie in hun opleiding (vier ouders), informatie op hun werk (vier ouders), via een professional (bv. leerkracht, opvangpersoon of hulpverlener) (drie ouders), informatie op groeimee.be (twee ouders), een advertentie in de krant (twee ouders), een andere persoon die op vzw De Keerkring een beroep heeft gedaan (twee ouders). Andere kanalen die telkens een keer vermeld worden zijn: expoo.be, de gemeentelijke website, het gemeentelijk informatieblad, de huisarts.

Uit dit overzicht blijkt dat er niet één kanaal uitschiet, zij het dat respondenten het meest frequent verwijzen naar de breed verspreide media (cf. campagnefilmpje of artikel, televisie, tijdschriften enz.) en naar opleidings- of werk gerelateerde contexten. Laatst vermelde wijst mogelijk op een rekruterings-effect. De rekrutering verliep immers via volwassen studenten in de opleiding Gezinswetenschappen (Odisee). Zij bereiken wellicht gemakkelijker ouders die in het sociaal werkveld actief zijn of in die sector werken.

4.3.2 Overwegende tevredenheid over de deelwerkingen

Het gegeven dat een beperkt aantal respondenten één of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring kende, maakt dat het merendeel van de respondenten logischerwijze ook geen gebruik gemaakt heeft van één of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring (zie Tabel 61).

Tabel 61: Gebruik van deelwerkingen vzw De Keerkring (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

	nog nooit		eenmalig		meermaals	
	-12	12+	-12	12+	-12	12+
De Opvoedingslijn: telefonisch	94	88	-	1	-	2
De Opvoedingslijn: online	93	91	1	-	-	-
Spreekuur voor ouders	94	90	-	-	-	1
Oudergroepen	94	89	-	1	-	1
Vorming	94	91	-	-	-	-

De ouders die bij vzw De Keerkring ondersteuning zochten, zijn daar overwegend tevreden over. Dat geldt voor al de deelwerkingen en betreft zowel de praktisch organisatorische aspecten als inhoudelijke aspecten:

- bereikbaarheid (bv. momenten dat de werking gecontacteerd kan worden),
- snelheid van antwoord, van gespreksmogelijkheid of groepsdeelname,
- anonimiteit (enkel voor de telefonische en de online dienstverlening),
- tijd die wordt vrijgemaakt,
- deskundigheid van de medewerker,
- luisterbereidheid van de medewerker,
- houding van de medewerker (bv. respectvol, open houding),
- ontvangen tips, de informatie, het advies, de aangereikte aanpak,
- geboden geruststelling, bevestiging.

De onafhankelijkheid van de medewerker, het samen zoeken naar antwoorden, de aanmoediging om steun te zoeken bij mensen uit de nabije omgeving en doorverwijzing naar een andere dienst of deskundige zijn items die het meest frequent (zij het maximum drie tot vier keer) als 'geen mening of niet van toepassing' aangeduid worden.

De moeders van de **oudergroep** uitten tijdens het focusgroepgesprek vooral hun waardering over de **groepsbegeleidster** die hen wat meer gerustheid en zekerheid geeft, die de groep sterk houdt, die hen door haar herinnerings-sms voor de bijeenkomst motiveert om te komen, die hen leert om naar elkaar te luisteren. Ook de feedback en de raad die ze van de deelnemers krijgen (cf. 'ingaan op wat je vertelt', 'zeggen wat je er aan kan doen'), het feit dat ze met meerdere mensen kunnen uitwisselen, dat ze in de groep niet met de vinger gewezen worden, dat ze er niet op afgerekend worden als ze falen (cf. 'het lukt niet altijd om te doen wat ze zeggen') en dat ze er sociale contacten hebben door de andere mensen die ze er leren kennen, brachten ze als positieve elementen naar voren.

In groep, ik blijf daarbij, daar steek je ook wel op van andere moeders. Je probeert dat thuis ook toe te passen. Plus je hebt dan ook de professionele begeleider die je uiteindelijk ook wel eens apart of in de groep kunt vragen, een vraag kunt stellen en die toch ook altijd nog kan doorverwijzen of je naar een evenement kan sturen of het één of het ander. (Monique, oudergroep)

Ik denk niet dat ik de groep nu nog rap ga verlaten. Als ik vrijwilligerswerk ga doen, dan zal het op een andere moment zijn, proberen toch. Natuurlijk omdat je daar, ik heb daar persoonlijk wel veel aan. Ik voel me de laatste tijd niet zo goed, maar de groep dat is iets van: 'Vooruit ga er naartoe' en die helpt mij wel. De groep heeft mij de laatste weken goed geholpen. (Nanny, oudergroep)

Verschillende moeders vinden het spijtig dat ze niet eerder aan de oudergroep deelnamen. Eerder, in punt 0, is daarover een getuigenis te lezen van Monique, ook Bonny en Anneke getuigen daarover:

Ik was toch liever eerder gekomen, want nu worden ze al zeventien en achttien jaar. Nu is het eigenlijk al te laat. Ja, te laat is het nooit, maar ik was beter hier al geweest als ze maar een jaar of negen of tien waren. Toen

zat ik daar alleen te sukkelen en op school en naar de huisdokter en naar de psychiater en naar dit en naar dat. (Bonny, oudergroep)

Wat ik nog altijd vind, naargelang wat er in de opvoeding van mijn kinderen is gebeurd, als ik hier de verhalen hoor, dan zeg ik: 'Dat had ik ook kunnen doen.' Dat was misschien voor mij gemakkelijker geweest. (Anneke, oudergroep)

Deze moeder ervaart het daarenboven als een voorrecht om als grootmoeder aan de oudergroep te kunnen deelnemen:

Ik vind het nog altijd een verfrissing om, als ik hier ben, de verhalen te horen. Ik hou die uiteindelijk toch ergens in mijn achterhoofd en pas ze toe bij mijn kleindochter. Dus ik ben nog niet te oud om te leren. Met wat zij van inbreng hebben, heb ik toch bepaalde dingen waar ik geen weet van had. Toch komt er raad naar boven die ik nog kan gebruiken. Natuurlijk niet iedereen van 56 heeft het voordeel in een groep te kunnen zitten bij mensen die jongere kinderen hebben. (Anneke, oudergroep)

Voor de **online dienstverlening en het spreekuur**, zijn de ouders die we face to face bevroegen, **over alle items tevreden**. Voor de twee andere deelwerkingen, de telefonische dienstverlening en de oudergroepen, zijn er respectievelijk vier en drie van de twintig items die ontevredenheid oproepen. Voor de **oudergroepen** is de ontevredenheid uitsluitend gerelateerd aan de **relatie met de andere ouders in de groep**. Dit bevestigt de bevindingen van eerder evaluatie-onderzoek naar de oudergroepen (Nys, 2009, p.222-223): het eigene van groepswerkingen, met andere ouders in groep kunnen praten en werken, is niet alleen een sterktehouder, maar roept ook het meest frequent ontevredenheid op.

Met het oog op de verdere **optimalisering** van de ondersteuning, vragen de volgende items bijzondere aandacht:

- **Telefonische dienstverlening:**
 - kostprijs
 - aangereikte inzichten
 - vakjargon
 - cultuurverschillen

- **Oudergroepen:**
 - het contact met de andere ouders in de groep
 - de houding van de andere ouders in de groep (bv. respectvol omgaan met elkaar)
 - onvoldoende, gebrek aan geruststelling die andere ouders in de groep boden

Naast het aanwervingsbeleid (cf. cultuurverschillen), zien we vooral verbeterpunten waar in vormingen, intervisie en supervisie gewerkt kan worden: optimaliseren van aanreiken en ontwikkelen van inzichten (cf. samen met ouders), vakjargon vermijden en het bevorderen van een positieve relatie tussen de deelnemende ouders (cf. groepsdynamica). Tot op heden kon vzw De Keerkring niet over een gratis nummer beschikken en bijgevolg de kostprijs van de telefonische dienstverlening niet verder drukken. We merken daarbij evenwel op dat een telefonisch contact met lokale diensten of voorzieningen ook niet gratis is.

4.3.3 Afwezigheid van een (bijkomende) ondersteuningsbehoefte en onbekendheid van de werkingen tekenen het niet gebruik van de vzw De Keerkringwerkingen

De respondenten die een of meerdere deelwerkingen van vzw De Keerkring kennen, maar er tot op heden geen beroep op deden, verwijzen het meest frequent (telkens minstens de helft van de respondenten) naar **'geen behoefte hebben'** en naar het feit dat ze **voldoende steun of hulp hebben van andere mensen uit hun omgeving of van deskundigen**. Dat geldt zowel voor de telefonische en online dienstverlening van De Opvoedingslijn, als voor het spreekuur, de oudergroepen en de vormingen. Uit het onderstaande overzicht blijkt dat voor elke deelwerking ook 'de werking **onvoldoende kennen'** een reden voor niet-gebruik is. De naam van de deelwerking blijkt hen daar soms bij te misleiden (bv. ik heb vragen over gedragsproblemen, geen opvoedingsproblemen). In de lijn van de verwachtingen, wordt voor elke lokale/regionale deelwerking van vzw De Keerkring meermaals verwezen naar het feit dat die werking niet in de eigen gemeente/regio beschikbaar is. Dat alles geeft per deelwerking het volgende overzicht waarbij de cijfers tussen haakjes het aantal ouders weergeeft:

- **De Opvoedingslijn: telefonische dienstverlening:**
 - geen behoefte aan gehad (8)
 - voldoende steun of hulp
 - andere deskundigen (6)
 - andere mensen uit mijn omgeving of andere steunbronnen (9)
 - werking onvoldoende kennen (5)
 - operatoren niet kennen (2)
 - belangrijk om wille van vertrouwen (cf. het gaat over iets persoonlijks, niet met vreemden praten, je moet vertrouwen en oprechtheid kunnen voelen) en kunnen kennen van de situatie
 - betalend nummer (1)
 - één telefoon geeft onvoldoende steun of hulp (1)
 - geen vertrouwen in kwaliteit van dienstverlening (1)
 - andere:
 - 'bij Opvoedingslijn wordt meer gedacht aan oudere kinderen' (1)
 - 'vragen vaak te ingewikkeld om wille van problematiek van kinderen' (1)
 - 'vrees dat zoon nog opstandiger zou worden, bang om nog meer controle te verliezen' (1)
- **De Opvoedingslijn: online dienstverlening:**
 - geen behoefte aan gehad (9)
 - voldoende steun of hulp
 - andere deskundigen (6)
 - andere mensen uit mijn omgeving of andere steunbronnen (8)
 - werking onvoldoende kennen (4)
 - geen vertrouwen in kwaliteit van dienstverlening (2)
 - een antwoord via e-mail geeft onvoldoende steun of hulp (2)
 - anoniem elektronisch contact geeft onvoldoende steun of hulp (2)
 - personen die vragen beantwoorden niet kennen (2)
 - belangrijk omwille van vertrouwen (cf. gaat over iets persoonlijks, te afstandelijk, negatieve ervaringen gehad met andere 'omstaanders')

- wachttijd op een antwoord (3 werkdagen) is te lang (1)
 - andere:
 - 'te specifieke / te ingewikkelde vragen over problematiek/aanpak' (2)
 - 'bij Opvoedingslijn wordt meer gedacht aan oudere kinderen' (1)
 - 'analfabeet' (1)
 - 'zet niet graag zaken op papier, werk niet graag via internet/op pc' (3)
- **Het spreekuur voor ouders:**
- geen behoefte aan gehad (10)
 - voldoende steun of hulp
 - andere deskundigen (7)
 - andere mensen uit mijn omgeving of andere steunbronnen (9)
 - niet in de gemeente/regio wonen (11)
 - werking onvoldoende kennen (8)
 - andere:
 - 'ik heb vragen over gedragsproblemen, geen opvoedingsproblemen' (1)
 - 'vrees dat zoon nog opstandiger zou worden, bang om nog meer controle te verliezen' (1)
 - 'komt over alsof er een groot probleem is in de opvoeding' (1)
 - 'meer gespecialiseerde hulp nodig om willen van de problematiek van de kinderen (1)
- **De oudergroepen:**
- geen behoefte aan gehad (9)
 - voldoende steun of hulp
 - andere deskundigen (7)
 - andere mensen uit mijn omgeving of andere steunbronnen (9)
 - niet in de gemeente/regio wonen (11)
 - werking onvoldoende kennen (10)
 - andere:
 - 'problemen niet groot genoeg' (2)
 - 'specifieke problematiek bij kinderen' (1)
 - 'weet niet of de leeftijdscategorie past' (1)
 - tijdgebrek (1)
- **De vormingen:**
- geen behoefte aan gehad (5)
 - voldoende steun of hulp
 - andere deskundigen (5)
 - andere mensen uit mijn omgeving of andere steunbronnen (8)
 - geen vormingen in mijn gemeente/regio (11)
 - werking onvoldoende kennen (8)
 - locatie moeilijk te bereiken (4)
 - moment van vorming past niet (2)
 - andere:
 - 'specifieke problematiek bij kinderen' (1)

- 'niet het juiste onderwerp' (1)
- 'ben zelf opvoedster en heb geen vorming nodig in opvoedingsmethodes' (1)

Uit de opgegeven redenen blijkt dat de ernst van de vraag of het probleem in twee richtingen een reden kan zijn om geen gebruik te maken van de werkingen van vzw De Keerkring: hun vraag of probleem is (1) niet zwaar genoeg of (2) te zwaar, te complex of te specifiek. Beide oordelen vragen bij bekendmakingsinitiatieven aandacht.

Wanneer in het laatste geval, ouders al andere gespecialiseerde diensten of deskundigen hebben ingeschakeld, dan ligt het voor de hand dat ze – ervan uitgaande dat ze door die diensten of deskundigen ook in hun ouderschap, in het opvoeden ondersteund worden – geen meerwaarde aan de werkingen van vzw De Keerkring toekennen. Dat blijkt echter niet altijd het geval te zijn. Verschillende ouders uit de groepswerkingen van vzw De Keerkring (zie ook Nys, 2009) getuigen uitdrukkelijk over de meerwaarde van dat groepswerk, het spreekuur of De Opvoedingslijn: ze zien die ondersteuning als een (belangrijke) aanvulling, als een compensatie voor wat andere deskundigen of diensten hen niet (kunnen) bieden.

Opmerkelijk is dat één ouder voor elke deelwerking opgeeft dat de religieus-culturele verschillen niet te overbruggen zijn en dat noch de deelwerkingen van vzw De Keerkring, noch andere – al dan niet in de cultuur ingebedde - diensten of voorzieningen hen kunnen helpen of steunen. Als subgroep in hun gemeenschap zijn ze als het ware volledig op zichzelf (cf. ouders, kinderen zelf) aangewezen.

4.3.4 Beperkt gebruik van vergelijkbare ondersteuningsinitiatieven

Om zicht te krijgen op de mate waarin gelijkaardige ondersteuningsvormen bij ouders een ingang hebben gevonden, vroegen we ouders naar het gebruik van dergelijke ondersteuningsvormen. Tot iets minder dan 20% van al de respondenten heeft al eens gebruik gemaakt van één of meerdere gelijkaardige ondersteuningsinitiatieven van andere organisaties of diensten:

- andere hulplijn gecontacteerd: 27 of 14.59% (-12: 15 resp./ 12+: 12 resp.)
- andere dienst elektronisch gecontacteerd: 7 of 3.78% (-12: 4 resp./ 12+: 3 resp.)
- raadpleging ander spreekuur: 23 of 12.43% (-12: 14 resp./ 12+: 9 resp.)
- deelname andere oudergroep: 17 of 9.19% (-12: 8 resp./ 12+: 9 resp.)
- deelname andere vorming: 34 of 18.38% (-12: 17 resp./ 12+: 17 resp.)

4.4 Ondersteuningsmogelijkheden in de toekomst

4.4.1 Deelwerkingen van vzw De Keerkring als ondersteuningsbron?

Iets meer dan de helft van de ouders (52.97%) ziet zich in de toekomst (misschien tot zeker wel) deel te nemen aan een vorming (zie Tabel 62). Net niet de helft van de respondenten (49.73%) ziet zich (misschien tot zeker wel) telefonisch contact op te nemen met De Opvoedingslijn. Het percentage ouders dat zich elektronisch (misschien tot zeker wel) contact ziet op te nemen met De Opvoedingslijn bedraagt 43.24%. Voor het spreekuur en de oudergroepen zijn die percentages respectievelijk 35.14% en 24.33%.

Voor de moeders uit de focusgroep blijkt vooral het niet kennen van de operator een belangrijke belemmering te zijn om gebruik te maken van De Opvoedingslijn: *'Ik zou dat niet doen omdat je die persoon niet goed kent. Je weet niet wie dat je aan de telefoon hebt.'* ... *'Dat is asociaal aan een*

telefoon.' ... 'Ik vind dat je met het gezicht.' Een moeder die via het spreekuur naar de oudergroep doorverwezen was, zal niet direct terug een beroep doen op het spreekuur: 'Ik zal hier [oudergroep] met mijn vragen komen. Ik vergeet eigenlijk dat dat [spreekuur] bestaat. Ik weet dat wel maar.' Een andere moeder wijst op de grote drempel om aan een vormingsavond deel te nemen: 'Dan moet ik de moed vinden om er naartoe te geraken.'

Terugkerend naar de face-to-facebevraging, merken we volledigheidshalve op dat zowel voor het telefonisch als het elektronisch contact met De Opvoedingslijn bijna dubbel zoveel ouders met een kind van twaalf jaar of ouder 'zeker wel' antwoordt als dat er dat ouders doen uit de -12 groep. Verder (zie 4.4.5) zal blijken dat ouders uit de -12 groep beide werkvormen meer frequent als een 'niet geschikt ondersteuningsinitiatief' aanduiden, dan ouders uit de 12+ groep (51.06% tegenover 40.66% en 68.09% tegenover 51.65%). Dat laat ons vermoeden dat ouders met oudere kinderen zich gemakkelijker beroep zien te doen op anonieme en individueel te raadplegen ondersteuningsinitiatieven dan ouders met een jonger kind.

Tabel 62: Gebruik van de deelwerkingen van vzw De Keerkring in de toekomst? (n=94 voor -12 groep, n=91 voor 12+ groep)

	zeker wel		misschien (twijfel)		zeker niet		geen antwoord	
	-12	12+	-12	12+	-12	12+	-12	12+
telefonisch contact met De Opvoedingslijn (078/15.00.10)	7	12	42	31	41	37	4	11
	19 10.27%		73 39.46%		78 42.16%		15 8.11%	
contact met De Opvoedingslijn via e-mail of het contactformulier op www.groeimee.be/opvoedingslijn	7	13	32	28	52	39	3	11
	20 10.81%		60 32.43%		91 49.19%		14 7.57%	
spreekuur voor ouders	7	8	27	23	57	47	3	13
	15 8.11%		50 27.03%		101 54.59%		17 9.19%	
oudergroepen (meerdere bijeenkomsten van ouders)	4	7	20	14	66	59	4	11
	11 5.95%		34 18.38%		125 67.57%		15 8.11%	
een vorming of bijeenkomst over een specifiek thema	11	14	41	32	39	35	3	10
	25 13.51%		73 39.46%		74 40.00%		13 7.03%	

Daarnaast blijkt dat de beperktere bereidheid om aan oudergroepen deel te nemen, niet specifiek gerelateerd is aan De Keerkring. Globaal stelt immers om en bij de 40% van de ouders dat 'deelname aan een oudergroep, oudercursus of oudertraining' zeker geen geschikt ondersteuningsinitiatief is (zie verder, Tabel 65). Voor het elektronisch en het telefonisch ondersteuning zoeken ligt dat percentage zelfs nog hoger: respectievelijk 60% en 45.95% van de ouders vindt dat geen geschikte ondersteuning. Voor deelname aan een vorming ligt dat percentage veel lager: 18.92% van de ouders vindt dat geen geschikt ondersteuningsinitiatief.

4.4.2 Uitbreidingsmogelijkheden van de online ondersteuning door vzw De Keerkring?

Voor de online ondersteuning (cf. binnen de drie werkdagen een elektronisch antwoord op een elektronisch doorgestuurde vraag via e-mail of het contactformulier), vinden 77 ouders of 41.62% (41 ouders uit de -12 groep en 36 uit de 12+ groep) een uitbreiding of aanpassing aangewezen. Om

en bij de 30% vindt daarentegen dat het online aanbod volstaat en 27.57% weet niet of dat aanbod volstaat, dan wel uitgebreid moet worden.

Van de 77 ouders die een uitbreiding van de online dienstverlening aangewezen vinden, wijzen 54 ouders op het nut van een chatfunctie en formuleren 36 respondenten andere wijzigings- of uitbreidingsvoorstellen. Twintig respondenten pleiten voor een 'sneller' antwoord (cf. chatfunctie, binnen de 24u). Vier respondenten verwijzen naar de inzet van sociale media (bv. Facebook) en telkens een respondent verwijst naar de inzet van een FAQ's, een blog, een forum of snapchat.

Tien ouders, vijf uit de -12 groep en vijf uit de 12+ groep, laten zich bij deze vraag uitgesproken negatief uit over elektronische ondersteuningsvormen. Een ouder zegt technisch niet onderlegd te zijn om met dat medium te werken. Elementen die hun negatieve houding kleuren zijn: het onpersoonlijk karakter, het ontbreken van een vertrouwensband, het gemis aan persoonlijk contact, aan een persoonlijke benadering (bv. geen gevoelens in de een online-bericht kunnen leggen, lichaamstaal die niet zichtbaar is) en de beperktere mogelijkheid tot bijsturing.

Vooraf de eerst vermelde beperkingen zien we weerspiegeld in de redenen voor niet-gebruik van deze ondersteuningsbron (supra, 4.3). Zowel voor ouders die de onlinewerking van vzw De Keerkring niet kennen als voor ouders die deze werking wel kennen, zijn dat onoverkomelijke hindernissen om van dat aanbod gebruik te maken.

4.4.3 Door nieuwe media, nieuwe werkvormen en bekendmaking vzw De Keerkring verder op de kaart zetten?

Inzoomend op de vraag naar andere in te zetten media voor de ondersteuning van ouders, zegt een respectabel aantal ouders (76 ouders of 41.08%) daar geen antwoord op te kunnen geven. Het antwoord 'ik weet het niet' komt verhoudingsgewijs het meest frequent voor in de 12+ groep (48.35% tegenover 34.04%). Van de 185 ouders ziet 27.03% (50 ouders) geen andere medium dat vzw De Keerkring zou kunnen inzetten. 31.35% (48 ouders) vermeldt één of meerdere nieuwe media. Respectievelijk 36.17% van de -12 groep en 26.37% van de 12+ groep suggereert een uitbreiding. De aanbevolen uitbreidingmogelijkheden zijn heel divers. Het betreft voorstellen om de werkingen van vzw De Keerkring uit te breiden, ze beter bekend en beschikbaar te maken (cf. toegankelijkheid) en het bereik te vergroten.

Naast de specifieke vraag naar mogelijke uitbreiding van de dienstverlening van vzw De Keerkring, vroegen we de ouders op het einde van de vragenlijst, meer in het algemeen naar verbeteringsuggesties. Van de 185 ouders formuleerden er 53 (28.65%) een verbeteringsuggestie voor vzw De Keerkring. Het merendeel van deze ouders suggereert een grotere inzet op naambekendheid: 41 ouders (22 uit de -12 groep en 19 uit de 12+ groep).

Omdat de antwoorden op de uitbreidingsvraag en de meer algemene vraag naar verbeteringsuggesties grotendeels parallel lopen, geven we een geïntegreerd overzicht van de topics:

- uitbreiding werkvormen
 - o huisbezoeken/thuisbegeleiding, al dan niet door een supernanny
 - o individuele begeleiding
 - o psychologische ondersteuning van ouders en kinderen
 - o lezingen (bv. op scholen, in de ouderraad)
 - o familiezorg

- nieuwsbrief
 - informatie over specifieke problematieken en hoe ouders daarmee moeten omgaan op website plaatsen
 - forum
 - Facebook
 - whatsapp
 - twitter
 - blog
 - chatfunctie: op variabele momenten buiten de kantooruren
- bereik van De Opvoedingslijn
 - niet-betalend maken
 - een directe lijn voor crisissituaties inbouwen
- bekendmaking
 - kanalen
 - geschreven kanalen
 - brochure, folders
 - tijdschrift Klasse herinvoeren
 - bijdrage in De Bond
 - verspreiding van een opvoedingsbrief
 - vermelding in een regiokrantje of een gemeentelijk informatieblad
 - reclame
 - audiovisuele kanalen
 - televisieprogramma, het nieuws
 - spots op radio of televisie
 - reclame
 - nieuwe media
 - sociale media
 - zichtbaar op een website
 - nieuwsbrief
 - fysieke 'doorverwijzers'
 - school: brochures en folders in schoolagenda, in het rapport, op het oudercontact meegeven
 - huisartsen
 - kinderartsen
 - CLB
 - CKG
 - kinderopvang, opvangvoorzieningen (bv. avonden organiseren)
 - jeugdbeweging
 - sportclub
 - OBC
 - multiculturele organisaties
 - buurtverenigingen
 - Huis van het Kind

- specifieke doelgroep
 - ouders met een migratiegeschiedenis
- uitbreiding werkingsgebied
 - meer vestigingen
 - in meer regio's actief / in heel Vlaanderen actief
 - centraal en duidelijk zichtbaar in het straatbeeld van elke gemeente zodat ouders er onmiddellijk kunnen binnen stappen
- (kwalificatie/deskundigheid) medewerkers
 - inschakelen van vrijwilligers
 - werken via kindercoaches
 - cultuursensitieve kennis ontwikkelen over specifieke thema's

Naast dat alles suggereert een ouder een fusie met Kind en Gezin. Verder inzoomend op de bekendmakingskanalen, zien we verschillende voorbeelden uit de face-to-facebevraging ook in het focusgroepgesprek naar voren komen. Briefjes of folders verspreiden via de huisarts en de school, een netwerk of samenwerking uitbouwen met het CLB, zijn daar voorbeelden van. Andere bekendmakingskanalen die de ouders van de focusgroep voor vzw De Keerkring aanbevelen zijn: huisbezoeken, affiches aan de schoolpoort, op de open deur dagen van de school een infostandje met informatie over *'Wij zijn de Keerkring en hier kan je gaan voor dat en dat en dat'* en op een oudercontact een korte voorstelling geven van een minuutje of vijf of tien. Verschillende moeders beklemtonen dat 'het erover horen vertellen' of 'de doorverwijzing door een persoon' hen bij de werking van vzw De Keerkring heeft gebracht.

Aansluitend bij de aanbeveling om de werking beter bekend te maken bij ouders met een migratiegeschiedenis, geven we volledigheidshalve mee dat een andere ouder stelt dat online en telefonische ondersteuning niet werkt voor Marokkaanse ouders. Aansluitend bij deze twee werkvormen, stelt nog een andere ouder meer in het algemeen dat 'menselijk contact' belangrijk is.

Voor de aanbevolen crisishulplijn (cf. bereik van De Opvoedingslijn), stelt zich de vraag of de ouder daar iets anders in ziet dan het centraal crisismeldpunt dat reeds in elke regio, in het CAW of het CKG, aanwezig is (zie Ministerieel besluit met betrekking tot de crisisjeugdhulpverlening in de integrale jeugdhulp, 2014).

Daarnaast zet vzw De Keerkring nu reeds op verschillende verbeteringsuggesties in of zijn er andere organisaties die daar, al dan niet in partnerschap met vzw De Keerkring, op inzetten. Vzw De Keerkring heeft bijvoorbeeld een Facebookpagina, werkt met vrijwilligers en werkt lokaal en regionaal met de aangehaalde doorverwijzers samen. Informatie over bepaalde thema's en hoe je daar als ouder mee kan omgaan is terug te vinden op groeimee.be (o.a. informatiedossiers). De vraag naar individuele begeleiding kan wijzen op een vraag naar uitbreiding van het spreekuur voor ouders. Deze individuele ondersteuningsvorm is in het lokaal werkingsgebied van vzw De Keerkring aanwezig en wordt door heel wat opvoedingswinkels, CAW's en andere diensten of organisaties in Vlaanderen opgenomen. In het bijzonder voor de ondersteuningsmogelijkheden van de CAW's, lanceerde minister Vandeurzen in 2016 een bekendmakings- en sensibiliseringscampagne.

4.4.4 Meer informatie gewenst?

We vroegen aan al de ouders of er over bepaalde thema's meer informatie ter beschikking zou moeten zijn. Iets meer dan 40% van de ouders kan daarover geen uitspraak doen (zie Tabel 63). Om en bij een derde van de ouders (32.43%) vindt dat er wel degelijk thema's zijn waarover er meer informatie ter beschikking zou moeten zijn. De resterende 26.49% vindt dat niet.

Tabel 63: Thema's waarover er meer informatie ter beschikking zou moeten zijn (n=185)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
ja	26	27.66	34	37.36	60	32.43
nee	28	29.79	21	23.08	49	26.49
dat weet ik niet	40	42.55	36	39.56	76	41.08
Totaal	94	100	91	100	185	100

In de -12 groep geven al de 26 ouders die meer informatie willen, een omschrijving van het thema waarover ze meer informatie willen. In 12+ groep geven 31 van de 34 ouders die meer informatie wensen, een omschrijving. Zoals verwacht, volgen de thema's waarover ouders meer informatie willen krijgen, grotendeels de beschrijving van de thema's waarover ze wel eens vragen of zorgen hebben gehad (supra, 4.1.4).

Ouders omschrijven hun informatiebehoefte vooral voor thema's die aansluiten bij de aanpak van de opvoeding, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de schoolse ontwikkeling, moeilijk of storend gedrag van het kind (kindproblematiek) en de impact van een gewijzigde gezinssituatie op de kinderen en de ouder. Ook de lichamelijke ontwikkeling van het kind, vrije tijd, de relatie met professionals en de impact van kinderopvang geven aanleiding tot een informatiebehoefte.

We merken op dat we deze vraag naar informatie in het algemeen aan de ouders voorlegden. Ze moesten zich daarvoor niet toespitsen op het kind dat het eerste jarig was in het gezin. Dat verklaart waarom in de -12 groep ook thema's staan die naar de oudere leeftijdsgroep verwijzen (bv. problemen over tieners die het co-ouderschap uitspelen). Een ouder die de vragen beantwoordde voor een kind dat jonger is dan twaalf jaar, kan immers ook oudere kinderen hebben en in relatie tot die oudere kinderen meer informatie willen. Daarnaast kunnen deze ouders ook een informatiebehoefte uitdrukken over thema's die in de (nabije) toekomst aan de orde zouden (kunnen) zijn.

Thema's waarover ouders geen informatiebehoefte formuleren zijn: de financiële situatie van het gezin, de materiële leef- of woonsituatie van het gezin, de relatie met de partner en de relatie met mensen uit de omgeving. Voor de financiële situatie van het gezin brengen we in herinnering dat om en bij een derde van de ouders zich daar wel eens zorgen over gemaakt. Die zorgen vertalen zich kennelijk niet in een informatiebehoefte. Hetzelfde geldt voor om en bij een vierde van de ouders die zich wel eens zorgen hebben gemaakt over hun materiële leef- of woonsituatie en voor telkens iets minder dan een vijfde van de ouders die zich wel eens zorgen hebben gemaakt over de relatie met de partner en over de relatie met mensen uit de nabije omgeving. De hierna volgende schema's geven een overzicht van de thema's waarover de ouders hun informatiebehoefte omschreven.

	-12 groep	12+ groep
aanpak van de opvoeding	<ul style="list-style-type: none"> - hoe aandacht verdelen en er mee omgaan als er een nieuw kind komt/is - opvoeden van pleegkinderen, er is bijna geen informatie over te vinden - hoe positief opvoeden bij moeilijke kinderen - aanpak van moeilijk gedrag bij kinderen - hoe grenzen stellen bij jonge kinderen - het kind en internet - kind te slapen leggen - praktische hulp bij borstvoeding 	<ul style="list-style-type: none"> - omgaan met autisme - omgaan met moeilijk gedrag van kind (soms partner) - opvoeden zonder dwang (vriendschappelijk) - jongeren en internetgebruik - straffen en belonen - gebruik van gsm - gebruik van media-apparatuur? wat is gangbaar, bv. dochter gsm ja/nee - plaats van internet in het gezin, - opvoeden in andere culturen - dat ouders ook van hun kinderen kunnen leren (cf. band tussen ouders en kinderen is geen eenrichtingsverkeer, moet je zien als tweerichtingsverkeer) - opvoeden op zich, problemen vaak te laat opgemerkt, onwetendheid, vorm van schaamte

	-12 groep	12+ groep
sociaal-emotionele ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> - hoe kind sociaal-emotioneel sterker maken, zorgen dat het zich goed in zijn vel voelt - dragen, veilige hechting, slapen en sociale ontwikkeling van een kind, peuter, baby - hoogsensitiviteit, het emotionele 	<ul style="list-style-type: none"> - depressies bij pubers - eetstoornis en zelfverminking - adolescentiecrisis op latere leeftijd - hoe relaties in media geportretteerd worden versus echte relaties - cultuurspecifieke kennis over relatievorming, adolescentie

	-12 groep	12+ groep
schoolse ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> - type onderwijs dat bestaat, welke school wat aanbiedt: een lijst met per type kind de verschillende scholen - de scholen dienen zich meer open te stellen voor kinderen met een beperking - er is een overvloed aan informatie te vinden over pesten en het slachtoffer van pesten zijn, maar ik kan nergens informatie vinden over pesten en dader zijn van pesten 	<ul style="list-style-type: none"> - op welke manier helpen bij huiswerk - schoolkeuze, waar goede studies doen? - leerproblemen - dyslexie, faalangst - pesten

	-12 groep	12+ groep
(moeilijk of storend) gedrag van kind, kindproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> - ASS - moeilijk gedrag bij kinderen en aanpak - agressie - slaapproblemen bij peuters 	<ul style="list-style-type: none"> - heel weinig info over kinderen met ASS en normale begaafdheid - over alle stoornissen bij kinderen die gevolgen hebben voor de communicatie en die de sociale omgang bemoeilijken - bedplassen

	-12 groep	12+ groep
impact gewijzigde gezinssamenstelling - voor (persoonlijk functioneren van) de ouder - voor de kinderen	<ul style="list-style-type: none"> - bevalling toch niet zo'n roze wolk - over komst van nieuw kind: hoe aandacht verdelen en er mee omgaan - noden van gescheiden ouders - nieuw samengestelde gezinnen - kinderen-ouder en scheiding - als kids niet willen gaan logeren bij ex-partner - effect van echtscheiding op kinderen - problemen over tieners die het co-ouderschap uitspelen, de ouders tegenover elkaar uitspelen - alleenstaande mama's na overlijden partner 	

	-12 groep	12+ groep
lichamelijke ontwikkeling	- transgender [ook sociaal-emotionele thematiek]	<ul style="list-style-type: none"> - dyslateralisatie - homoseksualiteit [ook sociaal-emotionele thematiek]

	-12 groep	12+ groep
vrije tijd kind	- vrijetijdsbesteding voor kinderen met een beperking	<ul style="list-style-type: none"> - vrije tijd - over gevaar van virtuele games

	-12 groep	12+ groep
relatie met professionals	- opvoedingsondersteuning, ouderhulp voor ouders met kinderen met een beperking	<ul style="list-style-type: none"> - problemen met jongeren: direct terecht kunnen - psychologische ondersteuning

	-12 groep	12+ groep
opvang	- wel of niet naar crèche, maatschappij voorleggen dat crèche grote invloed heeft op emotionele kindontwikkeling	

	-12 groep	12+ groep
ander thema		<ul style="list-style-type: none"> - taboes - informatie over kinderen die groter zijn, 18+ - hoe is het in België geregeld, doen wij het goed? - discriminatie, racisme - aangepaste hulpmiddelen - info voor kinderen met een ADHD-ouder

We vroegen aan de ouders die over één of meerdere thema's meer informatie willen, op welke manier die informatie ter beschikking gesteld zou moeten worden. In de -12 groep gaven 23 ouders een antwoord op die vraag, in de 12+ groep 24 ouders (zie Tabel 64).

Tabel 64: Geschikte informatiekkanalen (de aantallen tussen haakjes verwijzen naar het aantal ouders)

	-12 groep (n= 23)	12+ groep (n=24)
aan huis	<ul style="list-style-type: none"> - huisbezoek (2) - thuisbegeleiding - hulpverlener aan huis 	<ul style="list-style-type: none"> - professional die thuis langs komt
individueel consult	<ul style="list-style-type: none"> - spreekuur: vragen kunnen stellen 	<ul style="list-style-type: none"> - persoonlijk
thema-of informatie-avonden	<ul style="list-style-type: none"> - thema-avond met mogelijkheid tot vragen nadien - info-sessie met andere ouders - via infoavond want meer vragen kunnen zo komen en kan voor meer verduidelijking zorgen 	<ul style="list-style-type: none"> - thema-/info-avonden/sessies (3) - thema-avonden met familieleden, met heel de familie naar elkaar luisteren, de problemen bespreken zodat iedereen elkaar begrijpt - lezingen
ouderbijeenkomsten	<ul style="list-style-type: none"> - groep = ok in die mate dat vragen van anderen interessant kunnen zijn 	<ul style="list-style-type: none"> - via bijeenkomst(en) (2) - praatavonden - ontmoetingen
vormingen	<ul style="list-style-type: none"> - vormingen 	<ul style="list-style-type: none"> - vorming(en) (2)
geschreven informatiemateriaal	<ul style="list-style-type: none"> - boeken (2) - boek - kan op elk moment vastgenomen worden - 'all in one' voor iedereen, bv. over scheiding: kind, ouder, stappenplan - (info)brochure of folders (5), bv. via de school meegeven (1) - brochure CLB - per brief 	<ul style="list-style-type: none"> - boeken (3) - krant - brochure(s) (2) - magazines (bv. Botsing)
online	<ul style="list-style-type: none"> - internet/website (4) - via mail 	<ul style="list-style-type: none"> - website (6), bv. <i>'centrale site waar alle informatie terecht komt: één grote opvoedingsite'</i> - e-mail (3) - nieuwsbrief (1) - sociale media (2) - moderne technologie
televisie	<ul style="list-style-type: none"> - iets makkelijk, laagdrempelig over NSG 	
andere	<ul style="list-style-type: none"> - mondeling - via de school - professional laten participeren op school - beleidsmatig: maatschappij anders organiseren - dieper op ingaan, niet te oppervlakkig over spreken - praktische hulp 	<ul style="list-style-type: none"> - mondeling - reclame - huidige populaire kanalen - via de school/onderwijs (5), bv. <i>'Mensen worden met zoveel thema's overspoeld. Bijna iedereen heeft ADHD bij wijze van spreken.'</i> - bibliotheek - rechtstreeks - advies en tips geven - deskundige hulp - kindercoaches - fysiek: persoon die globaal beeld heeft over alles (cf. een kind met een probleem is één ding, er zijn verschillende kanalen, je hebt veel tijd nodig, bv. verschillende scholen, volwassenenonderwijs, vrije tijd ...) - via bestaande organisaties zoals vzw De Keerkring, Kind en Gezin, Opvoedingswinkel, CM enz.

4.4.5 Geschikte opvoedingsondersteunende initiatieven of pistes

Maar er is verschil in deskundigen. Je gaat dan toch degene zoeken die je wel kan verder helpen. Het is belangrijk dat je weet bij wie dat je moet zijn. 'Ah, daar kan ik met die over babbelen. Als ik het eens gewoon wil uitspuwen, ja, dan luistert die wel eens naar mij'. Door ervaring met in de sociale dingen te zitten, dan leer je die kennen en dan leer je die kennen. En veel mensenkennis op dat gebied. Je moet soms weten tegen wie dat je iets zegt. Hier [oudergroep] kun je vrij babbelen, maar op sommige plekken... (Nanny, oudergroep)

Aan al de respondenten werd gevraagd welke ondersteuningsmogelijkheden voor hen geschikt zijn. Ze moesten met andere woorden aangeven door welke initiatieven of werkvormen ze zich aangesproken voelen. Daarbij aansluitend vroegen we hen ook om de voor hen geschikte ondersteuningsmogelijkheden te rangschikken.

Een gesprek met iemand uit de nabije omgeving (bv. partner, familielid of buur) staat in beide oudergroepen het meest frequent op de eerste plaats. Een gesprek met een opvangpersoon, leerkracht of andere nabije professional volgt daar op. Waar in de -12 groep een gesprek met een huisarts het meest frequent op de tweede plaats gerangschikt staat, is dat in de 12+ groep een gesprek met een opvangpersoon, leerkracht of andere nabije professional.

Deze rangschikking volgt de frequentieverdeling in Tabel 65. **Gesprekken** met mensen uit de **nabije omgeving** zetten de toon. Naast gesprekken met mensen uit het informele netwerk (92.43%), scoren gesprekken met een huisarts (61.62%) en met een opvangpersoon, leerkracht of andere nabije professional (76.76%) bijzonder hoog. De geschiktheid van nabije referentiefiguren om ouders te ondersteunen, bleek ook uit de onlinebevraging van Dilbeekse ouders (Nys, Van Leeuwen, & Emmerly, 2016): 89.80% van de ouders vindt gesprekken met familie of vrienden of andere mensen uit het informele netwerk aangewezen, 60.61% de huisarts enz.

Het percentage ouders voor wie **lezen** een geschikt ondersteuningsmiddel is, overschrijdt eveneens de 60%: voor 64.32% geldt dat voor lezen in boeken en voor 61.62% voor lezen in folders.

Telkens iets meer dan de helft van de ouders voelt zich aangesproken door een programma, documentaire of reeks over opvoeden op **televisie** (54.59%), een **informatiebijeenkomst of thema-avond** (53.51%) of door **artikels** in tijdschriften, week-of dagbladen (bv. Brieven aan jonge ouders, Triple P Magazine) (52.43%).

Al de andere ondersteuningsmogelijkheden vinden minder dan de helft van de respondenten geschikt. Items die net de 50% niet halen zijn: gesprek met een CLB-medewerker (48.11%), gesprek met een opvoedingsdeskundige zoals een hulpverlener, een medewerker van een opvoedingswinkel of van een HVHK (45.95%) en internet (websites) raadplegen (47.57%). Op uitzondering van een informatiebijeenkomst of thema-avond, zijn al de aangehaalde ondersteuningsmogelijkheden individuele ondersteuningsbronnen. Ze kunnen individueel door een ouder aangesproken of geraadpleegd worden.

Inzoomend op de initiatieven die de ouders het meest frequent als niet geschikt labelen, treden verschillende groepswijze ondersteuningsvormen mee op de voorgrond. Dat is het geval voor thuis, onder begeleiding van een deskundige met andere ouders over opvoeding praten (50.81%) en

ontmoetingsplaatsen voor ouders en kinderen (49.73%). Een gelijkaardig percentage geldt voor online lezingen (49.73%) en voor telefonische hulp- of ondersteuningslijnen (45.95%). De ondersteuningsvorm die het meest frequent als niet geschikt aangevinkt wordt, is online ondersteuning via e-mail of een contactformulier (60%). Zowel voor deze online ondersteuningsvorm als voor de eerder vermelde telefonische ondersteuningsvorm, beoordelen beduidend meer ouders uit de -12 groep dan uit de 12+ groep deze ondersteuningsvormen als niet geschikt (respectievelijk 64 tegenover 47 en 48 tegenover 37).

In de lijn van de verwachtingen, speelt ook bij verschillende andere ondersteuningsmogelijkheden het leeftijdsgebonden karakter van die initiatieven. Dat geldt in het bijzonder voor de speltheek en het consultatiebureau van Kind en Gezin: ouders uit de 12+ groep vinken dat verhoudingsgewijs beduidend frequenter aan als 'zeker niet geschikt'. Een gelijkaardige vaststelling (cf. onderlijning van de percentages in de tabel) geldt voor een gesprek met het CLB, dat nochtans een veel ruimer leeftijdsbereik heeft dan speltheken en de consultatiebureaus van Kind en Gezin (cf. tot het einde van het secundair onderwijs).

Tabel 65: Geschiedte ondersteuningsvormen voor de ouders (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

	zeker wel				twijfel				zeker niet				geen antwoord		
	-12	12+	subtotaal		-12	12+	subtotaal		-12	12+	subtotaal		-12	12+	subtotaal
	n	n	n	%	n	n	n	%	n	n	n	%	n	n	n
gesprek met iemand uit nabije omgeving zoals partner, familielid, buur enz.	88	83	171	92.43	3	4	7	3.78	1	4	5	2.70	2	0	2
gesprek met huisarts	60	54	114	61.62	17	24	41	22.16	14	13	27	14.59	3	0	3
gesprek met opvangpersoon, leerkracht of andere professional waarmee ik regelmatig contact heb	75	67	142	76.76	13	17	30	16.22	4	6	10	5.41	2	1	3
gesprek met CLB-medewerker	42	47	89	48.11	33	21	54	29.19	<u>14</u>	<u>20</u>	34	18.38	5	3	8
gesprek met opvoedingsdeskundige zoals een hulpverlener, een medewerker van een opvoedingswinkel, van een HVHK enz.	42	43	85	45.95	31	32	63	34.05	18	14	32	17.30	3	2	5
bezoek aan een consultatiebureau van K&G	28	18	46	24.86	23	21	44	23.78	<u>39</u>	<u>48</u>	87	47.03	4	4	8
bezoek aan een plaats waar ouders en kinderen elkaar vrijblijvend kunnen ontmoeten, spreken enz.	15	19	34	18.38	32	24	56	30.27	45	47	92	49.73	2	1	3
deelname aan een informatiebijeenkomst of thema-avond	51	48	99	53.51	21	26	47	25.41	19	16	35	18.92	3	1	4
online een lezing van een spreker volgen	19	27	46	24.86	23	17	40	21.62	47	45	92	49.73	5	2	7
deelname aan een oudergroep, oudercursus, oudertraining	21	26	47	25.41	32	29	61	32.97	38	35	73	39.46	3	1	4
met andere ouders uit mijn omgeving bij mij thuis en onder begeleiding van een deskundige over opvoeding praten	13	21	34	18.38	26	24	50	27.03	49	45	94	50.81	6	1	7
huisbezoek(en) door een professional (bv. hulpverlener, vrijwilliger)	33	35	68	36.76	31	25	56	30.27	26	28	54	29.19	4	3	7
speelgoed ontlenen in een spelothek	28	23	51	27.57	24	14	38	20.54	<u>38</u>	<u>53</u>	91	49.19	4	1	5
lezen in folders	58	56	114	61.62	17	22	39	21.08	16	12	28	15.14	3	1	4
lezen in boeken	63	56	119	64.32	14	19	33	17.84	13	15	28	15.14	4	1	5
lezen in tijdschriften, week- of dagbladen (bv. Brieven aan jonge ouders, Triple P Magazine)	53	44	97	52.43	9	7	16	8.65	26	31	57	30.81	6	9	15
internet (websites) raadplegen (bv. www.kindengezin.be, www.groeimee.be, www.klasse.be/ouders enz.)	53	35	88	47.57	7	14	21	11.35	28	30	58	31.35	6	12	18
via e-mail of een contactformulier op een website ondersteuning zoeken	11	14	25	13.51	10	10	20	10.81	<u>64</u>	<u>47</u>	111	60.00	9	20	29
telefonisch contact opnemen met een hulp- of ondersteuningslijn (bv. De Opvoedingslijn, de Kind en Gezinlijn, Tele-Onthaal)	23	26	49	26.49	15	14	29	15.68	<u>48</u>	<u>37</u>	85	45.95	8	14	22
een programma. documentaire of reeks over opvoeden op televisie bekijken	53	48	101	54.59	17	15	32	17.30	18	16	34	18.38	6	12	18
andere	5	4	9	4.86	2	0	2	1.08		13	13	7.03		6	6

4.4.6 Initiatieven waar de overheid en diensten op zouden moeten inzetten

Naast de vraag naar ondersteuningsinitiatieven die ouders voor zichzelf geschikt vinden, vroegen we hen om voor een aantal opvoedingsondersteunende initiatieven aan te geven of ze het nuttig vonden dat de overheid, diensten en organisaties daar op zouden inzetten.

Het merendeel van de opgegeven initiatieven (tien van de veertien) wordt door de helft of meer ouders als 'zeker nuttig' beoordeeld (zie Tabel 66). Over de twee oudergroepen heen, beoordeelt telkens ruim een derde van de ouders de volgende initiatieven als nuttig: betere bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven (77.30%), vormingen of bijeenkomsten waar een deskundige een thema bespreekt (74.59%), verspreiding van informatiebrochures, folders enz. (74.05%), een bibliotheek met boeken, tijdschriften enz. over opvoeden (70.81%), speelplekken (69.73%), online informatie en ondersteuning ter beschikking stellen (68.65%).

Gelet op het feit dat geschreven informatie- of ondersteuningsmateriaal, naast 'praten met mensen uit de nabije omgeving' deel uitmaakte van de top 5 van ondersteuningsvormen die ouders voor zichzelf geschikt vinden (zie Tabel 65), is het weinig verrassend dat het merendeel van de ouders dit ook als een nuttig ondersteuningsinitiatief onderschrijft.

Het verschil in percentages tussen beide oudergroepen is het meest uitgesproken voor het item 'meer speelplekken'. Waar in de -12 groep 74.67% van de ouders dat als een prioriteit naar voren schuift, stelt in de 12+ groep 64.84% dat als een nuttige investeringspiste voorop.

Initiatieven die iets meer dan de helft van de ouders 'zeker nuttig' vinden, zijn: beroepskrachten die ouders in het gezin ondersteunen, uitbreiding van het vrijetijdsaanbod voor kinderen en jongeren, één loket of informatiepunt in de gemeente en een speltheek. Op uitzondering van 'verschillende loketten of informatiepunten' (27.03%) beoordelen 40% of meer ouders de overige initiatieven als zeker nuttig.

Zowel in de -12 groep als in de 12+ groep geeft iets meer dan 10% nog een ander nuttig ondersteuningsinitiatief op. Deze initiatieven zijn heel verscheiden:

- bekendheid via de school (bv. bij aanvang schooljaar een folder uitdelen met alle bestaande initiatieven, schoolbrochure met overzicht aanbod)
- betaalbaar (bv. aangepaste prijs vrijetijdsbesteding voor kinderen) tot gratis (bv. deskundige hulp, vrijetijdsaanbod, kinderopvang, kampen)
- kinderartsen
- bewegingsschool
- meer vrije tijd voor kinderen/jongeren (cf. nu te veel schoolwerk)
- meer toezicht op speelplekken
- vakantieopvang, speelpleinwerking
- meer groen
- uitbreiding budget scholen
- ondersteunende maatregelen voor combinatie gezin-arbeid (cf. *'Het is een hele opgave om met twee te gaan werken en een gezin en huishouden te runnen.'*)
- chatfunctie
- bereikbaarheid (bv. gratis busvervoer naar initiatieven, mobilisering van wie steun nodig heeft)
- bruikbaarheid (bv. sportclubs voor kinderen met een handicap)
- afstemming (bv. experts migratie-achtergrond)
- effectief helpen
- drempels verlagen om de stap naar ondersteuning te zetten

Tabel 66: Nuttige opvoedingsondersteunende initiatieven of pistes die al dan niet nuttig zijn om als overheid of dienst of organisatie in te investeren (n=94 voor -12 groep; n=91 voor 12+ groep)

	zeker nuttig				niet nuttig				weet ik niet				geen antwoord	
	-12	12+	subtotaal		-12	12+	subtotaal		-12	12+	subtotaal		-12	12+
	n	n	n	%	n	n	n	%	n	n	n	%	n	n
één loket of informatiepunt in de gemeente waar ouders vragen kunnen stellen, ondersteund kunnen worden	47	57	104	56.22	24	14	38	20.54	21	19	40	21.62	2	1
verschillende loketten of informatiepunten waar ouders vragen kunnen stellen, ondersteund kunnen worden	24	26	50	27.03	43	39	82	44.32	22	23	45	24.32	5	3
een plaats in de gemeente waar ouders en kinderen kunnen samen komen, elkaar kunnen ontmoeten	43	38	81	43.78	21	20	41	22.16	27	30	57	30.81	3	3
een bibliotheek met boeken, tijdschriften enz. over opvoeden	69	62	131	70.81	11	11	22	11.89	11	15	26	14.05	3	3
een spelothek (een plaats waar speelgoed ontleend kan worden)	53	48	101	54.59	18	19	37	20.00	19	20	39	21.08	4	4
speelplek(ken) (bv. speeltuin, park, speelbos enz.)	70	59	129	69.73	6	7	13	7.03	15	18	33	17.84	3	7
vormingen of bijeenkomsten waar een deskundige een thema bespreekt	68	70	138	74.59	9	7	16	8.65	11	10	21	11.35	6	4
online informatie en ondersteuning ter beschikking stellen (b.v. via gemeentelijke website, via de website van www.groeimee.be , http://www.klasse.be/ouders/ enz.)	62	65	127	68.65	13	9	22	11.89	13	13	26	14.05	6	4
verspreiding van informatiebrochures, folders enz.	71	66	137	74.05	9	14	23	12.43	11	8	19	10.27	3	3
vrijwilligerswerking die ouders in het gezin (bij hen thuis) ondersteunen	38	38	76	41.08	25	27	52	28.11	28	22	50	27.03	3	4
betere bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven voor ouders	69	74	143	77.30	7	1	8	4.32	14	12	26	14.05	4	3
bijeenkomsten van een kleine groep ouders die elkaar kennen (bv. familie, vrienden- of kennissenkring) om over de opvoeding te praten	42	39	81	43.78	21	24	45	24.32	25	23	48	25.95	6	5
beroepskrachten die ouders in het gezin (bij hen thuis) ondersteunen	56	54	110	59.46	10	9	19	10.27	22	24	46	24.86	6	4
(een uitbreiding van het) vrijetijdsaanbod voor kinderen en jongeren	53	55	108	58.38	16	17	33	17.84	18	11	29	15.68	7	8
andere	12	10	22	11.89	-	-	-	-	-	2	2	1.08	-	3

Peilend naar een rangschikking van de verschillende ondersteuningsinitiatieven, prijkt in beide oudergroepen het item **‘een betere bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven’** het meest frequent op plaats één. In de -12 groep wordt deze eerste plaats gedeeld met ‘één loket of informatiepunt in de gemeente’ en gevolgd door ‘online informatie en ondersteuning ter beschikking stellen’. De top drie wordt in de 12+ groep aangevuld door ‘één loket of informatiepunt in de gemeente’ (meest frequent op plaats twee) en door ‘vormingen of themabijeenkomsten’ (meest frequent op plaats drie).

Een vrij grote groep (44.32%) beoordeelt **‘verschillende loketten of informatiepunten waar ouders vragen kunnen stellen of ondersteund kunnen worden’** als **niet nuttig**. Voor het item ‘vrijwilligers die ouders in het gezin ondersteunen’ bedraagt dat percentage 28.11% en voor ‘bijeenkomsten van een kleine groep ouders die elkaar kennen’ 24.32%. Deze twee items zijn samen met het item ‘een plaats in de gemeente waar ouders en kinderen kunnen samen komen’, de items waarover ouders zich het meest frequent geen oordeel kunnen vormen over de nuttigheid: 25.95% tot 30.08% van de ouders weet niet of dat nuttige ondersteuningsinitiatieven zijn. We vermoeden dat net deze drie initiatieven het minst bekend zijn bij ouders. Ondersteuning door vrijwilligers aan huis (bv. DOMO, huiswerkbegeleiding), ontmoetingsruimtes en bijeenkomsten met ouders in de eigen thuisomgeving (bv. Bijtanken@home) zijn immers initiatieven die vrij recent een grotere verspreiding kennen, maar nog lang niet in elke gemeente of zorgregio aanwezig of ingeburgerd zijn.

De deelnemers van de focusgroep stipten bij de open vraag naar prioritaire thema’s of ondersteuningsmogelijkheden verschillende initiatieven aan die in de face-to-facebevraging een plek vonden. Meer toezicht op speelplekken, de uitbreiding van het schoolbudget en professionals die aan huis komen, zijn daar voorbeelden van:

Het school, dat de ouders niets moeten kopen. Dat ze ook in het school misschien de ouders ondersteunen, vanaf dat ze zien dat een kind problemen heeft.

Je hebt veel ouders die moeten leven met een minimumloon, die hun kinderen niet alles kunnen geven. Dan zou ik geld geven aan de school, dat ze al hun schoolboeken en zo kunnen kopen. Zodat de ouders daar niet allemaal mee opgescheept zitten, maar dan evengoed nog hun studiebeurs kunnen krijgen. Nu zijn ze van school uit verplicht om een computer te hebben, maar je hebt veel ouders die dat niet kunnen kopen, een laptop voor hun kinderen. Dan kunnen ze daar toch hun schoolpremie aan geven, zodat de kinderen toch meekunnen. (Marian, oudergroep)

Meer camera’s buiten, op de plaatsen waar dat ze groepjes maken. Uw kind kan misschien nog redelijk braaf zijn, ook al heb je problemen thuis. Maar omdat die in een slechtere groep komt en doordat er camera’s zijn en dat wordt opgepakt, dan kan de politie al eens tussen komen en de slechte mannen er uit halen en zeker als ze drugs pakken. (Anneke, oudergroep)

Dat er zoets is zoals Kind en Gezin. Die komen ook aan huis, maar dat is maar tot een jaar of drie, nog kleiner. Ik vind dat dat langer zou moeten duren. (Bonny, oudergroep)

Bij mij is er ook iemand aan huis gekomen en dan hadden die soms wat speelgoed bij en die komen eigenlijk kijken hoe dat het thuis loopt. Zo kunnen ze zien op wat de kinderen thuis niet luisteren. Die kwamen wekelijks aan huis en je kon daar ook tegen zeggen wat uw probleem was. Dan hielden ze dat in het oog en dan gaven ze ook wel wat raad. Maar dat is dan gestopt omdat de gasten op het internaat waren en onder de jeugdrechter kan je maar één ding krijgen. (Marian, oudergroep)

Inzake de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven pleiten verschillende moeders in de focusgroep voor een betere bekendmaking en uitbreiding van de oudergroepen:

Ik zou ook meer inzetten op de bekendmaking van de groepen. Dat de mensen dat meer, allé, dat er mensen zijn die u kunnen helpen. (Marian, oudergroep)

Ze schaffen nu de groepen in de kleine gemeentes allemaal af. Ik heb dat al gezegd dat dat spijtig is. Ze moeten stoppen omdat er geen budget is. Dus als die mensen al een drempel hebben om binnen te stappen, dan nog eens een drempel om het openbaar vervoer te pakken naar die andere gemeenten. (Bonny, oudergroep)

Bij de 'nabijheid' van ondersteuningsinitiatieven is evenwel een kanttekening te plaatsen:

Ik moet toch een half uur rijden. Maar ik vind het wel beter hier, want je hebt in veel van die kleine boerendorpjes veel geroddel tegenover hier. In die kleine gemeentes weten ze van iedereen wat. Ik denk dat je je dan geremder voelt, dat je niet altijd zou komen of niet alles zou zeggen. (Bonny, oudergroep)

Ook voor een andere moeder is het bestaan van een oudergroep kort bij huis, geen voldoende argument om eraan deel te nemen. Zij geeft er de voorkeur aan om 'naar hier te blijven komen'.

Inzetten op bekendmaking is niet alleen voor de oudergroep aangewezen, het kan ook andere ondersteuningsinitiatieven dienen:

Er een televisieprogramma van maken. Ja, hoe dat dat eigenlijk is, de opvoedingswinkel. Dat ze daar dan ook voorbeelden van geven, zoals bijvoorbeeld de groep. De mensen die dan vrijwillig aan bod komen met problemen in verband met de kinderen en hoe dat andere mensen u daarmee kunnen helpen. Zodat ze kunnen inzien 'Dat is wel eigenlijk iets.' Dat ze daar dan eerder naartoe zullen gaan. Ook de telefoonnummer en de gemeente of het stad er bij zetten. Als er dan mensen problemen hebben, dan weten ze welk nummer ze kunnen contacteren. (Marian, oudergroep)

Terugkerend naar initiatieven die van overheidswege aandacht verdienen, doet één van de moeders in de focusgroep een opmerkelijk voorstel: een bandopnemer voor elke ouder. Mede door de aanvulling van twee andere moeders, dient het meerdere doelen: om te gebruiken in de communicatie met de kinderen (bv. herhaling van vraag om op te ruimen), in de communicatie met buitenstaanders (bv. begrip en bewijskracht voor gedrag van de kinderen) of om als ouder te beluisteren hoe je met je kind omgaat en dat bij te sturen:

Voor elke ouder een bandopnemer thuis die altijd herhaalt: 'Opruimen, opruimen' (iedereen lacht) ... Je hebt ook veel mensen die dat niet geloven dat uw kinderen zo verschrikkelijk kunnen zijn in woorden, in dingen. Als je een bandopnemertje hebt, dan kunnen ze dat eigenlijk zelf, dan heb je bewijzen, dan kan je het hen laten horen hoe dat uw kinderen tegen u bezig zijn. ... Dan horen wij onszelf ook he? (iedereen lacht) ... Dat is de bedoeling. Hoe dat jij, want dat kan zijn, dat het door u, door de ouders zelf komt, dat die zo reageert. Het kan ook zijn dat de ouder niets verkeerd doet. Dat het gewoon uitkomt van het kind zelf. Dan kunnen ze er op inspelen door te zeggen 'Het is beter dat je dat probeert of je doet dat goed, maar het is beter dat je dat zo doet.' ... Ik weet dat ik soms zelf in fout ga, maar ik weet niet goed wanneer. Ik zou het voor mezelf vooral gebruiken, dat ik mezelf nog een keer hoor. Ik zou eerst naar de professional gaan die je daarmee kan helpen, daarna mezelf beluisteren: 'Hoe hoor ik mezelf nu bezig en heb je wel gelijk?'

4.4.7 Bekendmakingskanalen

Heel wat ondersteunende initiatieven zijn weinig of niet gekend en bij de gerapporteerde verbetersuggesties kwam het belang van een goede bekendmaking uitgesproken naar voren. We vroegen aan al de ouders wat voor hen geschikte manieren zijn om ondersteuningsinitiatieven bekend te maken. In beide oudergroepen verwijzen ouders het meest frequent (om en bij de 75%) naar de school (bv. leerkracht, zorgleerkracht of directeur) als bekendmakingskanaal (zie Tabel 67). In de -12 groep komt de huisarts - een andere nabije professional - op de tweede plaats te staan (59.57%) en folders op de derde plaats (58.51%). Beide items maken ook in de 12+ groep deel uit van de top drie, maar in omgekeerde volgorde: folders zijn voor 54.95% een geschikt bekendmakingskanaal, de huisartse voor 41.76%. Op uitzondering van televisie, dat voor 50% van de ouders uit de -12 groep een geschikt bekendmakingskanaal is, zijn al de andere bekendmakingskanalen voor minder dan 50% van de ouders geschikt.

Naast folders als geschreven materiaal, voeren audiovisueel materiaal via televisie (45.41%) en websites (41.62%) de lijst van bekendmakingsmateriaal aan. Verschillende ouders benoemen voor deze kanalen concreet in te zetten middelen. Voor televisie zijn dat: televisiespot, documentaire, reeks, reclame, soaps, The Nanny, gratis zendtijd, Karrewiet, Ketnet, Koppen, Telefacts, eventueel ook op Vitaya, onmiddellijk na een programma met een gevoelig thema (bv. buurtpolitie) informatie geven (bv. nummer zelfmoordlijn). Websites die ouders als bekendmakingskanaal een rol zien op te nemen zijn: de Gezinsbond (cf. Brieven aan Jonge Ouders/Botsing), de overheid, scholen, Kind en Gezin, Klasse, eigen website opvoedingslijn, groeimee.be, ziekenfonds, link op de schoolwebsite. Eén van de ouders signaleert dat alle bekendmakingskanalen geschikt zijn, maar toch vooral Kind en Gezin. Een andere ouder wijst op het belang van een push-model (aanbod beter zichtbaar, gemakkelijker beschikbaar maken) tegenover een pull-model (bv. advertentiecampagne om bekendheid en voorkeur voor bepaalde dienstverlening te vergroten).

In beide oudergroepen beoordeelt om en bij de 40% dat het CLB een geschikt bekendmakingskanaal is. Voor iets minder dan een derde van de ouders is een gemeentelijk informatieblad een geschikt bekendmakingskanaal. Ook verschillende andere items illustreren dat ouders gedrukt materiaal lang

niet afschrijven (cf. gedrukte informatie- of nieuwsbrieven, kranten, tijdschriften en weekbladen), zij het dat deze percentages op een uitzondering na de 30% niet overschrijden.

Aansluitend bij de eerder vermelde rol van websites, ziet tot ruim een derde van de ouders een bekendmakingsrol weggelegd voor andere nieuwe media (cf. elektronische informatie- of nieuwsbrieven, Facebook). Waar de radio voor iets meer dan 30% van de ouders uit de -12 groep een geschikt bekendmakingskanaal is, geldt dat voor iets minder dan 20% uit de 12+ groep. Ouders die het zinvol vinden om de radio als bekendmakingskanaal in te zetten, denken daarbij meer concreet aan een radiospot, nieuwsitems, reclame, informatie, problematieken en oplossingen aankaarten of vóór het nieuws inzetten op bekendmaking.

Tabel 67: Geschikte bekendmakingskanalen voor ondersteuningsinitiatieven (n=94 voor de -12 groep; n=91 voor de 12+ groep)

	-12 groep		12+ groep		Totaal	
	n	%	n	%	n	%
de school (bv. leerkracht, zorgleerkracht, directeur)	72	76.60	67	73.63	139	75.14
folders	55	58.51	50	54.95	105	56.76
de huisarts	56	59.57	38	41.76	94	50.81
televisie	47	50.00	37	40.66	84	45.41
website(s)	44	46.81	33	36.26	77	41.62
het CLB	38	40.43	36	39.56	74	40.00
gemeentelijk informatieblad	30	31.91	31	34.07	61	32.97
kranten, tijdschriften, weekbladen enz.	30	31.91	25	27.47	55	29.73
Facebook	37	39.36	18	19.78	55	29.73
de materniteit, de vroedvrouw	37	39.36	14	15.38	51	27.57
gedrukte informatie- of nieuwsbrieven	25	26.60	26	28.57	51	27.57
elektronische informatie- of nieuwsbrieven	29	30.85	19	20.88	48	25.95
de oudervereniging van de school	27	28.72	20	21.98	47	25.41
de radio	29	30.85	17	18.68	46	24.86
een andere hulpverlener	14	14.89	12	13.19	26	14.05
een ander kanaal	16	17.02	15	16.48	31	16.76

In beide oudergroepen ziet een kleine groep ouders een bekendmakingsrol weggelegd voor andere hulpverleners. Ze verwijzen onder meer naar het CAW, het JAC, de Super Nanny, Kind en Gezin, ziekenhuizen (bv. wachtzalen), de pediater, verenigingen, persoonlijke begeleiders/coachen voor kinderen en ouders, eerstelijns hulpverlener die aan de slag gaat (met bv. stress die leidt tot lichamelijke klachten), maar dan eerder als goede doorverwijzing. Naast deze verscheidenheid aan andere hulpverleners, geven ouders ook verschillende andere bekendmakingskanalen op:

- mondeling info doorgeven via vrienden, familie
- interviews
- een centrale bank
- folders voor de geboorte
- gebruiksvriendelijke variant van de sociale kaart meegeven via scholen
- infoborden (logo's) aan de schoolpoort
- interactieve onderpraatgroepen (eigen inbreng ouders)
- cm-info-avonden
- sociaal adviseurs, experten in de migratie
- crèche
- adoptiebureau
- VVA
- opvoedingswinkel, Kind en Gezin (cf. wijkgericht, zichtbaar)
- publiciteitsborden in het straatbeeld
- duidelijke bureaus in straatbeeld, comité BJZ heeft lange wachttijd
- google+

4.4.8 Ouders die mee inzetten op opvoedingsondersteuning?

De Vlaamse overheid stelt gebruikersparticipatie voorop. Subsidiëring van een HVHK is bijvoorbeeld maar mogelijk als het *'concrete initiatieven neemt om gebruikersparticipatie structureel en maximaal te verankeren binnen het Huis van het Kind'* (Ontwerp van decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning, Art. 14. §1, °4, d).

Uit de bevraging van ouders blijkt dat er wel degelijk inzetbaar potentieel aanwezig is, maar dat slechts een minderheid van ouders zich geroepen voelt om die inzet beschikbaar te stellen voor diensten en organisaties: 39.46% ziet zich (zeker wel of misschien) ondersteuningsinitiatieven bij ouders bekend te maken, 34.59% ziet zich als vrijwilliger in een dienst of organisatie fungeren en 16.22% als bestuurslid (zie Tabel 68). De bereidheid om zeker wel of misschien ouders uit de nabije omgeving te ondersteunen (cf. los van een professionele context) loopt daarentegen op tot 78.92%.

Tabel 68: Mate waarin ouders zichzelf een rol zien op te nemen in ondersteuning (n=94 voor -12 groep; n=91 voor 12+ groep)

	zeker wel				misschien (twijfel)				zeker niet				geen antwoord	
	-12	12+	n	%	-12	12+	n	%	-12	12+	n	%	-12	12+
ouders uit nabije omgeving ondersteunen (bv. familie, vrienden- of kennissen)	54	44	98	52.97	24	24	48	25.95	<u>13</u>	<u>21</u>	34	18.38	3	2
vrijwilliger in een organisatie of dienst die ouders ondersteunt	<u>15</u>	<u>23</u>	38	20.54	14	12	26	14.05	62	53	115	62.16	3	3
lid van raad van bestuur of beheerraad van een dienst of organisatie	<u>7</u>	<u>12</u>	19	10.27	4	7	11	5.95	80	66	146	78.92	3	6
ondersteuningsinitiatieven bij ouders bekend te maken	<u>19</u>	<u>25</u>	44	23.78	14	15	29	15.68	57	46	103	55.68	4	5
andere	6	8	14	7.57	-	1	1	0.54	-	-	-	-	-	-

Uit de omschrijvingen die de ouders bij hun engagement gaven, komt een grote verscheidenheid aan diensten en organisaties in het vizier en een grote diversiteit aan bekendmakingsstrategieën. De cijfers tussen haakjes staan voor het aantal respondenten dat naar die rol, organisatie of bekendmakingsstrategie verwijst.

(1) Vrijwilligerswerk in een dienst of organisatie

- rol / taak

- onthaal
- luisteren, luisterend oor (4) / deelgenoot
- iets op de achtergrond
- een persoonlijk gesprek voeren
- aanspreekpunt (bv. op school)
- ervaringen delen
- raad, advies geven (2)
- begeleiding
- groeps gesprekken, groepsactiviteiten
- (tandem) als ervaringsdeskundige, ondersteuningsfiguur (2)
- administratie
- opvolging
- praktische ervaringsgerichte ondersteuning
- meehelpen bij activiteiten
- mee helpen in het gezin thuis, een van de kids bijhouden zodat mama met andere kinderen weg kan
- doorverwijzen eerstelijns hulp

- dienst of organisatie

- consultatiebureau (7)
- buurtcentrum
- armenorganisatie, vierdewereldgroep, welzijnschakel (3)
- diensten voor welzijn van kinderen
- De Opvoedingslijn (4)
- opvoedingswinkel
- HVHK
- De kindertelefoon (Awel) (4)
- Gezinsbond (3)
- oudervereniging, ouderraad, oudercomité (3)
- huiswerkbegeleiding
- speltheek (2)
- kinderziekenhuis
- OC
- auxilia
- vzw GIPSO
- Tanderuis
- ADHD lijn
- jeugdhuis, jeugd welzijnswerk
- organisatie voor pleegkinderen, pleegzorg (2)
- organisatie, adviesraad voor personen met een beperking (2)
- Buitengewoon onderwijs

(2) Bestuurslid:

- ouderraad, oudercomité op school (7)
- sociale organisatie / organisatie die zich inzet (2)
- diensten voor welzijn van kinderen
- vzw VIPS, vzw Think out of the box, vzw GIPSO
- Kiwanis
- vierdewereldgroep, welzijnschakel (2)
- Groot eiland Brussel
- kinderopvang
- vakbond
- landelijke gilde
- voetbalclub
- scouts

(3) Bekendmakingsstrategieën:

- **welke diensten bekend maken?**
 - o kinderopvang
 - o dienst GGZ (2)
 - o Kind en Gezin (2)
 - o De opvoedingslijn
 - o Stop 4-7
 - o HVHK
 - o vzw VIPS vzw Think out of the box, vzw GIPSO
 - o diensten voor welzijn van kinderen om raad te geven en begeleiding
 - o CAW
 - o tele-onthaal
- **thema's / doelgroepen?**
 - o geweldloze communicatie in de opvoeding
 - o gescheiden ouders
- **kanalen?**
 - o mond aan mond reclame, mondeling, erover praten, gesprekken met ouders (10)
(bv. mensen die ik ken, ouders uit mijn omgeving, gewone contacten met ouders, spontaan, pleeggezinnen, als ouders mij aanspreken)
 - o vanuit persoonlijke ervaringen, ervaringen (mee)delen (4)
 - o informatie doorgeven, informeren waar info te vinden is, doorverwijzen, dienst helpen vinden (5)
 - o pro-actief handelen
 - o in gemeente, lokaal
 - o bibliotheek
 - o via job
 - o blog
 - o internet / websites (2)

- e-mailmarketing, mail (2)
- reclame
- Facebook (3)
- communicatie / PR
- folders uitdelen, bezorgen (6)
- oudervereniging, ouderraad (2) / oudergesprekken op school / vorming voor ouders via ouderraad / mond aan mond via school
- bijeenkomsten, info-avonden (bv. CM)
- kindercoach
- Gezinsbond
- voetbalclub
- vierdewereldgroep, welzijnschakel

Het aantal ouders dat zich een of meerdere **andere ondersteuningsengagements** ziet op te nemen is beperkt (minder dan 10%). Deze ouders geven de volgende omschrijvingen:

- avond over luchtige opvoedingsonderwerpen (bv. origineel spelen met kind, creativiteit)
- praatgroep over specifieke problemen (bv. pesten, overgewicht, leerproblemen, scheiding)
- luchtige zaken, advies geven
- aanbieden gezonde voeding
- steungezin (cf. pleegzorg)
- bereiken gescheiden ouders
- aanwakkering sociaal controle mechanisme
- integratie bevorderen via de school
- ervaringen doorgeven
- belangenverdediging (bv. rechtszaak over plaatsing van personen met een handicap)
- kampbegeleiding
- informatie helpen zoeken voor mensen die dat zelf niet kunnen (bv. tienerouders, ouders met een verstandelijke beperking)
- coach voor ouders en kinderen
- brugfiguur tussen culturen
- sportvereniging

Het valt op dat voor ondersteuning in informele kring, ouders uit de 12+ groep verhoudingsgewijs meer 'zeker niet' antwoorden dan ouders uit de -12 groep (cf. onderlijning in Tabel 68). Voor organisatie gerelateerde engagements doet zich een omgekeerd patroon voor: ouders uit de 12+ antwoorden verhoudingsgewijs meer 'zeker wel' dan de ouders uit de -12 groep. Voelen ouders met jongere kinderen zich minder geschikt om in professioneel ondersteunde diensten een rol op te nemen (bv. nog te weinig ervaring)? Of is het veeleer een kwestie van beschikbare tijd (cf. tijd en zorg die hun jonge kinderen nog vragen)? Op basis van deze bevraging kunnen we daar geen sluitend antwoord op geven. Bij de omschrijvingen van een mogelijk ondersteuningsengagement komen beide condities aan de oppervlakte. Omschrijvingen zoals *'als ik tijd heb'*, *'weinig tijd waardoor dit moeilijk zal worden'*, *'moeilijk te combineren'* en *'als ik meer ervaring heb (met dat thema)'* getuigen daarvan.

5 Conclusies en aanbevelingen

Vzw De Keerkring, opgericht op 16 februari 1997, zet al bijna 20 jaar in op ondersteuning van ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken bij de opvoeding. Deze organisatie doet dat via de telefonische en online dienstverlening van De Opvoedingslijn (opgestart als De Opvoedingstelefoon), de oudergroepen voor kwetsbare ouders, spreekuren voor ouders en vormingen voor ouders, beroepskrachten en vrijwilligers.

5.1 Veelzijdig en kritisch perspectief

Het is niet de eerste keer dat vzw De Keerkring het initiatief nam om hun werking door te lichten en daarbij oog had voor het perspectief van de verschillende belanghebbenden (stakeholders). Zo werden ouders, groepsbegeleidsters en het werkveld bevraagd over de oudergroepen (Nys, 2009) en werden ouders en scholen bevraagd over de bekendheid van De Opvoedingslijn (De Smet e.a., 2013). Over het bereik en de analyse van de werking van De Opvoedingslijn liepen daarenboven verschillende bachelor- en masterproeven. Daarnaast stonden ze open om verschillende ontwikkelingen op het terrein een kans te geven (bv. registratiegegevens).

In dit onderzoek beoogden we wederom het perspectief van verschillende belanghebbenden bij de werking van vzw De Keerkring in beeld te krijgen. Vzw De Keerkring had voorafgaand aan dit onderzoek al een interne bevraging en reflectie achter de rug. Dat vormde één van de insteken voor de bevraging van een grote diversiteit aan ouders en werkveldactoren.

Van het werkveld zijn nagenoeg alle sectoren in de onderzoeksgroep vertegenwoordigd. We bereikten overwegend professionals die in het lokale en regionale werkingsgebied van vzw De Keerkring actief zijn (cf. het Waasland) en die één of meerdere werkingen van vzw De Keerkring kenden. Desalniettemin maakten ook professionals uit andere regio's en professionals die nog niet met vzw De Keerkring samenwerkten, deel uit van de respondentengroep.

In de oudergroep bereikten we vooral ouders die de werkingen van vzw De Keerkring niet kenden. De oudergroep, bestaande uit moeders (70.27%) en vaders (29.73%), kenmerkt zich verder door een grote diversiteit: twee-ouder gezinnen en eenoudergezinnen (27.03%), gezinnen uit al de Vlaamse provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, laag- en hoog opgeleiden, gezinnen met en zonder (12.97%) beroepsinkomen, gezinnen waarvan een ouder niet in België geboren is (22.70%) en gezinnen met uitsluitend Belgische roots, gezinnen waar enkel Nederlands gesproken wordt en gezinnen waar Nederlands en een andere taal gesproken wordt (33.51%).

De oudergroep kreeg zowel een aantal algemene vragen over opvoeden en opvoedingsondersteuning, als een aantal specifieke vragen over het kind dat het eerste jarig was in het gezin. Inspelend op de signalen dat ouders met jongeren in het ondersteuningslandschap nog (te) vaak onderbelicht blijven, hanteerden we bij de beschrijving en analyse van de bevindingen de tweedeling 'ouders met kinderen jonger dan twaalf jaar' (-12 groep) en 'ouders met kinderen ouder dan twaalf jaar' (12+ groep). Waar zinvol, vallen we op deze tweedeling terug.

5.2 Opvoeden: een opgave die ouders tevreden stelt

Het merendeel van de bevraagde ouders is (heel) tevreden over de opvoeding van de kinderen (81.08%). Dat geldt net zo goed voor het merendeel van de ouders die de opvoeding van hun kind als

(heel) moeilijk ervaren, als voor het merendeel van de ouders met een kind met moeilijkheden in de ontwikkeling. Op de vraag over de mate waarin ouders de opvoeding als gemakkelijk of moeilijk ervaren, is het antwoordpatroon minder uitgesproken positief: 35.14% ervaart de opvoeding als (heel) gemakkelijk, 43.24% als niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk en 21.62% als (heel) moeilijk. In een recente online-bevraging in Dilbeek, zien we een gelijkaardige rangschikking, maar liggen de percentages in een andere grootorde (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016): de middelste categorie scoort 65.31%, (heel) gemakkelijk scoort 20.92% en (heel) moeilijk 13.78%.

We zien de meermaals gerapporteerde bevinding bevestigd dat vragen of zorgen bij de opvoeding heel gewoon zijn (zie bv. expoo, 2011; Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). Ook voor de mate waarin ouders met het informele netwerk (bv. partner, familie, vrienden) praten over de opvoeding, de ontwikkeling enz. en zich daardoor gesteund voelen lopen de bevindingen opmerkelijk gelijk met ander onderzoek en andere bevragingmethoden. Ter illustratie maken we de vergelijking met de percentages uit de eerdere vermelde onlinebevraging die we in het najaar van 2015 in Dilbeek uitvoerden (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). Het eerst vermelde percentage komt uit de Keerkringbevraging, het tweede uit de Dilbeekbevraging:

- 68.11% / 69.03% praat (heel) vaak met mensen uit de nabije omgeving, 25.95% / 25.16% praat af en toe met dergelijke mensen, 5.95% / 5.81% praat daarover weinig tot nooit met mensen uit het informele netwerk.
- 21.08% / 22.08% voelt zich altijd gesteund door het informele netwerk, 48.11% / 49.35% meestal wel, 17.84% / 24.03% soms wel, soms niet, 8.65% / 1.95% meestal niet en 3.78% / 2.60% nooit.

Terugkerend naar de vragen of zorgen van ouders, is het relevant om zicht te hebben op de thema's en de mate waarin die ondersteuning of hulp van professionals behoeven.

5.3 Vragen en zorgen die hulp vragen?

Het merendeel van de bevroegde werkveldactoren krijgt aanmeldingen over lagere schoolkinderen (84.06%), over kinderen van nul tot tweeënhalf jaar (76.12%) en over kinderen in de leeftijdscategorie twaalf plus tot achttien jaar (60.94%). Het laatst vermelde percentage ligt opmerkelijk dicht bij het percentage ouders uit de 12+ groep dat één of meerdere deskundigen inschakelde voor hun vragen of zorgen bij de opvoeding van hun kind (59.34%).

Uit de cijfergegevens van vzw De Keerkring van 2015 blijkt dat vragen over de aanpak van de opvoeding over al hun werkvormen heen de toon zetten. Naargelang de deelwerking, treden vragen over het kindgedrag (bv. telefonische aanmeldingen De Opvoedingslijn) of over de emotionele ontwikkeling (bv. spreekuur Sint-Niklaas en Lokeren) mee op de voorgrond (De Block, 2016). Dit zijn ook de thema's die het merendeel van de bevroegde werkveldactoren vaak aangemeld krijgen (51.51% tot 66.15%) en waarvan ouders het meest frequent aangeven dat ze daarover wel eens vragen hebben gehad (30.27% tot 43.24%). In de lijn van de verwachtingen drukken ouders overwegend over deze thema's een informatiebehoefte uit. Ouders vinden dat er ook meer informatie ter beschikking zou moeten zijn over school gerelateerde zaken, de impact van een gewijzigde gezinssituatie, de lichamelijke ontwikkeling, de vrije tijdsbesteding van de kinderen, de relatie met professionals en de opvang.

Verder inzoomend op het bevroegde werkveld en ouderperspectief, stellen we vast dat de top vijf van thema's waarover de werkveldactoren vaak aanmeldingen krijgen, grotendeels parallel loopt met de top vijf van thema's waarvoor ouders wel eens vragen of zorgen hebben gehad en de top vijf van thema's waarover de ouders bij die vragen of zorgen een deskundige inschakelden. De volgorde is echter niet altijd hetzelfde en er zijn verschillende thema's die in de ene top 5 wel voorkomen en in de andere niet. Schematisch geeft dat het volgende overzicht:

Tabel 69: Top vijf van thema's: de cijfers tussen haakjes geven de rangschikking

	werkveld	ouders		
	aangemelde vragen (vaak)	wel eens vragen gehad	wel eens zorgen gehad	deskundige ingeschakeld
sociaal-emotionele ontwikkeling	51.51% (3)	34.59% (2)	48.65% (1)	47.22% (3)
lichamelijke ontwikkeling	25.40%	21.08% (5)	21.62%	67.24% (2)
school gerelateerde topics	41.27% (5)	(4) 29.73%	38.38% (2)	73.03% (1)
aanpak opvoeding algemeen	66.15% (1)	43.24% (1)	31.89% (4)	35%
moeilijk of storend kindgedrag	60.32% (2)	30.27% (3)	25.41%	45.45% (4)
vrijtijdsbesteding van het kind	31.25%	16.22%	28.65% (5)	22.22%
impact gewijzigde gezinssamenstelling (bv. scheiding, overlijden, nieuwe partner)	47.62% (4)	17.84%	24.86%	39.29% (5)

De percentages zijn over de kolommen heen moeilijk te vergelijken omdat ze vertrekken vanuit een ander perspectief: werkveld- versus ouderperspectief, inschatting aanmeldingen (werkveld) versus effectief voorkomen van vragen of zorgen (ouders), inschatting aanmeldingen (werkveld) versus effectief ingeschakelde hulp voor die vragen of zorgen (ouders). Voor dat laatst vermelde item (zie de laatste kolom), valt op dat telkens het merendeel van de ouders met vragen of zorgen over de lichamelijke ontwikkeling en over school gerelateerde thema's, hulp van een professional inschakelt. Voor de andere thema's zoals de aanpak van de opvoeding en de sociaal emotionele ontwikkeling, die nochtans hoger geplaatst zijn in de vragen- en zorgenrangschikking, roepen verhoudingsgewijs minder ouders de hulp van een professional in. Dat laat vermoeden dat voor die thema's een of meerdere drempels meer op de voorgrond treden.

Verder inzoomend op het al dan niet inschakelen van hulp (cf. laatste kolom), kwamen in de recente behoeftebevraging bij Dilbeekse ouders gelijkaardige bevindingen aan het licht (Nys, Van Leeuwen en Emmery, 2016): meer dan de helft van de ouders heeft bij vragen of zorgen over de ontwikkeling van de kinderen hulp ingeschakeld (56.38%), voor het gedrag van de kinderen iets minder dan de helft (45.70%) en voor de opvoeding ruim een derde (37.16%). Deze bevindingen liggen ook in de lijn van

het JOnG! onderzoek waaruit bleek dat ouders het minst frequent een professional, dienst of ondersteunend initiatief inschakelen voor de opvoeding van de kinderen (Dierckx, Snoeck, Tambuyzer, Roelants, Van Leeuwen, Desoete, Wiersema, De Cock en Hoppenbrouwers, 2014).

Dat ouders het meest frequent hulp inschakelen bij school gerelateerde vragen of zorgen en dit thema vanuit het werkveldperspectief op de vijfde plaatst van aangemelde thema's komt te staan, is eenvoudig te verklaren. Het spreekt voor zich dat ouders voor school gerelateerde vragen of zorgen in eerste instantie onderwijs gerelateerde actoren contacteren (bv. leerkrachten, zorgleerkrachten, het CLB). Net deze actoren zijn beperkt vertegenwoordigd in de werkveldrespondentengroep: één onderwijsinstelling en drie CLB medewerkers. Voor de lichamelijke ontwikkeling van het kind doet zich een gelijkaardig verschil voor en geldt een gelijkaardige verklaring: para(medici) en medische voorzieningen (bv. ziekenhuis) maken in beperkte mate deel uit van de respondentengroep.

De verwijzing naar drempels om voor de aanpak van de opvoeding en voor de sociaal emotionele ontwikkeling van hun kinderen hulp in te schakelen, geldt nog meer uitgesproken voor vragen of zorgen over de ruimere leef- en gezinscontext. Vooral in de 12+ groep rapporteren (telkens om en bij de 10% tot 20%) ouders dat ze voor hun vragen of zorgen over bijvoorbeeld de relatie met de partner, met mensen uit de omgeving, met hulpverleners of over de financiële en materiële leef- of woonsituatie van het gezin wel een behoefte aan hulp hadden, maar die niet inschakelden. Daarenboven zijn dit ook de thema's die bovenaan staan in de rangschikking van vragen of zorgen waarvoor ouders geen hulpbehoefte hebben. Dat laat vermoeden dat ouders voor dergelijke vragen of zorgen voldoende zeggenschap en kracht hebben om met die vragen of zorgen om te gaan of zich daar zelf een weg in zien te vinden. Tegelijkertijd roept het de vraag op of voor deze thema's een grotere drempelvrees bestaat om ondersteuning of hulp in overweging te nemen. Doorgaans zijn ouders minder of niet vertrouwd met ondersteuningsmogelijkheden op die domeinen, waardoor ze ook minder gemakkelijk als optie in het vizier komen.

Sensibiliserings- en zodoende ook bekendmakingscampagnes (zie bv. de recente CAW-spot) kunnen ten dele aan die leemte tegemoet komen. Het feit dat een respectabel aantal ouders wel eens zorgen had over de ruimere leef- en gezinscontext, waaronder in het bijzonder de financiële situatie (32.97%), de materiële leef- of woonsituatie (23.24%) en de relatie met mensen uit de nabije omgeving (18.38%), vraagt daarenboven dat ondersteuningsinitiatieven alert zijn voor signalen over dergelijke thema's.

De werkveldbevraging leert ons dat het een uitdaging is om adequaat met die signalen om te gaan. Net bij deze thema's ervaren werkveldactoren het meest frequent moeilijkheden om ondersteuning te bieden: voor meer dan 70% van de bevrageden is dat soms moeilijk tot onmogelijk. Vanuit die optiek en wetende dat bij het merendeel van de werkveldactoren een gebrek aan kennis en ervaring daarin meespeelt (zie verder), is het relevant om het werken met relatie en contextelementen verder of nog meer op te nemen in opleidingen, vormingen en trainingen.

Verschillende methodiek- en praktijkbeschrijvingen bieden inspiratie om op een versterkende en verbindende manier de leefwereld in de ondersteuning op te nemen (zie bv. Driessens & Van Regenmortel, 2006; Engelen & Nys, 2014; Verdonck, 2011). Specifiek voor het thema (partner)relaties, brengt het overzicht van Emmery (2013) vormings- en hulpverleningsinitiatieven in beeld die daar expertise in opgebouwd hebben. Daarnaast zouden deze ondersteuningsthema's een plek kunnen vinden in het aanbod van expoo. Concreet denken we aan de expoo-toolbox die bestaat uit instrumenten en draiboeken die niet alleen informatie over een bepaald thema geven, maar ook

good practices en concrete aanwijzingen om met dat thema aan de slag te gaan. Bijzondere aandacht kan daarbij bijvoorbeeld gegeven worden aan de vraag: hoe vanuit de 'eigen' opdracht, met de beperkte middelen en tijd die er veelal maar is, toch gepaste ondersteuning bieden? Ook dit zijn voor werkveldactoren immers frequent voorkomende belemmeringen om ondersteuning te kunnen bieden.

5.4 Beschikbaarheid van een gepast ondersteuningsaanbod

Inzake het ondersteuningsaanbod, bevestigen de bevindingen van de ouderbevraging het belang om een brede waaier aan ondersteuningsvormen te voorzien. Ze bevestigen ook dat individueel te raadplegen bronnen en ondersteuningsvormen de toon zetten (zie Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). Gesprekken met mensen uit het informele netwerk voeren de lijst aan (92.43%) en worden gevolgd door gesprekken met nabije professionals (bv. opvangpersonen, leerkrachten, de huisarts) en lezen in boeken, folders en tijdschriften die elk 50% of meer scoren. Voor de groepsgewijze ondersteuningsvormen is er maar één die de 50% overschrijdt: de themabijeenkomsten. De andere, waaronder oudergroepen of –trainingen, ontmoetingsplaatsen en de groepsbijeenkomsten aan huis, zijn elk voor 25% van de ouders of minder een geschikte ondersteuningsvorm. Deze percentages stellen niet zozeer de zinvolheid van groepsgewijze ondersteuningsinitiatieven in vraag, maar geven aan dat minder ouders spontaan geneigd zijn om daaraan deel te nemen. De focusgroepbevraging leert ons dat, eens de stap naar deelname gezet, vooral de waardering en vraag naar betere bekendmaking en uitbreiding van oudergroepen in het oog springt. Het bereik verruimen vraagt daarom voortdurende inspanningen, gaande van laagdrempelige kennismakingsmomenten, inloopmomenten, gezinsactiviteiten enz. tot het inschakelen van brugfiguren en het up to date en warm houden van nabije professionals en hulpverleners die ouders naar dergelijke initiatieven kunnen doorverwijzen.

De vaststelling dat online informatiebronnen en elektronische ondersteuning via e-mail of een contactformulier er niet als geschikte ondersteuningsvormen uitspringen (respectievelijk 47.57% en 13.51%), betekent niet dat ze verder geen aandacht verdienen. In de recente onlinebevraging in Dilbeek liggen die percentages immers beduidend hoger en bedragen die respectievelijk 71% en 40.82% (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016). De bevinding dat het merendeel van de werkveldactoren (87.30%) het relevant vindt om rond online informatieverstrekking en ondersteuning samen te werken, maakt duidelijk dat deze ondersteuningsvorm wel degelijk een plek toebedeeld krijgt. Daarenboven beveelt 37.84% van de bevroegde werkveldactoren en 41.62% van de ouders een aanpassing of uitbreiding van de online dienstverlening van vzw De Keerkring aan. Naast een snellere respons, maken een chatfunctie, een online forum, een blog, snapchat en een applicatie deel uit van de optimaliseringsvoorstellen. Het mag duidelijk zijn dat een uitbreiding van de online ondersteuningsfuncties niet voor de hand ligt. Het vraagt middelen en de ontwikkeling van nieuwe expertise.

Terugkerend naar het breder werkveldperspectief, blijkt dat ondersteuning bieden niet altijd voor elk thema evident is. Voor elk aangemeld thema heeft het merendeel van de vertegenwoordigde diensten en organisaties het wel eens moeilijk om ondersteuning te bieden of is dat zelfs onmogelijk. Laatst vermelde geldt echter slechts telkens (per thema) voor om en bij 10% van de bevroegde werkveldactoren.

We zien de moeilijkheid of onmogelijkheid om gepaste ondersteuning te bieden ten dele weerspiegeld in de ouderlijke beoordeling van de geraadpleegde professionals: 21.08% van de ouders voelt zich meestal niet tot nooit gesteund door professionals, 31.35% soms wel, soms niet en 47.57% meestal tot altijd. De antwoorden op de tevredenheidsvraag scoren positiever: 10.67% is (heel) ontevreden over de geraadpleegde professional(s), 14.41% is daarover niet tevreden, niet ontevreden en 73.73% (heel) tevreden. Gelet op de mogelijke vertekening bij tevredenheidsbevragingen (zie o.a. Vandenbroeck, 2004), is die meer uitgesproken positieve teneur weinig verrassend. Mede daarom gingen we dieper in op welke aspecten van de dienst- of hulpverlening meer aandacht of verbetering vragen. Verschillende verbeterpunten die ouders melden, zijn ook de werkveldactoren niet vreemd.

Het betreft verschillende aspecten van de kwaliteit en toegankelijkheid van ondersteuning of hulp die zowel van organisaties als de ondersteuners of hulpverleners bijzondere inspanningen vragen en waarin bovenlokale ondersteuningsstructuren en beleid een rol in kunnen opnemen. Meer concreet melden ouders verbeterpunten op vlak van bekendheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid en bruikbaarheid. Sleutelwoorden om aan de bekendheid te werken zijn zichtbaarheid, aantrekkelijkheid (versus paternalisme) en goede doorverwijzingen.

Laatst vermelde komt ontegensprekelijk de bruikbaarheid ten goede en is maar mogelijk als er een goede samenwerking is tussen de verschillende diensten en voorzieningen. Ouders beklemtonen daarbij onder meer het belang van een goede onderlinge uitwisseling, van een bundeling van krachten en van coördinatie. Ook de werkveldactoren benoemen deze verbeterpunten. Het merendeel van de werkveldactoren ziet daarenboven in samenwerking mogelijkheden om in te zetten op de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven, om samen ondersteuningsinitiatieven voor ouders op te zetten en de organisatie van professionaliseringsinitiatieven voor beroepskrachten en vrijwilligers (bv. vorming, intervisie). Eerder onderzoek naar onder meer het lokaal overleg opvoedingsondersteuning (Nys, 2010) en getuigenissen van verschillende betrokkenen bij de Huizen van het Kind, leren ons dat bij de opstart van een overleg of samenwerking 'bekend geraken met elkaars werking' veelal één van de eerste agenda- en actiepunten is. Samenwerken leidt zodoende in eerste instantie bij de diensten en voorzieningen zelf tot een betere bekendheid van de verschillende werkingen. Rekening houdend met verschuivingen in het aanbod en het personeelsverloop in het werkveld, blijft bekendheid zowel ten aanzien van ouders als ten aanzien van de diensten en voorzieningen een aanhoudend werkpunt.

De vraag van ouders naar een grotere beschikbaarheid van ondersteuningsmogelijkheden (cf. te lange wachttijden, te beperkte contactmogelijkheden, te beperkte opvolging enz.) raakt aan het aspect bruikbaarheid (cf. gebrek aan gepast aanbod of advies, gebrek aan deskundigheid, gebrek aan dossierkennis, wisselende hulpverleners enz.). Dat aanbod moet immers zowel praktisch als inhoudelijk afgestemd zijn op de ondersteuningsbehoeften van ouders en moet afgestemd zijn op de kinderen en de ruimere context. Voor ouders gaat het daarbij over meer en beter luisteren naar wat ouders, kinderen en andere betrokkenen in te brengen hebben, daar respectvol mee omgaan, adviezen op maat geven en een persoonlijke aanpak en opvolging (versus hokjesdenken, als nummer behandeld worden enz.).

Werkveldactoren zien hun ondersteuningsmogelijkheid vooral beperkt door de mismatch tussen de aangemelde vragen en hun opdracht, het daarmee samenhangend aanbod en de beperkte middelen. Daarnaast verwijst het merendeel van de werkveldactoren naar een gebrek aan deskundigheid: het ontbreekt hen aan kennis en ervaring om bij de aangemelde vragen ondersteuning te bieden.

Telkens om en bij de 20% van de ouders beamen dat ze meermaals met dit gebrek aan kennis of ervaring geconfronteerd werden.

Vanuit werkveldperspectief verklaart de gesignaleerde mismatch en het gebrek aan deskundigheid mede waarom doorverwijzing één van de meest opgenomen functies is. De vaststelling dat een vierde van de ouders meermaals de negatieve ervaring had dat ze hun vraag of situatie telkens opnieuw aan verschillende hulpverleners moesten vertellen, brengt de keerzijde van het vele doorverwijzen onder de aandacht. Als doorverwijzing aangewezen is, dan vraagt dat op zijn minst een warme overdracht (zie o.a. Griet De Wachter in Nys, 2015, p.22-23).

Meer specifiek voor de lokale werkingen van vzw De Keerkring, het spreekuur voor ouders en de oudergroepen, lijkt die warme overdracht gemakkelijker te realiseren dan voor de telefonische en online dienstverlening van De Opvoedingslijn. De operatoren mogen dan wel goed vertrouwd zijn met de sociale kaart, het is een onmogelijke opdracht om op continue basis (cf. personeelsverloop in het welzijnswerk) en voor elk lokaal initiatief zicht te hebben op de juiste aanspreekfiguur die aan de behoefte van ouders tegemoet kan komen. Bovendien is in deze werkvormen geen fysieke begeleiding naar een andere dienst of voorziening mogelijk (bv. als brugfiguur de ouder ondersteunen). De modaliteiten om tot een warme overdracht te komen zijn met andere woorden beperkt. Dat maakt het des te belangrijk om in het gesprek of geschreven antwoord zorgvuldig met een doorverwijzing om te gaan. Laat duidelijk zijn dat voor vzw De Keerkring, noch de bevroegde ouders, noch de werkveldactoren negatieve ervaringen signaleren op het vlak van doorverwijzen. Het is desalniettemin een aandachtspunt dat in het kader van de professionalisering en kwaliteitsbewaking van de dienstverlening aandacht verdient.

Het is opmerkelijk dat ouders, aansluitend bij de eerder vermelde verbeteringsvoorstellen in termen van bruikbaarheid (cf. afstemming: up to date zijn, visie verbreden), verschillende professionaliseringstrajecten voorstellen en zich daarbij tot verschillende actoren en sectoren richten (bv. welzijnswerk, onderwijs). Opleidingen, vormingen en bijscholingen volgen en supervisie zijn daar voorbeelden van.

Het spreekt voor zich dat de op te nemen thema's in die professionaliseringstrajecten idealiter aansluiten bij de eerder gesignaleerde thema's waarover het voor diensten en voorzieningen moeilijk is om ondersteuning te bieden (zie punt 5.4) en bij de thema's waarover ouders vragen of zorgen hebben gehad of een informatiebehoefte formuleren. Aanvullend daarbij (cf. open vraag naar verbeteringsvoorstellen) vragen ouders aandacht voor verschillende specifieke groepen of deelaspecten: oudere kinderen (16 en 18+) al dan niet met een (mentale) beperking, migratie(aspecten), kansarme en kwetsbare kinderen. Het merendeel van de werkveldactoren (87.90%) geeft alvast te kennen dat ze het relevant vinden om lokaal of bovenlokaal samen te werken rond ondersteuningsinitiatieven voor kansengroepen.

Meer specifiek ten aanzien van vzw De Keerkring ziet ruim de helft van de werkveldactoren (63.64%) zich in een samenwerking met vzw De Keerkring vorming of intervisie op te zetten. Het belang van deze aspecten van kwaliteitszorg geldt ook voor andere sectoren. Meer aandacht voor supervisie, intervisie en zelfevaluatie is bijvoorbeeld één van de aanbevelingen in de audit van de CLB's (2015). Het belang daarvan werd ook meermaals in effectiviteitsonderzoek in de (geestelijke) gezondheidszorg en hulpverlening bevestigd (zie o.a. Pijnenburg, 2012; Van Rooijen-Mutsaers, Ince, & Rietveld, 2013). Zo blijken programma's met supervisie tot bijna vijf keer zo effectief te zijn (zie Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010, p. 21).

Vooraf supervisie die zich op taakondersteuning richt, leidt tot positieve uitkomsten bij de professional (Van Rooijen-Mutsaers, Ince en Rietveld, 2013, p.5 en p.13). Meer concreet resulteert het in een grotere werktevredenheid, een groter zelfinzicht, een toename van persoonlijke effectiviteit, betere communicatieve vaardigheden, meer gedegen afweging bij morele dilemma's, empowerment van de professional, een toename van betrokkenheid bij de organisatie, prosociaal organisatiegedrag (bv. hulpvaardigheid t.a.v. collega's). Daarenboven gaat het negatieve uitkomsten zoals stress, angst en personeelsverloop tegen. Volledigheidshalve merken we op dat intervisie bij de professional doorgaans leidt tot *'allerlei inzichten in het eigen handelen, maar niet tot gedragsverandering'* (Van Rooijen-Mutsaers, Ince, & Rietveld, 2013, p.8).

Dat alles brengt ons bij de vraag of de eerder vermelde aspecten van kwaliteitszorg niet alleen bovenlokaal, maar ook over sectoren heen opgenomen kunnen worden. We denken dan vooral aan de ondersteunings- en bekendmakingsrol die ouders aan nabije professionals (bv. opvangpersonen, leerkrachten, huisartsen) toekennen. Vraag is ook of vzw De Keerkring, andere lokale aanbieders (bv. vanuit samenwerkings- of partnermodel in het kader van het HVHK) en bovenlokale ondersteuningsinitiatieven (bv. expoo) daarin een rol kunnen opnemen. Laat duidelijk zijn dat bijvoorbeeld expoo en het Steunpunt Jeugdhulp, daar bovenlokaal reeds op inzetten. Net het feit dat andere (koepel)organisaties daar op inzetten, maakt bijkomende bovenlokale initiatieven misschien minder nodig. We zien dat bevestigd in de redenen waarom respondenten tot op heden nog geen contact met vzw De Keerkring opnamen: ruim een vijfde tot iets minder dan de helft van de respondenten meldt dat ze voor kennis- en inzichtenverruiming over specifieke groepen of thema's bij andere diensten of organisaties terecht kunnen of in de eigen dienst of organisatie.

5.5 Ondersteunings- en samenwerkingspotentieel om aan te spreken?

Zowel bij de ouders als bij de werkveldactoren heeft vzw De Keerkring uitbreidingspotentieel. Inzoomend op de ouders en op het aanbod dat heel Vlaanderen bestrijkt, is het aantal ouders dat zich (misschien of zeker) een beroep ziet te doen op de vormingen het grootst (53.97%). Deze werkvorm, wordt op de voet gevolgd door de telefonische (49.73%) en de online (43.24%) dienstverlening van De Opvoedingslijn. Logischerwijze is het potentieel van het lokale aanbod het kleinst. Het is immers niet voor alle bevraagde ouders bereikbaar. Desalniettemin ziet toch 35.14% van de ouders zich een beroep te doen op het spreekuur en 24.33% ziet zich deel te nemen aan een oudergroep. Wellicht hebben ouders hier meer in het algemeen voor de werkvorm een antwoord gegeven, dan voor de specifieke deelwerking van vzw De Keerkring. Verschillende ouders, zij het beperkt in aantal, zien daarenboven voor vzw De Keerkring een rol weggelegd voor andere ondersteuningsvormen (bv. thuisbegeleiding, familie zorg) of bevelen een uitbreiding van hun werkingsgebied aan (bv. meer vestigingen, in heel Vlaanderen actief). Dat is zowel financieel als praktisch moeilijk te realiseren. Ondersteuningsinitiatieven krijgen idealiter immers een plek in de Huizen van het Kind. Het is een onmogelijke opdracht om met de huidige personeelsbezetting al de erkende Huizen van het Kind te bedienen. Vraag is of dat ook wenselijk is. Er zijn immers veel andere (lokale) actoren die in een gelijkaardig aanbod voorzien en daar evenzeer de nodige ervaring en expertise in opgebouwd hebben.

Bij de werkveldactoren is er een grote bereidheid om over de werkingen van vzw De Keerkring te communiceren en om ouders daarnaar door te verwijzen: 82.89% wil dat zeker wel en 17.11% misschien. Deze bevindingen liggen in de lijn van de bevindingen van de bevraging van het onderwijsveld: ook in die sector was die bereidheid groot (zie De Smet e.a., 2013). Het lijkt ons

niettemin relevant om voor een aantal specifieke actoren na te gaan hoe en voor welke deelwerkingen ze aangemoedigd kunnen worden om informatie over het aanbod van vzw De Keerkring op te nemen en ouders daarnaar door te verwijzen. Laat duidelijk zijn dat een doorverwijzing niet voor elke ouder zinvol (cf. bruikbaarheid) of mogelijk is (cf. bereikbaarheid). Het eigen ondersteuningsaanbod kan bijvoorbeeld volstaan en onnodige doorverwijzingen zijn uiteraard te vermijden (cf. supra, punt 5.4).

Inhoudelijk ligt het voor de hand dat vzw De Keerkring in een mogelijke aanmoedigingsstrategie de eigen sterktes onder de aandacht brengt. We zien op dat vlak grote parallellen tussen de interne analyse van vzw De Keerkring (cf. interne SWOT-analyses), de beoordeling door de werkveldactoren en de ouders. De kwaliteit van de dienstverlening en de deskundigheid van de medewerkers boezemen vertrouwen in. Die deskundigheid betreft zowel de inhoudelijke bagage die zich in de concrete aanpak vertaalt (cf. de ondersteuningsfuncties) als de houding waarmee ze ouders te woord staan. Slechts uitzonderlijk plaatst een ouder of een werkveldactor daar een kanttekening bij (bv. de aangereikte inzichten, het vakjargon en cultuurverschillen bij de telefonische dienstverlening van De Opvoedingslijn, de te beschermende houding).

Uit de werkveldbevraging blijkt daarenboven dat de eerder vermelde kwaliteiten zich ook doorzetten in de samenwerkingsverbanden: de bereik- en beschikbaarheid stelt hen uitgesproken tevreden en vzw De Keerkring blijkt een betrouwbare en constructieve partner te zijn. Dat alles illustreert dat de werking van vzw De Keerkring gestoeld is op een *'doorleefde en gedragen visie'*, een sterkte die in de interne SWOT-analyse van vzw De Keerkring uitdrukkelijk naar voren kwam.

Daarnaast is het belangrijk om in de aanmoedigingsstrategie de diversiteit aan thema's waarover ouders vragen, zorgen, een informatie- of ondersteuningsbehoefte hebben en de diversiteit aan geschikte ondersteuningsbronnen (cf. aanbiedingsvormen) onder de aandacht te brengen. Die diversiteit is geen nieuw gegeven, maar bevestigt andere onderzoeksbevindingen (zie o.a. expoo, 2011; Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016).

Voor vzw De Keerkring is de brede waaier aan thema's niet vreemd. Zij zien die aangemeld in de verschillende deelwerkingen (zie o.a. De Block, 2016) en dat maakt dat zij daarover via verschillende ondersteuningsvormen (cf. individueel en in groep, face to face en op afstand, mondeling en geschreven), met verschillende ouders en met verschillende werkveldactoren ervaring en expertise konden opbouwen. Die ervaring en expertise wordt nu reeds via verschillende lokale en bovenlokale samenwerkingsverbanden gedeeld: de lokale samenwerkingsverbanden voor de spreekuren en de oudergroepen in de verschillende Waaslandse gemeenten en de bovenlokale uitwisseling via expoo.be en groeimee.be. Laat duidelijk zijn dat net op de laatst vermelde websites, alsook op verschillende andere thematisch gerichte websites (bv. tweehuizen.be) heel wat informatie en ondersteuningsmateriaal terug te vinden is.

Zoals eerder al vermeld, is het vooral ook belangrijk om op de bekendmaking in te zetten. In de oudergroep staat de onbekendheid van ondersteuningsmogelijkheden (cf. *'ik weet niet bij wie ik daarvoor terecht kan'*) in de top drie van elementen die de stap naar ondersteuning bemoeilijken. Deze drempel is het meest uitgesproken in de 12+ groep aanwezig. Zowel in de oudergroep als in de werkveldgroep voert dit item de prioriteitenlijst aan: 77.30% van de bevraagde ouders en 89.06% van de bevraagde werkveldactoren vraagt dat de overheid of diensten en organisaties daarop inzetten. Voor de werkveldactoren is dit daarenboven het hoogst gescoorde item (84.51%) om specifiek met vzw De Keerkring rond samen te werken.

Bij die bekendmaking komt het er op aan om de pluspunten van de verschillende ondersteuningsvormen ten aanzien van ouders en mogelijke doorverwijzers in de picture te (blijven) zetten, zodat ze mogelijke negatieve of drempelverhogende punten kunnen counteren. Illustratief verwijzen we naar de bevindingen over de elektronische dienstverlening van De Opvoedingslijn: voor zowel ouders als werkveldactoren zijn onder meer de afstandelijkheid en het onpersoonlijk karakter hindernissen om van dat aanbod gebruik te maken of er naar door te verwijzen. Ze bevestigen de meest frequent gesignaleerde beperkingen van elektronische adviezen (Mattison, 2012, p. 252):

'Most frequently cited as a limitation to using electronic communication to advise clients is 'clinicians' loss of social cues and contextual information as they interpret and respond to clients' written messages in the absence of visual observation. E-mail is potentially "less personal" and "somewhat sterile" (Paterson & Beck, 2004, p.168) and carries the ongoing risk that the emotional content of messages will be misinterpreted (Suler, 2001).'

Daar tegenover staan evenwel verschillende voordelen (Mattison, 2012, p.253 en p.254):

'Written statements by clients have been suggested to be internally more consistent than verbal responses because clients can take their time in composing messages and reflect on them before hitting "send" (Murphy & Mitchell, 1998).' ... *'Writing requires more time and attention than verbal expression and has been shown to result in greater levels of client self-disclosure (Childress, 2000) and a more precise expression of clients' thoughts and feelings (Childress, 1999b).'*

'Consumers have reported feelings of greater comfort with the counseling process because they can edit or delete messages and respond freely in their own time, thus increasing their feelings of control (King et al., 2006). This feeling of control can lead the client to experience a narrowing of the power inequality between the social worker and himself or herself (Hatcher, 2001).'

We stellen vast dat het voor ouders niet altijd gemakkelijk is om te weten of een bepaalde deelwerking van vzw De Keerkring wel op leest van hun vragen of noden gestoeld is. De werking onvoldoende kennen is bijvoorbeeld een frequent gerapporteerde reden om geen beroep te doen op die werking. Daarnaast getuigen verschillende ouders dat hun vraag of probleem niet zwaar genoeg is voor een aanmelding bij die werking of tegenovergesteld, dat hun vraag of probleem te zwaar en te specifiek is voor een aanmelding. Zonder het inschattingsvermogen en de draagkracht van ouders in twijfel te trekken, wijst dit op het belang om ten aanzien van ouders de diversiteit aan vragen en aan ondersteuningsmogelijkheden helder te verwoorden (cf. begrijpelijkheid). Daarbij aansluitend formuleren verschillende ouders voor vzw De Keerkring de aanbeveling om meer in te zetten op de eigen naambekendheid.

5.6 Dé bekendmakingskanalen? Een kwestie van verscheidenheid

Wat zijn dé kanalen om ondersteuningsinitiatieven bekend te maken? Voor de bevroegde ouders zijn dat de school (75.14%), folders (56.76%) en de huisarts (50.81%). De school kan op verschillende manieren partner in de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven zijn: door samen met andere actoren ouder- of themabijeenkomsten te organiseren, door bekendmakings- of informatiefolders te verspreiden via de leerlingen (bv. agenda, rapport) of via de rechtstreekse communicatielijnen van de leerkracht of school (bv. smartschool) met de ouders. We brengen daarbij in herinnering dat

praten met nabije professionals, waaronder leerkrachten, voor het merendeel van de ouders een geschikte ondersteuningsvorm is. Voor de verspreiding van folders of informatiebrochures merken we volledigheidshalve op dat het merendeel van de bevroegde werkveldactoren (87.30%) het relevant vindt om daar lokaal of bovenlokaal rond samen te werken.

Televisie, websites, het CLB en een gemeentelijk informatieblad worden elk door een derde of meer van de ouders opgegeven. Dat aandeel ligt in dezelfde grootorde als het aantal ouders dat zichzelf (misschien of zeker) een rol ziet op te nemen in de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven (39.46%). Waar in deze bevraging de gedrukte en de elektronische informatie- of nieuwsbrieven onderaan de rangschikking een plaats innemen (elfde en twaalfde plaats), maar toch nog altijd door om een bij een vierde van de ouders als geschikt bekendmakingskanaal gemarkeerd wordt (respectievelijk 25.95% en 27.57%), staan beiden in de online Dilbeekbevraging veel hoger: ze nemen daar respectievelijk de vijfde (41.38%) en de eerste (68.97%) plaats in. Voor kranten, tijdschriften, weekbladen enz. en voor Facebook liggen de bevindingen van beide bevragingen dicht bij elkaar: voor om en bij een vierde van de ouders zijn dat geschikte bekendmakingskanalen. Dat alles brengt ons bij de conclusie die we in het Dilbeekrapport formuleerden (Nys, Van Leeuwen, & Emmery, 2016, p. 62): *'De bevraging maakt duidelijk dat voor de bekendmaking van ondersteuningsinitiatieven zowel verspreidingskanalen met een brede (algemene) verspreidingsgraad als meer specifieke verspreidingskanalen zinvol zijn. Het betreft zowel kanalen met een lokale actieradius (bv. gemeentelijk informatieblad, de school, de huisarts) als kanalen met een Vlaamse actieradius (bv. televisie). Het gaat daarbij zowel om elektronische als om gedrukte kanalen (bv. nieuwsbrieven)'*.

Kortom de diversiteit aan gezinnen, vraagt een diversiteit aan bekendmakingskanalen. Dat blijkt ook op te gaan voor het werkveld. Zo heeft iets meer dan de helft van de bevroegde actoren via groeimee.be iets over vzw De Keerkring vernomen en telkens iets minder dan de helft via expoo.be en via een folder. De campagnefilmmpjes en de sociale kaart van de eigen dienst of voorziening waren elk voor ruim een derde van de werkveldactoren een kennismakingskanaal.

Het spreekt voor zich dat in de praktijk doorgaans keuzes gemaakt moeten worden. De kostprijs zal veelal richtinggevend zijn. Vraag is dan hoe duurdere (bv. gedrukte folders, nieuwsbrieven enz.) en tijdsintensievere bekendmakingspistes (bv. via sleutel- of brugfiguren, de werkingen persoonlijk voorstellen bij diensten en organisaties) een plaats kunnen behouden in de bekendmakingsstrategie. Samenwerking kan daar wellicht een antwoord op bieden.

De vaststelling dat het merendeel van de bevroegde werkveldactoren een samenwerking met vzw De Keerkring ziet in termen van gezamenlijke bekendmakingsinitiatieven en doorverwijzing naar elkaars werking (wat ook bekendmaking in zich draagt), is alvast een positief signaal. Desalniettemin is het belang van bovenlokale sensibiliseringsacties en financiële impulsen niet te veronachtzamen. Net zoals nabije professionals in hun 'dagelijks' contact met ouders de drempel naar ondersteuning kunnen verkleinen (bv. door warme overdracht, door taboes te helpen overwinnen, door gevoelens van schaamte of persoonlijk falen in te dijken of weg te werken) kunnen ook meer algemene sensibiliseringscampagnes daartoe bijdragen.

Vzw De Keerkring signaleert in dat verband dat ze in de periode na een mediacampagne steevast het aantal aanmeldingen bij De Opvoedingslijn ziet toenemen. Het blijft met andere woorden zoeken naar mogelijkheden om op regelmatige basis een mediacampagne te voeren waarin een inhoudelijk aansprekende en drempelverlagende boodschap gebracht kan worden. Het is daarbij vooral een uitdaging om de ouders voor wie de stap naar ondersteuning (heel) moeilijk is - in dit onderzoek

geldt dat voor 24.32% van de ouders - over die drempel heen te halen. Wetende dat bij een respectabel aantal ouders 17.30% tot 25.27% persoonlijke belevingsaspecten daarin meespelen (cf. 'op ondersteuning een beroep doen betekent dat je niet genoeg zelfvertrouwen hebt', '... dat je jezelf te veel bloot geeft aan anderen', 'schaamte'), maakt die uitdaging des te groter.

6 Literatuur

Beullens, K. (z.d.). *Evaluatie van een mixed mode survey design*.

<http://www.ethesis.net/design/design.htm>

Coussée, F., Roets, G., Bouverne-De Bie, M., & Vettenburg, N. (2011). *Vrijtijdsbeleving van kinderen in armoede. Eindrapport*. Gent: Universiteit Gent, Vakgroep Sociale Agogiek.

<http://www.kekidatabank.be/docs/Onderzoek/Roets Onderzoeksrapport.pdf>

De Block, I. (2016). *Vzw De Keerkring. Jaarverslag 2015*. Sint-Niklaas: vzw De Keerkring.

<http://www.keerkring.be/doc/jaarverslag2015.pdf>

De Smet, M., Desmidt, B., Michiels, D., Poté, D., Troussart, B., & Vandensande, B. (2013). *De Opvoedingslijn. Project Marktonderzoek. Postgraduaat marketingmanagement*. Brussel: EHSAL Manangement School – Hogeschool-Universiteit Brussel.

Dierckx, H., Snoeck, G., Tambuyzer, E., Roelants, M., Van Leeuwen, K., Desoete, A., Wiersema, R., De Cock, P., & Hoppenbrouwers, K. (2014). *Zorg en behoefte aan hulp en zorggebruik bij Vlaamse kinderen en jongeren van 0, 6 en 12 jaar: resultaten van de eerste bevraging. Rapport 27*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. <https://steunpuntwvg.be/images/rapporten-en-werknotas/zorgen-behoefte-aan-hulp-en-zorggebruik>

Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus.

Emmery, K. (2013). *Studie relatieondersteunend aanbod in Vlaanderen. Rapport met de steun van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen.

http://www.hig.be/sites/default/files/publicaties/rapport_relatieondersteunend_aanbod_in_vlaanderen.pdf

Expoo. (2014). *Opvoedingsondersteuning bij ouders van jongeren. Verkenning van behoeften en aanbod*. Brussel: expoo. http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/6-themabundel_digitaal_0.pdf

Expoo. (2012). *Themabundel: Opvoeding en Opvoedingsondersteuning bij gezinnen met een migratiegeschiedenis. Literatuuroverzicht*. Brussel: expoo.

http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/2012_opvoedingonderst_migratie_16-1web.pdf

Expoo. (2011). *Themabundel. Hebben ouders behoefte aan opvoedingsondersteuning? Een overzichtsbundel met vaststellingen en tips*. Brussel: expoo.

<http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/themabundelrldif.pdf>

Frans, D., Van Mechelen, N., & Van Lancker, W. (2014). *Een structurele aanpak van de verarming van eenoudergezinnen in de Federatie Wallonië-Brussel (onderzoek in opdracht van de Koning Boudewijnstichting)*. Antwerpen: Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck (CSB), Universiteit Antwerpen.

<http://www.centrumvoorsociaalbeleid.be/sites/default/files/FINAAL%20Onderzoeksrapport%2020-10-2014.pdf>

Heerwegh, D. (2005). *Web surveys. Explaining and Reducing Unit Nonresponse, Item Nonresponse and Partial Nonresponse*. Doctoraatsthesis o.l.v. Prof. dr. Geert Loosveldt. Leuven: Faculteit Sociale Wetenschappen, KULeuven.

Het kind in Vlaanderen 2014. (2015). Brussel: Kind en Gezin. <http://www.kindengezin.be/img/kind-in-vlaanderen-2014.pdf>

Het kind in Vlaanderen 2013. (2014). Brussel: Kind en Gezin. <http://www.kindengezin.be/img/kind-in-vlaanderen-2013.pdf>

Hoogewys, A., De Grave, H., Van Ham, P., & Van de Velde, G. (2013). *Perinatale ondersteuning van kansarme gezinnen: wat er is en wat er nodig is*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.

Hubeau, B., & Parmentier, S. (1991). "Preadvies: Rechtshulp", *Aanbevelingen voor het armoedebestrijdingsbeleid 1990- 1991, Derde verslag Interdepartementale Commissie voor de Armoedebestrijding*. Brussel, Staatssecretaris voor Leefmilieu en Maatschappelijke emancipatie, 57-81.

Lampo, A. (2016). *De kracht zit erin samen te willen veranderen. Deellezing op het 9^e Vlaams expoocongres 'Sociale cohesie'*. Brussel, 15 december 2016.

Mattison, M. (2012). Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. *Social Work*, 57(3), 249-258.

Ministerieel besluit van 24 februari 2014 met betrekking tot de crisisjeugdhulpverlening in de integrale jeugdhulp, BS 12 maart 2014.

http://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2014/03/12_1.pdf#Page145

Morreel, E., Nys, K., & Van Leeuwen, K. (2016). *Ouders en jeugdwerk. Ervaringen en verwachtingen van ouders over deelname en betrokkenheid bij jeugdwerk*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee), Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven), Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, Afdeling Jeugd.

Nys, K., Van Leeuwen, K., & Emmery, K. (2016). *Dilbeekse Huis van het Kind in ontwikkeling. Behoeftenbevraging bij ouders. (Onderzoek in opdracht van het Gemeentebestuur Dilbeek, Dienst Welzijn en Preventie en de partners van het Dilbeekse Huis van het Kind)*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee) - Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven).

Nys, K. (2015). *Samen werken aan een krachtige Pedagogische Civil Society. Inzichten en reflecties vanuit het werkveld*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee) – expoo.

http://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/rapport_praktijkbevraging_samenwerken_aan_pcs-nys_k_0.pdf

Nys, K. (2010). *Bevraging van de gemeenten in verband met de implementatie van het decreet opvoedingsondersteuning op lokaal niveau. Opdracht uitgevoerd voor Kind & Gezin (Bestek 2010-007)*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen.

http://www.hig.be/sites/default/files/publicaties/onderzoeksrapport_implementatie_decreet_oo.pdf

Nys, K. (2009). *Ouders in perspectief. Theoretische onderbouwing en evaluatie van vraag- en perspectiefgericht opvoedingsondersteunend groepswork met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Proefschrift aangeboden tot het verkrijgen van de graad van Doctor in de Pedagogische*

Wetenschappen o.l.v. prof. dr. Lieve Vandemeulebroecke (gepromoveerd op 16 januari 2009).
Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Centrum voor Gezins- en orthopedagogiek.
(<http://hdl.handle.net/1979/2082>)

Onderwijsniveau van de Belgische bevolking van 15-64 jaar, 2014 (2015).
http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/opleiding/niveau/

Ontwerp van decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning.
<http://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2012-2013/g2131-4.pdf>

Poole, A. (2014). *What is an acceptable survey response rate?* East Lansing: National Social Norms Center, Michigan State University. <http://socialnorms.org/what-is-an-acceptable-survey-response-rate/>

Rousseau, S., Van Leeuwen, K., Hoppenbrouwers, K., Desoete, A., Wiersema, J.R., & Grietens, H. (2011). *Hoe beleven ouders het ouderschap en welke zijn hun eerste vragen? SWVG Feiten & Cijfers. 2011-11.* Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Schouppe, L., De Visscher, K., & Van de Walle, I. (2014). *Verbinding in de vrije tijd, netwerken tussen jeugdwerk en gezinnen in armoede.* Brussel: Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen – DEMOS vzw en VVJ vzw.
http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/publicaties/armoedeprojecten_verbinding_vrijetijd.pdf

Snyers, K., Colpin, H., & Coenen, M. (2001). *Behoeftte aan opvoedingsondersteuning. Een onderzoek bij ouders in Maasmechelen.* Leuven: Garant.

Vandenbroeck, M. (2004). Tevredenheid op een schaalteje. *Alert, 30(2)*, 63-73.
<http://www.vbjk.be/files/tevredeheid.pdf>

Vandeuren, J. (2015). *Verwelkoming en opening 8^e congres opvoedingsondersteuning (10 december 2015).* Brussel: expoo.

Van Leeuwen, K. (2009). Opvoeden vandaag en morgen. Een uitdaging voor ouders en de samenleving. In: K. Kelchtermans (eds.). *21 jaar opvoedingsondersteuning. Opvoeden vandaag en morgen, empowerment en sociale steun.*(pp. 18-26). Hasselt: Steunpunt opvoedingsondersteuning.

Van Rooijen - Mutsaers, K., Ince, D., & Rietveld, L. (2013). *Wat werkt bij supervisie, intervisie en coaching?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut. http://www.nji.nl/nl/%28311053%29-nji-dossierDownloads-WatWerkt_supervisie.pdf

Van Yperen, T.A., Van der Steege, M., Addink, A., & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
<http://www.nji.nl/nl/Rapport-AlgemeenWerkzameFactoren.pdf>

Verbelen, J., Samoy, E., & Van Geel, H. (2005). *Vlamingen met een handicap of langdurige gezondheidsproblemen. Een verkennende schets van hun sociale positie en hun situatiebeleving aan de hand van concrete onderzoekscijfers. Stativaria 34.* Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Planning en Statistiek.

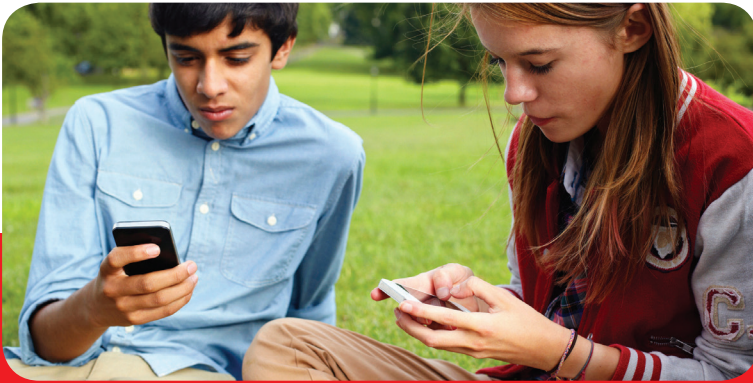
Verdonck, I. (2011). *Over de drempel. 20 jaar Domo vzw Leuven 1991-2011*. Leuven: Domo vzw Leuven.

Webcursus EXPOO: 'Wegwijs in opvoedingsondersteuning':
http://www.kindengezin.be/academie/webleren/expo-opv-ondersteuning/start_10_opvoedingsondersteuning_fs.htm

Wiewauters, C., & Emmery, K. (2016). *Awel, ik ben in de war door de scheiding van mijn ouders*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen – Studiedienst AWEL.

Wiewauters, C., & Van Eyken, M. (2014). *Een week mama, een week papa? Wat kinderen bij een scheiding echt nodig hebben*. Tielt: Lannoo. (zie o.a.: <http://www.hig.be/node/222>)

www.expoo.be/vaak-voorkomende-vragen-van-ouders



Odisee
KENNISCENTRUM HOGER INSTITUUT
VOOR GEZINSWETENSCHAPPEN


 Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek

 www.hig.be

 /gezinswetenschappen

 @gezinswetensch

 kenniscentrum.hig@odisee.be

 02-240 68 40

**ASSOCIATIE
K.U.LEUVEN**

Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek
L. Vanderkelenstraat 32 bus 3765, 3000 Leuven
+ 32 (0)16 32 62 32