

VRAAG EN AANBOD IN DE OPVOEDINGSWINKEL

Anke de Veer
Ada Kerkstra

Maart 1997

INHOUD

	pag.
VOORWOORD	7
1 INLEIDING	9
1.1 Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o.	9
1.2 Eén van de zeven experimenten Opvoedingsondersteuning	10
1.3 Het NIVEL-onderzoek naar vraag en aanbod	10
1.4 Vraagstelling	11
2 METHODE	12
2.1 Registratie van winkelcontacten	12
2.2 Tevredenheid van de bezoekers van de winkel	12
2.3 Registratie van spreekuurcontacten	13
2.4 Tevredenheid van spreekuurbezoekers	13
2.5 Presentatie van de gegevens	14
3 RESPONS EN REPRESENTATIVITEIT	15
3.1 Aantal geregistreeerde contacten in de winkel	15
3.2 Respons en representativiteit voor wat betreft de tevreden- heidsvragenlijst bij klanten van de winkel	16
3.3 Aantal geregistreeerde spreekuurcontacten	17
3.4 Respons voor wat betreft de tevredenheidsvragenlijst bij spreek- uurbezoekers	18
4 RESULTATEN	19
4.1 Winkelcontacten	19
4.2 Tevredenheid van de klanten	24
4.3 Spreekuurcontacten	27
4.4 Tevredenheid van spreekuurbezoekers	33
4.5 Hulpvragen over 6- tot 12-jarigen	37
5 VERANDERINGEN TEN OPZICHTE VAN 1995	42
5.1 Veranderingen in aantal mensen dat contact had met de Opvoedingswinkel	42
5.2 Veranderingen in hulpvraag en hulpaanbod	42
5.3 Veranderingen in tevredenheid van de bezoekers	44
5.4 Veranderingen in aantal spreekuurbezoekers	44
5.5 Veranderingen in hulpvraag en hulpaanbod binnen de spreekuren	44
5.6 Veranderingen in tevredenheid over de spreekuren	45
6 SAMENVATTING EN CONCLUSIE	46
LITERATUUR	51

TABELLEN

Tabel 3.1	Aantal face-to-face en telefonische contacten uitgesplitst naar hulpvrager	15
Tabel 3.2	Aantal face-to-face contacten waarbij een vragenlijst is meegegeven, uitgesplitst naar hulpvrager	16
Tabel 3.3	Respons op de vragenlijst, uitgesplitst naar hulpvrager	17
Tabel 3.4	De bezoekers van het spreekuur	18
Tabel 4.1	De duur van de face-to-face en telefonische contacten (n=1175)	20
Tabel 4.2	Onderwerpen waarop de vragen betrekking hadden, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	20
Tabel 4.3	Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	22
Tabel 4.4	Doel waarmee de intermediair de vraag stelt (n=208)	22
Tabel 4.5	Aantal kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	23
Tabel 4.6	Geslacht van het kind (de kinderen) waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	23
Tabel 4.7	Leeftijd van de kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	23
Tabel 4.8	Handeling van de informatiemedewerkster als reactie op de hulpvraag, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)	24
Tabel 4.9	De manier waarop de hulpvragers aan het adres van de Opvoedingswinkel zijn gekomen, uitgesplitst naar hulpvrager (n=232)	24
Tabel 4.10	Tevredenheid over de vormgeving van de Opvoedingswinkel (n=232)	25
Tabel 4.11	Tevredenheid over de ontvangen hulp (n=232)	25
Tabel 4.12	Algemeen oordeel over de Opvoedingswinkel (n=232)	26
Tabel 4.13	Vraag 10: Wat zou er verbeterd kunnen worden? (n=232)	26
Tabel 4.14	De manier waarop de spreekuurbezoekers aan het adres van de Opvoedingswinkel zijn gekomen (n=202)	27
Tabel 4.15	Kenmerken van het gezin waarin het kind leeft (n=202)	27
Tabel 4.16	Kenmerken van de kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft (n=202)	28
Tabel 4.17	Duur van de problematiek (n=202)	28
Tabel 4.18	Hebben de hulpvragers al elders hulp voor de problematiek gezocht? (n=202)	29
Tabel 4.19	Duur van de spreekuurcontacten (n=344)	29
Tabel 4.20	Plaats van de spreekuurcontacten (n=344)	29
Tabel 4.21	Spreekuurhouders (n=344)	29
Tabel 4.22	Onderwerpen waarop de vragen betrekking hadden volgens de hulpvragers en volgens de spreekuurhouders (n=344)	30
Tabel 4.23	Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden volgens de hulpvragers en volgens de spreekuurhouders (n=344)	31
Tabel 4.24	De zwaarte van de problematiek volgens de spreekuurhouder (n=344)	32
Tabel 4.25	Handeling van de spreekuurhouder als reactie op de hulpvraag (n=344)	32
Tabel 4.26	De instellingen en hulpverleners waarnaar verwezen is, uitgesplitst naar leeftijd (n=55)	33
Tabel 4.27	Tevredenheid over de vormgeving van de spreekuren (n=150)	34
Tabel 4.28	Tevredenheid over de ontvangen hulp (n=150)	34

Tabel 4.29	Algemeen oordeel over de spreekuurcontacten (n=150)	36
Tabel 4.30	Vraag 20: Wat zou er verbeterd kunnen worden? (n=150)	36
Tabel 4.31	Meest voorkomende problematiek in de winkel, uitgesplitst naar leeftijd (n=688)	37
Tabel 4.32	Hoofdcategorieën waarop de vragen in de winkel betrekking hadden, uitgesplitst naar leeftijd (n=688)	38
Tabel 4.33	Meest voorkomende problematiek bij de eerste spreekuurcontacten volgens de hulpvrager, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)	39
Tabel 4.34	Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden bij de eerste spreekuurcontacten, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)	39
Tabel 4.35	Meest voorkomende problematiek bij de eerste spreekuurcontacten volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)	40
Tabel 4.36	Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden bij de eerste spreekuurcontacten volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)	40
Tabel 4.37	Zwaarte van de problematiek volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=180)	41
Tabel 5.1	Leeftijd van de kinderen in 1995 (n=368) en 1996 (n=888)	43
Tabel 5.2	Percentage handelingen van de informatiemedewerkster in 1995 (n=520) en 1996 (n=1167)	43
FIGUREN		
Figuur 3.1	Maandelijks aantal contacten van de informatiemedewerksters met klanten	15
Figuur 3.2	Percentage face-to-face contacten waarbij een vragenlijst is meegegeven, uitgesplitst naar maand	16
Figuur 3.3	Percentage bezoekers dat de vragenlijst heeft teruggestuurd, uitgesplitst naar maand	17
Figuur 3.4	Aantal eerste spreekuurcontacten, uitgesplitst naar maand waarin het eerste contact plaatsvond	18
Figuur 4.1	Aantal contacten, uitgesplitst naar dag van de week (n=1175)	19
Figuur 4.2	Aantal contacten, uitgesplitst naar tijd van de dag (n=1172)	19

VOORWOORD

Sinds begin maart 1995 bestaat er in 's Hertogenbosch de Opvoedingswinkel. De winkel is gevestigd in het centrum van 's Hertogenbosch. Er is allerlei informatie over de ontwikkeling van kinderen, opvoedingsproblemen, adressen van hulpverleners, oudercursussen e.d. te krijgen. Daarnaast kan de hulpvrager een afspraak maken voor een langer gesprek tijdens het opvoedingspreekuur.

De Opvoedingswinkel is een initiatief van een aantal instellingen in de regio 's Hertogenbosch die actief zijn in de jeugdhulpverlening, jeugdgezondheidszorg, jeugdwelzijnswerk en onderwijs. Zij hebben, om hun expertise op het gebied van opvoedingsondersteuning te bundelen, het Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o. opgezet. Vanuit dit Steunpunt worden allerlei activiteiten geïnitieerd, waaronder ook het in leven roepen van de Opvoedingswinkel.

In 's Hertogenbosch is gekozen om opvoedingsondersteuning aan te bieden vanuit een winkel waar ieder vrij in en uit kan lopen. Men hoopte op deze manier een laagdrempelige voorziening te verwezenlijken, van waaruit opvoedingsvoorlichting, ondersteuning en advies vanuit één loket gegeven wordt. Indien nodig kan verwezen worden naar de gespecialiseerde hulpverleningsinstellingen.

Om zicht te krijgen in de kwantiteit en kwaliteit van het verstrekte hulpaanbod heeft het Steunpunt Opvoeding het initiatief genomen tot een registratie van activiteiten. Het NIVEL kreeg de opdracht deze registratie op te zetten en de verzamelde gegevens te verwerken. De registratie is tegelijkertijd met de opening van de winkel gestart. Dit rapport bevat een verslag van de vragen die in 1996 door de klanten gesteld werden, het aanbod van de winkel als reactie op deze vragen, en de waardering van dit aanbod door de klanten. Het rapport is geschreven voor de medewerkers van het Steunpunt, zodat zij inzicht krijgen in vraag en aanbod en in de tevredenheid van klanten.

Wij hebben bewondering voor alle medewerkers van de Opvoedingswinkel en voor de spreekuurhouders die ook het tweede registratiejaar met een niet te stuiten doorzettingsvermogen wederom alle registratieformulieren zorgvuldig invulden. Ook willen we alle bezoekers bedanken, die geheel belangeloos de tevredenheidsvragenlijsten invulden en suggesties gaven ter verbetering van het zorgaanbod. Ten slotte willen we Ingrid de Gruijter, assistent-onderzoeker bij het NIVEL, bedanken voor het nauwgezet invoeren van de registratieformulieren en tevredenheidsvragenlijsten in de computer.

Anke de Veer
Ada Kerkstra

1 INLEIDING

1.1 Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o.

Het Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o. werd eind 1993 opgericht en is een samenwerkingsverband van tien instellingen: Stichting Kruiswerk de Bossche Meierij, Stichting Divers (sociaal cultureel werk), RIAGG, Ambulatorium, GGD, Stichting Maas-horst (regionale dagvoorziening voor kinderen en jeugdigen), Stichting Spel- & Opvoedingsvoorlichting (S&O), Stichting Maatschappelijke Dienstverlening, Gewestelijk Onderwijs Adviescentrum (GOAC), Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant Regio Noord-Oost. De participerende instellingen hebben als doelstelling het realiseren en in stand houden van een samenhangend, herkenbaar en bereikbaar aanbod van opvoedingssteun, waarbij de nadruk wordt gelegd op de coördinatie van bestaande activiteiten voor gezamenlijke rekening (Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o., 1996).

Er zijn twee voorzieningen gerealiseerd: een Opvoedingswinkel en een spreekuur voor mensen met opvoedingsvragen. Het Steunpunt geeft prioriteit aan ouders en hun kinderen van 0 tot 6 jaar en aan mensen die beroepsmatig met kinderen in de leeftijd van 0 tot 6 jaar werken (intermediairs).

De Opvoedingswinkel is in maart 1995 geopend en is ondergebracht in een winkelpand in het centrum van 's Hertogenbosch. Iedereen kan binnenlopen voor gratis informatie en advies. Er zijn allerlei folders over de ontwikkeling van kinderen, opvoedingsproblemen, adressen van hulpverleners en instellingen et cetera. Ook kunnen er videobanden over diverse onderwerpen bekeken worden. De klanten worden geholpen door een informatiemedewerkster. De profielschets van een informatiemedewerker houdt onder andere in dat hij of zij kennis heeft van opvoeding en ontwikkeling van kinderen tot zeven jaar en in staat is een adequate reactie te geven op de meest voorkomende opvoedingsvragen. Naast de informatiemedewerkers, zijn er twee coördinatoren en een administratieve kracht werkzaam bij het Steunpunt.

Opvoeders kunnen ook een afspraak maken voor het spreekuur om met een deskundige te praten. Zij kunnen maximaal drie spreekuurgesprekken van één uur krijgen. De spreekuren worden gehouden in een aparte ruimte in de Opvoedingswinkel of in de wijk. Indien in drie gesprekken de problematiek niet opgelost kan worden dan wordt verwezen naar een hulpverleningsinstelling. Van de tien bij het experiment betrokken instellingen leveren er acht een pedagogisch adviseur. De adviseurs dienen te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen: ontwikkelingspsychologische en pedagogische kennis, praktische en ervaringsdeskundigheid, beschikken over gespreksvaardigheden, goede kennis van de sociale kaart, goede kennis van ondersteunend opvoedingsmateriaal, en vaardigheid tot beknopte en heldere registratie van de vragen van de cliënt en rapportage van de ondernomen activiteit. De spreekuurhouders werken zo mogelijk volgens dezelfde methodiek en ieder kan met alle mogelijke hulpvragen geconfronteerd worden. De spreekuurhouders komen maandelijks bijeen om door middel van casusbesprekingen de deskundigheid te vergroten en afstemming te houden over de scheiding tussen ondersteuning en hulpverlening.

1.2 Eén van de zeven experimenten Opvoedingsondersteuning

Het Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o. is één van de zeven demonstratieprojecten van het ministerie van VWS. In deze zeven projecten is gedurende drie jaar geëxperimenteerd met nieuwe vormen van opvoedingsondersteuning. De experimenten moeten inzichten opleveren over de vraag naar en de wijze waarop opvoedingsondersteuning georganiseerd kan worden (WVC, 1994). De projecten werden ondersteund door het NIZW en de evaluatie is uitgevoerd door het SCO-Kohnstamm Instituut van de Universiteit van Amsterdam (effect-evaluatie) en de B&A Groep (proces-evaluatie). De informatiebrochure 'In Beweging' bevat een beknopte beschrijving van de inhoud van de zeven projecten (VWS, 1995).

Per 1 januari 1997 is de experimentele periode gestopt. De resultaten van de eindevaluatie zijn nog niet bekend. In augustus 1996 is de laatste tussenevaluatie gemaakt (Leseman en Klaver, 1996). Hieruit blijkt dat in de loop der tijd de bekendheid met de Opvoedingswinkel onder ouders en intermediairs in 's Hertogenbosch sterk is toegenomen, evenals het gebruik van de Opvoedingswinkel. Het aanbod van het Steunpunt sluit steeds beter aan bij de opvoedingsvragen van potentiële klanten en er wordt geconcludeerd dat in het algemeen de afstemming van aanbod op de vraag boven het gemiddelde ligt bij vergelijking met de andere demonstratieprojecten. Wat betreft de efficiëntie van de doorverwijzingen scoort het Steunpunt iets lager dan gemiddeld (Klaver en Leseman, 1996). Het percentage ouders dat stelt tevreden en gesteund te zijn door de activiteiten is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde over alle experimenten, dat 77% is.

1.3 Het NIVEL-onderzoek naar vraag en aanbod

Toen de winkel haar deuren opende nam het Steunpunt het initiatief tot het registreren van al haar contacten met klanten. Het rapport 'Opvoedingsondersteuning in zicht' (de Veer en Kerkstra, 1996) geeft een overzicht van de activiteiten die in 1995 plaatsvonden en de tevredenheid hierover van de klanten. Er werd geconcludeerd dat er gemiddeld 50 mensen per maand contact hebben met de winkel, hoofdzakelijk ouders. De meest gestelde vragen betroffen het emotionele en lichamelijke ontwikkeling en de relatie tussen ouder en kind. Ruim een vijfde van de klanten waren intermediairs die vooral kwamen voor informatie over de winkel, advies voor het opzetten van themabijeenkomsten, en deskundigheidsbevordering. Er werd 136 keer gebruik gemaakt van het spreekuur, veelal door ouders. Over het algemeen waren de bezoekers tevreden over de opvoedingswinkel en de spreekuren.

In 1996 heeft men de activiteiten in grote lijnen op dezelfde manier voortgezet. Ook zijn er een aantal veranderingen geweest. Zonder de pretentie te hebben volledig te zijn, noemen we hier een aantal veranderingen:

- begin 1996 is er een andere informatiemedewerker in de winkel gekomen;
- begin maart 1996 is de bibliotheek geopend met studiemateriaal, naslagwerk, achtergrondinformatie en documentatiemateriaal;
- voor de Marokkaanse doelgroep is een medewerker via de stichting Divers als extra spreekuurhouder werkzaam;
- er is een Turkse medewerker aanwezig als vertrouwenspersoon bij spreekuursprekken en die desgewenst op kan treden als tolk;

- er zijn inspanningen verricht om het bereik van allochtone ouders te verbeteren, zoals het verspreiden van Marokkaanse en Turkse folders;
- er is specifieke voorlichting voor intermediairs gehouden om via deze intermediairs moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken;
- er vindt voorlichting aan het publiek plaats middels een tweewekelijkse rubriek in een huis-aan-huis blad.

1.4 Vraagstelling

Doel van de registratie is inzicht geven in het hulpaanbod dat in 1996 gegeven is en in de waardering van de hulpvragers over de ontvangen hulp.

Deze doelstelling is uitgewerkt in de volgende vragen:

1. Welke hulpvragen krijgen de informatiemedewerksters in de winkel en wat is het hulpaanbod?
2. Hoe tevreden zijn de mensen die de winkel bezoeken over het hulpaanbod en welke verbeteringen zijn mogelijk?
3. Welke hulpvragen krijgen de spreekuurhouders en wat is het hulpaanbod?
4. Hoe tevreden zijn de spreekuurbezoekers over het hulpaanbod en welke verbeteringen zijn mogelijk?

In verband met het verruimen van de leeftijdsgrens naar 12-jarigen is nagegaan wat dit voor consequenties heeft voor de hulpvragen die men krijgt. Daarom luidt de vijfde vraagstelling:

5. Zijn de hulpvragen bij 6 tot 12 jarigen anders dan de hulpvragen bij jongere kinderen?

Ten slotte wordt nagegaan welke wijzigingen er opgetreden zijn in vergelijking met 1995:

6. Zijn er veranderingen opgetreden in hulpvragen, hulpaanbod en de tevredenheid over dit hulpaanbod ten opzichte van 1995?

2 METHODE

2.1 Registratie van winkelcontacten

Voor de registratie van de contacten die de informatiemedewerksters in de winkel hebben met klanten is een registratieformulier ontwikkeld. Bij de constructie van het registratieformulier is gebruikgemaakt van delen van vragenlijsten die gebruikt zijn in een onderzoek van Moons e.a. (1992). Dit formulier is gedurende twee weken in de winkel uitgetest alvorens het de definitieve vorm kreeg. Het registratieformulier bevat vier soorten gegevens:

- a. Contactgegevens: de datum van het contact, het tijdstip waarop het contact plaatsvond, de duur van het contact, de informatiemedewerkster die het contact met de klant had en of de klant in de winkel is geholpen (face-to-face) of heeft gebeld.
- b. Hulpvrager: in welke rol stelde de klant de vraag?
- c. Hulpvraag: onderwerp van de hulpvraag, het aantal kinderen waar de hulpvraag op betrekking had en het geslacht en de leeftijd van de kinderen. Indien de hulpvrager een intermediair was kon men op het formulier aangeven voor welk doel hij/zij de informatie nodig had.
- d. Hulpaanbod: wat heeft de informatiemedewerkster gedaan in reactie op de hulpvraag?

Het formulier werd na ieder face-to-face contact en telefonisch contact door de informatiemedewerkster ingevuld. De voorgecodeerde antwoorden op het formulier dragen ertoe bij dat het invullen niet veel tijd kost. Bij het registratieformulier hoort een schriftelijke toelichting met uitleg over de bedoeling van elke vraag.

2.2 Tevredenheid van de bezoekers van de winkel

Voor de bezoekers van de winkel is een vragenlijst ontwikkeld waarin gevraagd werd naar de tevredenheid over de Opvoedingswinkel. De Opvoedingswinkel wil een laagdrempelige voorziening zijn met vaak kortdurende contacten tussen de klant en de informatiemedewerkster. Persoonlijke gegevens van de klanten worden niet genoteerd. Voor het onderzoek naar de tevredenheid van de klanten betekende dit dat er geen rappel gedaan kon worden als de klant de vragenlijst niet invulde. Om de respons zo groot mogelijk te krijgen is daarom de vragenlijst beperkt tot tien vragen. De vragen hebben betrekking op:

- a. de manier waarop de hulpvrager op de hoogte is gekomen met het bestaan de Opvoedingswinkel (vraag 1 en 2);
- b. de vormgeving (structuur) van de Opvoedingswinkel (vraag 3, 4 en 5), zoals blijkt uit de openingstijden, de locatie en de privacy van de klant;
- c. aspecten van het hulpverleningsproces (vraag 6, 7 en 8), zoals de bejegening en de informatievoorziening;
- d. een algemeen oordeel (vraag 9) over de Opvoedingswinkel.

Tenslotte wordt in de laatste vraag (vraag 10) gevraagd welke structurele en procesmatige aspecten verbeterd kunnen worden.

De informatiemedewerkster verzoekt elke bezoeker van de winkel de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kan in een portvrije enveloppe naar het NIVEL worden gestuurd. Bezoekers die een afspraak hebben gemaakt voor het spreekuur hoefden geen vragenlijst in te vullen.

2.3 Registratie van spreekuurcontacten

In samenwerking met de spreekuurhouders is een registratieformulier ontwikkeld voor de spreekuurhouders. Uitgangspunten bij de ontwikkeling van het formulier waren:

1. Het formulier moet snel ingevuld kunnen worden.
2. Het formulier bevat alleen informatie die doorgaans in een gesprek naar voren komt. Het mag niet zo zijn dat de spreekuurhouder vragen aan de klant moet stellen omwille van het invullen van het formulier.
3. Het formulier kan als informatiedrager of status dienen voor de spreekuurhouder. Bij het opstellen van het formulier dienden de intakeformulieren van de participerende instellingen (zie inleiding) als basismateriaal.

Het uiteindelijke formulier bestaat uit twee delen:

- a. Een algemeen deel met vragen over de achtergrond van de hulpvrager (bijvoorbeeld soort hulpvrager, leefsituatie hulpvrager, leeftijd en geslacht van het kind waarover de vraag gaat).
- b. Een deel met vragen over de inhoud van het spreekuurcontact (bijvoorbeeld datum en de duur van het contact, de hulpvraag die in het gesprek centraal stond, de zwaarte van de problematiek, de inhoud van het gesprek, gebruikte middelen, vervolgspraken). Bij de inschatting van de zwaarte van de problematiek is gebruikgemaakt van de indeling van Kousemaker e.a. (1985). Zij maken een indeling in een gewone opvoedingssituatie, opvoedingsspanning, opvoedingscrisis, en een problematische opvoedingssituatie. Elke categorie behoeft een ander soort pedagogische hulpverlening.

Per formulier kunnen maximaal drie spreekuurcontacten worden ingevuld.

Het formulier wordt na ieder contact met de klant ingevuld. Het algemene deel wordt alleen na het eerste contact ingevuld. Bij het registratieformulier hoort een schriftelijke toelichting.

2.4 Tevredenheid van spreekuurbezoekers

De vragenlijst die ontwikkeld is voor de spreekuurbezoekers bevat 20 vragen. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- a. De vormgeving (structuur) van het aanbod, zoals blijkt uit de beschikbaarheid van spreekuurhouders (vraag 1, 2, 3), de bereikbaarheid van de locatie (vraag 4 en 5) en de professionele competentie van de spreekuurhouders (vraag 6).
- b. Het proces van hulpverlening, zoals blijkt uit de bejegening (vraag 7 en 8) en uit de gesprekken, de informatie, de adviezen en de eventuele verwijzing (vraag 9 tot en met 17).
- c. Een algemeen oordeel over de ontvangen hulp (vraag 18 en 19).

In de laatste vraag (vraag 20) wordt gevraagd welke structurele en procesmatige aspecten verbeterd kunnen worden.

De spreekuurhouder geeft na het laatste contact de vragenlijst en portvrije antwoord-enveloppe aan de hulpvrager. Indien de hulpvrager de vragenlijst niet terugstuurde werd vanuit de Opvoedingswinkel een rappel verzorgd (telefonisch of schriftelijk).

2.5 Presentatie van de gegevens

De gegevens worden gepresenteerd in de vorm van tabellen en figuren, hier en daar aangevuld met een conclusie. De volgorde waarin de gegevens gepresenteerd worden is analoog aan de volgorde waarin de gegevens in de registratieformulieren en de tevredenheidsvragenlijsten worden vermeld. Daardoor staan dezelfde gegevens bij winkelcontacten en spreekuurcontacten soms op verschillende plaatsen. Bijvoorbeeld, bij de winkelcontacten staan de gegevens van de kinderen waarop de hulpvraag betrekking heeft achter de hulpvraag, terwijl dit bij de spreekuurcontacten andersom is.

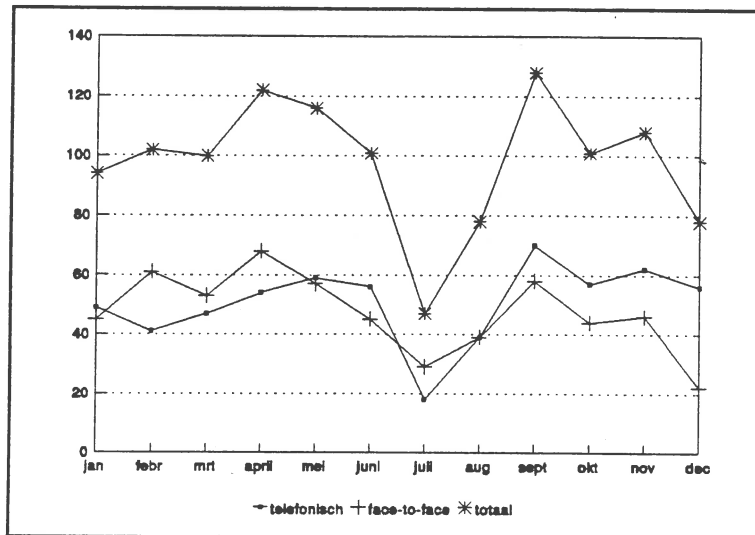
Bij de presentatie van de algemene gegevens over de spreekuurcontacten (het algemene deel van het registratieformulier) is het aantal hulpvragers als noemer gebruikt bij de berekening van percentages. Bij de presentatie van wat er in de contacten gebeurde is bij de berekening van de percentages altijd gedeeld door het totaal aantal contacten.

Een enkele keer is met behulp van een chi-kwadraattoets of student's t-toets gekeken of een gevonden verschil significant is. Deze toetsen zijn ook gebruikt om na te gaan of er tussen 1995 en 1996 verschillen zijn.

3 RESPONS EN REPRESENTATIVITEIT

3.1 Aantal geregistreerde contacten in de winkel

Figuur 3.1 Maandelijks aantal contacten van de informatiemedewerksters met klanten



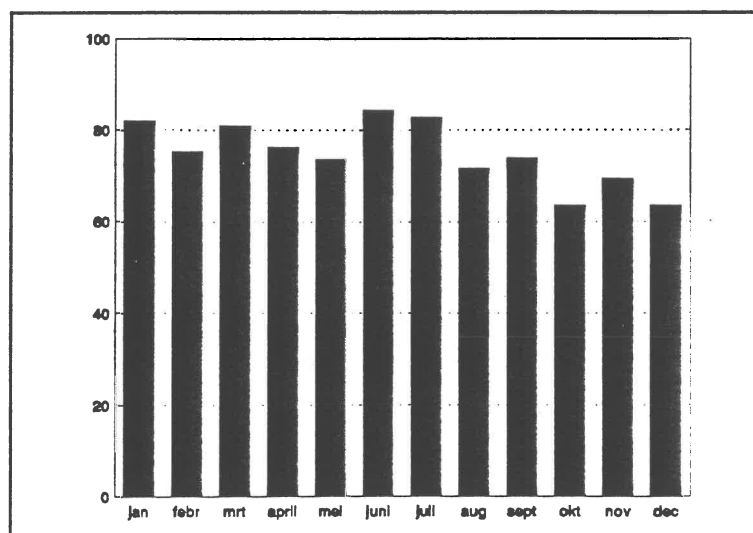
Tabel 3.1 Aantal face-to-face en telefonische contacten uitgesplitst naar hulpvrager

	face-to-face		telefonisch		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Ouder	278	49,0	398	65,5	676	57,5
Intermediair	107	18,9	101	16,6	208	17,7
Hulpverlener	54	9,5	56	9,2	110	9,4
Scholier/student	89	15,7	22	3,6	111	9,4
Anders	34	6,0	28	4,6	62	5,3
Niet ingevuld of onbekend	5	0,9	3	0,5	8	0,7
Totaal	567	48,3	608	51,7	1175	100,0

In 1996 zijn er 1175 contacten geregistreerd. Uit figuur 3.1 blijkt dat er elke maand, met uitzondering van de vakantiemaanden, een vrij stabiel aantal mensen van tenminste honderd contact heeft met de winkel. De contacten zijn veelal met ouders of intermediairs (totaal 85% van alle contacten). De meeste contacten waren met ouders. Bij acht contacten is de soort hulpvrager niet ingevuld of onbekend. In de tabellen waarbij een uitsplitsing naar hulpvrager wordt gemaakt zijn deze contacten buiten beschouwing gelaten.

3.2 Respons en representativiteit voor wat betreft de tevredenheidsvragenlijst bij klanten van de winkel

Figuur 3.2 Percentage face-to-face contacten waarbij een vragenlijst is meegegeven, uitgesplitst naar maand



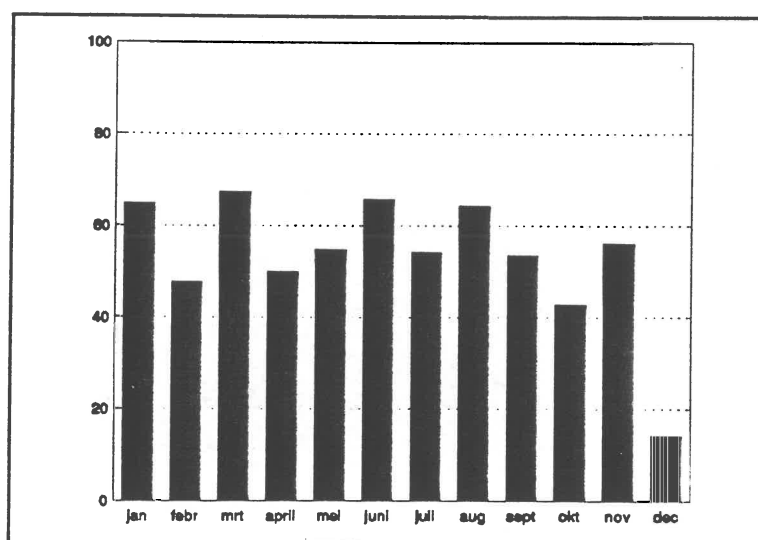
Tabel 3.2 Aantal face-to-face contacten waarbij een vragenlijst is meegegeven, uitgesplitst naar hulpvrager

	vragenlijst meegegeven					
	ja		nee		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Ouder	207	74,5	71	25,5	278	100,0
Intermediair	82	76,6	25	23,4	107	100,0
Overig	133	75,1	44	24,9	177	100,0
Totaal	422	75,1	140	24,9	562	100,0

Het percentage bezoekers dat een vragenlijst heeft gekregen varieert maandelijks (figuur 3.2) en vertoont aan het eind van het jaar een lichte daling. Uit tabel 3.2 blijkt dat driekwart van de bezoekers een vragenlijst heeft meegekregen.

Met de medewerkers van de Opvoedingswinkel was afgesproken om mensen die naar het spreekuur worden verwezen geen vragenlijst mee te geven omdat zij na het spreekuurcontact ook nog een tevredenheidsvragenlijst kregen ter evaluatie van het spreekuurcontact. Verwacht werd dat twee tevredenheidsvragenlijsten de respons aanzienlijk zou verminderen. Als we er rekening mee houden dat 39 mensen geen vragenlijst hoefden omdat zij naar het spreekuur werden verwezen dan zouden 523 bezoekers een vragenlijst hebben moeten krijgen. In het totaal hebben 422 mensen de vragenlijst daadwerkelijk gekregen, wat neerkomt op 81% van de totale groep. Een deel van de bezoekers die geen vragenlijst kregen was al eens eerder in de Opvoedingswinkel geweest en had toen een tevredenheidsvragenlijst ingevuld. De precieze omvang van deze groep is onbekend.

Figuur 3.3 Percentage bezoekers dat de vragenlijst heeft teruggestuurd, uitgesplitst naar maand



Tabel 3.3 Respons op de vragenlijst, uitgesplitst naar hulpvrager

	aantal	respons- percentage
Ouder	111	53,6
Intermediair	52	63,4
Overig	69	51,9
Totaal	232	55,0

Van de 422 bezoekers die een vragenlijst kregen stuurde 55,0% de vragenlijst ingevuld naar het NIVEL (tabel 3.3). De respons wisselt van maand tot maand en een duidelijke trend ontbreekt (figuur 3.3). Er is geen statistisch significant verschil in de responspercentages van ouders, intermediairs en overige bezoekers.

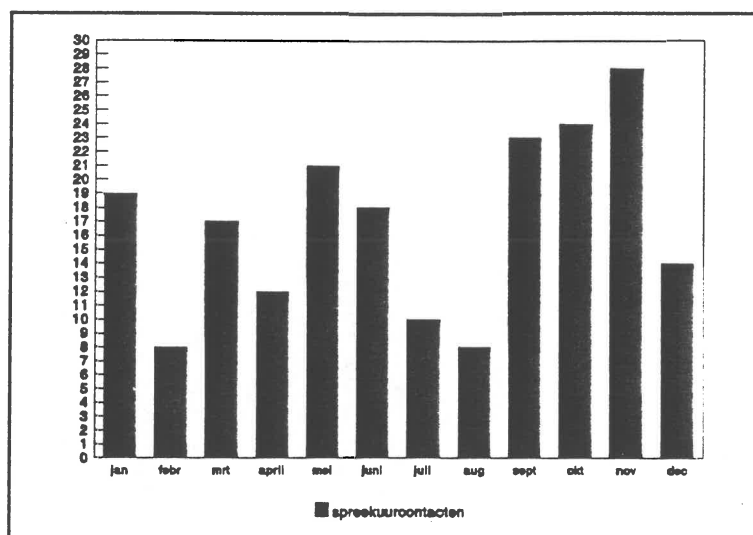
3.3 Aantal geregistreerde spreekuurcontacten

In 1996 waren er 202 mensen/paren die voor het eerst op het spreekuur kwamen (zie figuur 3.4). In 27 van deze 202 gevallen is het contact met de spreekuurhouder eind december 1996 nog niet afgesloten en worden na de jaarwisseling nog gesprekken gevoerd.

In totaal zijn er 344 contacten tussen spreekuurhouders en hulpvragers geregistreerd. Van deze 344 contacten zijn er 12 contacten geweest met hulpvragers die in 1995 reeds gestart waren met gesprekken. De overige 332 contacten zijn met hulpvragers die in 1996 voor het eerst op het spreekuur kwamen. Van deze 202 hulpvragers had bijna de helft (92 hulpvragers, 45,5%) één contact. De rest had meestal twee gesprekken (79, 39,1%) en soms drie (30, 14,9%) of vier (1, 0,5%) gesprekken.

Daarbij dient men er rekening mee te houden dat in 27 gevallen het contact nog niet is afgesloten. Als we deze gevallen buiten beschouwing laten dan blijkt dat men gemiddeld 1,76 gesprekken heeft per bezoeker.

Figuur 3.4 Aantal eerste spreekuurcontacten, uitgesplitst naar maand waarin het eerste contact plaatsvond



Tabel 3.4 De bezoekers van het spreekuur

	aantal	%
Moeder	155	76,7
Vader	6	3,0
Moeder + vader	34	16,8
Moeder + stiefmoeder	1	0,5
Vader + stiefmoeder	2	1,0
Moeder + hulpverlener	1	0,5
Moeder + anders	1	0,5
Intermediair	1	0,5
Intermediair + hulpverlener	1	0,5
Totaal	202	100,0

Uit tabel 3.4 blijkt dat vooral ouders gebruikmaken van het spreekuur. Slechts twee keer waren ouders geen hulpvragers.

3.4 Respons voor wat betreft de tevredenheidsvragenlijst bij spreekuurbezoekers

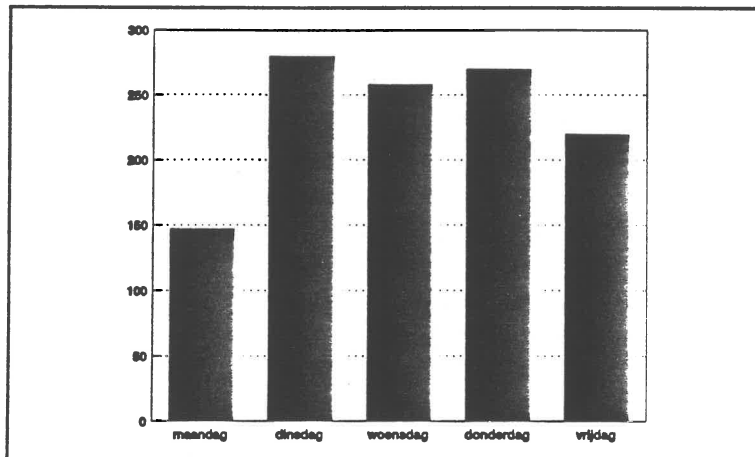
Er zijn in 1996 175 eerste contacten met hulpvragers geweest die in dit jaar ook zijn afgerond. Deze mensen hebben een tevredenheidsvragenlijst ontvangen. In het totaal hebben 150 mensen de lijst ingevuld, wat overeenkomt met een responspercentage van 85,7%.

4 RESULTATEN

4.1 Winkelcontacten

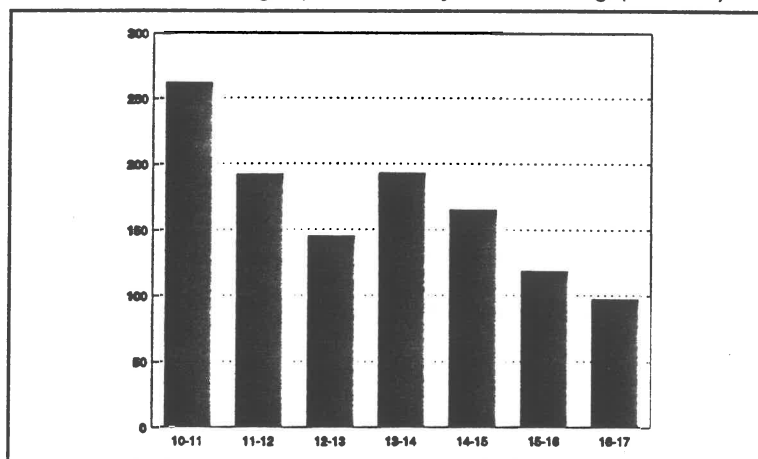
In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de contacten die plaatsvonden met de informatiemedewerkster in de Opvoedingswinkel. De tabellen en figuren betreffen zowel de face-to-face contacten als de telefonische contacten.

Figuur 4.1 Aantal contacten, uitgesplitst naar dag van de week (n=1175)



De openingstijden van de winkel hebben in 1996 nogal eens gewisseld, afhankelijk van de personele mogelijkheden. In januari en februari was de winkel maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot 16.30 uur geopend. Met ingang van 1 maart werd de openingstijd op maandag en vrijdag beperkt (respectievelijk van 14.00 uur tot 16.30 uur en van 10.00 uur tot 14.00 uur). Vanaf begin oktober was de winkel 's maandags gesloten. De overige dagen werden de openingstijden verruimd (dinsdag, woensdag en donderdag van 10.00 uur tot 17.00 uur en vrijdag van 10.00 uur tot 15.00 uur). De contacten zijn redelijk verspreid over de dagen van de week (figuur 4.1).

Figuur 4.2 Aantal contacten, uitgesplitst naar tijd van de dag (n=1172)



In figuur 4.2 staat het aantal contacten per uur van de dag. Elke balk bestrijkt een periode van één uur. De drukste uren zijn 's ochtends tussen 10.00 uur en 12.00 uur en 's middags tussen 13.00 uur en 15.00 uur.

Tabel 4.1 De duur van de face-to-face en telefonische contacten (n=1175)

	face-to-face		telefonisch		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Maximaal 10 minuten	99	17,5	325	53,5	424	36,1
Tussen 10 en 20 minuten	172	30,3	228	37,5	400	34,0
Tussen 20 en 30 minuten	119	21,0	41	6,7	160	13,6
Meer dan 30 minuten	174	30,7	14	2,3	188	16,0
Onbekend	3	0,5	-	-	3	0,3
Totaal	567	48,3	608	51,7	1175	100,0

Ruim de helft van de telefonische contacten duurt maximaal 10 minuten (tabel 4.1). Contacten met bezoekers in de winkel duren langer en variëren veelal tussen enkele minuten en een half uur. Iets meer dan de helft van de bezoekerscontacten duurt meer dan 20 minuten en drie van de tien contacten duurt langer dan een half uur.

Tabel 4.2 Onderwerpen waarop de vragen betrekking hadden, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder (n=676)		intermediair (n=208)		overig (n=283)		totaal (n=1167)	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Cognitieve ontwikkeling								
Spraak-taalontwikkeling, stotteren	8	1,2	6	2,9	13	4,6	27	2,3
Intelligentie	6	0,9	1	0,5	2	0,7	9	0,8
Waarneming (horen, zien)	1	0,1	1	0,5	1	0,4	3	0,3
Gewetensvorming, morele ontwikkeling	2	0,3	-	-	2	0,7	4	0,3
Anders	5	0,7	5	2,4	4	1,4	14	1,2
Emotionele ontwikkeling								
Druk, overactief, rusteloos	46	6,8	15	7,2	11	3,9	72	6,2
Aandacht vragen	37	5,5	4	1,9	3	1,1	44	3,8
Koppig/dwars	44	6,5	3	1,4	4	1,4	51	4,4
Driftbuien	34	5,0	1	0,5	7	2,5	42	3,6
Slaan/schoppen/bijten	25	3,7	8	3,8	4	1,4	37	3,2
Bang/angstig/schrikachtig	32	4,7	1	0,5	9	3,2	42	3,6
Weinig zelfvertrouwen/onzeker/faalangst	39	5,8	5	2,4	14	4,9	58	5,0
Huilen, somber, ongelukkig	19	2,8	3	1,4	4	1,4	26	2,2
Speelt weinig/niet, kan zich niet vermaken	5	0,7	-	-	2	0,7	7	0,6
Eenkennig/scheidingsangst	7	1,0	-	-	1	0,4	8	0,7
Dromen, nachtmerries	6	0,9	1	0,5	2	0,7	9	0,8
Rouwverwerking, omgaan dood	6	0,9	6	2,9	11	3,9	23	2,0
Anders	28	4,1	6	2,9	8	2,8	42	3,6
Lichamelijke ontwikkeling								
Gezondheid kind, lichamelijke klachten	13	1,9	2	1,0	10	3,5	25	2,1
Eetgedrag	29	4,3	4	1,9	7	2,5	40	3,4
(On)gezonde voeding, voedselallergie, snoepen	29	4,3	1	0,5	12	4,2	42	3,6
Slaapgedrag	90	13,3	12	5,8	13	4,6	115	9,9
Zindelijkheid (plassen, poepen)	41	6,1	4	1,9	9	3,2	54	4,6

- vervolg -

- vervolg tabel 4.2 -

	ouder (n=676)		intermediair (n=208)		overig (n=283)		totaal (n=1167)	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Motorische ontwikkeling (grove/fijne motoriek)								
Duimzuigen/speen	3	0,4	1	0,5	7	2,5	11	0,9
Lichamelijke groei	-	-	1	0,5	-	-	1	0,1
Seksuele ontwikkeling	2	0,2	-	-	2	0,7	4	0,3
Medicijnen, inenting, EHBO	12	1,8	3	1,4	4	1,4	19	1,6
Anders	1	0,1	1	0,5	1	0,4	3	0,3
	20	3,0	4	1,9	5	1,8	29	2,5
Relatie kind-ouder/verzorger								
Zoekt geen contact, teruggetrokken	8	1,2	-	-	2	0,7	10	0,9
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	20	3,0	1	0,5	3	1,1	24	2,1
Niet luisteren	52	7,7	2	1,0	5	1,8	59	5,1
Regels in huis	24	3,6	-	-	6	2,1	30	2,6
Straf geven, grenzen stellen	30	4,4	3	1,4	4	1,4	37	3,2
Echtscheidingsproblematiek	55	8,1	4	1,9	4	1,4	63	5,4
Opvoedonzekerheid	84	12,4	8	3,8	23	8,1	115	9,9
(Seksuele) mishandeling	10	1,5	3	1,4	4	1,4	17	1,5
Anders	30	4,4	6	2,9	15	5,3	51	4,4
Relatie kind-andere kinderen								
Zoekt geen contact, teruggetrokken	5	0,7	-	-	1	0,4	6	0,5
Maakt ruzie, is agressief	10	1,5	2	1,0	1	0,4	13	1,1
Jaloezie, rivaliteit	10	1,5	-	-	2	0,7	12	1,0
Pesten/gepest worden	16	2,4	5	2,4	14	4,9	35	3,0
Sociale vaardigheden	27	4,0	5	2,4	7	2,5	39	3,3
Anders	7	1,0	-	-	-	-	7	0,6
Het kind op school								
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	5	0,7	-	-	1	0,4	6	0,5
Niet luisteren	4	0,6	2	1,0	1	0,4	7	0,6
Teruggetrokken gedrag in klas	9	1,3	1	0,5	1	0,4	11	0,9
Leerachterstand, slechte leerprestaties	11	1,6	1	0,5	-	-	12	1,0
Concentratieproblemen	3	0,4	1	0,5	-	-	4	0,3
Moeite met wennen	5	0,7	-	-	-	-	5	0,4
Schoolkeuze, info over scholen	48	7,1	11	5,3	10	3,5	69	5,9
Anders	13	1,9	3	1,4	6	2,1	22	1,9
Omgaan met speelgoed en materialen								
Speelgoed, video's, computerspelletjes, vakantiebesteding, zakgeld, verenigingen en clubs	19	2,8	15	7,2	12	4,2	46	3,9
Niet ingevuld of geen hulpvraag	40	5,9	80	38,5	80	28,3	200	17,1

Bij elk contact kon de medewerkster aankruisen op welk onderwerp de hulpvraag betrekking had. Bij 967 contacten (82,9%) werd deze vraag ingevuld. Meestal (59,4%) werd één onderwerp genoemd. In de andere gevallen werden meerdere onderwerpen aangekruist. In het totaal werden 1639 onderwerpen genoemd. Tabel 4.2 laat zien dat er vragen zijn gesteld over een grote diversiteit aan onderwerpen. Ouders hadden de meeste vragen over het slapen van hun kind (13,3%). De vragen van de ouder werden vaak gezien als opvoedonzekerheid (12,4%). Andere relatief veel voorkomende vragen van ouders hebben te maken met echtscheiding van de ouders (8,1%) en het niet luisteren van het kind naar de ouder (7,7%). Vaak wil men meer informatie over de keuze van een school voor hun kind (7,1%). Ook waren er veel vragen over een druk, overactief of rusteloos kind (6,8%), koppigheid (6,5%), zindelijkheid (6,1%), een onzeker/faalangstig kind (5,8%) en over het veel aandacht vragen door een kind (5,5%).

Wat betreft de intermediairs en overige bezoekers valt op dat velen (38,5% van de intermediairs en 28,3% van de overigen) geen vraag hadden over specifieke problemen. Evenals de ouders hadden intermediairs relatief veel vragen over een druk, overactief of rusteloos kind (7,2%), slaapgedrag (5,8%) en over schoolkeuze (5,3%). Daarnaast stelden zij vaak een vraag over geschikt spel materiaal en vrijetijdsbesteding (7,2%). De meest frequente problematiek die de overige klanten presenteerden, betrof de relatie tussen kind en ouder (5,3%) en werden gezien als opvoedonzekerheid (8,1%).

Tabel 4.3 Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder (n=676)		intermediair (n=208)		overig (n=283)		totaal (n=1167)	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Cognitieve ontwikkeling	20	3,0	10	4,8	21	7,4	51	4,4
Emotionele ontwikkeling	226	33,4	41	19,7	62	21,9	329	28,2
Lichamelijke ontwikkeling	203	30,0	25	12,0	47	16,6	275	23,6
Relatie kind-ouder/verzorger	210	31,1	24	11,5	48	17,0	282	24,2
Relatie kind-andere kinderen	61	9,0	12	1,0	24	8,5	97	8,3
Relatie kind-school	85	12,6	18	2,4	19	6,7	122	10,5
Speelgoed/vrije tijd	19	2,8	15	7,2	12	4,2	46	3,9
Niet ingevuld of geen hulpvraag	40	5,9	80	38,5	80	28,3	200	17,1

Tabel 4.3 bevestigt nogmaals de grote diversiteit aan vragen die aan de medewerkers gesteld werden. De meeste vragen hadden betrekking op het emotioneel en lichamelijk functioneren van het kind en de relatie tussen kind en opvoeder(s).

Tabel 4.4 Doel waarmee de intermediair de vraag stelt (n=208)

	intermediair	
	aantal	%
Algemene informatie over Opvoedingswinkel	61	29,3
Themabijeenkomst/oudercursus	47	22,6
Deskundigheidsbevordering	30	14,4
Advies relatie ouder-kind	6	2,9
Advies relatie intermediair-kind	9	4,3
Advies relatie intermediair-ouder	2	1,0
Bezoek bibliotheek	21	10,1
Anders	12	5,8
Niet ingevuld	58	27,9

Indien een intermediair contact opnam met de Opvoedingswinkel dan werd op het registratieformulier ingevuld waarvoor de intermediair de informatie nodig had. Er konden meerdere doelen worden aangekruist. Uit tabel 4.4 blijkt dat bij 150 contacten (72,1%) het doel geregistreerd is. De meeste intermediairs wilden algemene informatie over de Opvoedingswinkel. Daarnaast wilde men vaak informatie voor het opzetten van een themabijeenkomst of oudercursus of ten behoeve van de eigen deskundigheidsbevordering.

Tien procent van de intermediairs maakte gebruik van de bibliotheek van de Opvoedingswinkel. In het totaal bezochten 54 mensen de bibliotheek, veelal intermediairs, hulpverleners en studenten.

Tabel 4.5 Aantal kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Eén kind	521	77,1	27	13,0	58	20,5	606	51,9
Twee kinderen	48	7,1	4	1,9	3	1,1	55	4,7
Drie of meer kinderen	20	3,0	11	5,3	7	2,5	38	3,3
Algemene vraag	87	12,9	163	78,4	213	75,3	463	39,7
Niet ingevuld	-	-	3	1,4	2	0,7	5	0,4
Totaal	676	100,0	208	100,0	283	100,0	1167	100,0

Tabel 4.6 Geslacht van het kind (de kinderen) waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Jongen(s)	295	43,6	14	6,7	28	9,9	337	28,9
Meisje(s)	188	27,8	6	2,9	20	7,1	214	18,3
Jongen(s) en meisje(s)	52	7,7	20	9,6	18	6,4	90	7,7
Onbekend	136	20,1	165	79,3	214	75,6	515	44,1
Niet ingevuld	5	0,7	3	1,4	3	1,1	11	0,9
Totaal	676	100,0	208	100,0	283	100,0	1167	100,0

De vragen die ouders hadden, betroffen meestal één specifiek kind, terwijl intermediairs en overige hulpvragers meestal algemene vragen stelden (tabel 4.5). Ouders hadden vaker een vraag over een jongen. Intermediairs en overige hulpvragers hadden meestal algemene vragen (zie ook tabel 4.5), waarbij het geslacht van de kinderen niet relevant was.

Tabel 4.7 Leeftijd van de kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Jonger dan 1 jaar	68	10,1	3	1,4	14	4,9	85	7,3
1-2 jaar	57	8,4	2	1,0	6	2,1	65	5,6
2-4 jaar	177	21,3	28	13,5	33	11,7	238	20,4
4-6 jaar	93	13,8	6	2,9	15	5,3	114	9,8
6-12 jaar	118	17,5	14	6,7	22	7,8	154	13,2
12-18 jaar	22	3,3	1	0,5	5	1,8	28	2,4
18 jaar of ouder	4	0,6	-	-	2	0,1	6	0,5
4-12 jaar	27	4,0	26	1,9	37	13,1	90	7,8
6 jaar of jonger	32	4,7	47	5,3	29	10,2	108	9,3
Onbekend/niet ingevuld	78	11,5	81	38,9	120	42,4	279	23,9
Totaal	676	100,0	208	100,0	283	100,0	1167	100,0

De leeftijd werd zo precies mogelijk geregistreerd. Als de exacte leeftijd van het kind bekend was dan werd dit gecodeerd in één van de zeven categorieën die in tabel 4.7 als eerste genoemd staan. Algemene vragen betroffen vaak kinderen in een bepaalde leeftijdsperiode (bijvoorbeeld 0-4 jarigen). In dat geval werd eerst gekeken of dit te

coderen was in één van de zeven eerstgenoemde categorieën en indien dat niet mogelijk was dan werd dit gecodeerd in de grovere categorieën '4-12 jaar' of '6 jaar of jonger'. De meeste ouders (63,2%) hadden vragen over kinderen van maximaal 6 jaar. Over de leeftijdsgroepen waarover de intermediairs en overige hulpvragers vragen hadden of meewerkten is vaak niets bekend.

Tabel 4.8 Handeling van de informatiemedewerkster als reactie op de hulpvraag, uitgesplitst naar hulpvrager (n=1167)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Voorlichting over ontwikkeling kind	90	13,3	-	-	60	21,2	106	9,1
Voorlichting over omgang met kind	225	33,3	8	3,8	26	9,2	259	22,2
Advies hoe te handelen/reageren	235	34,8	10	4,8	19	6,7	264	22,6
Geruststellen	191	28,3	1	0,5	9	3,2	201	17,2
Folder	169	25,0	81	38,9	139	49,1	389	33,3
Videoband/boek	103	15,2	49	23,6	81	28,6	233	20,0
Themapakket	19	2,8	49	23,6	92	32,5	123	10,5
Afspraak voor spreekuur	184	27,2	2	1,0	8	2,8	194	16,6
Advies andere instelling	48	7,1	26	12,5	22	7,8	96	8,2
Advies naar winkel te komen (bij telefonisch contact)	97	14,3	37	17,8	35	12,4	169	14,5
(mondeling) Informatie gegeven	235	34,8	134	64,4	188	66,4	557	47,7
Anders	4	0,6	2	1,0	4	1,4	8	6,9
Niet ingevuld	3	0,4	4	1,9	3	1,1	10	0,9
Totaal	676	100,0	208	100,0	283	100,0	1167	100,0

De informatiemedewerkster kon meerdere handelingen aankruisen. Ouders met een hulpvraag kregen vaak voorlichting over de omgang met hun kind en advies hoe zij op hun kind kunnen reageren. Daarbij werd relatief vaak gebruik gemaakt van folders. Ook probeerde de medewerkster de ouders vaak gerust te stellen. Ruim een kwart van de ouders werden doorverwezen naar het spreekuur.

Intermediairs en andere hulpvragers kregen vaak mondelinge informatie. Ook werd relatief vaak gebruik gemaakt van informatiematerialen, zoals folders, videobanden, boeken en themapakketten.

4.2 Tevredenheid van de klanten

Tabel 4.9 De manier waarop de hulpvragers aan het adres van de Opvoedingswinkel zijn gekomen, uitgesplitst naar hulpvrager (n=232)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Pers (krant, radio/TV)	48	43,2	15	28,8	16	23,2	79	34,1
Folder	8	7,2	7	13,5	5	7,2	20	8,6
Poster	1	0,9	2	3,8	2	2,9	5	2,2
Leerkracht basisschool	5	4,5	-	-	2	2,9	7	3,0
Medewerkster kinderopvang	4	3,6	6	11,5	4	5,8	14	6,0
Hulpverlener	9	8,1	7	13,5	9	13,0	25	10,8
Iemand uit naaste omgeving	13	11,7	2	3,8	5	7,2	20	8,6
Anders	45	40,5	23	44,2	34	49,3	102	44,0
Totaal	111	100,0	52	100,0	69	100,0	232	100,0

Tabel 4.10 Tevredenheid over de vormgeving van de Opvoedingswinkel (n=232)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Vraag 3: De Opvoedingswinkel is maandag tot en met vrijdag van 10.00-16.30 uur geopend. Wat vindt u van deze openingstijden? ¹								
Slecht	2	1,8	-	-	-	-	2	0,9
Matig	19	17,1	7	13,5	14	20,3	40	17,2
Goed	81	73,0	35	67,3	51	73,9	167	72,0
Uitstekend	5	4,5	6	11,5	3	4,3	14	6,0
Niet ingevuld	4	3,6	4	7,7	1	1,4	9	3,9
Vraag 4: Wat vindt u van de lokatie van de Opvoedingswinkel?								
Slecht	4	3,6	1	1,9	-	-	5	2,2
Matig	12	10,8	10	19,2	7	10,1	29	12,5
Goed	82	73,9	33	63,5	52	75,4	167	72,0
Uitstekend	12	10,8	8	15,4	10	14,5	30	12,9
Niet ingevuld	1	0,9	-	-	-	-	1	0,4
Vraag 5: Vindt u dat de privacy van de klant in de winkel voldoende gewaarborgd is?								
Veel te weinig	1	0,9	-	-	2	2,9	3	1,3
Niet genoeg	24	21,6	8	15,4	7	10,1	39	16,8
Voldoende	61	55,0	32	61,5	45	65,2	138	59,5
Ruim voldoende	18	16,2	9	17,3	12	17,4	39	16,8
Niet ingevuld	7	6,3	3	5,8	3	4,3	13	5,6

¹ De openingstijden zijn twee keer gewijzigd (zie ook paragraaf 4.1). De openingstijden die genoemd worden in de tevredenheidsvragenlijsten zijn toen aangepast.

Tabel 4.11 Tevredenheid over de ontvangen hulp (n=232)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Vraag 6: Vindt u dat de medewerker voldoende tijd en aandacht aan uw vragen besteedde?								
Veel te weinig	-	-	-	-	-	-	-	-
Niet genoeg	1	0,9	-	-	-	-	1	0,4
Voldoende	35	31,5	14	26,9	18	26,1	67	28,9
Ruim voldoende	74	66,7	38	63,1	50	72,5	162	69,8
Niet ingevuld	1	0,9	-	-	1	1,4	2	0,9
Vraag 7: Denkt u iets aan de informatie/ gesprek/advies te hebben gehad?								
Beslist niet	-	-	-	-	-	-	-	-
Nauwelijks	1	0,9	1	1,9	-	-	2	0,9
Een beetje wel	27	24,3	11	21,2	13	18,8	51	22,0
Zeker wel	79	71,2	37	71,2	51	73,9	167	72,0
Niet ingevuld	4	3,6	3	5,8	5	7,2	12	5,2
Vraag 8: Hoe duidelijk vindt u de informatie die u gekregen hebt?								
Te moeilijk	2	1,8	-	-	-	-	2	0,9
Goed	103	92,8	48	92,3	62	90,0	213	91,8
Te makkelijk	1	0,9	1	1,9	1	1,4	3	1,3
Niet ingevuld	5	4,5	3	5,8	6	8,7	14	6,0

Tabel 4.12 Algemeen oordeel over de Opvoedingswinkel (n=232)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Vraag 9: Stel dat iemand in uw naaste omgeving eenzelfde soort vraag of probleem heeft, zou u dan de Opvoedingswinkel aanbevelen?								
Nee, beslist niet	1	0,9	-	-	-	-	1	0,4
Nee, ik denk van niet	2	1,8	-	-	-	-	2	0,9
Ja, ik denk van wel	41	36,9	23	44,2	31	44,9	95	40,9
Ja, zeker wel	63	56,8	27	51,9	33	47,8	123	53,0
Niet ingevuld	4	3,6	2	1,9	5	7,2	11	4,7

Tabel 4.13 Vraag 10: Wat zou er verbeterd kunnen worden? (n=232)

	ouder		intermediair		overig		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Openingstijden	30	27,0	10	19,2	20	29,0	60	25,9
Lokatie winkel	14	12,6	7	13,5	6	8,7	27	11,6
Klantvriendelijkheid	2	1,8	-	-	1	1,4	3	1,3
Kennis medewerkers	12	10,8	5	9,6	2	2,9	19	8,2
Informatiemateriaal	15	13,5	7	13,5	11	15,9	33	14,2
Inrichting winkel	21	18,9	9	17,3	6	8,7	36	15,5
Publiciteit	31	27,9	4	7,7	17	24,6	52	22,4
Anders	4	3,6	8	15,4	9	13,0	21	9,1
Niet ingevuld	28	25,2	19	36,5	21	30,4	68	29,3

Mensen konden op meerdere manieren het adres van de Opvoedingswinkel te weten zijn gekomen en dus meerdere antwoorden aankruisen (tabel 4.9). Veel mensen (44,0%) hebben de antwoordmogelijkheden 'anders' aangekruist, meestal omdat men toevallig door de straat kwam en de Opvoedingswinkel zag. De centrale ligging van de Opvoedingswinkel draagt er dus aan bij dat de bereikte groep groter wordt.

Naast het min of meer toevallig langskomen wisten veel mensen via de pers van het bestaan van de Opvoedingswinkel. Foldermateriaal en intermediairs, zoals leerkrachten van de basisschool en medewerkers van crèches en dergelijke, spelen een geringere rol.

Over het algemeen is men tevreden over de Opvoedingswinkel (tabel 4.10 en 4.11). Vooral over de hoeveelheid tijd en aandacht die men kreeg en de duidelijkheid van de informatie, oordelen de bezoekers positief. Vrijwel iedereen heeft voldoende aandacht gehad (98,7%) en vond de informatie duidelijk (91,8%). Minst tevreden is men over de openingstijden en over de privacy in de winkel. Bijna een vijfde van de klanten vindt deze aspecten onvoldoende.

Bijna driekwart van de bezoekers zegt volmondig dat het bezoek iets heeft opgeleverd en bijna een kwart van de bezoekers voelt zich een beetje geholpen (tabel 4.11). Ruim de helft (53,0%) zal de Opvoedingswinkel zeker adviseren aan andere mensen (tabel 4.12). De rest (40,9%) twijfelt wat, maar denkt ook dat zij de winkel aan anderen zal adviseren.

De meeste mensen (70,7%) hebben suggesties ter verbetering van de Opvoedingswinkel. Meest genoemd worden het verruimen van de openingstijden van de winkel en het intensiveren van de publiciteit over de winkel. Ongeveer één op elke zeven bezoekers

vindt dat het informatiemateriaal en de inrichting van de winkel verbeterd kunnen worden. Ongeveer eentiende van de bezoekers vindt de lokatie niet optimaal.

De eerdergenoemde conclusie dat de mensen tevreden zijn over de manier waarop ze te woord worden gestaan wordt hier bevestigd: slechts een enkeling noemt de klantvriendelijkheid een aspect dat verbeterd kan worden.

4.3 Spreekuurcontacten

Tabel 4.14 De manier waarop de spreekuurbezoekers aan het adres van de Opvoedingswinkel zijn gekomen (n=202)

	aantal	%
Pers	50	24,8
Folders	16	7,9
Posters	3	1,5
Informatiemedewerkster winkel	13	6,4
Huisarts	27	13,4
Peuterspeelzaal	9	4,5
Kinderdagverblijf	1	0,5
Buurt-/clubhuiswerk	4	2,0
Basisschool	12	5,9
Kinderartsen	5	2,5
Kruiswerk	27	13,4
St. Divers	12	5,9
GGD/schoolarts	5	2,5
RIAGG	2	1,0
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening	3	1,5
FIOM	2	1,0
Anders	41	20,3
Niet ingevuld	9	4,5

De meeste mensen kennen de Opvoedingswinkel via de pers (tabel 4.14). Andere belangrijke informatiekanalen zijn het kruiswerk (consultatiebureau) en de huisarts. De overige informatiekanalen zijn divers. Bij de categorie 'anders' ging het veelal om toevallige passanten of had men van kennissen of familie van de winkel gehoord.

Tabel 4.15 Kenmerken van het gezin waarin het kind leeft (n=202)

	aantal	%
Leefsituatie		
Twee-oudergezin	161	79,7
Eén-oudergezin	28	13,9
Nieuw samengesteld gezin	9	4,5
Anders	4	2,0
Aantal kinderen in het gezin		
Eén kind	58	28,7
Twee kinderen	94	46,5
Drie kinderen	30	14,9
Meer dan drie kinderen	10	5,0
Niet ingevuld	10	5,0
Geboorteland ouders		
Nederland	169	83,7
Elders	23	11,4
Gemengd	6	3,0
Onbekend, niet ingevuld	4	2,0

Veruit de meeste hulpvragen betreffen twee-oudergezinnen. Meestal zijn er één of twee kinderen in het gezin en zijn de ouders in Nederland geboren (tabel 4.15).

Tabel 4.16 Kenmerken van de kinderen waar de hulpvraag betrekking op heeft (n=202)

	aantal	%
Aantal kinderen waar vraag betrekking op heeft		
Eén kind	180	89,1
Twee kinderen	19	9,4
Drie kinderen	2	1,0
Niet ingevuld	1	0,5
Geslacht kinderen		
Jongen(s)	119	58,9
Meisje(s)	69	34,2
Jongen(s) + meisje(s)	10	5,0
Niet ingevuld	4	2,0
Leeftijd kinderen		
Jonger dan 1 jaar	11	5,4
1-2 jaar	15	7,4
2-4 jaar	80	39,6
4-6 jaar	35	17,3
6-12 jaar	78	38,6
12-18 jaar	4	2,0
Niet ingevuld	1	0,5

De meeste hulpvragen hadden betrekking op één kind met een leeftijd van maximaal 12 jaar (tabel 4.16). Het aantal vragen over een kind jonger dan zes jaar is ongeveer het dubbele van het aantal vragen over een kind tussen zes en twaalf jaar. Omdat 21 hulpvragen over meerdere kinderen gingen en er gedeeld is door het aantal hulpvragers is de som van de percentages bij elke leeftijdsgroep in tabel 4.16 groter dan 100%. De vragen betroffen vaker een jongen dan een meisje.

Meestal (61,9%) bestaat de problematiek die tijdens het spreekuur gepresenteerd wordt hooguit één jaar (tabel 4.17). Meer dan de helft van de mensen (53,8% van de hulpvragen, tabel 4.18) heeft elders al eens hulp gezocht, meestal bij de huisarts of bij het consultatiebureau. In 35 gevallen (17,3%) heeft men bij twee of meer instanties eerder hulp gezocht.

Tabel 4.17 Duur van de problematiek (n=202)

	aantal	%
Maximaal 6 maanden	86	42,6
Vanaf 6 maanden tot maximaal 1 jaar	39	19,3
Vanaf 1 jaar tot maximaal 2 jaar	41	20,3
Vanaf 2 jaar tot maximaal 3 jaar	10	5,0
Langer dan drie jaar	16	7,9
Niet ingevuld	10	5,0

Tabel 4.18 Hebben de hulpvragers al elders hulp voor de problematiek gezocht?
(n=202)

	aantal	%
Nee	86	42,6
Huisarts	46	22,8
Kinderarts	14	6,9
Alternatieve gezondheidszorg	7	3,5
Consultatiebureau	30	14,9
Maatschappelijk werk	7	3,5
GGD	3	1,5
RIAGG	9	4,5
Ambulatorium	3	1,5
St. Jeugdzorg	1	0,5
St. de Vliert	1	0,5
Reinier van Arckel	1	0,5
Herlaarhof	1	0,5
St. Divers	1	0,5
GOAC	2	1,0
Raad voor de Kinderbescherming	2	1,0
Bureau Vertrouwensartsen	1	0,5
Anders	12	5,9
Niet ingevuld/onbekend	16	6,9

Tabel 4.19 Duur van de spreekuurcontacten (n=344)

	aantal	%
Maximaal 30 minuten	56	16,3
Tussen 30 en 60 minuten	254	73,8
Tussen 60 en 90 minuten	19	5,5
Niet ingevuld	15	4,4
Gemiddelde duur	49,5 minuten	

Tabel 4.20 Plaats van de spreekuurcontacten (n=344)

	aantal	%
Winkel	268	77,9
Elders	64	18,6
Niet ingevuld	12	3,5

Tabel 4.21 Spreekuurhouders (n=344)

	aantal	%
Stichting Kruiswerk	81	23,5
Stichting Divers	55	16,0
GGD	39	11,3
RIAGG	39	11,3
Stichting Jeugdzorg	40	11,6
Stichting Regionale Dagvoorzieningen	21	6,1
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening	52	15,1
Ambulatorium	16	4,7
Niet ingevuld	1	0,3

In 1996 zijn er in het totaal 344 spreekuurcontacten geweest. Meestal (310 keer) was dit een face-to-face gesprek, maar soms (33 keer) was het een telefonisch gesprek. Bij één contact was het niet duidelijk of het een telefonisch of face-to-face contact was. De gegevens die vanaf tabel 4.19 gepresenteerd worden hebben betrekking op deze 344 contacten. Bij het berekenen van de percentages is dus door 344 gedeeld.

De meeste spreekuurcontacten duurden langer dan een half uur tot maximaal één uur en vonden plaats in de Opvoedingswinkel (tabel 4.19 en 4.20).

Tabel 4.21 laat zien hoeveel spreekuurcontacten de spreekuurhouder van elke instelling in 1996 heeft geregistreerd. De verschillen in aantallen contacten worden grotendeels verklaard uit verschillen in beschikbaarheid van de spreekuurhouder. Immers, het is niet mogelijk voor een bezoeker een voorkeur uit te spreken voor een bepaalde spreekuurhouder of instelling.

Tabel 4.22 Onderwerpen waarop de vragen betrekking hadden volgens de hulpvragers en volgens de spreekuurhouders (n=344)

	Hulpvragers		Spreekuurhouder	
	aantal	%	aantal	%
Cognitieve ontwikkeling				
Spraak-taalontwikkeling, stotteren	3	0,9	3	0,9
Intelligentie	5	1,5	1	0,3
Waarneming (horen, zien)	-	-	-	-
Gewetensvorming, morele ontwikkeling	4	1,2	4	1,2
Anders	4	1,2	1	0,3
Emotionele ontwikkeling				
Druk, overactief, rusteloos	30	8,7	24	7,0
Aandacht vragen	53	15,4	50	14,5
Koppig/dwars	35	10,2	34	9,9
Driftbuien	29	8,4	14	4,1
Slaan/schoppen/bijten	28	8,1	24	7,0
Bang, angstig, schrikachtig	20	5,8	19	5,5
Weinig zelfvertrouwen/onzeker/faalangst	30	8,7	33	9,6
Huilen, somber, ongelukkig	12	3,5	10	2,9
Speelt weinig/niet, kan zich niet vermaken	5	1,5	2	0,6
Eenkennig, scheidingsangst	8	2,3	6	1,7
Dromen, nachtmerries	4	1,2	3	0,9
Rouwverwerking, omgaan dood	2	0,6	5	1,5
Anders	25	7,3	19	5,5
Lichamelijke ontwikkeling				
Gezondheid kind, lichamelijke klachten	5	1,5	3	0,9
Eetgedrag	21	6,1	15	4,4
(On)gezonde voeding, voedselallergie	2	0,6	2	0,6
Slaapgedrag	59	17,2	45	13,1
Zindelijkheid	28	8,1	22	6,4
Motorische ontwikkeling	1	0,3	-	-
Duimzuigen/speen	2	0,6	2	0,6
Seksuele ontwikkeling	5	1,5	6	1,7
Anders	2	0,6	3	0,9
Relatie kind-ouder/verzorger				
Zoekt geen contact, teruggetrokken	7	2,0	6	1,7
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	19	5,5	20	5,8
Niet luisteren	37	10,8	30	8,7
Regels in huis	17	4,9	18	5,2
Straf geven, grenzen stellen	19	5,5	48	14,0
Echtscheidingsproblematiek	32	9,3	36	10,5

- vervolg -

- vervolg tabel 4.22 -

	Hulpvrager		Spreekuurhouder	
	aantal	%	aantal	%
Opvoed-onzekerheid	9	2,6	65	18,9
(sexuele) Mishandeling	4	1,2	1	0,3
Anders	10	2,9	17	4,9
Relatie kind-andere kinderen				
Zoekt geen contact, teruggetrokken	1	0,3	1	0,3
Maakt ruzie, is agressief	21	6,1	14	4,1
Jaloezie, rivaliteit	7	2,0	5	1,5
Pesten, gepest worden	7	2,0	6	1,7
Sociale vaardigheden	6	1,7	5	1,5
Anders	-	-	1	0,3
Het kind op school				
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	7	2,0	2	0,6
Niet luisteren	7	2,0	4	1,2
Teruggetrokken gedrag in groep	4	1,2	2	0,6
Leerachterstand, slechte leerprestaties	3	0,9	3	0,9
Concentratieproblemen	6	1,7	4	1,2
Moeite met wennen	3	0,9	1	0,3
Informatie over schoolkeuze	2	0,6	1	0,3
Anders	2	0,6	7	2,0
Niet ingevuld of geen hulpvraag	20	5,8	27	7,8

Het totaal aantal verschillende problemen dat door de hulpvragers gepresenteerd werd (N=655) en dat door de spreekuurhouders gesignaleerd werd (N=649) was vrijwel gelijk. Evenals bij de winkelcontacten is de diversiteit aan problemen groot (tabel 4.22). De meest genoemde problematiek vanuit het gezichtspunt van de hulpvrager is het slaapgedrag van het kind (17,2%). Veel vragen betreffen het (drukke) gedrag van het kind dat de ouder als problematisch ervaart: het kind claimt teveel aandacht (15,4%), vindt men koppig of dwars (10,2%), luistert onvoldoende (10,8%), is overactief (8,7%), heeft driftbuien (8,4%) en/of slaat, schopt of bijt (8,1%). Andere vragen die relatief vaak voorkomen, gaan over faalangstige, onzekere kinderen (8,7%) of over zindelijkheid (8,1%).

Tabel 4.23 Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden volgens de hulpvragers en volgens de spreekuurhouders (n=344)

	Hulpvrager		Spreekuurhouder	
	aantal	%	aantal	%
Cognitieve ontwikkeling	14	4,1	9	2,6
Emotionele ontwikkeling	171	49,7	144	41,9
Lichamelijke ontwikkeling	118	34,3	95	27,6
Relatie kind-ouder/verzorger	106	30,8	154	44,8
Relatie kind-andere kinderen	36	10,5	28	8,1
Relatie kind-school	27	7,8	20	5,8
Speelgoed/vrije tijd	3	0,9	2	0,6
Niet ingevuld of geen hulpvraag	21	6,1	28	8,1

Volgens de spreekuurhouders bestaat de problematiek veelal uit aandacht vragen door het kind (14,5%) en ouders die moeite hebben met straffen en grenzen stellen (14,0%). Problemen die ook vaak genoemd worden, betreffen het slapen (13,1%), een als kop-pig/dwars ervaren kind (9,9%), een faalangstig en onzeker kind (9,6%) en het niet luisteren van een kind (8,7%). Bijna een vijfde van de hulpvragen wordt door de spreekuurhouders gelabeld als opvoedonzekerheid. Echtscheiding van de ouders wordt vaak gezien als bron van de problemen (bij hulpvragers in 9,3% van de contacten en bij spreekuurhouders in 10,5% van de contacten).

De meeste vragen hebben betrekking op de emotionele of lichamelijke ontwikkeling van het kind of op de relatie tussen kind en verzorger. Uit tabel 4.23 blijkt dat spreekuurhouders de problematiek eerder vertalen in termen van de relatie tussen kind en verzorger dan hulpvragers dit doen.

Tabel 4.24 De zwaarte van de problematiek volgens de spreekuurhouder (n=344)

	aantal	%
Gewone opvoedingssituatie	180	52,3
Opvoedingsspanning	100	29,1
Opvoedingscrisis	15	4,4
Problematische opvoedingssituatie	26	7,6
Niet ingevuld	23	6,7

Ruim de helft van de hulpvragen (52,3%) betreft een gewone opvoedingssituatie en zijn oplosbaar via voorlichting en een lichte vorm van begeleiding. Ook is vaak sprake van opvoedingsspanning (29,1%). In deze situatie wordt de hulpvraag dringender en de situatie is niet eenvoudig op te lossen. Voorlichting en kortdurende begeleiding zijn veelal noodzakelijk. In 12% van de gevallen gaat het om ernstiger problematiek.

Tabel 4.25 Handeling van de spreekuurhouder als reactie op de hulpvraag (n=344)

	aantal	%
Inhoud gesprek		
Probleemverheldering	197	57,3
Voorlichting over ontwikkeling kind	73	21,2
Voorlichting over omgang met kind	113	32,8
Advies	178	51,7
Emotionele steun, klankbord	160	46,5
Geruststellen	28	8,1
Anders	19	5,5
Niet ingevuld	7	2,0
Gebruikte middelen		
Geen	177	51,5
Folder	46	13,4
Videoband/boek	15	4,4
Begeleiding door opname op video	-	-
Speelgoed/spelmateriaal	-	-
Voorbeeldgedrag getoond	11	3,2
Huiswerkopdracht gegeven	112	32,6
Anders	2	0,6
Verwijzing naar andere hulpverlener		
Nee	273	79,4
Ja	63	18,3
Niet ingevuld	8	2,3

- vervolg -

- vervolg tabel 4.25 -

	aantal	%
Vervolgafspraken		
Niets afgesproken	46	13,4
Hoeft niet terug te komen	99	28,8
Nieuw spreekuurcontact afgesproken	140	40,7
Opbellen	48	14,0
Anders	8	2,3
Niet ingevuld	3	0,9

De meeste gesprekken bestonden uit probleemverheldering en het geven van een advies aan de hulpvrager. In bijna de helft van de gesprekken werden daarbij hulpmiddelen gebruikt, zoals foldermateriaal en het geven van een huiswerkopdracht.

Ongeveer een kwart van de hulpvragers (n=55) wordt verwezen. De instellingen of hulpverleners waarnaar deze hulpvragers verwezen zijn staan in tabel 4.26, waarbij nog eens een onderscheid is gemaakt in hulpvragen die betrekking hebben op een kind jonger dan 6 jaar en hulpvragen die betrekking hebben op een ouder kind. De verwijzingen waren naar een diversiteit van instellingen en hulpverleners. Het meest genoemd werden een verwijzing naar de RIAGG (n=18) en naar de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (n=11).

Tabel 4.26 De instellingen en hulpverleners waarnaar verwezen is, uitgesplitst naar leeftijd (n=55)

	0-6 jaar (n=24) ²		> 6 jaar (n=29) ²		overig ¹ (n=2)		totaal (n=55)	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
GGD	1	4,2	6	20,7	-	-	7	12,7
RIAGG/Ambulatorium	12	50,0	6	20,7	-	-	18	32,7
St. Jeugdzorg	4	16,7	2	6,9	-	-	6	10,9
St. Regionale Dagvoorzieningen	1	4,2	1	3,4	-	-	2	3,6
St. Maatschappelijke Dienstverlening	3	12,5	8	27,6	-	-	11	20,0
St. Kruiswerk	1	4,2	-	-	-	-	1	1,8
St. Divers	-	-	1	3,4	-	-	1	1,8
Huisarts	1	4,2	-	-	-	-	1	1,8
(eerstelijns)Psycholoog	-	-	3	10,3	-	-	3	5,5
GOAC	-	-	1	3,4	1	50,0	2	3,6
FIOM	2	8,3	1	3,4	1	50,0	4	7,3
Schoolverpleegkundige	-	-	1	3,4	-	-	1	1,8
Kinderarts	1	4,2	3	10,3	-	-	4	7,3
SPD	1	4,2	-	-	-	-	1	1,8

¹ Dit zijn twee gezinnen waarbij de hulpvraag een kind jonger dan 6 jaar en een kind ouder dan 6 jaar betrof.

² Het is mogelijk dat er naar meerdere voorzieningen verwezen wordt.

4.4 Tevredenheid van spreekuurbezoekers

Over het algemeen is men tevreden tot zeer tevreden over de vormgeving van de spreekuren, zoals dat blijkt uit de wachttijden voor een afspraak, de dag en tijd waarop de afspraken gemaakt worden, de bereikbaarheid van het gebouw en de deskundigheid van de medewerker (tabel 4.27). Minst tevreden was men over de snelheid waarmee men een afspraak kon krijgen; ruim 15% vond dit matig tot slecht. In de praktijk betekent dit dat een kwart van de hulpvragers binnen een week op het spreekuur kon

komen (tabel 4.27). De meeste mensen (52,7%) kregen tussen één tot twee weken na het allereerste contact een afspraak voor het spreekuur.

Tabel 4.27 Tevredenheid over de vormgeving van de spreekuren (n=150)

	aantal	%
Vraag 1: Hoeveel tijd was er tussen het maken van de afspraak voor een gesprek en de datum van het eerste gesprek?		
Minder dan één week	38	25,3
Tussen één tot twee weken	79	52,7
Tussen twee tot drie weken	23	15,3
Meer dan drie weken	4	2,7
Weet ik niet meer	3	2,0
Niet ingevuld	3	2,0
Vraag 2: Wat vindt u van de snelheid waarmee u dit gesprek kreeg?		
Slecht	1	0,7
Matig	22	14,7
Goed	97	64,7
Uitstekend	28	18,7
Niet ingevuld	2	1,3
Vraag 3: Wat vindt u van de dag en het tijdstip waarop de gesprekken/het gesprek plaatsvonden?		
Slecht	2	1,3
Matig	7	4,7
Goed	100	66,7
Uitstekend	37	24,7
Niet ingevuld	4	2,7
Vraag 4: Hoeveel reistijd is het van uw huis naar het gebouw waar het gesprek plaatsvond?		
Minder dan 10 minuten	48	32,0
Tussen 10 en 20 minuten	60	40,0
Tussen 20 en 30 minuten	34	22,7
Tussen 30 en 60 minuten	7	4,7
Meer dan 60 minuten	-	-
Niet ingevuld	1	0,7
Vraag 5: Vindt u deze reistijd te lang?		
Ja, zeker wel	2	1,3
Ja, een beetje wel	11	7,3
Nee, nauwelijks	49	32,7
Nee, beslist niet	87	58,0
Niet ingevuld	1	0,7
Vraag 6: Heeft u het gevoel dat de medewerker voldoende deskundig was?		
Nee, veel te weinig	-	-
Nee, niet genoeg	3	2,0
Ja, voldoende	88	58,7
Ja, ruim voldoende	58	38,7
Niet ingevuld	1	0,7

Tabel 4.28 Tevredenheid over de ontvangen hulp (n=150)

	aantal	%
Vraag 7: Vindt u dat de medewerker voldoende tijd en aandacht aan uw vragen besteedde?		
Nee, veel te weinig	-	-
Nee, niet genoeg	-	-
Ja, voldoende	75	50,0
Ja, ruim voldoende	75	50,0

- vervolg -

- vervolg tabel 4.28 -

	aantal	%
Vraag 8: Hoe werd uw verhaal, vraag of probleem door de medewerker aangevoeld?		
Slecht	-	-
Matig	4	2,7
Goed	88	58,7
Uitstekend	57	38,0
Niet ingevuld	1	0,7
Vraag 9: Vindt u dat u voldoende gesprekken met deze medewerker heeft gehad?		
Nee, veel te weinig	1	0,7
Nee, niet genoeg	6	4,0
Ja, voldoende	114	76,0
Ja, ruim voldoende	26	17,3
Niet ingevuld	3	2,0
Vraag 10: Denkt u iets aan de gesprekken/het gesprek te hebben gehad?		
Beslist niet	1	0,7
Nauwelijks	6	4,0
Een beetje wel	42	28,0
Zeker wel	101	67,3
Vraag 11: Vindt u dat u voldoende informatie heeft gekregen?		
Nee, veel te weinig	1	0,7
Nee, niet genoeg	12	8,0
Ja, voldoende	80	53,3
Ja, ruim voldoende	52	34,7
Ik had geen behoefte aan informatie	5	3,3
Vraag 12: Hoe duidelijk vindt u de informatie die u gekregen hebt?		
Te moeilijk	-	-
Goed	121	80,7
Te makkelijk	7	4,7
Ik heb geen informatie gekregen	20	13,3
Niet ingevuld	2	1,3
Vraag 13: Heeft u het soort informatie gekregen dat u hoopte te krijgen?		
Beslist niet	-	-
Nauwelijks	5	3,3
Een beetje wel	50	33,3
Zeker wel	76	50,7
Ik heb geen informatie gekregen	19	12,7
Vraag 14: Vindt u dat u voldoende adviezen hebt gekregen?		
Nee, veel te weinig	-	-
Nee, niet genoeg	18	12,0
Ja, voldoende	88	58,7
Ja, ruim voldoende	43	28,7
Ik had geen behoefte aan advies	1	0,7
Vraag 15: Hoe duidelijk vindt u de adviezen die u gekregen hebt?		
Te moeilijk	2	1,3
Goed	136	90,7
Te makkelijk	7	4,7
Ik heb geen advies gekregen	4	2,7
Niet ingevuld	1	0,7
Vraag 16: Heeft u het soort adviezen gekregen dat u hoopte te krijgen?		
Beslist niet	1	0,7
Nauwelijks	16	10,7
Een beetje wel	50	33,3
Zeker wel	79	52,7
Niet ingevuld	4	2,7
Vraag 17: Voelt u zich geholpen met de verwijzing naar een andere instelling of hulpverlener?		
Ik ben niet verwezen	99	66,0
Beslist niet	2	1,3
Nauwelijks	2	1,3
Een beetje wel	20	13,3
Zeker wel	24	16,0
Niet ingevuld	3	2,0

Tabel 4.29 Algemeen oordeel over de spreekuurcontacten (n=150)

	aantal	%
Vraag 18: Zou u een rapportcijfers willen geven van de gesprekken die u heeft gehad?		
Vijf	2	1,3
Zes	6	4,0
Zeven	31	20,7
Acht	61	40,7
Negen	34	22,7
Tien	12	8,0
Niet ingevuld	4	2,7
Vraag 19: Stel dat iemand in uw naaste omgeving eenzelfde soort vraag of probleem heeft, zou u dan dit spreekuur van de Opvoedingswinkel aanbevelen?		
Nee, beslist niet	1	0,7
Nee, ik denk van niet	4	2,7
Ja, ik denk van wel	48	32,0
Ja, zeker wel	95	63,3
Niet ingevuld	2	1,3

De bezoekers waren unaniem van mening dat de medewerkers voldoende tijd en aandacht hadden gegeven (tabel 4.28, vraag 7). De hoeveelheid ontvangen hulp was voldoende: 93,3% kreeg voldoende gesprekken (vraag 9), 88,0% kreeg voldoende informatie (vraag 11) en 87,4% kreeg voldoende adviezen (vraag 14). Ook vond men over het algemeen dat het probleem goed door de spreekuurhouder werd aangevoeld (vraag 8) en dat de adviezen en informatie duidelijk waren (vraag 12 en 15). Vrijwel iedereen zegt iets aan de gesprekken te hebben gehad (vraag 10). Ruim de helft zegt volmondig dat men de informatie en adviezen kreeg die men hoopte te krijgen (vraag 13 en 16). Eénderde van de hulpvragers zegt dat de ontvangen informatie en adviezen gedeeltelijk ('een beetje wel') overeenkomen met hun verwachtingen.

Van de 48 mensen die verwezen zijn en een vragenlijst hebben ingevuld, voelt de helft zich zeker geholpen. De rest twijfelt meestal, maar denkt dat ze wel iets aan de verwijzing hebben.

Uit de rapportcijfers die gegeven worden (tabel 4.29) blijkt dat slechts twee mensen een onvoldoende geven. Het gemiddelde rapportcijfer is 8.1. Vrijwel iedereen denkt dat zij anderen met eenzelfde vraag zullen adviseren om ook naar het spreekuur van de Opvoedingswinkel te gaan.

Tabel 4.30 Vraag 20: Wat zou er verbeterd kunnen worden? (n=150)

	aantal	%
Sneller een afspraak maken	18	12,0
Spreekuurtijden	10	6,7
Plaats waar spreekuur gehouden wordt	7	4,7
Klantvriendelijkheid	1	0,7
Kennis medewerkers	13	8,7
Informatiemateriaal	13	8,7
Manier van doorverwijzen	1	0,7
Inrichting winkel	4	2,7
Publiciteit	29	19,3
Anders	10	6,7
Niet ingevuld	76	50,7

Het algemene beeld dat uit de gegevens van de tevredenheidsvragenlijst komt is dus dat de mensen tevreden zijn over de hulp die zij hebben gekregen. Dit beeld wordt bevestigd in tabel 4.30. De mensen vinden vooral dat de publiciteit verbeterd kan worden, opdat meer mensen gebruik zullen maken van deze voorziening. De helft noemt geen punten die verbeterd kunnen worden. Een kleine groep mensen noemt een aantal aspecten die verbetering behoeven: de snelheid waarmee een afspraak gemaakt wordt, de kennis van de spreekuurhouders, en het informatiemateriaal.

4.5 Hulpvragen over 6 tot 12-jarigen

Er is onderzocht of er een relatie is tussen de leeftijd van het kind en de vraag die gesteld werd. Eerst zijn we nagegaan wat de meest voorkomende problematiek is in beide leeftijdsgroepen bij de winkelcontacten. Vervolgens toetsten we of er een betekenisvol verschil is in meest voorkomende problematiek. Daarbij is gebruik gemaakt van chi-kwadraattoetsen en (indien de verwachte waarde in tenminste één van de cellen kleiner is dan 5) Fisher exact toetsen. Indien de in de tabellen genoemde p-waarde kleiner is dan 0,05 dan kan geconcludeerd worden dat er een verschil is tussen de twee leeftijdsgroepen wat betreft de frequentie waarmee de betreffende hulpvraag gesteld wordt. Indien de genoemde p-waarde groter is dan 0,05 dan luidt de conclusie dat er geen verschil is tussen de twee leeftijdsgroepen; de gevonden verschillen in percentages berusten op toeval. Bij het bepalen van de meest voorkomende problematiek zijn alleen de hulpvragen bekeken die tenminste door 5% van de hulpvragers genoemd werd, ofwel tenminste 27 keer genoemd bij de 0- tot en met 6-jarigen of tenminste acht keer genoemd bij de 6- tot en met 12-jarigen.

Tabel 4.31 Meest voorkomende problematiek in de winkel, uitgesplitst naar leeftijd (n=688)

	0-6 jaar (n=538)		6-12 jaar (n=150)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Emotionele ontwikkeling					
Druk, overactief, rusteloos	36	6,7	15	10,0	0,17
Aandacht vragen	37	6,9	7	4,7	0,33
Koppig/dwars	38	7,1	8	5,3	0,45
Driftbuien	35	6,5	6	4,0	0,25
Slaan/schoppen/bijten	30	5,6	4	2,7	0,15
Bang/angstig/schrikachtig	23	4,3	11	7,3	0,13
Weinig zelfvertrouwen/onzeker/faalangst	22	4,1	22	14,7	0,00
Anders	18	3,3	11	7,3	0,03
Lichamelijke ontwikkeling					
Eetgedrag	29	5,4	3	2,0	0,08
Slaapgedrag	97	18,0	6	4,0	0,00
Zindelijkheid (plassen, poepen)	45	8,7	3	2,0	0,01
Relatie kind-ouder/verzorger					
Niet luisteren	41	7,6	10	6,7	0,69
Regels in huis	16	3,0	8	5,3	0,16
Echtscheidingsproblematiek	28	5,2	18	12,0	0,01
Opvoed-onzekerheid	73	13,6	18	12,0	0,62
Relatie kind-andere kinderen					
Pesten/gepest worden	5	0,9	13	8,7	0,00
Sociale vaardigheden	13	2,4	19	12,7	0,00
Het kind op school					
Schoolkeuze, info over scholen	53	9,9	1	0,7	0,00

Uit tabel 4.31 blijkt dat de meeste vragen over 0- tot 6-jarigen gaan over slapen (18,0%), scholen en schoolkeuze (9,9%) en zindelijkheid (8,7%). Dit zijn typische vragen voor deze jonge kinderen; bij de oudere kinderen worden ze significant minder vaak gesteld. De meeste vragen bij de 6- tot 12-jarigen betreffen kinderen met weinig zelfvertrouwen (14,7%) en weinig sociale vaardigheden (12,7%). Ook echtscheidingsproblematiek komt vaak voor in deze leeftijdsgroep (12,0%). Weinig zelfvertrouwen, sociale vaardigheden en echtscheidingsproblematiek komen significant vaker voor bij 6- tot 12-jarigen. Opvoedonzekerheid komt in beide groepen even vaak voor.

Als we kijken naar de problematiek van 0- tot 6-jarigen en van 6- tot 12-jarigen op het niveau van de hoofdcategorieën, dan vinden we meer lichamelijke problematiek bij de jongere kinderen en meer vragen over de relatie van het kind met andere kinderen bij de oudere kinderen (tabel 4.32).

Tabel 4.32 Hoofdcategorieën waarop de vragen in de winkel betrekking hadden, uitgesplitst naar leeftijd (n=688)

	0-6 jaar (n=538)		6-12 jaar (n=150)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Cognitieve ontwikkeling	29	5,4	4	2,7	0,17
Emotionele ontwikkeling	200	37,2	67	44,7	0,10
Lichamelijke ontwikkeling	193	35,9	26	17,3	0,00
Relatie kind-ouder/verzorger	149	27,7	50	33,3	0,18
Relatie kind-andere kinderen	32	5,9	33	22,0	0,00
Relatie kind-school	78	14,5	15	10,0	0,15
Speelgoed/vrije tijd	22	4,1	5	3,3	0,67

Bij de spreekuurcontacten is dezelfde procedure gevolgd als bij de winkelcontacten. Daarbij is alleen gekeken naar de problematiek zoals die in het eerste contact naar voren kwam. Als we alle spreekuurcontacten in de analyse zouden betrekken dan zou de problematiek waarbij meerdere gesprekken gehouden zijn een onevenredig grote stempel op de resultaten drukken. Vervolgens hebben we ons beperkt tot problematiek die meerdere malen is voorgekomen. Ook hier is weer de arbitraire grens van 5% gekozen. Ofwel: de problematiek moet tenminste zeven keer voorkomen in de groep 0- tot 6- jarigen of tenminste vier keer in de groep 6- tot 12-jarigen. Indien de problematiek twee kinderen betreft waarvan een kind 6 jaar of jonger is en het andere kind ouder dan zes jaar, dan is de casus uit de analyse gelaten.

Veruit de meest voorkomende problematiek volgens de hulpvragers met kinderen tot 6 jaar is het slaapgedrag van het kind (24,0%, tabel 4.33). Dit blijkt een typerende problematiek te zijn voor deze jonge kinderen, want bij 6- tot 12-jarigen komt deze nauwelijks voor. Andere veel voorkomende vragen bij jonge kinderen betreffen aandacht vragen (15,5%), driftbuien (11,6%), slaan, schoppen en bijten (11,6%) en niet luisteren (11,6%). De frequentie waarmee deze vragen gesteld worden, verschilt echter niet van die bij 6- tot 12-jarigen. De oudste groep typeert zich door veel vragen over een gebrek aan zelfvertrouwen (21,5%) en veel echtscheidingsproblematiek (16,9%). Andere veel voorkomende vragen betreffen aandacht vragen (13,8%), koppig, dwars zijn (12,3%), zindelijkheid (12,3%) en ruziemaken door het kind met de ouder (12,3%). Met uitzondering van het ruziemaken, dat in de oudste groep vaker genoemd wordt, zijn er echter geen significante verschillen in voorkomen van de vragen tussen beide leeftijdsgroepen.

Tabel 4.33 Meest voorkomende problematiek bij de eerste spreekuurcontacten volgens de hulpvrager, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)

	0-6 jaar (n=129)		6-12 jaar (n=65)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Emotionele ontwikkeling					
Druk, overactief, rusteloos	11	8,5	7	10,8	0,56
Aandacht vragen	20	15,5	9	13,8	0,83
Koppig/dwars	14	10,9	8	12,3	0,71
Driftbuien	15	11,6	4	6,2	0,25
Slaan, schoppen, bijten	15	11,6	4	6,2	0,25
Bang/angstig/schrikachtig	5	3,9	7	10,8	0,06
Huilen, somber, ongelukkig	2	1,6	4	6,2	0,09
Weinig zelfvertrouwen/onzeker/faalangst	2	1,6	14	21,5	0,00
Lichamelijke ontwikkeling					
Eetgedrag	9	7,0	1	1,5	0,17
Slaapgedrag	31	24,0	2	3,1	0,00
Zindelijkheid (plassen, poepen)	8	6,2	8	12,3	0,13
Relatie kind-ouder/verzorger					
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	5	3,9	8	12,3	0,03
Niet luisteren	15	11,6	6	9,2	0,66
Regels in huis	7	5,4	4	6,2	0,75
Straf geven, grenzen stellen	8	6,2	5	7,7	0,76
Echtscheidingsproblematiek	5	3,9	11	16,9	0,00
Relatie kind-andere kinderen					
Maakt ruzie, is agressief	7	5,4	7	10,8	0,23

Op het niveau van de hoofdcategorieën worden geen significante verschillen gevonden tussen jongere en oudere kinderen (tabel 4.34).

Tabel 4.34 Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden bij de eerste spreekuurcontacten volgens de hulpvrager, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)

	0-6 jaar (n=129)		6-12 jaar (n=65)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Cognitieve ontwikkeling	6	4,9	4	6,2	0,73
Emotionele ontwikkeling	65	50,4	36	55,4	0,37
Lichamelijke ontwikkeling	49	38,0	16	24,6	0,08
Relatie kind-ouder/verzorger	36	27,9	26	40,0	0,06
Relatie kind-andere kinderen	10	7,8	10	15,4	0,08
Relatie kind-school	8	3,9	9	13,8	0,06
Speelgoed/vrije tijd	-	-	-	-	-

Terwijl de tabellen 4.33 en 4.34 de gepresenteerde hulpvragen betreft, staan in de tabellen 4.35 en 4.36 de problematiek vanuit de optiek van de spreekuurhouder. Deze komt in grote lijnen overeen met die van de hulpvrager. Kenmerkend voor de jongste groep is dat de spreekuurhouder de vragen significant vaker typeert als opvoedonzekerheid (24,8%). Ook komen er meer vragen over slapen (17,8%). Andere relatief veel voorkomende vragen gaan over straf geven (15,5%) en aandacht vragen (14,0%), maar hierin verschilt de jongste groep niet van de oudste groep. De oudste groep onderscheidt zich van de jongste door het grote aantal vragen over een gebrek aan zelf-

vertrouwen (24,6%), echtscheidingsproblematiek (20,0%) en over ruzies tussen ouder en kind (13,8%).

Op het niveau van de hoofdcategorieën worden er bij de oudste kinderen meer vragen gesteld over de relatie met andere kinderen (tabel 4.36). Wat betreft de ernst van de problematiek is er geen verschil tussen de beide leeftijdsgroepen (tabel 4.37).

Tabel 4.35 Meest voorkomende problematiek bij de eerste spreekuurcontacten volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)

	0-6 jaar (n=129)		6-12 jaar (n=65)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Emotionele ontwikkeling					
Druk, overactief, rusteloos	8	6,2	7	10,8	0,26
Aandacht vragen	18	14,0	9	13,8	0,98
Koppig/dwars	13	10,1	8	12,3	0,61
Driftbuien	4	3,1	4	6,2	0,44
Slaan, schoppen, bijten	13	10,1	3	4,6	0,20
Bang/angstig/schrikachtig	4	3,1	7	10,8	0,04
Weinig zelfvertrouwen/onzeker/faalangst	3	2,3	16	24,6	0,00
Huilen, somber, ongelukkig	2	1,6	4	9,2	0,09
Lichamelijke ontwikkeling					
Eetgedrag	7	5,4	1	1,5	0,27
Slaapgedrag	23	17,8	2	3,1	0,00
Zindelijkheid (plassen, poepen)	7	5,4	7	10,8	0,24
Relatie kind-ouder/verzorger					
Maakt ruzie, is agressief, grote mond, brutaal	4	3,1	9	13,8	0,01
Niet luisteren	11	8,5	6	9,2	0,84
Regels in huis	6	4,7	5	7,7	0,51
Straf geven, grenzen stellen	20	15,5	6	9,2	0,24
Echtscheidingsproblematiek	5	3,9	13	20,0	0,00
Opvoed-onzekerheid	32	24,8	6	9,2	0,01
Relatie kind-andere kinderen					
Maakt ruzie, is agressief	3	2,3	6	9,2	0,06

Tabel 4.36 Hoofdcategorieën waarop de vragen betrekking hadden bij de eerste spreekuurcontacten volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=194)

	0-6 jaar (n=129)		6-12 jaar (n=65)		p-waarde
	aantal	%	aantal	%	
Cognitieve ontwikkeling	5	3,9	3	4,6	1,00
Emotionele ontwikkeling	51	39,5	34	52,3	0,07
Lichamelijke ontwikkeling	41	31,8	14	21,5	0,15
Relatie kind-ouder/verzorger	58	45,0	26	40,0	0,56
Relatie kind-andere kinderen	6	4,7	9	13,8	0,04
Relatie kind-school	6	4,7	6	9,2	0,22
Speelgoed/vrije tijd	-	-	-	-	-

Tabel 4.37 De zwaarte van de problematiek volgens de spreekuurhouder, uitgesplitst naar leeftijd (n=180)

	0-6 jaar (n=122)		6-12 jaar (n=58)	
	aantal	%	aantal	%
Gewone opvoedingssituatie	71	58,2	24	41,4
Opvoedingsspanning	37	30,3	24	41,4
Opvoedingscrisis	6	4,9	4	6,9
Problematische opvoedingssituatie	8	6,6	6	10,3

14 keer is de vraag niet ingevuld waardoor het totaal aantal casus 180 wordt.

Chi-kwadraat (3) = 4,53, p = 0,21

5 VERANDERINGEN TEN OPZICHTE VAN 1995¹

5.1 Veranderingen in aantal mensen dat contact had met de Opvoedingswinkel

In 1996 is het aantal mensen dat contact opnam met de Opvoedingswinkel flink gestegen. Was het gemiddeld aantal contacten per maand in 1995 nog ongeveer 50, in 1996 was dit ongeveer 100. Deze toename is vooral het gevolg van een toename in telefonische contacten. Terwijl in 1995 slechts één derde van de contacten telefonisch was, is in 1996 ruim de helft (51,7%) van de contacten telefonisch ($\chi^2(1)=52,85$, $p<0,001$).

De samenstelling van de populatie klanten is eveneens veranderd. Het aantal ouders en intermediairs dat contact had met de winkel is ongeveer verdubbeld. Het aantal overige hulpvragers (zoals hulpverleners, studenten en anderen) is bijna verviervoudigd.

Het percentage bezoekers dat een vragenlijst ontving is beduidend gestegen van 66,7% in 1995 naar 75,1% in 1996 ($\chi^2(1)=7,54$, $p=0,006$). Desondanks is het percentage bezoekers dat de vragenlijst terugstuurde met 55% stabiel gebleven.

5.2 Veranderingen in hulpvraag en hulpaanbod

In de vorige paragraaf bleek dat er een duidelijke verschuiving opgetreden is in zowel de soort hulpvragers (er is een relatief sterkere toename van hulpverleners, scholieren en overige hulpvragers) en de manier waarop hulpvragers contact opnemen (in 1996 vaker telefonisch). Heeft dit ook gevolgen voor het soort vragen dat gesteld werd en op de reactie van de medewerkers op deze vragen?

In 1996 werden veel meer algemene vragen gesteld die geen betrekking hadden op een concreet kind; in 1996 had 39,7% van de hulpvragers zo'n algemene vraag en in 1995 25,2% ($\chi^2(3)=43,33$, $p<0,001$). Dit is een direct gevolg van een grotere toeloop van studenten, hulpverleners en overige hulpvragers, die vaker een algemene vraag hebben terwijl ouders vaker een vraag over hun eigen kind hebben. Bij zo'n algemene vraag wordt vrijwel altijd ingevuld dat het geslacht van de kinderen onbekend is. Overeenkomstig hiermee gaf de medewerkster in 1996 veel vaker aan niet op de hoogte te zijn van het geslacht van de kinderen/het kind waarover de vraag ging (16,9% in 1995 en 44,1% in 1996).

Er is een statistische significante verschuiving in de leeftijdscategorie waarop de vraag betrekking heeft: in 1996 zijn er relatief vaker vragen gesteld over zes- tot twaalfjarigen ($\chi^2(2)=10,82$, $p=.004$; tabel 5.1).

¹ In dit hoofdstuk worden getallen genoemd over 1995 die iets kunnen afwijken van de getallen in het rapport over 1995 (Veer, A. de & Kerkstra, A. Opvoedingsondersteuning in zicht, 1996, Utrecht: NIVEL), voornamelijk vanwege later ontvangen informatie die niet in de rapportage van 1995 verwerkt is.

Tabel 5.1 Leeftijd van de kinderen in 1995 (n=368) en 1996 (n=888)¹

	1995 %	1996 %
0-6 jaar	76,4	68,7
6-12 jaar	18,8	27,5
ouder dan 12 jaar	4,9	3,8

¹Alleen hulpvragen waar leeftijd bekend is zijn in de tabel opgenomen

Tabel 5.2 Percentage handelingen van de informatiemedewerkster in 1995 (n=520) en 1996 (n=1167)

	1995 %	1996 %	chi-kwadraat	p
Voorlichting over ontwikkeling kind	9,4	9,2	0,06	0,814
Voorlichting over omgang met kind	7,3	22,2	54,75	0,000
Advies hoe te handelen/reageren	12,3	22,6	24,28	0,000
Geruststellen	6,0	17,2	38,32	0,000
Folder	42,8	33,3	13,86	0,000
Videoband/boek	4,2	20,0	69,21	0,000
Themapakket	5,2	10,5	12,63	0,000
Afspraak voor spreekuur	24,3	16,6	13,68	0,000
Advies andere instelling	9,8	8,2	1,16	0,282
Advies naar winkel te komen (bij telefonisch contact)	8,5	14,5	11,73	0,000
(mondeling) Informatie gegeven	45,1	47,7	1,01	0,316

In 1996 is er wat vaker een vraag gesteld over het emotioneel functioneren van kinderen en wat minder vaak over het cognitief functioneren. In 1995 ging 22,2% van de vragen over emotionele ontwikkeling en in 1996 28,2% (chi-kwadraat(1)=6,74, p=0.009). Het percentage vragen over cognitieve ontwikkeling daalde van 9,8 naar 4,4 (chi-kwadraat(1)=18,82, p<0,001). Bekijken we de wijzigingen in de subcategorieën dan is er bij slechts vier van de 52 subcategorieën een statistisch significant verschil en er is geen patroon van verschuivingen zichtbaar. Vanwege het grote aantal statistische toetsen dat is uitgevoerd (namelijk 52) en het kleine aantal statistisch significante verschillen (4) is het aannemelijk dat de gevonden statistische verschillen toevaltreffers zijn waar niet veel waarde aan gehecht kan worden. Kortom, er is wel een verschuiving op het niveau van de hoofdcategorieën maar niet op het niveau van de subcategorieën.

In beide jaren is bij intermediairs geregistreerd met welk doel de intermediair de hulpvraag stelde. Bij alle antwoordmogelijkheden is sprake van een daling. Deze daling is enerzijds het gevolg van het feit dat in 1996 minder antwoordmogelijkheden per hulpvraag aangekruist werden en anderzijds komt het vaker voor dat er überhaupt niets is ingevuld. Over het algemeen is de daling niet statistisch significant behalve bij deskundigheidsbevordering en relatie van de intermediair met een ouder.

Wat betreft het hulpaanbod van de Opvoedingswinkel zijn er duidelijke verschillen zichtbaar tussen beide registratiejaren. De duur van de contacten is gestegen. In 1995 duurde een gemiddeld face-to-face contact ruim 23 minuten en een gemiddeld telefonisch contact 8 minuten. In 1996 was dit respectievelijk ruim 34 minuten en 13 minuten. Deze verschillen zijn statistisch significant ($t(914)=6,00$, $p<0,001$ en $t(778)=8,65$, $p<0,001$).

Niet alleen de duur van de contacten veranderde, ook de inhoud van de gesprekken blijkt gewijzigd (zie tabel 5.2). In 1995 werd er relatief weinig voorlichting gegeven over hoe men met kinderen kan omgaan. Ook werden er vrij weinig adviezen gegeven aan

de hulpvrager. In 1996 komt dit, vooral bij de ouders, frequenter voor. Het percentage contacten waarin de medewerkster voorlichting geeft over de omgang met kinderen is gestegen tot 22,2% en het percentage contacten waarin de medewerkster concrete adviezen geeft is gestegen tot 22,6%. Ook geeft de medewerkster vaker aan dat zij de hulpvrager heeft proberen gerust te stellen. In 1996 werd minder vaak naar het spreekuur verwezen.

Er werd meer gebruik gemaakt van folders, videobanden, boeken, en themapakketten.

5.3 Veranderingen in tevredenheid van de bezoekers

Evenals in 1995 waren de bezoekers in 1996 tevreden over de Opvoedingswinkel. Op enkele punten is de tevredenheid zelfs licht gestegen. Zo worden er minder problemen ervaren met de privacy in de winkel. In 1995 vond 23,6% dat er onvoldoende privacy was, terwijl in 1996 dit gedaald was naar 18,1%. ($t(334)=2,01$, $p=0,046$). Ook het algemeen oordeel over de Opvoedingswinkel was positiever. In 1995 zei 44,9% dat zij de winkel zeker aan anderen met eenzelfde soort vraag of probleem zou adviseren. Ongeveer een even groot deel, namelijk 45,7%, twijfelde wat meer maar dacht ook dat zij de winkel zou aanbevelen. In 1996 is het percentage dat met zekerheid de winkel aanbeveelt gestegen (53,0%), terwijl het percentage dat wat twijfelachtiger daarover lijkt te zijn is gedaald (40,9%) ($t(340)=2,04$, $P=0,042$).

5.4 Veranderingen in aantal spreekuurbezoekers

Het aantal spreekuurbezoekers is gestegen van gemiddeld 13 tot 14 contacten per maand in 1995 (in het totaal 136 eerste contacten in 10 maanden) naar gemiddeld bijna 17 contacten per maand in 1996 (in het totaal 202 eerste contacten). Evenals in 1995 waren het vooral moeders die in 1996 naar het spreekuur kwamen.

De pers is nog steeds een belangrijke bron van informatie voor potentiële hulpvragers, waardoor zij de weg naar de winkel weten te vinden. Opvallend is in 1996 de toename van het aantal mensen dat via de huisarts de weg naar het spreekuur vond. In 1995 kwamen 9 mensen (6,6%) op advies van de huisarts en in 1996 waren dit 27 mensen (13,4%) ($\chi^2(1) = 3,89$, $p = 0,049$). Ook kwamen er meer mensen op advies van de stichting Divers (in 1995 1 hulpvraag en in 1996 12 hulpvragen, $\chi^2(1) = 5,95$, $p = 0,015$).

Betrof in 1995 het grootste deel (64,2%) twee-oudergezinnen, in 1996 is dit percentage met 79,7% significant hoger ($\chi^2(3) = 15,02$, $p = 0,002$). Dit gaat gepaard met een daling van het percentage één-oudergezinnen van 31,3% naar 13,9%. Er is geen statistisch significante verandering in het aantal kinderen dat in het gezin leeft. Ook het percentage gezinnen waarvan de ouders niet in Nederland geboren zijn is met ruim 11% in 1996 nagenoeg hetzelfde gebleven.

5.5 Veranderingen in hulpvraag en hulpaanbod binnen de spreekuren

Het type hulpvragen waarmee de spreekuurhouders in 1996 geconfronteerd werden is grotendeels hetzelfde gebleven. Dat wil zeggen dat er geen statistisch significante veranderingen zijn in het aantal kinderen waarover men een vraag had, het geslacht en de leeftijd van het kind, de tijdsduur dat de problematiek reeds bestaat en in het per-

centage mensen dat al eens bij een andere instelling hulp had gevraagd voor deze problematiek. Ook de inhoud van de hulpvraag is op het niveau van de hoofdcategorieën gelijkgebleven, evenals de door de spreekuurhouder gepercipieerde zwaarte van de problematiek. Het aantal problemen dat de hulpvrager presenteerde en het aantal problemen dat de spreekuurhouder registreerde is in 1996 iets gestegen van gemiddeld 1,6 naar 1,9 problemen (voor hulpvragers $t(535) = 2,64$, $p = 0,008$; voor spreekuurhouders $t(535) = 2,59$, $p = 0,010$).

Gezien de stabiliteit in het soort hulpvragen kan men verwachten dat het hulpaanbod ook grotendeels gelijk is gebleven. Dit is in grote lijnen het geval, maar er zijn ook een aantal significante veranderingen. Zo is het aantal contacten per hulpvraag gestegen van gemiddeld 1,51 per hulpvraag naar 1,69 per hulpvraag ($t(309) = 2,23$, $p = .027$). Deze toename bestaat voor een belangrijk deel uit telefonische contacten. Het aandeel telefonische contacten steeg van 4,2% naar 9,6% (chi-kwadraat(1) = 5,11, $p = .024$). Een andere wijziging ten opzichte van 1995 was dat er relatief meer contacten in de wijk of buurt plaatsvonden. In 1995 was dit 10,4% van alle contacten en in 1996 was dit 18,6% (chi-kwadraat(2)=6,96, $p = .031$). De duur van de contacten bleef ongewijzigd. Ook in de inhoud van de contacten waren geen wijzigingen zichtbaar, behoudens een toename in het percentage contacten waarin de spreekuurhouder emotionele steun gaf (35,2% in 1995 en 46,5% in 1996, chi-kwadraat(1) = 6,44, $p = 0,011$) en een afname in het gebruik van folders (van 20,7% naar 13,4%, chi-kwadraat(1) = 4,97, $p = 0,026$) en video's en boeken (van 9,3% naar 4,4%, chi-kwadraat(1) = 5,28, $p = 0,021$). Het percentage hulpvragers dat verwezen werd naar een andere instelling bleef eveneens stabiel.

5.6 Veranderingen in tevredenheid over de spreekuren

De respons op de tevredenheidsvragenlijst blijft onverminderd hoog (responspercentage in 1995 is 84,6% en in 1996 85,7%). Wat betreft de mate waarin men tevreden is over de spreekuur blijkt dat het algemene positieve beeld dat in 1995 bleek ook in 1996 gevonden werd. Het gemiddelde rapportcijfer bleef ook vrijwel gelijk (7,9 in 1995 in 8,1 in 1996). De enige statistisch significante verandering trad op in het oordeel over de snelheid waarmee men op het spreekuur terecht kon. In 1996 is men daar minder tevreden over (chi-kwadraat(3)=8,61, $p=.035$). De snelheid waarmee men een afspraak kon krijgen is ook significant gedaald (chi-kwadraat(4)=10,95, $p=.027$). In 1995 kon 42,6% binnen één week op het spreekuur terecht terwijl dit in 1996 25,9% was. De bezoekers vonden dit blijkbaar minder prettig.

6 SAMENVATTING EN CONCLUSIE

In 1996 hadden maandelijks ongeveer 100 mensen contact met de winkel. Dit betekent een forse verbetering van het bereik ten opzichte van 1995. In 1995 namen maandelijks ongeveer 50 mensen contact op met de winkel. Volgens Klaveren en Leseman (1996) bereikte de winkel in 1994 en 1995 ongeveer 8% van de doelgroep. Ruim de helft van de contacten was met ouders (57,7%) en bijna een vijfde met intermediairs (17,7%). De overige contacten waren vooral met hulpverleners (9,4%) en studenten (9,4%). Vooral deze twee laatste groepen hebben in 1996 steeds vaker de weg naar de winkel gevonden.

Ruim de helft van de contacten was telefonisch (51,7%), de overige klanten bezochten de winkel. Ook in dit opzicht is er een verschuiving zichtbaar ten opzichte van 1995, toen slechts eenderde van de contacten telefonisch was.

Als het contact via de telefoon plaatsvond dan duurde dat meestal (91,0%) niet langer dan twintig minuten. De duur van een bezoek aan de winkel zijn veel langer: 82,0% van de bezoekers is minimaal 10 minuten in de winkel en 30,7% zelfs langer dan een half uur. In 1996 zijn de contacten beduidend langer dan in 1995.

Wederom is de grote diversiteit aan vragen aan de informatiemedewerkers gesteld. De meeste vragen betroffen het emotionele (vooral overactief gedrag en onzeker, faalangstig gedrag) en lichamelijk functioneren (vooral slapen) van het kind en de relatie tussen kind en opvoeder (vooral gevoelens van onzekerheid bij de ouder omtrent hoe te reageren op het kind, niet luisteren van het kind, en echtscheidingsproblematiek). Ook kwamen veel ouders informatie vragen over scholen en schoolkeuze.

De informatiemedewerkers kregen in 1996 iets meer vragen over emotionele ontwikkeling en iets minder vragen over de cognitieve ontwikkeling. In grote lijnen zijn er echter geen grote verschuivingen zichtbaar in de onderwerpen waarop de vragen betrekking hadden.

Intermediairs wilden vaak (29,3%) algemene informatie hebben over de Opvoedingswinkel. Daarnaast zochten de intermediairs vooral informatie voor het opzetten van een themabijeenkomst of oudercursus (22,6%) of ten behoeve van de eigen deskundigheidsbevordering (14,4%). Tien procent van de intermediairs maakte gebruik van de bibliotheek.

De Opvoedingswinkel richt zich vooral op kinderen tot en met zes jaar. Bijna tweederde van de ouders (63,2%) had vragen over een kind in deze leeftijdsgroep. Bij intermediairs en andere hulpvragers was de leeftijdscategorie waarover de vraag ging vaak (respectievelijk 38,9% en 42,4%) irrelevant of onbekend. Als we alleen de hulpvragen in ogenschouw nemen waarbij de leeftijd bekend is dan blijken er in 1996 significant meer vragen gesteld te zijn over zes- tot twaalfjarigen.

Ondanks het feit dat er weinig veranderingen zichtbaar zijn in de hulpvragen die gesteld werden zijn er wel duidelijke verschuivingen in de reactie van de medewerkers op de hulpvragen. Zoals reeds vermeld duurden de contacten langer. Zowel in 1995 als in 1996 werd vooral veel mondelinge informatie gegeven (in bijna de helft van de contacten). Hierin is geen verandering zichtbaar. In 1995 werd daarnaast vooral veel gebruik gemaakt van foldermateriaal (in 42,8% van de contacten) en werden veel afspraken gemaakt voor het spreekuur (in 24,3% van de contacten). De contacten in 1996 kenmerken zich door een geringer gebruik van folders (33,3%), en door een frequenter geven van voorlichting over de omgang met kinderen (22,2%) en het geven van handelingsadviezen (22,6%). Ook wordt vaak gebruikgemaakt van boeken en videomateriaal

(20,0%). Kortom, het lijkt erop dat de informatiemedewerker in 1996 een actievere rol is gaan spelen in het voorlichten en adviseren. Dit gaat gepaard met minder verwijzingen naar het spreekuur (in 16,6% van de contacten).

Evenals in 1995 zijn de bezoekers over het algemeen tevreden over de Opvoedingswinkel, en op enkele punten is de tevredenheid zelfs toegenomen. Het minst tevreden blijft men over de vormgeving van de winkel: 18,1% vindt de openingstijden matig tot slecht, 14,7% vindt de locatie matig tot slecht, en 18,1% vindt de privacy in de winkel onvoldoende. Het probleem van de openingstijden is door de medewerkers van de winkel in het verleden regelmatig gesignaleerd. Echter door de geringe financiële middelen zijn de openingstijden beperkt en heeft men voortdurend gezocht naar de meest ideale openingstijden. De redenen over waarom de locatie zou moeten veranderen lopen uiteen. Een deel van de mensen vindt dat de winkel te veel in het centrum zit waardoor de bereikbaarheid vanwege parkeerproblemen vermindert. Een ander deel van deze minder tevreden mensen vindt dat de winkel juist te veel aan de rand van het centrum zit en zou graag zien dat de winkel meer in het hart van het centrum komt. Het lijkt niet makkelijk, zo niet onmogelijk, om op dit punt iedereen tevreden te stellen. Het derde vormgevingsaspect is de privacy. De keuze voor het winkel-concept, een plaats waar iedereen zonder drempel te ervaren in en uit kan lopen, staat op gespannen voet met de behoefte aan privacy die mensen hebben als ze praten over problemen met de opvoeding.

Wat betreft de ontvangen hulp is men meer tevreden. Nagenoeg iedereen heeft voldoende tijd en aandacht gekregen. De meesten vinden dat zij iets aan de informatie hebben gehad (94,0%) en vonden de informatie duidelijk (91,8%). Ruim de helft van de bezoekers die een vragenlijst invulde (53,0%) zal zeker de Opvoedingswinkel aanbevelen bij anderen. De rest (40,9%) twijfelt wat meer, maar denkt ook dat ze de Opvoedingswinkel zou aanbevelen.

De bezoekers geven aan dat het hulpaanbod verbeterd kan worden door de openingstijden uit te breiden (25,9%), de publiciteit over de winkel te intensiveren (22,4%), de inrichting van de winkel te veranderen (15,5%), het informatiemateriaal te verbeteren (14,2%), en de locatie van de winkel te veranderen (11,6%).

Niet alleen is er in 1996 meer gebruikgemaakt van de winkel; ook het aantal spreekuurcontacten is gestegen. Er is 202 keer gebruikgemaakt van het spreekuur, veelal door ouders. In het totaal zijn er in 1996 344 spreekuurcontacten geweest. Het gemiddeld aantal spreekuurcontacten per hulpvrager is 1,76. De meeste hulpvragen in de spreekuren kwamen van twee-oudergezinnen met één of twee kinderen waarvan de ouders in Nederland geboren zijn. In vergelijking met 1995 is het aantal allochtone ouders in absolute zin toegenomen maar in relatieve zin gelijkgebleven. De hulpvragen in de spreekuurcontacten betroffen iets oudere kinderen dan de hulpvragen die in de winkel gesteld worden.

Meestal (61,9%) bestond de hulpvraag hooguit één jaar. Veel mensen hebben al eens elders hulp gezocht voor de problematiek, meestal bij de huisarts of het consultatiebureau. Voor een minderheid (42,6%) is het de eerste keer dat ze hulpvragen voor de gepresenteerde problemen. Veel vragen betreffen het drukke gedrag van het kind: het kind claimt aandacht (15,4%), wordt als koppig ervaren (10,2%), luistert onvoldoende naar de ouder (10,8%), wordt overactief gevonden (8,7%), heeft driftbuien (8,4%), of slaat, schopt en bijt (8,1%). Andere relatief frequent gestelde vragen gaan over faalangstige, onzekere kinderen (8,7%) en over zindelijkheid (8,1%). De spreekuurhouder kijkt met een iets andere blik naar de problematiek en karakteriseert deze veelal als aandacht claimen (14,5%) en als het niet kunnen stellen van grenzen door de ouder (14,0%). Eénvijfde van de hulpvragen wordt door de spreekuurhouders gezien als

opvoedonzekerheid. In ongeveer ééntiende van de contacten is sprake van echtscheidingsproblematiek.

Ruim de helft van de problemen werd door de spreekuurhouder ingeschat als horend bij een gewone opvoedingssituatie. In de overige contacten was de problematiek complexer. In 12% ging het om een crisissituatie of om ernstige problematiek.

Vergelijken we de hulpvragen in 1996 met die van 1995 dan is er een relatief sterkere stijging in het aantal twee-oudergezinnen dat het spreekuur bezoekt (van 64,2% naar 79,7%). Het type hulpvragen dat gepresenteerd werd is nagenoeg hetzelfde gebleven, evenals het verstrekte hulpaanbod.

De meeste gesprekken bestonden uit probleemverheldering (57,3%) en vervolgens advisering wat te doen (51,7%). In de helft van de gesprekken werd daarbij gebruik gemaakt van bepaalde middelen, meestal huiswerkopdrachten of foldermateriaal. Uiteindelijk werden 55 mensen (27,2%) verwezen naar een andere hulpverleningsinstantie. Dat houdt ook in dat het probleem meestal met opvoedingsondersteuning aan te pakken was en hulpverlening niet geïndiceerd was.

Over het algemeen is men tevreden over de manier waarop de spreekuren georganiseerd zijn: tenminste 90% is tevreden over de dag en het tijdstip van het gesprek, en over de bereikbaarheid van de plaats waar het spreekuur gehouden werd, en over de deskundigheid van de spreekuurhouder. Wat minder tevreden is men over de snelheid waarmee men een afspraak kreeg, 15,4% vindt die matig tot slecht. Tevredenheid heerst er ook over de inhoud van de gesprekken. Tenminste 90% vindt dat de spreekuurhouder voldoende tijd en aandacht aan hen heeft besteed, en dat hun probleem goed door de spreekuurhouder goed werd aanvoeld, dat zij voldoende gesprekken hebben gehad. De verstrekte informatie en adviezen werden duidelijk gevonden. Wat minder positief is men over de hoeveelheid ontvangen informatie en adviezen; Ongeveer ééntiende van de mensen had graag meer informatie en adviezen gehad. Tweederde (67,3%) van de mensen zegt zeker iets aan de gesprekken te hebben gehad en ruim een kwart (28,0%) zegt een beetje aan de gesprekken te hebben gehad. Deze gereserveerdheid is wellicht verklaarbaar uit het feit dat de hulpvragers na afloop van het laatste gesprek de tevredenheidsvragenlijst meekregen. Dan is het soms nog vroeg om met zekerheid te zeggen dat de adviezen het gewenste effect hebben gehad.

Het positieve beeld van de spreekuren dat in 1995 bleek, is dus ook weer in 1996 gevonden. Eén significante verandering trad er op: zowel de snelheid waarmee men een gesprek kreeg als de tevredenheid over deze snelheid is gedaald. De bezoekers stellen het kennelijk op prijs om op korte termijn een afspraak te krijgen.

Evenals in 1995 is er dit jaar een relatie gevonden tussen de leeftijd van het kind waar de vraag op betrekking heeft en de inhoud van de hulpvraag. Voor een deel betreft het een bevestiging van de in 1995 gevonden verbanden en voor een deel zijn ze anders. De verschillen kunnen het gevolg zijn van toevallige schommelingen, daar waar verbanden twee jaar na elkaar gevonden worden lijkt er sprake van een betrouwbaar verband. De volgende consistente verbanden zijn gevonden. Bij zes- tot twaalf jarigen worden in de winkel vaker vragen gesteld over faalangst en weinig zelfvertrouwen, pesten en gepest worden, en over sociale vaardigheden. Er worden wat meer vragen gesteld over de relatie met andere kinderen. De spreekuurhouders krijgen bij zes- tot twaalfjarigen eveneens meer vragen over faalangst en gebrek aan zelfvertrouwen. Ouders van nul- tot zesjarigen presenteren vaker een vraag over het slapen van het kind. Er is geen statistisch significante relatie gevonden tussen de leeftijd van het kind en de zwaarte van de problematiek.

De resultaten van 1996 overziend, ontstaat er een beeld waarin vooral sprake is van consolidatie van de Opvoedingswinkel. Veranderingen in hulpvraag en hulpaanbod betreffen vooral de kwantiteit en veel minder de kwaliteit. De Opvoedingswinkel is in

staat geweest het bereik te vergroten zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het aanbod. Het lijkt erop dat de Opvoedingswinkel een plek heeft gevonden binnen de jeugdzorg. Het demonstratie-project van het ministerie van VWS is eind december beëindigd en daarmee vervalt een deel van de financiering van de winkel. Dit betekent concreet voor de Opvoedingswinkel dat deze in 1997 niet op dezelfde manier kan voortgaan. Dat is jammer voor alle betrokkenen en vooral voor al diegenen die in toenemende mate gebruik maakten van de winkel.

LITERATUUR

- Klaver, A., Leseman, P. Opvoedingsondersteuning uit de kinderschoenen. Amsterdam/Den Haag: SCO Kohnstamm Instituut/B&A Groep; 1996
- Kousemaker, N.P.J., Timmers-Huigens, D. Pedagogische hulpverlening in de eerste lijn. 'Primaire ambulante jeugdhulpverlening' in pedagogisch perspectief. Tijdschrift voor Orthopedagogiek, 1995; 34, 549-565
- Leseman, P., Klaver, A. Voortgang van het experiment opvoedingsondersteuning 's Hertogenbosch. Den Haag/Amsterdam: B&A Groep/SCO Kohnstamm Instituut, 1996
- Ministerie van VWS. In beweging. Experimenten opvoedingsondersteuning halverwege. Rijswijk, 1995: VWS
- Ministerie van WVC. In ontwikkeling. Experimenten opvoedingsondersteuning gestart. Rijswijk, 1994: WVC
- Moons, M., Peters, L. Evaluatie-onderzoek 06-informatie- en advieslijn kindermishandeling. Utrecht, 1992: NIVEL
- Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o. Evaluatierapport. 's Hertogenbosch, 1996: Steunpunt Opvoeding 's Hertogenbosch e.o.
- Veer, A. de, Kerkstra, A. Opvoedingsondersteuning in zicht. Utrecht, 1996: NIVEL

