



Waardering CJG Alblasserdam

De eigen kracht en de website in beeld.

Hoe waarderen Alblasserdamse ouders de website www.cjgalblasserdam.nl? En, in hoeverre lossen deze ouders opvoedproblemen zelf en met behulp van hun eigen netwerk op? In deze factsheet presenteren wij, Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD), de resultaten van ons onderzoek naar de waardering van de website www.cjgalblasserdam.nl en de sterkte van het eigen netwerk van Alblasserdamse ouders.

Inhoud:

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Eigen kracht
3. Bekendheid
4. Website

Centrum voor Jeugd en Gezin

Sinds 2011 heeft iedere gemeente in Nederland een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Het CJG moet dienen als eerste toegangspoort voor vragen over opvoeden en opgroeien. Het CJG is in Alblasserdam te vinden in De Alblashof. Op dinsdag van 13.30 tot 14.30 uur kunnen ouders met hun vragen terecht op een spreekuur van een opvoeddeskundige. Tevens is het CJG telefonisch bereikbaar en is er de website www.cjgalblasserdam.nl. De website is een informatiebron voor jeugd- en gezinszaken. Daarnaast biedt de website een actuele sociale kaart voor hulpverleners en vrijwilligers rond jeugd- en gezinszaken.

Deze factsheet biedt inzicht in hoe de bezoekers de website waarderen, en wat volgens de bezoekers goed is aan de website en wat beter kan. Daarnaast maakt dit onderzoek inzichtelijk hoe sterk het eigen netwerk van Alblasserdamse ouders is als het gaat om opvoeden en opgroeien. Het is namelijk mogelijk dat de bekendheid van www.cjgalblasserdam.nl groot is, maar het gebruik laag.

Respons

Alblasserdam kent 2.728 huishoudens met kinderen (van 0 t/m 22 jaar). We hebben 1.400 Alblasserdamse ouders met thuiswonende kinderen tot en met 22 jaar (doelgroep van het CJG) benaderd. Uiteindelijk hebben 450 ouders gereageerd, een respons van 32%.

1 Conclusies en aanbevelingen

Weinig Alblasserdamse ouders (12%) zeggen (soms) problemen bij de opvoeding van hun kind te ervaren. Iets meer dan vier op de tien ouders zeggen wel eens vragen of behoefte aan tips te hebben. Deze vragen/problemen leggen ouders het liefst voor in 'eigen kring'. Ook probeert 22% van alle ouders problemen (eerst) zelf op te lossen. Met vragen of problemen gaan ouders dus niet snel naar professionele hulpverlening. De school, de huisarts en het consultatiebureau worden ingeschakeld nadat ouders er binnen hun eigen netwerk niet meer uitkomen. Professionele hulpverlening gericht op de opvoeding zoals Bureau Jeugdzorg of onderdelen van het CJG worden maar mondjesmaat ingeschakeld. Echter ouders die echt problemen ervaren stappen juist sneller naar professionele hulpverlening en proberen problemen minder vaak binnen de eigen kring op te lossen.

Het bereik onder ouders is redelijk. Zeker als het aandeel ouders met vragen of problemen behoorlijk laag is. Eén derde heeft wel eens gehoord van het CJG. De verschillende onderdelen van het CJG zijn wat minder bekend. Ouders met problemen zijn evenmin bekend met de verschillende onderdelen. Ook de website is voor velen onbekend en wordt weinig bezocht. De meesten hebben de website niet bekeken omdat zij geen vragen of problemen hebben. Ook zegt meer dan een kwart dat ze hun vragen of problemen op een andere manier hebben opgelost. Desgevraagd zeggen ouders indien nodig wel de website in de toekomst wel te bezoeken.

Indien het CJG 'lichte opvoedondersteuning' wil bieden aan diegenen die soms behoefte hebben aan tips dan is de bekendheid redelijk laag. Een mogelijke verklaring is dat ouders er gewoonweg geen behoefte aan hebben.





Ouders maken dus gebruik van hun eigen kracht om problemen en vragen over opvoeden het hoofd te bieden. Op deze manier kunnen er al veel vragen of problemen worden opgelost. De hulpverlening is voor veel ouders niet nodig. Voor degenen die het wel nodig hebben zou een overzicht met hulpverleningsinstanties een goede aanvulling zijn. Deze is echter momenteel al op de website te vinden, maar kennelijk nog onvoldoende bekend.

2 Eigen kracht

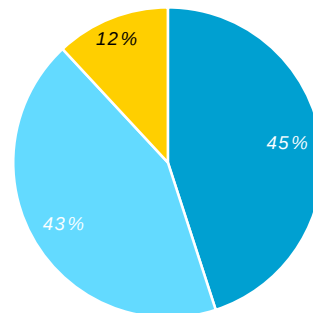
Slechts een klein deel van de Alblasserdamse ouders (12%) geeft aan (soms) problemen te ervaren. Vier op de tien Alblasserdamse ouders geven aan wel een behoefte te hebben aan tips of hebben kleine vragen.

Eerder onderzoek onder Zwijndrechtse ouders laat zien dat 55% van de ouders nooit vragen of problemen heeft rondom opvoeding. Drie op de tien ouders hebben wel eens vragen of behoefte aan tips. En de rest ervaart weleens problemen bij de opvoeding van hun kinderen.¹

Figuur 1 Ouders met vragen of problemen rondom de opvoeding



- (bijna) nooit vragen of problemen
- wel eens kleine vragen en behoefte aan tips
- ervaar (soms) problemen



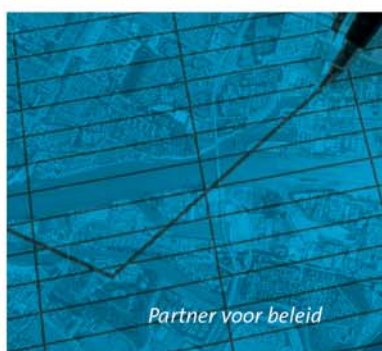
Eén op de twintig ouders die wel eens vragen of problemen hebben zeggen dat ze problemen zelf oplossen zonder enige hulp van anderen. Bijna twee op de tien ouders geven aan hun problemen eerst zelf op te lossen maar daarna toch bij anderen aan te kloppen. Echter de meeste ouders leggen hun vragen of problemen voor aan familie en vrienden (figuur 2). Ongeveer de helft (49%) gaat ook met deze vragen naar andere ouders. Het 'eigen netwerk' is dus erg belangrijk. Meer formele mogelijkheden zoals de leraar op school (30%), de huisarts (25%) en het consultatiebureau (21%) zijn beduidend minder populair bij ouders met vragen. Andere hulpverlening (meer specifiek gericht op de opvoeding) wordt maar mondjesmaat benaderd. Bijna een op de vijf ouders (17%) gaf aan met de vragen ergens 'anders' heen te gaan. Hierbij werden vooral Eleos (geestelijke gezondheidszorg) en internet genoemd.



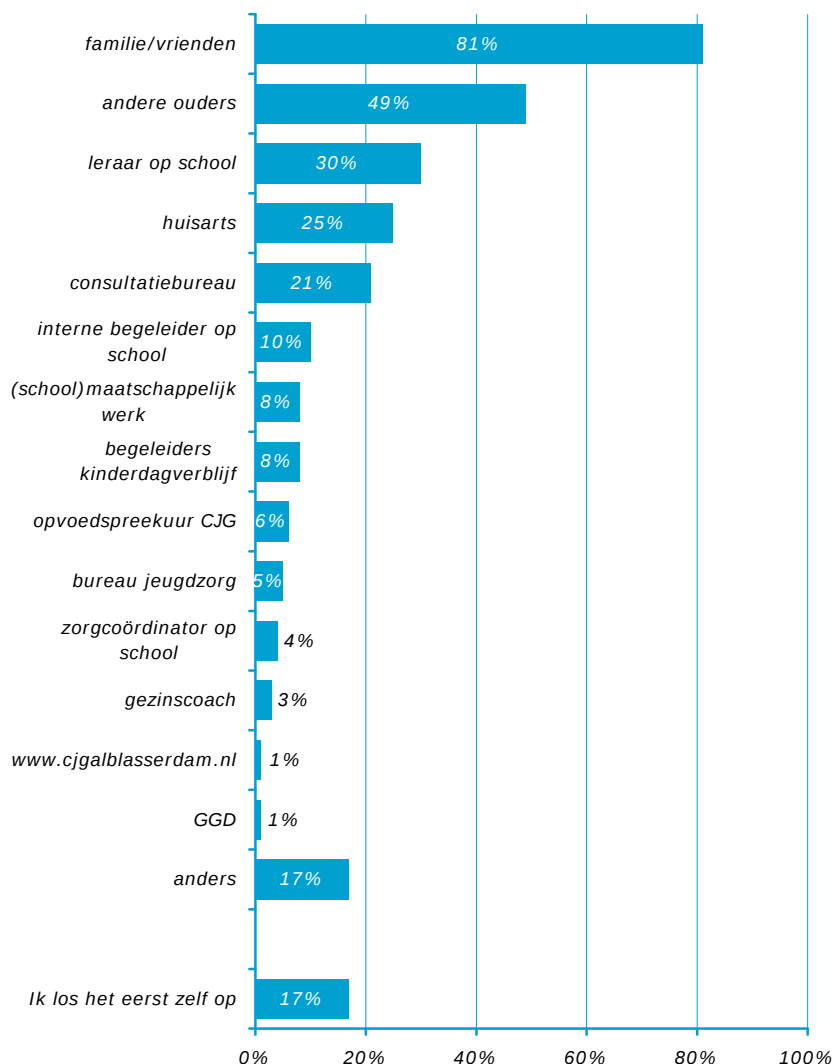
¹ Verkade, D.M. & Aa, B.J.M. van der (2010). Centrum voor Jeugd en Gezin in Zwijndrecht. Onderzoekcentrum Drechtsteden



Het versterken van de **eigen kracht** van kinderen, ouders en hun omgeving is een belangrijke prioriteit in het Nederlandse jeugdbeleid. Het uitgangspunt is dat kinderen en ouders over sterke kanten en een sociaal netwerk beschikken, waarmee ze grip kunnen houden op hun leven (NJI, 2010).



Figuur 2 Overzicht waar ouders met problemen heen gaan



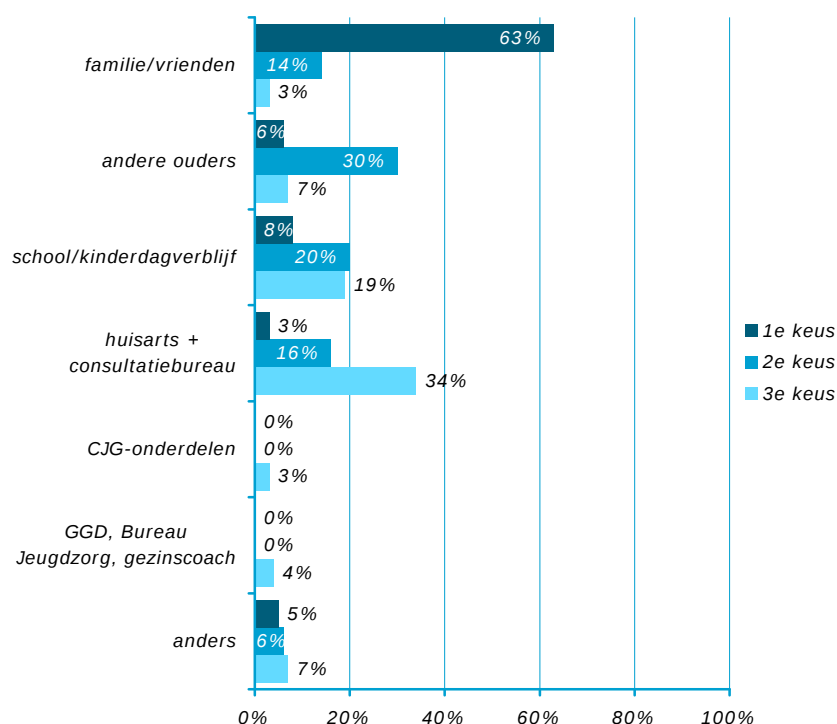
Toelichting: Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. % ouders dat weleens vragen of problemen heeft bij de opvoeding.

In navolging hebben we ouders gevraagd waar ze eerst heen gaan met vragen en problemen en waar ze daarna heen gaan. Als ouders problemen niet zelf oplossen dan gaan ze als eerste naar familie en vrienden. Als ouders daarna nog vragen of problemen hebben dan worden andere ouders benaderd. Ook de school en het kinderdagverblijf worden dan belangrijk. Mocht dit nog geen oplossing hebben geboden dan gaan ouders naar de huisarts of consultatiebureau. Slechts enkelen gaan dan naar het CJG of Bureau Jeugdzorg of iets dergelijks.

Ouders die wel eens problemen ervaren die blijken minder vaak naar familie en vrienden te stappen in eerste instantie dan ouders die alleen behoefte hebben aan tips. Zij gaan juist vaker naar de school toe. Ook zeggen ze vaak een 'ander' traject te kiezen. Als tweede keuze gaan ze ook minder vaak naar andere ouders. Hieruit kunnen we opmaken dat ouders met meer problemen vaker naar professionele hulpverlening stappen. Dit is niet verwonderlijk, als de aard van de problemen dermate erg is zijn ouders sneller geneigd om hulp in te schakelen.



Figuur 3 Waar gaan ouders als eerste heen met problemen/vragen?



Toelichting: % ouders die wel eens vragen of problemen hebben rondom de opvoeding.

Behoeftte aan hulpverlening

Eén derde van de Alblasserdamse ouders, die wel eens vragen of problemen ervaart, geeft aan wel eens behoefte te hebben aan een gesprek met een hulpverlener over de opvoeding van hun kind. Dit zijn voornamelijk ouders die aangeven problemen te ervaren (69% tegenover 25% van de ouders die soms behoefte heeft aan tips).

Mogelijkheden voor advies en hulp

Bijna vier op de tien ouders geeft aan dat er in Alblasserdam en omgeving voldoende mogelijkheden zijn om advies en hulp te krijgen bij het opvoeden. Slechts 6% geeft aan dat dit niet zo is. Meer dan de helft (57%) van de ouders 'weet niet' of er in Alblasserdam en omgeving voldoende mogelijkheden zijn om advies en hulp te krijgen.

Weinig ouders geven aan iets te missen wat betreft de ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien in Alblasserdam (tabel 1). Iets meer dan een kwart van de ouders (27%) zegt een overzicht van instanties en de hulp die ze bieden te missen. Een telefonisch spreekuur of website wordt door 16% van de Alblasserdamse ouders gemist. Dit is opvallend aangezien er reeds een website bestaat.

Over het algemeen is er weinig verschil tussen ouders die problemen ervaren en ouders die soms alleen behoefte hebben aan tips. Alleen geven ouders, die problemen ervaren, vaker aan dat ze graag één loket willen waar ze terecht kunnen met vragen en problemen en dat ze behoefte aan ondersteuning van specifieke doelgroepen

Tabel 1 Overzicht van instanties en dienstverlening die ouders missen (%)

overzicht van instanties en de hulp die ze bieden	27%
een telefonisch spreekuur of website	16%
één loket voor alle vragen en problemen	11%
ondersteuning voor specifieke vraag of probleem	10%
ondersteuning van specifieke doelgroepen	9%
sneller geholpen worden (kortere wachlijsten)	8%
contactmogelijkheden tussen jongeren	3%
anders	5%





3 Bekendheid

Ruim een kwart van de ouders heeft wel eens gehoord van het CJG in Alblasterdam. De rest is hier niet bekend mee. Meer specifiek zien we dat het opvoedspreekuur het bekendste is. Twee op de tien Alblasterdamse ouders is hier bekend mee (tabel 2). De website en de mogelijkheid om via de website een vraag te stellen zijn het minst bekend (respectievelijk 12% en 10%).

Het gebruik is uiteraard laag gezien het aandeel dat soms vragen op problemen is en de mate waarin ouders hun problemen met behulp van hun eigen netwerk oplossen. van de ouders heeft dan ook slechts 4% de website bezocht en 3% heeft wel eens een vraag via de telefoon of via het pedagogisch spreekuur gesteld.

Het blijkt dat er weinig verschil in bekendheid is tussen ouders die problemen of vragen hebben en ouders die bijna nooit vragen of problemen hebben. Alleen de mogelijkheid om via de telefoon een opvoedvraag te stellen is bekender onder ouders die (soms) problemen ervaren, dan onder ouders die geen problemen of vragen hebben.

Tabel 2 Bekendheid met en contact via (%)

	%
bekend met...	
Opvoedspreekuur	20%
de mogelijkheid om telefonisch opvoedvraag te stellen	14%
de website	12%
de mogelijkheid om via de website een vraag te stellen	10%
contact	
website bezocht	4%
vraag via telefoon	3%
vraag via pedagogisch spreekuur	3%
vraag via website	1%

Toelichting: % van alle ouders.

4 Website

Hoe waarderen ouders de website en missen ouders iets op de website? Om de tevredenheid over de website in kaart te brengen hebben we hierover een aantal vragen gesteld. Echter weinig ouders hebben de website van het CJG bezocht. Hierdoor rapporteren we de gegevens in aantallen en geven de resultaten een indicatief beeld van de tevredenheid van de website. Omdat het indicatief is en we in aantallen rapporteren hebben we de weging hier achterwege gelaten. Een weging heeft namelijk ook effect op de aantallen.

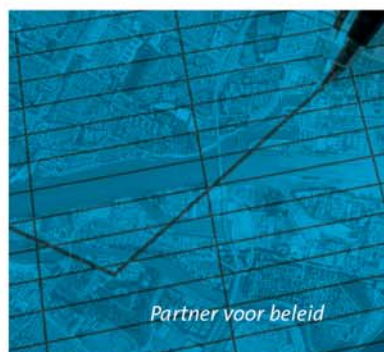
Bekendheid en gebruik

De website is nog niet echt bekend onder ouders. De meeste ouders die de website wel bezochten deden dit om te zien wat het CJG te bieden heeft en om algemene informatie op te zoeken (tabel 3).

Tabel 3 Reden om de website te bezoeken (aantallen)

	aantal
kijken wat het CJG te bieden heeft	15
algemene informatie over opvoeden	7
specifieke informatie over bepaald onderwerp	5
adres of contactpersoon van een organisatie opzoeken	3
anders	1

De meeste ouders zijn tevreden over de informatie op de website. Deze is helder en begrijpelijk. Ook zijn volgens 17 ouders de contactgegevens makkelijk te vinden en is de website ook overzichtelijk (tabel 4). De informatie kan volgens sommige ouders wel iets vollediger en uitgebreider.





Tabel 4 Stellingen over de website (aantallen)

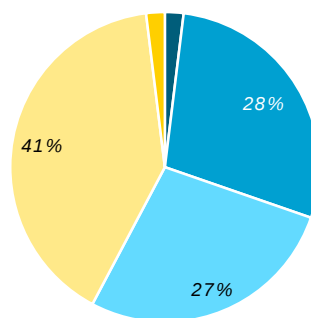
	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>weet niet</i>
<i>De informatie was makkelijk te vinden</i>	12	3	4	5
<i>De contactgegevens waren makkelijk te vinden</i>	17	1	2	5
<i>De informatie was helder en begrijpelijk</i>	20	1	3	1
<i>Ik had graag meer informatie gehad</i>	10	4	7	4
<i>De website is duidelijk en overzichtelijk</i>	17	3	1	4
<i>Ik heb iets aan de informatie</i>	11	4	5	5
<i>De informatie was volledig</i>	10	4	5	6
<i>De website is gebruiksvriendelijk</i>	15	5	1	4

Niet-gebruik

Waarom maken sommige ouders geen gebruik van de website? Zijn ze er niet mee bekend of hebben ze er geen behoefte aan? Vier op de tien hebben de website niet bekeken omdat zij geen vragen of problemen hebben. Ruim een kwart zegt dat ze niet bekend waren met de website. Eveneens een kwart zegt dat ze hun vragen of problemen op een andere manier hebben opgelost. Mogelijk hebben ouders dit binnen de 'eigen kring' gedaan.

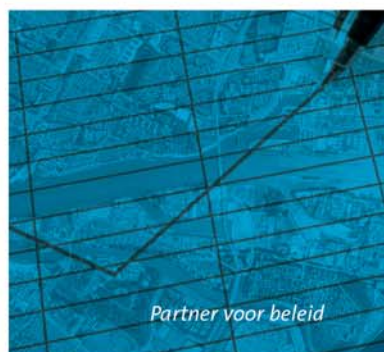
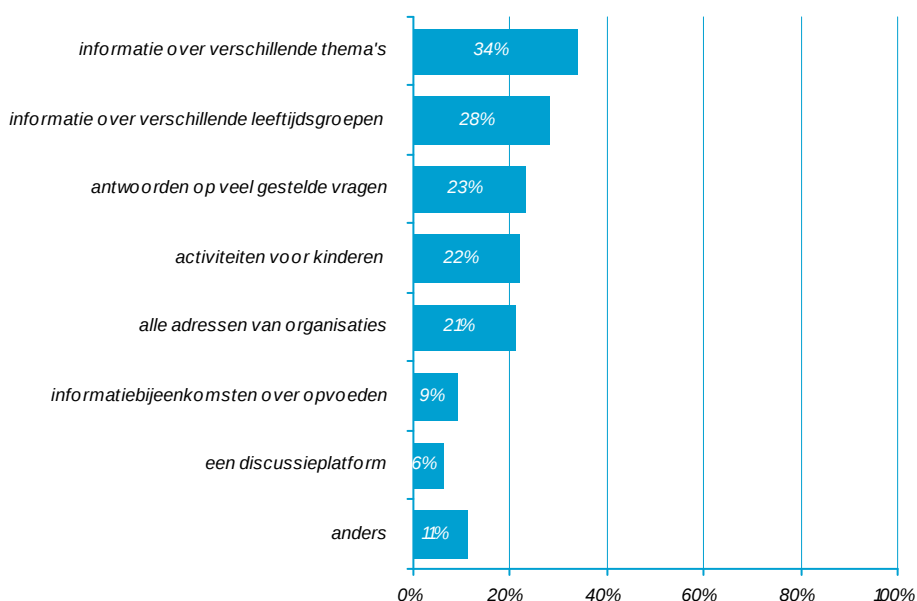
Figuur 6 Reden om website niet te bezoeken

- het was er nog niet van gekomen
- ik was er niet bekend mee
- ik heb mijn vragen/problemen op een andere manier opgelost
- ik heb geen vragen of problemen
- anders



We vroegen aan alle ouders wat zij belangrijk vinden op de website. Mochten zij ooit de website bezoeken wat willen ze dan dat erop te vinden is. De meeste ouders (34%) willen informatie over verschillende thema's zoals school, geld, geweld etc. Ook informatie voor verschillende leeftijdsgroepen vinden drie op de tien ouders belangrijk. Een discussieplatform vindt slechts 6% prettig. Dit is al eens onderdeel geweest van de website, maar was geen succes en is daarom van de website verwijderd. Dit is dus niet een onderdeel dat volgens veel ouders weer op de website te vinden moet zijn.

Figuur 7 Wat willen ouders op de website vinden?





Google Analytics is een gratis dienst van Google en verzamelt data zoals aantal bezoekers van een website zodat de beheerder van de website inzicht heeft in ondermeer de bezoekersstromen, verkeersbronnen en pagina-weergaves.



drs. M.C.A. Bakx
 drs. J.H. van Laarhoven
 augustus 2012

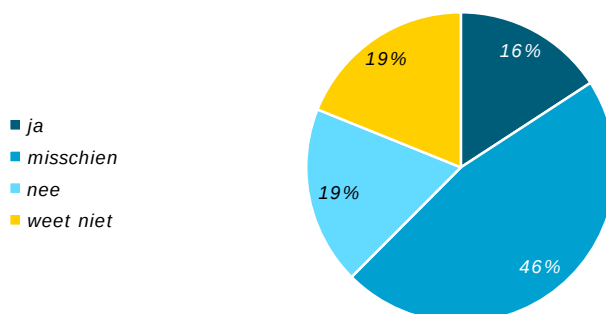
Postbus 619
 3300 AP Dordrecht
 (078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Desgevraagd, zegt 62% de website misschien nog wel eens te bezoeken. Twee op de tien zeker niet. Logischerwijs zijn het vooral ouders met vragen en problemen die zeggen de website in de toekomst nog wel eens te bezoeken. Ouders van oudere kinderen zeggen juist minder vaak de website te bezoeken. Zij hebben mogelijk wat minder behoefte aan ondersteuning gezien de leeftijd van hun kinderen.

Figuur 8 Toekomstig bezoek aan de website



Google Analytics

Met Google Analytics heeft de gemeente Alblasterdam bijgehouden hoe vaak de website wordt bezocht. Het blijkt dat in april 2012 de site door 415 unieke bezoekers is bezocht. In mei 2012 was dit 326. In totaal is de website in april 439 maal en in mei 352 maal bezocht. De tijd die men op de site doorbracht was in april bijna vijf minuten en in mei ruim vier minuten. De meeste bezoekers kwamen via een zoekmachine op de website terecht (61% in april en 69% in mei). Een kwart kwam via een doorwijziging op een andere site en de rest ging direct naar de website. Populaire zoektermen zijn 'consultatiebureau' (7% van de bezoekers in april) en CJG Alblasterdam (9% in mei).

Google Analytics laat zien dat er 415 unieke bezoekers zijn geweest in de maand april (en 326 in mei), dit is ongeveer gelijk aan het aandeel ouders dat in ons onderzoek zegt bekend te zijn met de website (het aandeel bezoekers dat zegt de website bezocht te hebben ligt in ons onderzoek wel iets lager, mogelijk is een deel van de bezoekers van de website ook hulpverlener). Het absolute aantal ouders dat de website bezoekt ligt dus behoorlijk hoog, maar relatief gezien is het maar een klein aandeel.