

Verslag Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureaus Zuid-Holland Zuid

Colofon

Uitgever: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Tekst: Eefje van den Steenhoven, student Wetenschappelijk Team
Contactpersoon: drs. Rineke Oomen, Wetenschappelijk Team
Datum uitgave: 26 februari 2009
Bezoekadres: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda
Postbus 540, 2800 AM Gouda
T 0182 547888
F 0182 547889
E info@jso.nl
www.jso.nl

Copyright © 2009 JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk,
fotokopie, microfilm, retrieval systemen of op welke andere wijze dan ook zonder toestemming van JSO.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting | 3 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 2. Opvoedingsondersteuning, pedagogische advisering en het opvoedbureau | 5 |
| 3. Probleemstelling | 7 |
| 3.1 Doelstelling | 7 |
| 3.2 Vraagstelling | 7 |
| 4. Onderzoeksopzet | 8 |
| 4.1 Onderzoeksgroep | 8 |
| 4.2 Beïnvloedende factoren | 8 |
| 4.3 Methode | 8 |
| 4.4 Meetinstrument | 9 |
| 4.5 Werving | 9 |
| 4.6 Respons | 9 |
| 4.7 Verwerken van gegevens | 10 |
| 4.8 Relevantie | 10 |
| 5. Resultaten | 11 |
| 5.1 Respons | 11 |
| 5.2 Algemene variabelen | 13 |
| 5.3 In welke mate zijn cliënten tevreden over de organisatie van het opvoedbureau? | 14 |
| 5.4 In welke mate zijn cliënten tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs? | 17 |
| 5.5 In welke mate zijn cliënten tevreden over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseurs? | 19 |
| 5.6 Wat is het algemene oordeel van cliënten over het opvoedbureau? | 20 |
| 5.7 Wat zijn de demografische gegevens van de cliënten van het opvoedbureau in Zuid-Holland Zuid? | 22 |
| 5.8 Hoe hangen de demografische gegevens van de cliënten samen met de tevredenheid over de geboden ondersteuning van het opvoedbureau? | 24 |
| 6. Conclusies en aanbevelingen | 25 |
| 6.1 Beschouwing van de respons | 25 |
| 6.2 Conclusies over algemene variabelen | 25 |
| 6.3 Beantwoording van de deelvragen | 25 |
| 6.4 Beantwoording van de hoofdvraag | 26 |
| 6.5 Aanbevelingen voor het opvoedbureau | 27 |
| 6.6 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek | 27 |
| 7. Literatuurlijst | 28 |
| 8. Bijlagen | 29 |

Samenvatting

In dit verslag wordt het onderzoek naar de tevredenheid van cliënten van de opvoedbureaus in Zuid-Holland Zuid gepresenteerd. Er is onderzoek gedaan naar de mate van tevredenheid over de geboden ondersteuning en in hoeverre deze tevredenheid samenhangt met specifieke achtergrondkenmerken van de cliënten.

De onderzoeksgroep bestaat uit alle cliënten van alle opvoedbureaus die onder Zuid-Holland Zuid vallen en waar JSO bij betrokken is. Er zijn gestandaardiseerde vragenlijsten beschikbaar gesteld aan 15 pedagogisch adviseurs, die deze lijsten hebben uitgedeeld aan cliënten die in het laatste kwartaal van 2008 een adviestraject op het opvoedbureau hebben afgesloten. Daarvan zijn er in de periode van 1 oktober tot 31 december 2008 31 vragenlijsten verzameld en geanalyseerd.

De vragenlijst werd bijna altijd door de moeder ingevuld en meer dan de helft van de respondenten is gemiddeld of hoger opgeleid. 19 van de 31 respondenten bezochten het opvoedbureau in Alblasserwaard Vijfheerenlanden; het onderzoek is dus het meest representatief voor deze regio.

De cliënten van het opvoedbureau zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie van het opvoedbureau. Wel is een avondopening gewenst. De cliënten zijn erg tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs en zeer tevreden over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseur. Anonimiteit is een minder belangrijke voorwaarde geworden; het hebben van opvoedingsvragen is minder een taboe dan voorheen.

Cliënten waarderen het opvoedbureau met een ruime 8.

Er is geen significante samenhang gevonden tussen specifieke achtergrondkenmerken van cliënten en de mate tevredenheid.

1. Inleiding

In 2003 heeft de provincie Zuid-Holland aan JSO, expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding, de opdracht gegeven om een Quickscan Opvoedingsondersteuning in Zuid-Holland uit te voeren. Eén van de uitkomsten was dat er in Zuid-Holland Zuid nog geen dekkend netwerk van opvoedsprekuren bestond. Daarom heeft de provincie voor 2004-2008 opnieuw subsidie toegekend om in Zuid-Holland Zuid nieuwe opvoedsprekuren te realiseren, om te komen tot een dekkend netwerk (<http://www.jsso.nl/web/show/id=47496/contentid=340>, 2009).

In 2008 is het dekkend netwerk van opvoedsprekuren in Zuid-Holland Zuid gerealiseerd. Als afsluiting van dit project is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Een dergelijk onderzoek onder cliënten van het opvoedbureau maakt zichtbaar aan de Provincie Zuid-Holland, de gemeenten in de regio Zuid-Holland Zuid en de uitvoerende organisaties of het opvoedbureau in de regio Zuid-Holland Zuid wordt gewaardeerd door de gebruikers.

Als stagiaire van het Wetenschappelijk Team van JSO en ten behoeve van het Bachelorproject behorende bij mijn studie Gezinspedagogiek aan de Universiteit van Leiden voerde ik de afgelopen maanden dit tevredenheidsonderzoek uit.

Dit verslag begint met een algemeen beeld van het opvoedbureau, waarna de probleemstelling en de opzet van het onderzoek besproken wordt. In hoofdstuk 5 worden de resultaten besproken en hoofdstuk 6 vormt de conclusie met aanbevelingen. De bijlagen vindt u in hoofdstuk 8.

Naast dit onderzoeksverslag bestaat mijn Bachelorproject uit een reflectieverslag over de stageperiode en een literatuuronderzoek met als onderwerp 'Triple P', een methodiek die steeds meer in het aanbod opvoedbureau geïntegreerd wordt.

2. Opvoedingsondersteuning, pedagogische advisering en het opvoedbureau

Opvoedingsondersteuning

De meeste ouders slagen erin problemen die zich in de opvoeding voordoen op te lossen, al dan niet met behulp van familie, vrienden en kennissen. Wanneer er meer hulp en steun nodig is, moeten de ouders een beroep kunnen doen op specifieke voorzieningen op het gebied van opvoedingsondersteuning. De overheid is medeverantwoordelijk voor het scheppen van voorwaarden voor jeugd en ouders om de opvoeding optimaal te laten verlopen. De verantwoordelijkheid ligt hiervoor bij de gemeenten en is onder meer vastgelegd in de Welzijnswet en de Wet collectieve preventie volksgezondheid (Wcpv) (Burggraaff-Huiskes, 2007).

Hermanns (1992) omschrijft opvoedingsondersteuning als 'maatschappelijke activiteiten, die specifiek tot doel hebben de opvoedingssituatie van kinderen te verbeteren. Deze activiteiten richten zich doorgaans niet op het kind zelf, zoals bijvoorbeeld onderwijs vooral doet, maar richten zich op de situatie waarin het kind wordt opgevoed. In deze situatie zijn opvoedingsondersteunende activiteiten gericht op de opvoeders, maar ook op de context waarin de opvoeding plaatsvindt: het gezin, de kinderopvang, de media, de buurt, enzovoort'.

Binnen opvoedingsondersteuning wordt doorgaans de volgende functie-indeling gebruikt (Burggraaff-Huiskes, 2007):

- a. informatie en voorlichting over ontwikkeling en opvoeding van kinderen en over voorzieningen in de wijk, door middel van bijvoorbeeld folders en brochures, themabijeenkomsten en oudercursussen;
- b. **pedagogische advisering**, begeleiding en training, door middel van bijvoorbeeld het pedagogisch spreekuur;
- c. bevorderen van sociale steun en zelfhulp, rondom omgaan met kinderen en opvoeding, bijvoorbeeld met behulp van lotgenotengroepen;
- d. vroegtijdige signalering en verwijzing, indien vragen op een ander terrein blijken te liggen.

Pedagogische advisering

Pedagogisch adviseren is een activiteit die plaatsvindt in het kader van opvoedingsondersteuning. Burggraaff-Huiskes (2007) gebruikt de volgende definitie: 'Pedagogisch adviseren is een gemakkelijk toegankelijke vorm van kortdurende individuele ondersteuning van ouders bij lichte opvoedingsproblemen. De ondersteuning wordt gegeven op basis van de vraag van de ouder door een pedagogisch geschoolde professional'.

Blokland (2005) beschrijft de uitgangspunten van pedagogisch adviseren:

- a. ouders zijn deskundig waar het hun eigen kind betreft en zelf in staat om oplossingen te bedenken die passend zijn in hun situatie;
- b. de vragen en behoeften van ouders en hun visie op de opvoeding staan centraal;
- c. ouders hebben zelf het beste met hun kind voor en zijn bereid zich daarvoor in te zetten.

Deze uitgangspunten vertalen zich 'in een werkwijze die specifiek is voor de methodiek van pedagogisch adviseren: een vraaggerichte werkwijze, gericht op concrete en praktische problemen, het activeren van het eigen probleemoplossend vermogen van ouders, een positieve benaderingswijze en ondersteuning van ouders in hun rol als opvoeder' (Blokland, 2005).

Pedagogische advisering dient laagdrempelig te zijn, het vindt plaats in toegankelijke voorzieningen waar ouders gemakkelijk naar binnen kunnen lopen en snel geholpen worden. Het gaat om een kortdurend ondersteuningsaanbod dat één tot enkele gesprekken omvat. Pedagogisch adviseren onderscheidt zich van andere activiteiten op het gebied van opvoedingsondersteuning doordat het om individuele contacten met ouders gaat in plaats van een groepsgerichte aanpak (Burggraaff-Huiskes, 2007).

Pedagogische advisering is een activiteit gericht op preventie. Kousemaker & Timmers-Huigens (1985) ontwikkelden een theoretisch model waarin opvoedingsmogelijkheden en hulpverlening in kaart worden gebracht. In dit model wordt een onderscheid aangebracht naar de mate van beleefde zwaarte.

Moelijkheden in de opvoeding zijn in volgorde van zwaarte te verdelen, te weten: de gewone opvoedingssituatie, opvoedingsspanning, opvoedingscrisis en de problematische opvoedingssituatie. De vragen van ouders van kinderen in een zogenaamd gewone opvoedingssituatie en opvoedingsspanning, vormen het werkterrein van pedagogische advisering.

Het opvoedbureau

Het opvoedbureau is een voorziening waar pedagogische advisering plaatsvindt en is ontwikkeld als aanvulling op het pedagogisch advies van het consultatiebureau of de jeugdarts (Oomen, 2004). Opvoedbureaus vullen het gat tussen de ondersteuning die basisvoorzieningen kunnen bieden en het aanbod van hulpverleningsinstellingen. Tegelijkertijd vervullen de opvoedbureaus een brugfunctie tussen ouders en andere vormen van hulpverlening. (Blokland, 2005).

De wijze waarop het opvoedbureau georganiseerd is, verschilt per gemeente of regio.

Opvoedbureaus houden spreekuur op toegankelijke locaties als het consultatiebureau of Bureau Jeugdzorg. Ouders kunnen telefonisch een afspraak maken met de pedagogisch adviseur. Zij kunnen zonder verwijzing gebruik maken van de voorziening en er is geen wachtlijst of intakeprocedure. Gemiddeld maken ouders 2 tot 3 keer gebruik van het aanbod. Het gesprek duurt 45 minuten tot 1 uur en het aanbod is maximaal 6 gesprekken. Wanneer blijkt dat deze gesprekken niet toereikend zijn, volgt een verwijzing naar Bureau Jeugdzorg of een andere instelling in de buurt (Oomen, 2004).

Onderzoek naar tevredenheid over opvoedingsondersteuning en het opvoedbureau

Uit een onderzoek van E-Quality (2008) naar tevredenheid van cliënten over opvoedondersteuning blijkt dat veel ouders met de school, bijvoorbeeld de leerkracht van hun kind, over de opvoeding spreken. Een kleiner deel maakt gebruik van laagdrempelige formele hulp. Volgens E-Quality verschilt de tevredenheid van de ouders over laagdrempelige formele hulp aanzienlijk. Ouders geven in het onderzoek aan dat zij vinden dat 'echte' laagdrempelige hulpvoorzieningen eigenlijk ontbreken. Meerdere ouders geven aan behoefte te hebben aan een laagdrempelige voorziening, waarbij men hulp kan krijgen over alledaagse, maar veelvoorkomende problemen waar ouders tegenaan kunnen lopen, maar niet altijd oplossingen voor weten te vinden. Een kanttekening die hier te plaatsen valt is dat dit rapport een kwalitatief onderzoek met slechts 47 respondenten betreft. De 'echt' laagdrempelige voorzieningen waarover gesproken wordt bestaan al wel, het opvoedbureau is hier juist een goed voorbeeld van.

Habekothé (1995) is kritisch ten aanzien van de tevredenheid van ouders over opvoedondersteuning, in het bijzonder op het consultatiebureau. Zij deed onderzoek naar de kwaliteit van gespreksvoering en concludeerde dat 65% van de ouders niet tevreden is met de wijze waarop consultatiebureau-artsen en wijkverpleegkundigen omgaan met opvoedingsvragen. Habekothé stelt dat 'adviezen vaak een te dwingend karakter hebben, dat er slecht wordt geluisterd en dat vaak andere voorwaarden, die in de literatuur van belang geacht worden voor een goed gesprek, onvoldoende aanwezig zijn'.

Caris (1997) voerde veldonderzoek uit naar de kwaliteit van opvoedingsondersteuning op het consultatiebureau. Caris concludeerde dat 'als cliënten zich meer op hun gemak gesteld voelen, zij ook meer tevreden zijn over de inhoud van het consult en de manier waarop het consult verloopt'. Cliënten beoordelen volgens Caris de vaardigheden van een pedagogisch adviseur hoger als zij de kwaliteit van het consult hoger waarderen.

Bij JSO heeft in 2004 een eerder onderzoek naar de tevredenheid van cliënten van het opvoedbureau in geheel Zuid-Holland plaatsgevonden (Van Staalduinen, 2004). Zij concludeerde dat de respondenten 'heel tevreden over het opvoedbureau zijn en het opvoedbureau waarderen met een dikke acht'.

3. Probleemstelling

3.1 Doelstelling

Het uitgangspunt is om het door Van Staalduinen (2004) in Zuid-Holland gehouden tevredenheidsonderzoek opnieuw uit te voeren in de regio Zuid-Holland Zuid. Het tevredenheidsonderzoek dient enerzijds als beleidsontwikkeling en een verantwoording van de resultaten, anderzijds als feedback op het werk van de deelnemende pedagogisch adviseurs en als aanbeveling voor het verbeteren van de uitvoering.

3.2 Vraagstelling

In het onderzoek beantwoorden we de volgende hoofdvraag:

Wat is de mate van tevredenheid van cliënten van de opvoedbureaus in Zuid-Holland Zuid over de geboden ondersteuning en in hoeverre hangt dit samen met specifieke achtergrondkenmerken van de cliënten?

De deelvragen luiden als volgt.

1. In welke mate zijn cliënten tevreden over de organisatie van het opvoedbureau?
2. In welke mate zijn cliënten tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs?
3. In welke mate zijn cliënten tevreden over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseurs?
4. Wat is het algemene oordeel van cliënten over het opvoedbureau?
5. Wat zijn de demografische gegevens van de cliënten van de opvoedbureaus in regio Zuid-Holland Zuid?
6. Hoe hangen de demografische gegevens van de cliënten samen met de tevredenheid over de geboden ondersteuning van de opvoedbureaus?

4. Onderzoeksopzet

4.1 Onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep bestaat uit alle cliënten van alle opvoedbureaus die onder JSO vallen in de regio Zuid-Holland Zuid die in het laatste kwartaal van 2008 een adviestraject op het opvoedbureau hebben afgesloten. Ook ouders die minimaal vier gesprekken met een adviseur hebben gehad, maar het traject nog niet afgerond hebben, worden betrokken bij het onderzoek.

De prognose was dat er in het laatste kwartaal van 2008 10 cliënten per spreekuur naar het opvoedbureau zouden komen. In Alblasserwaard Vijfheerenlanden zijn 4 opvoedbureaus, dat zijn 40 cliënten in totaal. In de regio Zuid-Hollandse Eilanden zijn 6 bureaus met in totaal 60 cliënten. In Dordrecht zijn ook 6 bureaus met 60 cliënten. Het bereik is op 160 cliënten geschat. Uitgaande van minimaal 30% respons gaf een schatting van 48 vragenlijsten die retour gezonden zouden worden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de opvoedsprekuren in Zuid-Holland Zuid.

Regio Alblasserwaard Vijfheerenlanden

| <i>Instelling</i> | <i>Aantal pedagogisch adviseurs met spreekuur</i> |
|-----------------------|---|
| GGD Zuid-Holland Zuid | 3 |
| Rivas | 2 |

Regio Dordrecht

| <i>Instelling</i> | <i>Aantal pedagogisch adviseurs met spreekuur</i> |
|-------------------------|---|
| GGD Zuid-Holland Zuid | 4 |
| De Stromen Opmaat Groep | 3 |

Regio Zuid-Hollandse Eilanden

| <i>Instelling</i> | <i>Aantal pedagogisch adviseurs met spreekuur</i> |
|-------------------------|---|
| De Stromen Opmaat Groep | 1 |
| Careyn | 3 |

4.2 Beïnvloedende factoren

Sociale wenselijkheid zou de eindresultaten van het onderzoek kunnen beïnvloeden. Dit werd ondervangen door de vragenlijsten per post aan JSO te laten retourneren in plaats van na het invullen terug te laten geven aan de pedagogische adviseur van cliënt.

Het is mogelijk dat alleen ontevreden cliënten de vragenlijst invullen, omdat zij graag hun onvrede uiten. Om ook tevreden mensen te laten reageren en de respons over het algemeen te vergroten, verloten we na afloop onder de deelnemers vijf Rode Pluimen, cadeaubonnen (bijlage 6).

Er is geen voormeting verricht. Het is dus niet mogelijk de algemene tevredenheid van de cliënten te vergelijken met hun verwachting over het opvoedbureau voor zij gebruik gemaakt hebben van de voorziening.

4.3 Methode

Een schriftelijke enquête, in de vorm van een gestructureerde vragenlijst, is gekozen op grond van bepaalde voordelen. Cliënten blijven anoniem en het bespaart tijd. Een nadeel is dat niet iedereen de

moeite zal nemen de lijst in te vullen en op te sturen. Daarom benadrukken we de kans op het winnen van een cadeaubon na het inleveren van de vragenlijst. Dat zou de respons kunnen verhogen.

Er is overwogen naast een papieren versie ook een digitale vragenlijst te ontwikkelen. Besloten is alleen een papieren versie uit te delen. Een schriftelijke vragenlijst, persoonlijk ontvangen door de pedagogisch adviseur, zal door ouders eerder ingevuld worden dan wanneer zij de lijst later per mail zouden ontvangen. Bovendien weegt het voordeel van een digitale vragenlijst niet op tegen de tijd die nodig is om de vragenlijst digitaal te maken.

4.4 Meetinstrument

We hebben een gestandaardiseerde vragenlijst ontwikkeld die bij 2 personen (een student en een ouder) getest is (bijlage 3).

Er is overwogen een koppeling te maken met het ROTS-systeem. ROTS staat voor Registratie Opvoedbureau Telefoon en Spreekuur en is een middel om overzicht te krijgen over de cliënten van het opvoedbureau. Pedagogisch adviseurs noteren op ROTS-formulieren gegevens als aangemelde problematiek, gezinssamenstelling, leeftijd van de kinderen, de betreffende regio en of er sprake is van een doorverwijzing. Deze gegevens dienen als basis voor het jaarverslag, om beleid te maken en beleid aan te passen (<http://www.jso.nl/web/show/id=94482>).

Een koppeling met ROTS zou de vragenlijst kunnen verkorten. Echter worden de ROTS-formulieren slechts één maal per drie maanden ingevoerd in een registratiesysteem. De informatie zou dan niet op tijd beschikbaar zijn. Daarom hebben we er voor gekozen alle gegevens via de vragenlijst te verzamelen.

4.5 Werving

Deelname van ouders was geheel vrijblijvend. Bij de werving van respondenten speelden de pedagogisch adviseurs een belangrijke rol. Op 23 september 2008 vond er een brainstormbijeenkomst bij JSO, locatie Dordrecht, plaats waar naast een aantal regioconsulenten van JSO, een beleidsmedewerker van Rivas Zorggroep en een manager van GGD Zuid-Holland Zuid een aantal pedagogisch adviseurs aanwezig waren. Zij hebben meegedacht over de onderzoeksvraag en –opzet en zijn tegelijkertijd enthousiast gemaakt over het onderzoek. Dit heeft bijgedragen aan een soepele medewerking, die nodig was omdat zij tussen ons en de cliënten staan. Een verslag van de bijeenkomst is bijgevoegd als bijlage 5.

De pedagogisch adviseurs zijn van te voren schriftelijk benaderd en om medewerking gevraagd (bijlage 1). Daarna hebben zij een pakket met een brief met uitleg (bijlage 2) en tien gesloten enveloppen met daarin een vragenlijst (bijlage 3) en een brief aan de ouders (bijlage 4) ontvangen. De pedagogisch adviseurs hebben vervolgens een envelop meegeven aan hun cliënten, wanneer het laatste gesprek heeft plaatsgevonden. Alle ouders die vanaf maandag 24 november 2008 hun adviestraject nog niet afgerond hadden, maar inmiddels wel een vierde afspraak gepland hadden, kregen ook een vragenlijst mee. Een gefrankeerde antwoordenveloppe werd bijgesloten zodat de cliënt de vragenlijst aan JSO kon retourneren.

Enkel cliënten die op het moment van het onderzoek gesprekken met de pedagogisch adviseurs voerden, hebben we kunnen benaderen. Het was niet mogelijk oud-clieënten te benaderen omdat er in verband met privacy en de laagdrempeligheid van het opvoedbureau geen dossiers gevormd worden. Gegevens van oud-clieënten zijn dus onbekend.

4.6 Respons

De respons van het onderzoek heeft zorgen gebaard. Het aantal vragenlijsten dat teruggestuurd werd bleef lange tijd laag. Na een aantal weken waren er slechts elf ingevulde vragenlijsten in ons bezit. Er is toen besloten actie te ondernemen. De pedagogisch adviseurs zijn regelmatig per telefoon of e-mail benaderd en overtuigd om mee te werken aan het onderzoek. Vlak voor de kerstvakantie bleef het aantal

teruggestuurde vragenlijsten laag; er waren er twintig ontvangen. Er is toen afgesproken dat er minimaal dertig lijsten nodig zouden zijn voor de analyse. We hebben de pedagogisch adviseurs gevraagd de gegevens van cliënten die een vragenlijst mee hebben gekregen te registreren (bijlage 7). Hoewel dit haaks staat op het uitgangspunt van anonimiteit, hoopten we op deze manier contact te kunnen leggen met de cliënten. We benadrukten niets met de gegevens te doen. Van de adviseurs die het registratieformulier retourneerden hebben we de cliënten nagebeld. Bijna alle cliënten vonden het geen probleem benaderd te worden. Zij gaven aan de vragenlijst vergeten te zijn en beloofden de lijst alsnog in te vullen en op te sturen.

Bij één cliënt is de vragenlijst telefonisch afgenomen. Er is van te voren nagedacht over eventuele invloed van telefonische afname. Omdat de antwoorden van cliënt weinig tot niets verschilden met antwoorden van andere cliënten, is de vragenlijst meegenomen in de analyse.

4.7 Verwerken van gegevens

De vragenlijsten worden ingevoerd in SPSS versie 15. Met behulp van dit programma wordt de analyse uitgevoerd. De begeleiding vanuit JSO is tot 1 november 2008 in handen van Elize Lam, lid van het wetenschappelijk team van JSO. Daarna neemt Rineke Oomen, tevens lid van het wetenschappelijk team, de begeleiding over.

4.8 Relevantie

De maatschappelijke relevantie van het onderzoek is het evalueren van het in vier jaar ontstane netwerk van opvoedbureaus. De pedagogisch adviseurs zullen na afloop van het onderzoek inzicht hebben in de tevredenheid van hun cliënten. Er kunnen praktische verbeterpunten uit het onderzoek naar voren komen waar de adviseurs mee aan de slag kunnen. Dit draagt bij aan een toenemende kwaliteit van het opvoedbureau.

Daarnaast heeft JSO geconstateerd dat het onderzoek van belang kan zijn als aanbeveling richting het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), een bundeling van bestaande voorzieningen, een plek waar ouders terecht kunnen op de terreinen van jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar, opvoed- en opgroeiondersteuning (<http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=76339&ch=DEF>).

In 2011 zal elke gemeente een CJG gerealiseerd moeten hebben. Het CJG is net als het opvoedbureau laagdrempelig en biedt onder andere advies en lichte hulp. In een CJG wordt het volgende gebundeld (Factsheet Basismodel Centrum voor Jeugd en Gezin, 2008):

- A. Jeugdgezondheidszorg
Consultatiebureaus en GGD
- B. 5 WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning) –functies
 - 1. Informatie en advies
 - 2. Signalering
 - 3. Toeleiding naar hulp
 - 4. Licht pedagogische hulp
 - 5. Coördinatie van zorg , o.a. maatschappelijk werk, gezinscoaching en opvoedondersteuning
- C. Schakel met Bureau Jeugdzorg
- D. Schakel Zorg- en Adviesteams

Punt B.1, B.4 en B.5 sluiten aan bij het aanbod van de voorziening opvoedbureau. Het opvoedbureau is te linken aan de doelstelling van het CJG en zou dus een belangrijke en nuttige plaats in het CJG kunnen innemen.

5. Resultaten

5.1 Respons

Op basis van de prognose zijn er 160 vragenlijsten beschikbaar gesteld. Van de 150 door de pedagogisch adviseurs ontvangen vragenlijsten zijn er door de cliënten van het opvoedbureau 32 geretourneerd, waarvan 31 lijsten op tijd ontvangen zijn voor de analyse.

Omdat niet van alle pedagogisch adviseurs bekend is hoeveel vragenlijsten zij uitgedeeld hebben, is het precieze responspercentage onbekend. Een schatting levert op: $77,8\%:3=26\%$ of hoger. Het pakket met vragenlijsten bedoeld voor 'pedagogisch adviseur 2' uit regio Dordrecht is geretourneerd. Het juiste adres is niet bekend. Deze vragenlijsten zijn niet meegerekend in het responspercentage.

In onderstaand overzicht is aangegeven hoeveel vragenlijsten er per gemeente zijn uitgedeeld en hoeveel er daarvan door de cliënten geretourneerd zijn.

Regio Alblasserwaard Vijfheerenlanden

| <i>Opvoedspreekuur</i> | <i>Aantal uitgedeelde vragenlijsten</i> | <i>Aantal geretourneerde vragenlijsten</i> | <i>Responspercentage</i> |
|---|---|--|--------------------------|
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 1 | 8 | 2 | 25% |
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 2 | 4 | 2 | 50% |
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 3 | niet bekend | 4 | 40% of hoger |
| Rivas: pedagogisch adviseur 1 | " | 6 | 60% of hoger |
| Rivas: pedagogisch adviseur 2 | " | 3 | 30% of hoger |
| TOTAAL | niet bekend | 17 | 41% of hoger |

Regio Dordrecht

| <i>Opvoedspreekuur</i> | <i>Aantal uitgedeelde vragenlijsten</i> | <i>Aantal geretourneerde vragenlijsten</i> | <i>Responspercentage</i> |
|---|--|--|--------------------------|
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 1 | niet bekend | 0 | 0% |
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 2 | 0 (adres foutief, gehele pakket teruggezonden) | 0 | 0% |
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 3 | 3 | 1 | 33% |
| GGD Zuid-Holland Zuid: pedagogisch adviseur 4 | 1 | 0 | 0% |
| De Stromen Opmaat Groep: pedagogisch adviseur 1 | 3 | 1 | 33% |
| De Stromen Opmaat Groep: pedagogisch adviseur 2 | niet bekend | 2 | 20% |
| De Stromen Opmaat Groep: pedagogisch adviseur 3 | " | 0 | 0% |
| TOTAAL | niet bekend | 4 | 14,3% of hoger |

Regio Zuid-Hollandse Eilanden

| <i>Opvoedspreekuur</i> | <i>Aantal uitgedeelde vragenlijsten</i> | <i>Aantal geretourneerde vragenlijsten</i> | <i>Responspercentage</i> |
|---|---|--|--------------------------|
| De Stromen Opmaat Groep: pedagogisch adviseur 1 | niet bekend | 1 | 10% of hoger |
| Careyn: pedagogisch adviseur 1 | " | 6 | 60% of hoger |
| Careyn: pedagogisch adviseur 2 | " | 1 | 10% of hoger |
| Careyn: pedagogisch adviseur 3 | " | 1 | 10% of hoger |
| TOTAAL | niet bekend | 9 | 22,5% of hoger |

Op 1 vragenlijst is door cliënt het kenmerk van de pedagogisch adviseur gefingeerd, waardoor onduidelijk is van welk spreekuur cliënt gebruik heeft gemaakt.

5.2 Algemene variabelen

Aantal gesprekken die cliënten met de pedagogisch adviseur gevoerd hebben

| | |
|------------|------|
| Gemiddelde | 2,94 |
| Modus | 2 |

Hulpvraag

| <i>Soort problematiek</i> | <i>Aantal keer genoemd door cliënten</i> |
|--|--|
| Gedragsproblemen | 8 |
| Driftbuien | 7 |
| Moeder heeft zelf problemen waardoor zij de opvoeding niet aan kan | 4 |
| Slaapproblemen | 3 |
| Hyperactiviteit | 3 |
| Zindelijkheid | 3 |
| Problemen met spel | 2 |
| Puberaal gedrag | 1 |
| Eetproblemen | 1 |
| Liegen | 1 |
| Stelen | 1 |
| Spraakproblemen | 1 |
| Minderwaardigheidscomplex | 1 |
| Moeite kind te begeleiden in streven naar perfectie | 1 |

Verwijzing naar het opvoedbureau

Hoe zijn cliënten in contact gekomen met het opvoedbureau?

| | | |
|---|-------|-----------------|
| Doorverwezen door het consultatiebureau | 32,3% | 10 respondenten |
| Doorverwezen door de school van het kind | 16,1% | 5 respondenten |
| Doorverwezen door de huisarts | 9,7% | 3 respondenten |
| Gelezen op internet over het opvoedbureau | 6,4% | 2 respondenten |
| Anders | 32,3% | 10 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Respondenten die de optie 'Anders' aankruisten, hebben op de kinderopvang over het opvoedbureau gehoord, wisten al van het bestaan van het opvoedbureau of verkregen informatie via een folder of poster.

Besluit om een afspraak te maken

Antwoord op de stelling 'Ik heb lang gewacht met mijn besluit een afspraak te maken met de pedagogisch adviseur':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 9,7% | 3 respondenten |
| Een beetje eens | 51,6% | 16 respondenten |
| Een beetje oneens | 3,2% | 1 respondent |
| Helemaal oneens | 35,5% | 11 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

5.3 In welke mate zijn cliënten tevreden over de organisatie van het opvoedbureau?

Telefonische bereikbaarheid

| | | |
|----------|-------|-----------------|
| Goed | 67,7% | 21 respondenten |
| Redelijk | 12,9% | 4 respondenten |
| Slecht | 6,5% | 2 respondenten |
| Missing | 12,9% | 4 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Wachttijd

Hoelang moeten cliënten wachten op een eerste gesprek nadat zij telefonisch contact zochten met het opvoedbureau?

| | | |
|---------------------------|-------|-----------------|
| Een paar dagen tot 1 week | 22,6% | 7 respondenten |
| 1 tot 2 weken | 45,2% | 14 respondenten |
| 2 tot 3 weken | 9,7% | 3 respondenten |
| 3 weken of langer | 19,4% | 6 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Wat vinden cliënten van de lengte van deze wachttijd?

| | | |
|----------|-------|-----------------|
| Goed | 67,7% | 21 respondenten |
| Redelijk | 12,9% | 4 respondenten |
| Slecht | 6,5% | 2 respondenten |
| Missing | 12,9% | 4 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Locatie van het opvoedbureau

Waar heeft het gesprek met de pedagogisch adviseur plaatsgevonden?

| | | |
|---|-------|-----------------|
| Op het kantoor van het opvoedbureau | 64,5% | 20 respondenten |
| Bij cliënt thuis | 22,6% | 7 respondenten |
| Zowel op het kantoor als bij cliënt thuis | 9,7% | 3 respondenten |
| Per telefoon | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Wat vinden cliënten van de afstand tussen het woonadres en de locatie van het opvoedbureau?
Cliënten die thuis of telefonisch contact gehad hebben met de pedagogisch adviseur, zijn niet meegerekend.

| | | |
|----------|-------|-----------------|
| Goed | 95,7% | 2 respondenten |
| Redelijk | 3,2% | 1 respondent |
| Slecht | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 23 respondenten |

Wat vinden cliënten van de ruimte waarin het gesprek met de pedagogisch adviseur gevoerd wordt?

Clënten die thuis of telefonisch contact gehad hebben met de pedagogisch adviseur, zijn niet meegerekend.

| | | |
|----------|------|-----------------|
| Goed | 87% | 20 respondenten |
| Redelijk | 13% | 3 respondenten |
| Slecht | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 23 respondenten |

Openingstijden

Wat vinden cliënten van de openingstijden van het opvoedbureau?

| | | |
|----------|-------|-----------------|
| Goed | 71% | 22 respondenten |
| Redelijk | 16,1% | 5 respondenten |
| Slecht | 0% | 0 respondenten |
| Missing | 12,9% | 4 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Vinden cliënten dat het opvoedbureau 's avonds geopend zou moeten zijn?

| | | |
|---------|-------|-----------------|
| Ja | 32,2% | 10 respondenten |
| Nee | 61,3% | 19 respondenten |
| Missing | 6,5% | 2 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Informatieverstrekking

Hebben cliënten in het eerste gesprek met de pedagogisch adviseur informatie verkregen over de werking van het opvoedbureau?

| | | |
|---------|-------|-----------------|
| Ja | 80,6% | 25 respondenten |
| Nee | 12,9% | 4 respondenten |
| Missing | 6,5% | 2 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Wat vinden cliënten van deze informatie?

Clënten die geen informatie over de werking van het opvoedbureau verkregen hebben, zijn niet meegerekend.

| | | |
|-----------------|------|-----------------|
| Nuttig | 92% | 23 respondenten |
| Niets aan gehad | 8% | 2 respondenten |
| Totaal | 100% | 25 respondenten |

Aantal en duur van gesprekken

Clënten kunnen 6 gesprekken van 45 minuten voeren.

Wat vinden cliënten van het aantal gesprekken dat zij kunnen voeren?

| | | |
|-----------|-------|-----------------|
| Goed | 83,9% | 26 respondenten |
| Te weinig | 6,5% | 2 respondenten |
| Missing | 9,7% | 3 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Wat vinden cliënten van de tijd die de pedagogisch adviseur per gesprek neemt?

| | | |
|-----------|------|-----------------|
| Goed | 100% | 31 respondenten |
| Te weinig | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Anonimiteit

Wat vinden cliënten er van dat de pedagogisch adviseur niets over hun situatie in een dossier opschrijft?

| | | |
|----------------|-------|-----------------|
| Prettig | 35,5% | 11 respondenten |
| Maakt niet uit | 51% | 16 respondenten |
| Vervelend | 9,7% | 3 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Antwoord op de stelling 'Ik vind het belangrijk dat het opvoedbureau op een plek is waar ik weinig bekenden tegenkom':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 6,5% | 2 respondenten |
| Een beetje eens | 22,6% | 7 respondenten |
| Een beetje oneens | 32,3% | 10 respondenten |
| Helemaal oneens | 35,5% | 11 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

5.4 In welke mate zijn cliënten tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs?

Op gemak gesteld worden

Antwoord op de stelling 'Ik voelde mij tijdens het eerste gesprek op mijn gemak gesteld door de pedagogisch adviseur':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 83,9% | 26 respondenten |
| Een beetje eens | 12,9% | 4 respondenten |
| Een beetje oneens | 3,2% | 1 respondent |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Serius genomen worden

Antwoord op de stelling 'Ik voelde mij tijdens het eerste gesprek serieus genomen door de pedagogisch adviseur':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 96,8% | 30 respondenten |
| Een beetje eens | 3,2% | 1 respondent |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Respect

Antwoord op de stelling 'Ik voelde mij met respect behandeld door de pedagogisch adviseur':

| | | |
|-------------------|------|-----------------|
| Helemaal eens | 100% | 31 respondenten |
| Een beetje eens | 0% | 0 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Vertrouwen

Antwoord op de stelling 'Ik had vertrouwen in de pedagogisch adviseur':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 93,5% | 29 respondenten |
| Een beetje eens | 6,5% | 2 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Advies van de pedagogisch adviseur

Antwoord op de stelling 'De pedagogisch adviseur gaf mij bruikbare tips en/of advies':

| | | |
|-------------------|------|-----------------|
| Helemaal eens | 100% | 31 respondenten |
| Een beetje eens | 0% | 0 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Antwoord op de stelling 'De pedagogisch adviseur gaf mij informatie die begrijpelijk was':

| | | |
|-------------------|------|-----------------|
| Helemaal eens | 100% | 31 respondenten |
| Een beetje eens | 0% | 0 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

5.5 In welke mate zijn cliënten tevreden over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseurs?

Hanteerbaarheid van de opvoeding

Antwoord op de stelling 'Na de gesprekken op het opvoedbureau kon ik de problemen in de opvoeding beter hanteren':

| | | |
|-------------------|------|-----------------|
| Helemaal eens | 71% | 22 respondenten |
| Een beetje eens | 29% | 9 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Antwoord op de stelling 'Na de gesprekken op het opvoedbureau vind ik mijzelf een beter opvoeder':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 25,8% | 8 respondenten |
| Een beetje eens | 67,7% | 21 respondenten |
| Een beetje oneens | 3,2% | 1 respondent |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Toepassen van adviezen en tips

Antwoord op de stelling 'Na de gesprekken op het opvoedbureau heb ik de adviezen en tips van de pedagogisch adviseur toegepast':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 54,8% | 17 respondenten |
| Een beetje eens | 41,9% | 13 respondenten |
| Een beetje oneens | 0% | 0 respondenten |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Controle over het gedrag

Antwoord op de stelling 'Na de gesprekken op het opvoedbureau heb ik meer controle over het gedrag van mijn kind gekregen':

| | | |
|-------------------|-------|-----------------|
| Helemaal eens | 25,8% | 8 respondenten |
| Een beetje eens | 67,7% | 21 respondenten |
| Een beetje oneens | 3,2% | 1 respondent |
| Helemaal oneens | 0% | 0 respondenten |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

5.6 Wat is het algemene oordeel van cliënten over het opvoedbureau?

Opnieuw gebruik maken van het opvoedbureau

Zouden cliënten bij een nieuwe opvoedingsvraag nogmaals gebruik maken van het opvoedbureau?

| | | |
|--------|------|-----------------|
| Ja | 100% | 31 respondenten |
| Nee | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

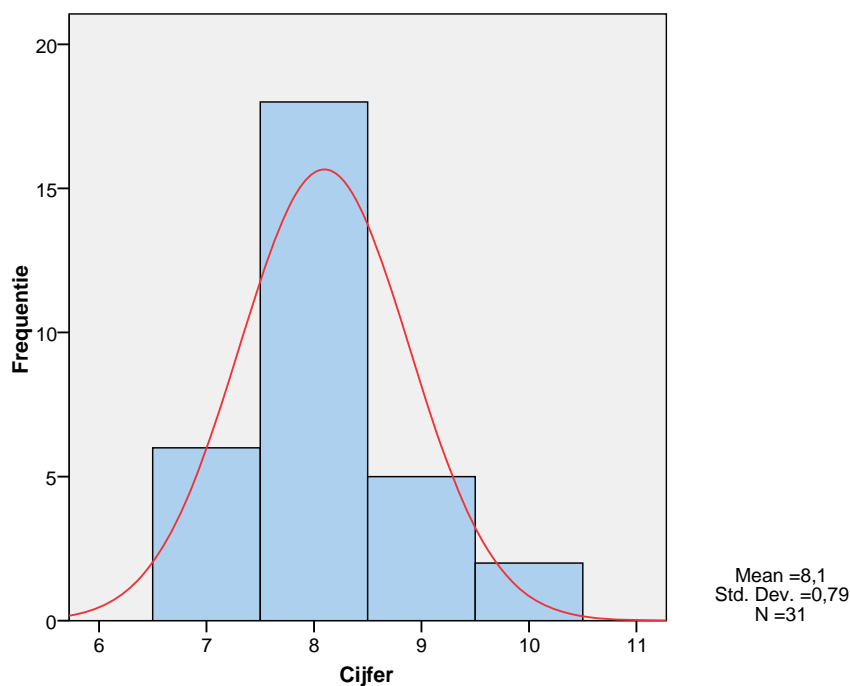
Aanrader

Raden cliënten het opvoedbureau aan anderen aan?

| | | |
|--------|------|-----------------|
| Ja | 100% | 31 respondenten |
| Nee | 0% | 0 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Rapportcijfer

Onderstaand histogram toont aan dat de respondenten het opvoedbureau waarden met een gemiddelde van 8,1, afgerond 8, met een standaarddeviatie van 0,79.



Figuur 5.6.1 Rapportcijfer opvoedbureau

Overige opmerkingen van de respondenten

Aan het einde van de vragenlijst hadden de cliënten de mogelijkheid om aanvullende informatie kwijt te kunnen. Enkele opvallende opmerkingen:

'Een leuke adviseur, zij stelt je op je gemak en geeft bruikbare tips, wij hebben er veel aan gehad.'

'Ik heb deze lijst vrij kort na mijn bezoek ingevuld en kan daarom nog niets zeggen over het effect.'

'Het is voor mij een soort tussenstation geweest, daar ik ondertussen wacht op hulp via een andere instantie waarnaar ik ben doorverwezen door mijn adviseur.'

'Ik was en ben onder de indruk van de snelheid waarmee ik door zowel het consultatie- als het opvoedbureau ben geholpen toen ik vastliep. Ik ben dankbaar voor de hulp die ik gekregen heb en geloof dat als je als ouder echt wilt, dat je nooit vast hoeft te zitten in opvoedingsproblemen. Wees gezegend in jullie werk!'

'Het was fijn om met iemand de opvoeding te bespreken en ook complimenten te krijgen.'

'Avondopening zou fijn zijn omdat ik dan makkelijker oppas kan regelen, dan hoeft mijn kind zelf niet mee. De telefonische bereikbaarheid was soms lastig. Maar ik ben heel tevreden en hoop dat het opvoedbureau meer bekendheid krijgt.'

'Ik heb er veel aan gehad, ik ging voor mijn kind maar soms gingen de gesprekken meer over mij omdat ik zelf in de knoop zat. Dat was erg fijn.'

5.7 Wat zijn de demografische gegevens van de cliënten van de opvoedbureaus in regio Zuid-Holland Zuid?

Geslacht

| | | |
|--------|-------|-----------------|
| Man | 6,5% | 2 respondenten |
| Vrouw | 93,5% | 29 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Hoogst afgeronde opleiding

| | | |
|--------------------------|-------|-----------------|
| LBO, MAVO, VMBO of MBO-1 | 29% | 9 respondenten |
| MBO-2-4, HAVO of VWO | 45,2% | 14 respondenten |
| HBO of WO | 25,8% | 8 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Regio

Op de vragenlijst is gevraagd naar de woongemeente of woonwijk van cliënt. Omdat de antwoorden zeer uiteenlopend zijn, verdelen we de gemeenten of wijken in 3 categorieën: regio Alblasserwaard Vijfheerenlanden, regio Zuid-Holland Zuid en regio Dordrecht.

| | | |
|---------------------------------|-------|-----------------|
| Alblasserwaard Vijfheerenlanden | 61,3% | 19 respondenten |
| Zuid-Hollandse Eilanden | 25,8% | 8 respondenten |
| Dordrecht | 12,9% | 4 respondenten |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Culturele achtergrond van het gezin

| | | |
|---------------------|-------|-----------------|
| Nederlands | 93,5% | 29 respondenten |
| Nederlands-Roemeens | 3,2% | 1 respondent |
| Joegoslavisch | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Geloof/religie

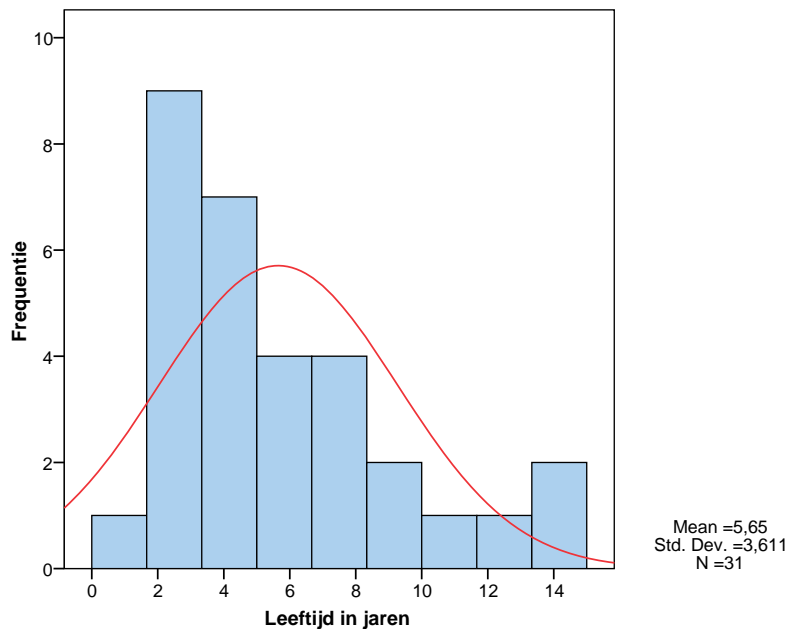
| | | |
|------------------------|-------|-----------------|
| Protestant-Christelijk | 45,2% | 14 respondenten |
| Niet gelovig | 41,9% | 13 respondenten |
| Nederlands Hervormd | 6,5% | 2 respondenten |
| Moslim | 3,2% | 1 respondent |
| Missing | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Burgerlijke staat

| | | |
|---|-------|-----------------|
| Getrouwd of samenwonend met de vader van het kind | 93,5% | 29 respondenten |
| Alleenstaand | 3,25% | 1 respondent |
| Gescheiden | 3,25% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

Leeftijd van het kind over wie contact is gezocht met het opvoedbureau

| | |
|---------------------|------------------------------|
| Gemiddelde leeftijd | 5,65 (= 5 jaar en 8 maanden) |
| Oudste kind | 15,0 |
| Jongste kind | 1,0 |



Figuur 5.7.1 Leeftijd van het kind over wie contact gezocht is

Geslacht van het kind over wie contact is gezocht met het opvoedbureau

| | | |
|------------------|-------|-----------------|
| Jongen | 67,7% | 21 respondenten |
| Meisje | 29,0% | 9 respondenten |
| Jongen en meisje | 3,2% | 1 respondent |
| Totaal | 100% | 31 respondenten |

5.8 Hoe hangen de demografische gegevens van de cliënten samen met de tevredenheid over de geboden ondersteuning van de opvoedbureaus?

We hebben overwogen te kijken naar de verschillen in tevredenheid tussen een verschillende culturele achtergrond. 93,5% van de respondenten heeft echter een Nederlandse achtergrond. Ook waren we aanvankelijk benieuwd naar de verschillen in tevredenheid tussen verschillende gezinssamenstellingen. 93,5% van de respondenten is getrouwd of woont samen met de vader van het kind, er kan dus geen onderscheid gemaakt worden op de variabele 'burgerlijke staat'.

Op de variabelen 'hoogst afgeronde opleiding' en 'geloof/religie' zijn wel verschillen gemeten. We zullen deze aan de algemene tevredenheid toetsen. Onder algemene tevredenheid vallen de variabelen 'opnieuw gebruik maken van het opvoedbureau', 'het opvoedbureau aanraden aan anderen' en 'rapportcijfer voor het opvoedbureau'. Omdat op de eerste twee variabelen enkel positief is geantwoord, toetsen we alleen het rapportcijfer aan de demografische gegevens.

Samenhang tussen algemene tevredenheid en hoogst afgeronde opleiding

Omdat we niet zeker zijn van de betrouwbaarheid van onze gegevens en de variabelen op een ratio- en nominaal niveau gemeten zijn, maken we in SPSS gebruik van een niet-parametrische toets, de Chi-kwadraattoets (Tavecchio, 1997).

SPSS geeft aan dat de p-waarde groter is dan 0.05, wat betekent dat er van geen statistisch significant effect gesproken mag worden.

Samenhang tussen algemene tevredenheid en geloof/religie

De samenhang tussen algemene tevredenheid en het geloof of de religie van het gezin waar cliënt deel van uit maakt, wordt op de zelfde wijze berekend. Ook hier wijst SPSS op geen statistisch significant effect.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Beschouwing van de respons

Hoewel 7 van de 16 pedagogisch adviseurs in Dordrecht werkzaam zijn, hebben slechts 4 cliënten uit deze regio een vragenlijst geretourneerd. Uit Alblasserwaard Vijfheerenlanden hebben 17 cliënten een vragenlijst geretourneerd en van cliënten uit de regio Zuid-Hollandse Eilanden hebben we 9 lijsten ontvangen. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek zijn dus het meest representatief voor de regio Alblasserwaard Vijfheerenlanden.

De resultaten in de totale regio zijn overwegend positief, wat doet vermoeden dat alleen tevreden cliënten gereageerd hebben.

Omdat we van de 150 vragenlijsten (aan de pedagogisch adviseurs uitgedeeld) slechts 31 lijsten van de cliënten hebben ontvangen, kunnen we geen bindende uitspraken doen. Toch hebben we conclusies getrokken over de tevredenheid van de cliënten van het opvoedbureau in Zuid-Holland Zuid.

6.2 Conclusies over algemene variabelen

Hulpvraag

De soort problematiek die door de ouders het meest genoemd werd is 'gedragsproblemen'. Gedragsproblemen omhelzen ook de verder genoemde problemen als driftbuien, puberaal gedrag, eetproblemen, liegen en hyperactiviteit. We kunnen dus concluderen dat de meeste cliënten contact opnemen met het opvoedbureau omdat zij problemen met het gedrag van hun kind ervaren.

Opvallend is dat 7 cliënten expliciet "driftbuien" noemden. Dit kan samenhangen met de leeftijd van het kind, 14 kinderen zijn tussen de 1,5 en 4 jaar, de leeftijd waarop driftbuien vaak voorkomen (Timmers-Huigens, 2004).

Laagdrempeligheid

De helft van de respondenten geeft aan 'een beetje' lang gewacht te hebben met het besluit een afspraak te maken met de pedagogisch adviseur. Dit geeft aan dat de stap om een afspraak te maken toch nog een kleine drempel vormt.

Opmerkelijk is dat de helft van de respondenten het niet uit maakt of de pedagogisch adviseur gegevens noteert in een dossier. 36% vindt het wel prettig, slechts 10% vindt het juist vervelend. De meningen zijn hier dus sterk over verdeeld. Anonimiteit is een minder belangrijke voorwaarde geworden; het hebben van opvoedingsvragen is geen taboe meer.

Verwijzing naar het opvoedbureau

De helft van de respondenten is door het consultatiebureau, de huisarts of door school naar het opvoedbureau verwezen. De andere helft is met het opvoedbureau in contact gekomen via internet, een folder of poster. Dit geeft aan dat cliënten op verschillende manieren in contact komen met het opvoedbureau, zowel door een persoonlijke doorverwijzing als door beschikbare informatie.

6.3 Beantwoording van de deelvragen

Tevredenheid over de organisatie van het opvoedbureau

De cliënten van het opvoedbureau zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie van het opvoedbureau.

De telefonische bereikbaarheid en de lengte van de wachttijd tussen het eerste telefonische contact en een afspraak op het opvoedbureau is goed.

De afstand tussen huis en het opvoedbureau en de ruimte waar cliënt met de pedagogisch adviseur gesproken heeft worden positief beoordeeld. Ook de openingstijden zijn goed hoewel opvallend is dat 35% van de respondenten aangeeft dat een avondopening van het opvoedbureau gewenst is.

Over de informatieverstrekking zijn bijna alle respondenten positief, de informatie over de werkwijze die in het eerste gesprek verstrekt wordt, is dus nuttig.

Het aantal en de duur van de gesprekken, maximaal 6 gesprekken van 45 minuten, zijn goed.

Tevredenheid over de bejegening van de pedagogisch adviseurs

De cliënten zijn erg tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs. Cliënten voelen zich erg op hun gemak bij de adviseur, voelen zich helemaal serieus genomen en met respect behandeld. Zij hebben veel vertrouwen in de pedagogisch adviseur en konden de verkregen informatie goed begrijpen.

We kunnen concluderen dat de pedagogisch adviseurs op een goede manier omgaan met hun cliënten.

Tevredenheid over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseurs

Alle respondenten kunnen de opvoeding na de gesprekken op het opvoedbureau beter hanteren en alle respondenten hebben de adviezen en tips van de pedagogisch adviseur toegepast. Ook geven alle cliënten aan na de gesprekken op het opvoedbureau meer controle over het gedrag van het kind te hebben.

We mogen concluderen dat de cliënten zeer tevreden zijn over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseur.

Algemeen oordeel over het opvoedbureau

Alle cliënten zouden bij een nieuwe opvoedingsvraag opnieuw gebruik maken van het opvoedbureau en raden het opvoedbureau aan anderen aan. De cliënten waarderen het opvoedbureau met het rapportcijfer 8. We concluderen daaruit dat cliënten over het algemeen 'tevreden tot zeer tevreden' over het opvoedbureau zijn.

Demografische gegevens van de cliënten van het opvoedbureau in regio Zuid-Holland Zuid

De vragenlijst werd bijna altijd door de moeder ingevuld, moeders bezoeken dus vaker het opvoedbureau dan vaders. Dit kan samenhangen met de openingstijden, als het opvoedbureau ook 's avonds geopend zou zijn, komen er misschien meer vaders mee.

Bijna de helft van de respondenten heeft MBO2-4, HAVO of VWO afgerond.

De meeste cliënten komen uit de regio Alblasserwaard Vijfheerenlanden. Bijna alle cliënten hebben een Nederlandse culturele achtergrond. Wat betreft het geloof is ongeveer de helft van de respondenten Protestant-Christelijk en de andere helft niet gelovig. Bijna alle respondenten zijn getrouwd of samenwonend met de vader van het kind.

De gemiddelde leeftijd van het kind over wie contact gezocht is, is 5,65 jaar en het is vaker een jongen dan een meisje.

Samenhang tussen de demografische gegevens en de tevredenheid over de geboden ondersteuning van de opvoedbureaus

Er is geen samenhang gevonden tussen een verschillende culturele achtergrond of gezinssamenstelling en de tevredenheid over het opvoedbureau. Er is wel een samenhang gevonden tussen opleiding en tevredenheid en religie en tevredenheid, maar deze samenhang is niet significant.

6.4 Beantwoording van de hoofdvraag

Op de hoofdvraag 'Wat is de mate van tevredenheid van cliënten van de opvoedbureaus in Zuid-Holland Zuid over de geboden ondersteuning en in hoeverre hangt dit samen met specifieke achtergrondkenmerken van de cliënten?' kan het volgende geantwoord worden.

Cliënten van het opvoedbureau in Zuid-Holland Zuid zijn tevreden tot zeer tevreden over de geboden ondersteuning. Er is geen significante samenhang gevonden met specifieke achtergrondkenmerken van cliënten.

6.5 Aanbevelingen voor het opvoedbureau

Hoewel het opvoedbureau in dit onderzoek erg goed uit de verf komt, zijn er een aantal verbeterpunten te noemen. Allereerst is een avondopening van het opvoedbureau door 35% van de cliënten gewenst. Een avondopening zou ook vaders de gelegenheid bieden van het opvoedbureau gebruik te maken. Daarnaast is opvallend dat het voor ongeveer de helft van de respondenten 'een beetje lastig' is om de stap te maken naar het opvoedbureau. Er zou onderzocht moeten worden hoe die drempel is te verlagen. Opmerkelijk is dat de helft van de respondenten geen problemen heeft met het vastleggen van gegevens in een dossier. Er zou onderzocht kunnen worden of het vastleggen van gegevens het werk van de pedagogische adviseurs en het doorverwijzen naar andere instellingen vergemakkelijkt.

Gezien de positieve resultaten zou het opvoedbureau in de toekomst deel uit moeten maken van het basisaanbod aan licht pedagogische hulp in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Het opvoedbureau blijkt een voorziening waar ouders over eenvoudige opvoedingsproblemen kunnen praten. Er wordt licht pedagogische hulp geboden die aansluit bij de behoefte van de ouders en het levert ouders tips op die zij goed kunnen gebruiken in de opvoeding.

6.6 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit tevredenheidsonderzoek zou ook op andere opvoedbureaus uitgevoerd kunnen worden. Er zal dan meer gefocust moeten worden op de organisatie van de werving van respondenten. In dit onderzoek is in de eerste fase geen rekening gehouden met een tegenvallende respons. In een latere fase moesten alle zeilen bijgezet worden om genoeg ingevulde vragenlijsten te ontvangen. De lage respons zou te maken kunnen hebben met de ambulante werkplek van de tussenpersonen, de pedagogisch adviseur. Het contact met de pedagogisch adviseurs was niet optimaal, het was lastig om op afstand de voortgang aan te sturen. In eventueel vervolgonderzoek zou nagedacht moeten worden over een andere manier om cliënten van het opvoedbureau te bereiken. Ook verdient het goed bijhouden van het aantal uitgedeelde vragenlijsten een aanbeveling, zodat het responspercentage berekend kan worden.

7. Literatuurlijst

Blokland, G.C. (2005). *Over opvoeden gesproken: methodiekboek pedagogisch adviseren*. Utrecht: NIZW Jeugd.

Burggraaff-Huiskes, M. (2007). *Opvoedingsondersteuning als bijzondere vorm van preventie*. Bussem: Coutinho.

Caris, G.J. (1997). *Laten praten: Een onderzoek naar opvoedingsondersteuning op het consultatiebureau*. Utrecht: SWP.

Habekothé, H.T. (1995). *Opvoedingsproblemen op het consultatiebureau onderkennen en adviseren*. Delft: Delftse Universitaire Press.

Hermanns, J. (1992). 'Opvoedingsondersteuning', in: A. Hol (red.) *Opvoedingsondersteuning* (pp. 66-72). Utrecht: SWP.

Kousemaker, N.P.J. en D. Timmers-Huigens (1985). 'Pedagogische hulpverlening in de eerste lijn; primaire ambulante jeughulpverlening in pedagogisch perspectief'. Tijdschrift voor Orthopedagogiek, XXIV, p. 549-565.

Oomen, R. (2004). *Werkboek opvoedbureaus: een praktische handleiding*. Gouda: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding.

Tavecchio, L.W.C., & Hoogewij, J. (1997). Oefenboek *Statistiek. Methoden en technieken*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Timmers-Huigens, D. (2004). *Opvoeden praktisch bekeken*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Van Egten, C., Zeijl, E., De Hoog, S, Nankoe, C. & Petronia, E. (2008). *Opvoeding en opvoedingsondersteuning*. Den Haag: E-Quality, 2008.

Van Staalduinen, I. (2004). *Verslag Tevredenheidsonderzoek bij de opvoedbureaus in Zuid-Holland*. Gouda: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding.

Geraadpleegde internetbronnen:

Factsheet Basismodel Centrum Jeugd en Gezin (2008), opgesteld door Jeugd en Gezin samen met VNG, IPO, GGD Nederland, Actiz en de MO-groep: <http://www.jeugdengezin.nl/folders/2007/factsheet-centrum-voor-jeugd-en-gezin.asp>, 16 februari 2009.

<http://www.jsn.nl/web/show/id=47496/contentid=340>, 13 februari 2009.

<http://www.jsn.nl/web/show/id=94482>, 13 februari 2009.

<http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=76339&ch=DEF>, 9 januari 2009.

8. Bijlagen

| | |
|---|----|
| Bijlage 1: Vooraankondiging van het tevredenheidsonderzoek aan de pedagogisch adviseurs | 29 |
| Bijlage 2: Uitleg aan de pedagogisch adviseurs over het meegeven van de vragenlijsten | 30 |
| Bijlage 3: Vragenlijst | 31 |
| Bijlage 4: Uitleg over vragenlijst aan de ouders | 38 |
| Bijlage 5: Verslag van de brainstormbijeenkomst in Dordrecht, 23 september 2008 | 39 |
| Bijlage 6: Brief aan ouders die een cadeaubon gewonnen hebben | 43 |
| Bijlage 7: Lijst voor pedagogisch adviseurs om uitgedeelde vragenlijsten te registreren | 44 |

Bijlage 1

Gouda, 25 september 2008

Betreft: vooraankondiging tevredenheidsonderzoek

Beste pedagogisch adviseur(s),

Zoals u misschien intussen begrepen heeft, wordt door het wetenschappelijk team van JSO een tevredenheidsonderzoek voorbereid onder cliënten van de opvoedbureaus in Zuid-Holland Zuid. Dit onderzoek zal dit najaar plaatsvinden onder ouders waarmee in het 4^e kwartaal 2008 contact is (geweest).

Op 23 september 2008 zijn een aantal betrokkenen (zie bijlage) in Dordrecht bij elkaar gekomen om over de opzet van het onderzoek mee te denken. Er is toen afgesproken dat de ouder de vragenlijst ontvangt van de desbetreffende pedagogisch adviseur. De vragenlijst wordt aan ouders gegeven:

- bij het laatste bezoek aan het opvoedbureau of
- na het vierde bezoek, indien het adviestraject niet eerder is afgerond.

We hopen dat minstens 50 ouders meedoen aan het onderzoek (respons 30%). Mocht echter blijken dat dit streven lastig haalbaar is, dan is afgesproken dat pedagogisch adviseurs cliënten uit het derde kwartaal telefonisch zullen informeren over het onderzoek. Tevens zullen zij de adresgegevens navragen zodat, mocht men belangstelling hebben om mee te werken, er een vragenlijst door mij aan de ouders toegestuurd kan worden.

In week 41 a.s. ontvangt uw opvoedbureau circa 40 tot 60 vragenlijsten. Bij de vragenlijsten zal ik een instructieformulier toevoegen waarin u geïnformeerd wordt over de werkwijze van een en ander.

Mocht u nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met mij op. Alvast heel erg bedankt voor uw medewerking aan het onderzoek, dat hopelijk een mooi resultaat voor uw opvoedbureau zal opleveren.

Met vriendelijke groeten,

Eefje van den Steenhoven
Student Wetenschappelijk Team JSO
E: studentwt@jso.nl
T: 0182 54 78 88
(aanwezig op ma, di, do)

Bijlage 2

Datum: 6 oktober 2008

Betreft: Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureau ZHZ

Beste pedagogisch adviseur,

Zoals toegezegd in de vooraankondiging van eind september sturen we je hierbij de vragenlijsten voor de ouders toe in verband met het tevredenheidsonderzoek naar het opvoedbureau in Zuid-Holland Zuid. We willen je het volgende vragen:

- Wil je alle ouders vanaf heden tot uiterlijk 12 december a.s. bij het laatste afrondende gesprek een envelop "Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureaus Zuid-Holland Zuid" meegeven. In de envelop zit een brief, de vragenlijst en een retourenvelop.
- Wil je alle ouders die vanaf maandag 24 november a.s. nog niet hun adviestraject hebben afgerond maar inmiddels al wel hun vierde afspraak hebben een envelop "Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureaus Zuid-Holland Zuid" meegeven.
- Wil je in verband met het verhogen van de respons a.u.b. benadrukken dat het anoniem is.
- Wil je in verband met het verhogen van de respons a.u.b. vertellen dat er onder de ouders die meewerken een aantal Rode Pluimen wordt verloot ter waarde van € 25,- per stuk (zie www.pluimen.nl).
- Zou je a.u.b. willen bijhouden hoeveel vragenlijsten je uitdeelt. Het is voor ons namelijk belangrijk om te weten hoeveel ouders daadwerkelijk benaderd zijn. Graag horen wij per e-mail begin week 51 hoeveel ouders je een vragenlijst hebt meegegeven.
- Mochten de vragenlijst opraken, laat het ons a.u.b. weten. Dan zorgen we dat je z.s.m. en aantal nieuwe enveloppen krijgt.

Heb je nog vragen, neem dan gerust contact met ons op. Alvast heel erg bedankt voor je medewerking.

Namens het wetenschappelijk team van JSO,

Eefje van den Steenhoven
Student wetenschappelijk, Gezinspedagogiek Universiteit Leiden
T: 0182 – 547 888 (ma, di, do)
E: studentwt@jso.nl

Vragenlijst Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureaus Zuid-Holland Zuid

Fijn dat u de moeite neemt om deze vragenlijst te beantwoorden. Dat verdient een pluim! Wie weet bent u binnenkort één van de winnaars van de Rode Pluim t.w.v. € 25,- (www.pluimen.nl).

Uitleg

- U kruist de antwoorden aan die voor u het meest van toepassing zijn.
- Wilt u steeds één antwoord aankruisen? (anders staat aangegeven: 'u kunt meerdere antwoorden aankruisen')
- Er zijn geen foute antwoorden mogelijk!

Inleidende vragen

U bent een:

- man
 vrouw

Hoogst afgeronde opleiding:

- lagere school of basisschool
 lbo, mavo, vmbo, mbo-1
 mbo-2-4, havo, vwo
 hbo, wo
 anders, namelijk

U woont in:

- | | | |
|---|---|---|
| <i>Regio Alblasterwaard Vijfheerenlanden</i> | <i>Regio Zuid-Hollandse Eilanden</i> | <i>Dordrecht</i> |
| <input type="checkbox"/> Giessenlanden | <input type="checkbox"/> 's Gravendeel | <input type="checkbox"/> Binnenstad |
| <input type="checkbox"/> Gorinchem | <input type="checkbox"/> Binnenmaas | <input type="checkbox"/> Crabbehof |
| <input type="checkbox"/> Graafstroom | <input type="checkbox"/> Oud-Beijerland | <input type="checkbox"/> Dubbeldam |
| <input type="checkbox"/> Hardinxveld-Giessendam | <input type="checkbox"/> Korendijk | <input type="checkbox"/> Nieuw Krispijn |
| <input type="checkbox"/> Leerdam | <input type="checkbox"/> Cromstrijen | <input type="checkbox"/> Oud Krispijn |
| <input type="checkbox"/> Liesveld | <input type="checkbox"/> Strijen | <input type="checkbox"/> Noordflank |
| <input type="checkbox"/> Sliedrecht | <input type="checkbox"/> Goedereede | <input type="checkbox"/> Reeland |
| <input type="checkbox"/> Zederik | <input type="checkbox"/> Middelharnis | <input type="checkbox"/> Staart |
| | <input type="checkbox"/> Oostflakkee | <input type="checkbox"/> Stadspolders |
| | <input type="checkbox"/> Dirksland | <input type="checkbox"/> Sterrenburg |
| | | <input type="checkbox"/> Wielwijk |

- anders, namelijk

Culturele achtergrond van uw gezin:

- Nederlands
- Marokkaans
- Turks
- Somalisch
- Antilliaans
- Surinaams
- anders, namelijk

Geloof/religie:

- niet gelovig
- Protestant-Christelijk
- Katholiek
- Moslim
- Hindoestaans
- anders, namelijk

U bent:

- alleenstaand
- getrouwd of samenwonend met de vader van het kind
- getrouwd of samenwonend met iemand anders dan de vader van het kind
- gescheiden
- anders, namelijk

Aantal thuiswonende kinderen:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 of meer

Leeftijd van het kind over wie u contact heeft gezocht met het opvoedbureau: jaar maanden

Het kind over wie u contact heeft gezocht met het opvoedbureau is een:

- jongen
- meisje

Hoeveel gesprekken heeft u dit jaar met de pedagogisch adviseur gevoerd?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 of meer

Start vragenlijst

1. Wat was de reden dat u contact heeft gezocht met het opvoedbureau? U kunt meerdere redenen noemen.

.....
.....
.....
.....
.....

2. Hoe kwam u in aanraking met het opvoedbureau? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- ik ben doorverwezen door de consultatiebureauarts of door de schoolarts
- ik ben doorverwezen door de huisarts
- ik heb er over gehoord op de school van mijn kind
- ik heb er over gehoord van kennissen/vrienden/familie
- ik heb er over gelezen op internet
- anders, namelijk

3. Hoe vindt u dat het opvoedbureau telefonisch te bereiken is?

- goed
- redelijk
- slecht

4a. Hoe lang heeft u moeten wachten op een eerste gesprek met de pedagogisch adviseur nadat u contact heeft gezocht met het opvoedbureau?

- een paar dagen tot 1 week
- 1 tot 2 weken
- 2 tot 3 weken
- 3 weken of langer

4b. Wat vindt u van deze wachttijd?

- goed
- redelijk
- slecht

5. Waar had u contact met de pedagogisch adviseur? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- op het kantoor van het opvoedbureau
- bij mij thuis → *ga naar vraag 8*
- zowel op het kantoor van het opvoedbureau als bij mij thuis
- anders, namelijk

6. Wat vindt u van de afstand tussen uw woonadres en het kantoor van het opvoedbureau?

- goed
- redelijk
- slecht

7. Wat vindt u van de kamer waar u gesproken heeft met de pedagogisch adviseur?

- goed
- redelijk
- slecht

8a. Wat vindt u van de openingstijden van het opvoedbureau?

- goed
- redelijk
- slecht

8b. Vindt u dat het opvoedbureau ook 's avonds geopend zou moeten zijn?

- ja
- nee

9a. Is in het eerste gesprek (of eerder) aan u verteld hoe het opvoedbureau werkt?

- ja → *ga naar vraag 9b*
- nee → *ga naar vraag 10*

9b. Heeft u iets aan deze informatie gehad?

- ja
- nee

10. Wat vindt u van de tijd die de pedagogisch adviseur per afspraak voor u heeft?

- goed
- te weinig
- anders, namelijk

11. Wat vindt u van het aantal gesprekken dat u met de pedagogisch adviseur kunt voeren?

- goed
- te weinig
- anders, namelijk

12. Wat vindt u ervan dat de pedagogisch adviseur niets over uw situatie in een dossier opschrijft?

- prettig
- maakt mij niet uit
- vervelend

Nu volgen een aantal stellingen. Wilt u aangeven wat u er van vindt? Slechts één antwoord is mogelijk.

13. Ik heb lang gewacht met mijn besluit een afspraak te maken met de pedagogisch adviseur

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

14. Ik vind het belangrijk dat het opvoedbureau op een plek is waar ik weinig bekenden tegenkom

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

15. Ik voelde mij tijdens het eerste gesprek op mijn gemak gesteld door de pedagogisch adviseur

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

16. Ik voelde mij serieus genomen door de pedagogisch adviseur

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

17. Ik voelde mij met respect behandeld door de pedagogisch adviseur

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

18. Ik had vertrouwen in de pedagogisch adviseur

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

19. De pedagogisch adviseur gaf mij bruikbare tips en/of advies

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

20. De pedagogisch adviseur gaf mij informatie die begrijpelijk was

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

21. Na de gesprekken op het opvoedbureau kon ik problemen in de opvoeding beter hanteren

- helemaal eens
- een beetje eens
- een beetje oneens
- helemaal oneens

Heeft u na het invullen van de vragenlijst nog aanvullende informatie die u kwijt wilt, dan kunt u dat hieronder opschrijven.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wilt u meeloten naar één van de Pluimen? Vul dan uw telefoonnummer of e-mailadres in.

Telefoon:

E-mail:

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 4

Datum: oktober 2008

Betreft: Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureau ZHZ

Beste ouder,

Fijn dat u tijd wilt nemen om deze brief te lezen. We willen u graag het volgende vertellen. Al een aantal jaar is in de regio Zuid-Holland Zuid het opvoedbureau actief. U heeft daar als ouder kort geleden gebruik van gemaakt (of doet dit nog steeds). De organisaties die bij het opvoedbureau samenwerken zijn erg benieuwd hoe u de hulp vanuit het opvoedbureau heeft ervaren. Er is daarom aan JSO, expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding, gevraagd om daarnaar onderzoek te doen. De uitkomsten van het onderzoek zal het opvoedbureau helpen om nog beter in te spelen op toekomstige vragen van ouders.

Voor dit onderzoek is een vragenlijst gemaakt, die u in deze envelop vindt. Alle ouders die de laatste maanden in de regio Zuid-Holland Zuid contact hebben gehad met het opvoedbureau krijgen deze vragenlijst. Omdat we ook benieuwd zijn naar uw mening, willen we u vragen deze vragenlijst in te vullen. Het onderzoek is volledig anoniem, u hoeft dus nergens uw naam te noemen.

Omdat we begrijpen dat het meedoen aan het onderzoek u tijd kost, zal onder de deelnemers een aantal Rode Pluimen ter waarde van € 25,- verloot worden.

Deze waardebon kunt u besteden aan allerlei leuke dingen met of zonder uw kinderen (zie www.pluimen.nl). Mocht u mee willen dingen naar een van de Pluimen, vult u dan uw telefoonnummer of e-mailadres in op de laatste bladzijde van de vragenlijst.

Wilt u a.u.b. de vragenlijst uiterlijk 2 weken na ontvangst terugsturen in de bijgevoegde envelop? U hoeft geen postzegel te plakken. De uiterste inzenddatum is 29 december 2008.

Heeft u nog vragen, neem dan gerust contact met ons op. Alvast heel erg bedankt voor uw medewerking.

Namens het wetenschappelijk team van JSO,

Eefje van den Steenhoven
Student wetenschappelijk, Gezinspedagogiek Universiteit Leiden
T: 0182 – 547 888 (ma, di, do)
E: studentwt@jso.nl

Bijlage 5

Verslag Brainstorm Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureaus Zuid-Holland Zuid

JSO Dordrecht 23 september 2008

Eefje van den Steenhoven

Aanwezig:

| | |
|--------------------------|--|
| Yvonne van Egmond | regioconsulent Dordrecht |
| Patty de Koster | pedagogisch adviseur Alblasserwaard Vijfheerenlanden |
| Anouska Celie | pedagogisch adviseur Alblasserwaard Vijfheerenlanden |
| Elles van Hoorne | pedagogisch adviseur Alblasserwaard Vijfheerenlanden |
| Sjanie de Vos | manager JGZ bij GGD Zuid-Holland Zuid |
| Angela Hegeman | beleidsmedewerker Rivas (Alblasserwaard Vijfheerenlanden) en voorheen als manager betrokken bij het opvoedbureau |
| Astrid Buitelaar | coördinator en ped. adviseur van het opvoedbureau op de Zuid-Hollandse eilanden |
| Marion de Fouw | pedagogisch adviseur (outreaching) |
| Sandra Krämer | regioconsulent Dordrecht |
| Elize Lam | wetenschappelijk medewerker JSO |
| Marlies de Kok | regioconsulent Dordrecht |
| Eefje van den Steenhoven | student wetenschappelijk team (Gezinspedagogiek aan de Universiteit van Leiden) |

1. Welkom en inleiding

Marlies vertelt dat tevredenheid is een ruim begrip is. Cliënten van opvoedbureaus kunnen bijvoorbeeld tevreden zijn over de bejegening, over de relatie die zij met een pedagogisch adviseur hebben. Maar er zijn talloze andere punten die tevredenheid kunnen meten. De bijeenkomst op het kantoor van JSO in Dordrecht biedt de gelegenheid te brainstormen over het tevredenheidsonderzoek dat door het wetenschappelijk team van JSO uitgevoerd zal worden. Managers, uitvoerenden en gemeenten krijgen de kans mee te denken over het onderzoek. Helaas zijn genodigden van de gemeente verhinderd.

Een aantal jaar geleden heeft de provincie Zuid-Holland besloten dat er veel opvoedbureaus moesten komen. Regio Zuid-Holland Zuid liep wat achter en daarom kreeg JSO subsidie om voor een dekkend netwerk van opvoedbureaus zorg te dragen. Tijdens het schrijven van de subsidieaanvraag bedacht Marlies de Kok dat een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten van het opvoedbureau een mooie afsluiting zou zijn. Nu er een dekkend netwerk van opvoedbureaus gerealiseerd is, is het tijd het onderzoek uit te voeren.

2. Brainstorm

Input van genodigden:

- Kunnen ouders het opvoedbureau vinden? (ped. adv.)
- Hoe functioneert de zorglijn, kunnen ouders makkelijk een afspraak maken? (ped. adv.)
- Weten ouders van het bestaan van het opvoedbureau? (ped. adv.)
- Wat is voor ouders de aanleiding het opvoedbureau te bezoeken? (manager)
- Zouden ouders het opvoedbureau aan anderen aanbevelen? (regioconsulent)
- Hoe is de ontvangst op het opvoedbureau? (ped. adv.) Geldt niet voor pedagogisch adviseurs die outreachend werken.

- Wat vinden ouders van de locatie, door wie kunnen zij er gezien worden en is dat plezierig, is de locatie laagdrempelig genoeg of moet de ouder de anonimiteit opgeven? (beleidsmedewerker)
- Is het opvoedbureau makkelijk bereikbaar? (een groot gebied is bijvoorbeeld Zuid-Hollandse eilanden). (ped. adv.)
- Wordt de stap naar het opvoedbureau als moeilijk ervaren? (ped. adv.)
- Hoe lang wachten ouders met het stappen naar het opvoedbureau? Soms komen ouders te laat. (ped. adv.)
- Zijn alle mogelijkheden als e-mail, telefoon en huisbezoeken bekend en helpt dit drempelverlagend? (ped. adv.)
- Wanneer zijn ouders tevreden, als zij zich gehoord voelen? (regioconsulent)
- Nemen cliënten de pedagogisch adviseurs serieus, ook al is het kosteloos? (ped. adv.)
- Manager: 'de disciplines van de pedagogisch adviseurs verschillen per opvoedbureau. Soms worden ook medische vragen gesteld als cliënten weten dat adviseur verpleegkundige opleiding genoten heeft. Consultatiebureau stuurt daarop door.'
- In hoeverre weten cliënten hoe laagdrempelig de voorziening is, weten ouders dat het nog gaat om preventie?
- Zoeken ouders wel preventie?
- Pedagogisch adviseur: 'het CB doet vaak het preventieve deel zelf en stuurt cliënten pas door als het eigenlijk al te laat is.'
- Hoe belangrijk vinden cliënten dat er geen verslaglegging plaatsvindt? (i.v.m. digitaal kinddossier in de toekomst, Centra voor Jeugd en Gezin).
- Regioconsulent: 'zijn ouders juist tevreden omdat er geen verslag gemaakt wordt?'
- Regioconsulent: 'in CJG wordt alles geregistreerd, het is goed om vast te weten hoe ouders over het registreren denken. Zijn zij juist tevreden omdat er niets gemeld wordt of maakt het hun niet uit?'
- Wat zijn ervaringen van ouders? Voelen zij zich gehoord, geholpen? (ped. adv.)
- Hoe is de uitvoerbaarheid van het advies? (ped. adv.)
- Hebben de adviseurs respect t.o.v. geloof/culturele achtergrond? (ped. adv.)
- Is een gesprek van een uur voldoende? (ped. adv.)
- Hoe zijn de faciliteiten? Is er bijvoorbeeld speelgoed voor de kinderen aanwezig? (ped. adv.)
- Is het opvoedbureau op voldoende dagen geopend? Welke tijdstippen zijn prettig? (ped. adv.)
- Worden ouders goed doorverwezen (zowel naar ovb als op ovb naar andere instelling)? (coördinator opvoedbureaus)
- Hoe tevreden zijn cliënten uit bepaalde gemeenten? (beleidsmedewerker)
- Is de gemeente tevreden?
- Demografische gegevens die interessant zijn: leeftijd kind, cultuur, achtergrond, gemeente.
- Is er behoefte aan opvoedondersteuning op het werk? (ped. adv., regioconsulent)
- Ervaren cliënten het ovb als flexibel? (ped. adv.)
- Wat is de rol van de vader in het geheel? Had moeder graag het gesprek met de vader erbij gevoerd? Hoe is het ovb te faciliteren zodat vader ook deel kan nemen?
- Wanneer wordt het onderzoek uitgevoerd? Een week na het laatste gesprek kunnen ouders een andere mening hebben dan bijvoorbeeld twee maanden later.
- Sluiten de verwachtingen bij de verwachtingen van de gemeente aan? (managers)
- Opvoedbureau levert in feite twee diensten, themabijeenkomsten en individuele gesprekken. Wat onderzoeken?
- Verschilt de tevredenheid van ouders bij huisbezoeken t.o.v. cliënten van ovb op locatie?

3. Presentatie van twee onderzoeksvragen van Eefje van den Steenhoven

OPTIE 1

Hoofdvraag:

Wat is de mate van tevredenheid van cliënten van de opvoedbureaus in Zuid-Holland Zuid over de geboden ondersteuning en in hoeverre hangt dit samen met specifieke achtergrondkenmerken van de cliënten?

Deelvragen:

7. In welke mate zijn cliënten tevreden over de organisatie van het opvoedbureau?
8. In welke mate zijn cliënten tevreden over de bejegening van de pedagogisch adviseurs?
9. In welke mate zijn cliënten tevreden over de opbrengst van het contact met de pedagogisch adviseurs?
10. Wat is het algemene oordeel van cliënten over het opvoedbureau?
11. Wat zijn de demografische gegevens van de cliënten van de opvoedbureaus in regio Zuid-Holland Zuid?
12. Hoe hangen de demografische gegevens van de cliënten samen met de tevredenheid over de geboden ondersteuning van de opvoedbureaus?

OPTIE 2

Hoofdvraag:

Hebben de cliënten van het opvoedbureau in regio Zuid-Holland Zuid na de geboden ondersteuning zodanig kennis en inzicht verkregen dat zij zich empowered voelen als opvoeder?

Deelvragen:

1. Heeft de cliënt naar aanleiding van het adviestraject nieuwe *kennis* ontwikkeld waardoor cliënt antwoord heeft gevonden op de gestelde opvoedingsvragen en meer vertrouwen in zichzelf als opvoeder heeft verkregen?
2. Heeft de cliënt naar aanleiding van het adviestraject nieuwe *denkwijzen* verkregen waardoor cliënt antwoord heeft gevonden op de gestelde opvoedingsvragen en meer vertrouwen in zichzelf als opvoeder heeft verkregen?

4. Evalueren en input n.a.v. voorstellen

De genodigden laten een duidelijke voorkeur voor optie 1 zien. Optie 1 sluit ook het meest aan bij de punten die tijdens het brainstormen boven water zijn gekomen. Optie 2 zou in de toekomst een vervolg kunnen zijn op het tevredenheidsonderzoek.

Een beleidsmedewerker vraagt zich af of het gevoel van de pedagogisch adviseurs ernaast gelegd wordt. Zij zien misschien eerder resultaat.

Elize vraagt in hoeverre de aanwezigen het belangrijk vinden dat er een gestandaardiseerd instrument ontwikkeld wordt dat de tevredenheid van cliënten van opvoedbureaus in het land meet. Managers: kan interessant zijn op gemeenteniveau i.v.m. HKZ-keurmerk. Als het maar wel praktisch hanteerbaar is.

Looptijd van het onderzoek:

Uitvoering: laatste kwartaal 2008

Analyse en verslag: eerste en tweede kwartaal 2009

Wat betreft het benaderen van cliënten is het volgende naar voren gekomen:

- De aanwezige pedagogisch adviseurs zijn bereid mee te werken. Wanneer de vragenlijsten alleen aan het einde van een serie gesprekken uitgedeeld worden, krijgen we misschien te weinig respons. Daarom besluiten we ook na minimaal vier gesprekken een vragenlijst in te laten vullen. De pedagogisch adviseurs zijn bereid oud-clieënten (tweede en derde kwartaal 2008) op te bellen om deelname te vragen. Dit doen we alleen als de respons te laag blijft.
- Nadenken over kleine gift na invullen vragenlijst.
- Nadenken over een internetsurvey.
- De vragen moeten duidelijk zijn, nadenken over een heldere en 'gezellige' lay-out.
- Nadenken over respons van de cliënten: sturen alleen ontevreden of juist tevreden cliënten de lijst retour?
- Grove schatting bereik: 160 cliënten in het laatste kwartaal van 2008, in de gehele regio. De respons zal minimaal 30% zijn, dat zijn 48 cliënten.

Belangrijke demografische gegevens om analyse op uit te voeren:

- leeftijd van het kind
- gemeente
- culturele achtergrond
- religie/gezindte
- gezinssituatie

Uitkomsten zijn het meest interessant op gemeenteniveau, eventueel op wijkniveau (Dordrecht).

We houden in de gaten dat er geen dubbele gegevens gemeten worden. In ROTS komt al veel informatie naar voren.

Elize vraagt nog om als men nog dingen weet die het onderzoek beter doen slagen, dit te mailen naar Eefje.

Bijlage 6

Datum: 6 februari 2009

Betreft: verloting Pluim voor deelname tevredenheidsonderzoek Opvoedbureau Zuid-Holland Zuid

Beste ouder,

Een tijdje geleden heeft u een vragenlijst ingevuld voor het tevredenheidsonderzoek naar het opvoedbureau. Dit onderzoek is inmiddels mede dankzij u afgerond.

Zoals we op de vragenlijst hebben aangekondigd verloten we onder de deelnemers vijf Rode Pluimen t.w.v. € 25,00. U bent één van de winnaars en treft hierbij een Pluim aan. Deze waardebon kunt u besteden aan allerlei leuke dingen met of zonder uw kinderen (zie www.pluimen.nl).

Nogmaals bedankt voor uw medewerking en veel plezier met uw Pluim!

Namens het Wetenschappelijk Team van JSO,

Eefje van den Steenhoven
Student Wetenschappelijk Team, Gezinspedagogiek Universiteit Leiden
E: studentWT@jso.nl

Bijlage 7

Tevredenheidsonderzoek Opvoedbureau Zuid-Holland Zuid

Administratie van aan cliënten uitgedeelde vragenlijsten

Naam pedagogisch adviseur:

Opvoedbureau:

| | Datum vragenlijst meegegeven | Naam cliënt | Telefoonnummer cliënt |
|----|------------------------------|-------------|-----------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

NB. Naam en telefoonnummer van cliënt worden enkel gebruikt om na te bellen bij een laag respons. De gegevens zullen daarna vernietigd worden.

Dit formulier graag vóór de kerstvakantie retourneren aan Eefje van den Steenhoven.

Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda

E: studentWT@jso.nl