

The background of the cover features a stack of papers and a stack of wooden blocks on a textured surface. The papers are slightly offset, showing their edges. The wooden blocks are stacked in a way that they appear to be building up, with some blocks placed on top of others. The overall color scheme is a mix of light and dark green, with a textured, paper-like background.

# Registratie van opvoedingsondersteuning: een begin

Enkele landelijke cijfers uit 2002-2003

**REGISTRATIE VAN  
OPVOEDINGSONDERSTEUNING: EEN BEGIN  
ENKELE LANDELIJKE CIJFERS UIT 2002-2003**

**©2005 NIZW Jeugd  
Expertisecentrum  
Opvoedingsondersteuning**

**Ingrid Ligtermoet  
Toon Pennings**

Dit rapport is te bestellen bij:  
Bureau Extern  
Berenkoog 11  
1822 BH Alkmaar  
telefoon (072) 5670000  
Fax (072) 5670015  
E-mail: [bestel@extern.nl](mailto:bestel@extern.nl)  
Prijs: € 7,50

# INHOUD

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1 Registratie van opvoedingsondersteuning: knelpunten en belang</b>	<b>5</b>
Niet alles wordt geregistreerd	5
Weinig bundeling van gegevens	6
Het belang van registratie en bundeling	7
<b>2 Cijfers uit ROTS</b>	<b>10</b>
Opvoedtelefoon	11
Opvoedbureau	16
Consultatie	23
Groepswerk	26
Buurtnetwerken	29
<b>3 Meer cijfers</b>	<b>30</b>
Fona	30
Gordoncursussen	31
Moeders Informeren Moeders	31
Home-Start Nederland	31
Opstap met groepsbijeenkomsten voor ouders	32
Oudersonline	32
Themapakketten LOOPP	32
Opvoedingsreeks	33
Geboortekoffer met Omagazine	33
<b>4 Impulsen aan registratie en bundeling</b>	<b>34</b>
Geen registratie-geen geld	34
Werken aan attitude	34
Eén lokaal verzamelpunt	34

## INLEIDING

NIZW Jeugd, april 2005. De KRO belt: "We maken een themadag over opvoeding op TV. Hoeveel ouders maken gebruik van opvoedingsondersteuning?". Ons korte antwoord: "We hebben nauwelijks landelijke cijfers"...gevolgd door een wat langere uitleg over hoe dit komt. Voor de KRO was deze uitleg niet zo interessant, voor aanbieders en financiers van opvoedingsondersteuning des te meer, denken we. Daarom gaan we in dit rapport in op hoe het komt dat er nauwelijks landelijke cijfers zijn over opvoedingsondersteuning, welke cijfers er wel zijn, en hoe het beter kan. We beginnen hieronder met een korte, inleidende samenvatting van dit rapport en de vragen die centraal staan, gevolgd door een leeswijzer.

### Overzicht en inzicht

Sinds begin jaren negentig van de vorige eeuw stimuleert de landelijke overheid opvoedingsondersteuning, waarmee dit aanbod een steeds belangrijker plaats in is gaan nemen binnen het landelijke en lokale jeugdbeleid. In 2005 heeft de overheid structureel geld beschikbaar gesteld voor opvoed- en gezinsondersteuning op lokaal niveau<sup>1</sup>. Het aantal activiteiten dat lokaal onder de noemer van opvoedingsondersteuning wordt aangeboden is onder invloed van dit soort stimulerende maatregelen de laatste jaren enorm toegenomen. In een onderzoek (Hermanns en Vergeer 2002<sup>2</sup>) naar de stand van zaken in Nederlandse gemeenten werd een groot aantal activiteiten geteld op het gebied van opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering.

Tegelijkertijd is opvoedingsondersteuning als werkterrein nog steeds weinig zichtbaar en is er nog veel onduidelijk over het aanbod. Zo wordt aan de ene kant gesproken over een 'wildgroei aan projecten' en 'ouders die door de bomen het bos niet meer zien', terwijl op lokaal niveau het daadwerkelijke aanbod vaak minimaal is te noemen en bovendien nogal willekeurig lijkt. Wat is nu waar? Dat is lastig te zeggen omdat het op lokaal niveau veelal ontbreekt aan een goed overzicht van het aanbod en welke doelgroepen daarvan gebruik maken. Een gemiste kans, want dit is erg belangrijk om op basis daarvan goed beleid te ontwikkelen en de kwaliteit van opvoedingsondersteuning te kunnen verbeteren.

### Registratie en bundeling

Er is veel te zeggen over het gebrek aan overzicht en inzicht in het gebruik van opvoedingsondersteuning. Registratie is daarbij een kernbegrip dat steeds weer terug komt. Om overzicht en inzicht te krijgen moet minimaal geregistreerd worden wat wordt aangeboden en wie daarvan gebruik maakt én moeten deze gegevens vervolgens lokaal worden gebundeld. Dit is niet alleen lokaal van belang. Wanneer er overal een goed lokaal beeld is, is logischerwijs ook een goed regionaal of landelijk beeld te krijgen.

Registratie van opvoedingsondersteuning kent - net als de registratie in veel andere sectoren - duidelijk knelpunten:

- Opvoedingsondersteuning heeft veel verschijningsvormen en wordt aangeboden door veel verschillende instellingen, met als gevolg dat niet alles wordt geregistreerd.
- Het diffuse karakter van opvoedingsondersteuning werkt ook een niet altijd even nauwkeurige, consequente en structurele registratie in de hand.
- Registratie is niet verplicht.
- Registratie brengt extra kosten en met zich mee en vraagt extra tijd.
- Soms is men huiverig voor registratie omdat dit zichtbaar kan maken hoe weinig gebruik er is van het aanbod.

---

<sup>1</sup> De vier grootste steden en 47 andere geselecteerde gemeenten kunnen gebruik maken van extra geld en een ondersteuningstraject voor opvoed- en gezinsondersteuning op lokaal niveau. De extra gelden lopen op van 3,4 miljoen euro in 2004 tot vijftien miljoen euro vanaf 2007. De VWS-brochure *Impuls opvoed- en gezinsondersteuning* biedt informatie over deze regeling en is te downloaden op [www.opvoedingsondersteuning.info](http://www.opvoedingsondersteuning.info) (Beleid/Lokaalbeleid/Impuls opvoed- en gezinsondersteuning).

<sup>2</sup> Hermanns, J. en M. Vergeer. *Opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering in Nederlandse gemeenten. Stand van zaken 2002*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut, 2002

Dit neemt niet weg dat op lokaal niveau door veel instellingen vaak wél een aantal zaken wordt vastgelegd. Maar dit wordt vooral gedaan om voor de eigen instelling de resultaten zichtbaar te maken. Echter om lokaal overzicht en inzicht in gebruik te krijgen is het nodig registratiegegevens van verschillende aanbieders te bundelen. Dit gebeurt niet veel, ondermeer doordat op verschillende manieren wordt geregistreerd, wat bundeling lastig maakt.

### **Een begin**

Kortom, er is anno 2005 veel te zeggen over registratie van opvoedingsondersteuning en het is belangrijk dat genuanceerd te doen. In dit rapport gaan we daarom nader in op de volgende vragen:

- Wat maakt registratie van opvoedingsondersteuning en bundeling van gegevens lastig?
- Waarom is registratie van opvoedingsondersteuning belangrijk?
- Welke registratiegegevens zijn er wel (gebundeld/te bundelen)?
- Hoe kunnen impulsen aan registratie en bundeling van gegevens worden gegeven?

Het gaat bij beantwoording van deze vragen duidelijk om een begin. De ontwikkelingen in de praktijk de komende jaren zullen uitwijzen of een tweede rapport over registratie van opvoedingsondersteuning met een positiever verhaal en meer gebundelde registratiegegevens mogelijk is.

### **Leeswijzer**

Vanuit het perspectief van zowel aanbieders als overheden/financiers van opvoedingsondersteuning gaat hoofdstuk 1 nader in op het groeiende belang van registratie en oorzaken voor het gebrek aan registratie en bundeling van gegevens. Wie een beeld wil krijgen van wat in ieder geval wel wordt geregistreerd en te bundelen is, vindt in hoofdstuk 2 gebundelde cijfers van 2002 en 2003 uit ROTS, een NIZW-systeem voor registratie van opvoedingsondersteuningsactiviteiten. In hoofdstuk 3 zijn meer registratiegegevens opgenomen van opvoedingsondersteuningsactiviteiten, die landelijk worden geregistreerd. Voor deze beperkte cijfers is gekozen omdat het zoeken van meer gegevens van langer geleden en per gemeente of regio enorm arbeidsintensief en daarmee bijna ondoenlijk is. Vervolgens gaat hoofdstuk 4 nader in op de vraag hoe impulsen gegeven kunnen worden aan meer en betere registratie.

## **1 REGISTRATIE VAN OPVOEDINGSONDERSTEUNING: KNELPUNTEN EN BELANG**

Voordat we nader ingaan op het belang van registratie en bundeling, bekijken we eerst de knelpunten van registreren en hoe het komt dat er lokaal en landelijk geen goed overzicht van het aanbod en inzicht in het gebruik van opvoedingsondersteuning is.

### **Niet alles wordt geregistreerd**

Vooropgesteld dat er gemeenten zijn waar nauwelijks tot weinig opvoedingsondersteuning wordt aangeboden, gemeenten waar een gemiddeld aanbod is en gemeenten waar veel (extra) aanbod opvoedingsondersteuning is, geldt in het algemeen dat opvoedingsondersteuning vele verschijningsvormen heeft. Van Opvoedtelefoon, opvoedbureaus en pedagogische spreekuren, schriftelijk materiaal en websites tot programma's als Moeders Informeren Moeders (MIM) en Home-Start, laagdrempelige koffieochtenden, thema-avonden en oudercursussen. Ook bestaan er specifieke lokale initiatieven op het gebied van opvoedingsondersteuning.

Daarnaast wordt opvoedingsondersteuning door verschillende instellingen aangeboden. Voornamelijk door de jeugdgezondheidszorg (GGD-en en thuiszorginstellingen), lokale welzijnsinstellingen, maatschappelijk werk, en ook voor een klein deel nog door Bureaus Jeugdzorg. Zouden we beroepskrachten meenemen die als onderdeel van hun werk ook opvoedingsondersteuning aan ouders bieden, zoals huisartsen, leidsters in kindercentra en leerkrachten, dan is het aantal instellingen en uitvoerders dat opvoedingsondersteuning biedt nog veel groter. Daarnaast is opvoedingsondersteuning er in het ene geval voor een brede doelgroep en in het andere geval voor een specifieke doelgroep. Ook is onderscheid te maken tussen ouders en professionals als doelgroep van opvoedingsondersteuning. De variatie in vormen, instellingen, uitvoerders, doelgroepen en uitvoerders vergroot het aanbod op zichzelf, maar ook het aantal plekken waar het aanbod wordt gedaan. Dit draagt niet bij aan de overzichtelijkheid.

Veel verschijningsvormen, doelgroepen, aanbiedende instellingen, uitvoerders en locaties betekent dat er op lokaal niveau door de bank genomen redelijk wat te registreren valt door verschillende personen. Dat betekent behoorlijk wat – tijdrovend en kostbaar - werk. Gecombineerd met het feit dat registratie niet verplicht is laat men het dan soms liever achterwege. Aanbieders houden dan ook niet van ál het aanbod het gebruik bij. Welke folders en brochures zijn er bijvoorbeeld allemaal, en hoeveel gaan er jaarlijks de deur uit? Dat wordt door zeer veel instellingen niet bijgehouden. Hoe vaak is er een individueel gesprek met ouders waarin het gaat over opvoeding? Het ene opvoedbureau of spreekuur registreert dit uitgebreid, het volgende heel beperkt. Hoeveel ouders komen naar een thema-avond van de lokale welzijnsorganisatie? De ene welzijnsorganisatie eist dat dit wordt geregistreerd, de andere niet. Hetzelfde geldt voor registratie bij specifieke lokale projecten.

Ook geldt dat wat wel wordt geregistreerd, niet altijd even nauwkeurig, consequent en structureel gebeurt. En het brede, diffuse karakter van opvoedingsondersteuning kan er eveneens voor zorgen dat niet alles wat onder deze noemer gebeurt, ook zo wordt herkend en geregistreerd. Vooral in een gemeente waar al weinig opvoedingsondersteuning is en er niet zoveel aandacht voor is. Tot slot kan een reden voor niet registreren zijn dat men bang is dat dan zichtbaar wordt dat er niet zoveel van gebruik wordt gemaakt als de indruk die er is gewekt.

Dat niet alles en niet door iedereen wordt geregistreerd betekent dat er ook wél wordt geregistreerd. Tamelijk veel GGD-en en thuiszorginstellingen registreren meestal vrij consequent welke cursussen en bijeenkomsten worden aangeboden, waar deze worden gehouden en hoeveel ouders daarvan gebruik maken. Doel hiervan is meestal om in het jaarverslag aan te kunnen geven hoeveel men heeft gedaan en om te kunnen beoordelen of bepaald aanbod moet worden gecontinueerd. Voor de eigen instelling gebeurt registratie, hoewel niet altijd consequent en structureel, dus wel. Maar daarmee is er nog geen gemeentelijk of landelijk overzicht. Hiermee komen we bij het knelpunt van bundeling.

### **Weinig bundeling van registratiegegevens**

Tweede belangrijk knelpunt betreft het gebrek aan bundeling van gegevens op lokaal niveau. Om overzicht en inzicht in het gebruik van opvoedingsondersteuning te krijgen is na registratie per instelling of activiteit ook bundeling van gegevens nodig. Te beginnen op lokaal niveau, om vervolgens een regionaal en landelijk beeld te kunnen krijgen.

Bundeling gebeurt niet veel, maar net als bij registratie is het niet zo dat het nooit gebeurt. In Zuid-Holland bijvoorbeeld bundelt het Expertisecentrum Jeugd, Samenleving en Opvoeding (JSO) jaarlijks veel gegevens over opvoedingsondersteuning uit de provincie, en in de Kop van Noord-Holland doet de GGD dit voor de oudercursussen die daar worden aangeboden. En ook programma's die deel uitmaken van een landelijke structuur zoals Home-Start en MIM zorgen voor landelijke bundeling van registratiegegevens. De Landelijke Opvoedtelefoon registreert in ROTS en dit programma maakt ook bundeling van gegevens over veel lokaal aanbod mogelijk (maar niet van al het aanbod). In hoofdstuk 2 (cijfers uit ROTS) en 3 (meer cijfers) is een aantal gegevens gebundeld die vrij eenvoudig te verkrijgen waren. Dit kan een beeld geven van bepaald aanbod maar in ieder geval geen volledig overzicht en algemeen beeld van wat er lokaal, regionaal of landelijk allemaal aan opvoedingsondersteuning wordt geboden en hoeveel mensen daarvan gebruik maken.

Een belangrijke oorzaak voor het gebrek aan bundeling is dat het aanbod en gebruik van opvoedingsondersteuning door de diversiteit in aanbod en aanbieders op verschillende manieren wordt geregistreerd:

- Op interventieniveau (Home-Start, MIM).
- In ROTS (Opvoedtelefoon, Opvoedbureau, Groepswerk, Consultatie en Buurtnetwerken).
- In individuele dossiers in de Jeugdgezondheidszorg.
- Volgens door instellingen/uitvoerders zelf ontwikkelde registratiewijzen.

Meestal worden meerdere registratiewijzen tegelijkertijd gehanteerd. Zo registreren GGD en thuiszorg het groepsaanbod vaak volgens een eigen wijze, en de individuele contacten in het individueel dossier. Verschillende manieren van registreren en verschillende registratiesystemen maken bundeling lastig. Daarbij komt nog dat aanbod dat feitelijk opvoedingsondersteuning is, door de manier van registreren (bijvoorbeeld in het individuele dossier of een eigen bedachte registratiewijze) soms niet als zodanig wordt benoemd.

Een en ander betekent niet dat we pleiten voor één eenduidig registratiesysteem Dit is geen redelijke eis doordat er veel verschillende vormen van opvoedingsondersteuning zijn, geboden door veel aanbieders in verschillende sectoren (jeugdgezondheidszorg, jeugdwelzijn, jeugdzorg). Verschillende manieren van registreren maken bundeling wel lastig, maar niet onmogelijk. Het belangrijkste is dat kan worden geregistreerd, dat liefst alles ergens wordt geregistreerd en dat men zich bewust wordt van de plekken waar verschillende gegevens te halen zijn. Afstemming tussen systemen die lokaal worden gebruikt zou de efficiency wel vergroten.

Een andere oorzaak voor het gebrek aan verzameling/bundeling van registratiegegevens over opvoedingsondersteuning is dat dit evenmin verplicht is. Er is in Nederland dan ook geen instelling die de taak heeft gegevens te verzamelen/ bundelen. De enige instelling die deze taak expliciet had, de Stichting Registratie Jeugdvoorzieningen (SJRJ), is opgeheven. Daarnaast is het uiteraard zo dat wanneer in een gemeente weinig aanbod is en/of weinig wordt geregistreerd valt, er ook weinig valt te bundelen.

Om registratie een structureel en consequent onderdeel van opvoedingsondersteuning te maken, moet men er natuurlijk ook het nut van inzien. Hiermee komen we bij het belang van registratie en bundeling.

## Het belang van registratie en bundeling

Steeds meer wordt in de Nederland een klimaat geschapen waarin harde gegevens belangrijk zijn. Ook in de "zachte sector". Hier wordt steeds meer ingezien dat cijfers resultaat- en prestatie-indicatoren bieden: ijkpunten op basis waarvan men de resultaten en prestaties die men in de toekomst wil behalen kan baseren. De SMART-principes passeren regelmatig de revue: doelen moeten specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden zijn.

Registratiecijfers bieden inzicht in de uitvoering en vormen de basis voor evaluatie. Ook benchmarking is mogelijk door registratie: het vergelijken van cijfers van de ene instelling met de andere (in dezelfde of een andere sector).

Toch is het in Nederland zeker geen traditie om van aanbieders van opvoedingsondersteuning te eisen dat zij komen met harde cijfers: over het aanbod en het gebruik daarvan, en liefst ook meer (bijvoorbeeld vragen en problemen van ouders, opleiding, gezinssituatie et cetera). Toen gemeenten vanaf eind jaren '90 als regisseur van lokaal integraal jeugdbeleid werden aangewezen, werd het belang van registratie wel duidelijker een punt. Maar het daadwerkelijk doen is iets anders. Onderstaand citaat uit het boek over *Opgroeien en opvoeden in de wijk*<sup>3</sup>, een methode voor integraal jeugdbeleid, maakt dit duidelijk:

*'Lokale overheden financieren een belangrijk deel van het (basis)aanbod en de projecten in hun gemeente. Zij maken daarbij weliswaar afspraken over wat organisaties gaan doen, maar de ervaring leert dat er binnen de meeste gemeenten weinig bekend is over de vraag wat diezelfde organisaties hebben gedaan: Wie zijn er bereikt? Zijn de doelstellingen gerealiseerd? Zijn de afspraken nagekomen? Kortom, gemeenten weten wel wat ze investeren maar vaak niet wat de opbrengsten daarvan zijn.'* (Van Dijke e.a. 2003)

Huidige ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en uitvoering brengen gemeenten momenteel weer dicht bij de noodzaak van registratie. Parallel aan de nieuwe wet op de Jeugdzorg hebben gemeenten vanaf januari 2005 namelijk vijf taken gekregen<sup>4</sup>:

- informatie verstrekken aan ouders, kinderen en jeugdigen over opvoeden en opgroeien;
- signaleren van problemen door instellingen als jeugdgezondheidszorg en onderwijs;
- toegang tot het (gemeentelijk) hulpaanbod, beoordelen en toeleiden naar voorzieningen aan de hand van een 'sociale kaart' voor ouders, kinderen, jeugdigen en verwijzers;
- pedagogische hulp (advisering en lichte hulpverlening), zoals maatschappelijk werk en coachen van jongeren;
- coördineren van zorg in het gezin op lokaal niveau (gezinscoach).

In ieder geval twee hiervan richten zich op het faciliteren van aanbod aan opvoedingsondersteuning: informatie en pedagogische hulp. Als gemeenten gaan betalen voor opvoedingsondersteuning, spreekt het ook vanzelf dat zij gegevens over het aanbod willen hebben, en meer eisen gaan stellen aan registratie. Dit is ook nodig om de taken goed uit te kunnen voeren. Uit een onderzoek van Regioplan naar knelpunten voor gemeenten bij de uitvoering van de taken<sup>5</sup> in 2004, bleek echter dat gemeenten nog steeds weinig zicht hebben op resultaten en effecten van hun beleid.

Met andere woorden, verschillende nieuwe ontwikkelingen brengen gemeenten dicht bij het belang van registratie. Dit daadwerkelijk eisen en laten doen door instellingen is een tweede. In veel gemeenten zijn hierin positieve ontwikkelingen te zien: ze gaan steeds meer om cijfers vragen voordat subsidie voor nog een jaar of langer wordt toegezegd. In andere gemeenten blijft het nog liggen, omdat de stroom van ontwikkelingen rond de vijf functies alle aandacht opeist. Toch biedt het een meerwaarde om registratie gelijk in deze 'stroom' mee te nemen, juist omdat dit de basis is voor goed, passend beleid. En voor aanbieders biedt registratie de kans de kwaliteit steeds meer te verbeteren. Registratie is hiermee nooit een doel op zich maar altijd in het belang van beleids- en kwaliteitsontwikkeling.

<sup>3</sup> Dijke, van, A. e.a. *Opgroeien en opvoeden in de wijk. Een andere aanpak voor Intergraal jeugdbeleid*. Utrecht: NIZW, 2003

<sup>4</sup> Zie voor meer informatie bijvoorbeeld [www.opvoedingsondersteuning.info](http://www.opvoedingsondersteuning.info)

<sup>5</sup> Weerd, de M. en P. Krooneman, *Opvoed-, opgroei- en gezinsondersteuning in gemeenten*. Amsterdam: Regioplan, 2004

### ***Belang voor beleidsontwikkeling***

Voor de ontwikkeling van lange-termijn beleid op het gebied van opvoedingsondersteuning en voor de beoordeling en bijstelling van dit beleid, is gegevensverzameling een voorwaarde. Als er geen overzicht en inzicht in het gebruik is, is het immers lastig kiezen. Dit kiezen gebeurt nu ook vaak omdat een aanbod er al lang is, omdat algemeen wordt aangenomen dat dit een goed aanbod is, of bijvoorbeeld omdat er een maatregel is die geld verbindt aan een bepaald aanbod. Registratiegegevens en bundeling hiervan, maken een meer onderbouwde keuze mogelijk. Op basis van deze cijfers kunnen resultaat- en prestatie-indicatoren worden vastgesteld en op basis daarvan kunnen weer streefcijfers worden geformuleerd. Zo worden doelen meetbaar gemaakt, maar ook specifiek, acceptabel en realistisch en tijdgebonden (SMART). Door zo te werken kan op gezette tijden worden beoordeeld of wat men van plan was, ook werkelijk is gedaan. Op basis daarvan kunnen doelen worden bijgesteld en beleid en afspraken al dan niet aangepast.

Cijfermatige gegevens maken het ook mogelijk om de resultaten van instellingen met elkaar te vergelijken (benchmarking). Er zijn veel instellingen die zich aanbieder van opvoedingsondersteuning noemen maar de mate waarin dat gebeurt, verschilt nogal. Door vergelijking wordt dit duidelijk, en daarmee kan beleid worden aangepast. Ook op landelijk niveau worden cijfermatige gegevens over de uitvoeringspraktijk gemist. Daardoor is het vaak moeilijk om te constateren of de implementatie van een bepaalde methodiek of programma nu is geslaagd of nog grote lacunes vertoont. Dat maakt ontwikkeling van beleid lastig.

Daarnaast is de landelijke overheid het pad van de inzet van effectieve interventies ingeslagen. Gemeenten worden gestimuleerd de gelden voor uitvoering van hun vijf taken in te zetten voor een opvoedingsondersteuningsaanbod dat door onderzoek bewezen effectief of minstens veelbelovend is gebleken. Om te weten of interventies veelbelovend dan wel effectief zijn, is altijd gedegen onderzoek nodig. Ieder onderzoek start met registratie van gegevens. Kortom ook op landelijk-wetenschappelijk niveau worden registratiegegevens steeds belangrijker in de aanloop naar effectonderzoek. Naar aanbod waarover al veel is geregistreerd is, is het makkelijker onderzoek doen dan naar een activiteit waarover weinig bekend is. Triple P, een Australisch opvoedingsondersteuningsprogramma, is een voorbeeld van een interventie waarbij registratie en effectmetingen direct zijn gekoppeld. Momenteel wordt het programma vertaald naar de Nederlandse situatie.

Landelijk en op het niveau van gemeenten en provincies zijn er veel monitoren die periodiek gegevens registreren over jeugdigen en hun ouders. Hiermee kunnen veranderingen worden ontdekt in bijvoorbeeld het gevoel van welbevinden en gezondheid om vervolgens het beleid aan te kunnen passen. Deze monitoren registreren het gebruik van opvoedingsondersteuning niet maar gegevens uit deze monitoren kunnen goed worden gecombineerd met gegevens over het aanbod. Een voorbeeld: uit een jeugdmonitor blijkt dat kinderen en ouders in een bepaalde gemeente hun buurt niet prettig vinden om in te leven. Als cijfers over het aanbod uitwijzen dat in de wijk nauwelijks aanbod aan opvoedingsondersteuning is, dan versterken en bevestigen deze gegevens elkaar. Door de gegevens te combineren kunnen betere beleidskeuzes worden gemaakt. Hetzelfde geldt voor de uitkomsten van behoefteonderzoek. Nog een voorbeeld: uit een onderzoek naar de behoefte aan opvoedingsondersteuning blijkt dat ouders behoefte hebben aan laagdrempelige bijeenkomsten en een oudercursus. Registratiegegevens over het aanbod vertellen echter dat dat aanbod er al is. Dan weet de gemeente dat er meer aan toeleiding en werving moet gebeuren door instellingen. De beleidskeuze kan dan zijn om geen subsidie voor nieuwe activiteiten te geven maar instellingen te vragen de aandacht te richten op het bestaande aanbod.

### ***Belang voor kwaliteitsontwikkeling***

Net als overheden zich vanuit het perspectief van de bevolking moeten afvragen of ze goed beleid voeren, is het in het belang van gebruikers van opvoedingsondersteuning dat aanbieders en beroepskrachten zich regelmatig afvragen of ze wat ze doen, ook goed doen. En ook daarvoor zijn registratiegegevens nodig.

Met registratiegegevens kunnen instellingen een impuls geven aan de kwaliteit van het aanbod. Kwaliteitscriteria voor opvoedingsondersteuning zijn bijvoorbeeld: goede bereikbaarheid, laagdrempelig, kortdurend, ruimte voor onderling contact tussen ouders, aangepast aan de behoefte van de doelgroep, een breed bereik, gekwalificeerde uitvoerders. Als uit

registratiegegevens blijkt dat bepaald aanbod niet goed loopt, is het dan ook de moeite waard uit te zoeken wat er aan verschillende aspecten van kwaliteit kan worden gedaan om dit te verbeteren.

Met registratiegegevens kan vooruit worden gekeken (hoe kan het beter) maar ook terug. Het is bijvoorbeeld relevant om te weten of een training voor begeleiders van oudercursussen werkelijk heeft geleid tot meer oudercursussen in de regio.

Registratiegegevens kunnen ook heel duidelijk zijn over het feit of de beoogde doelgroep is bereikt. Overigens moet men zich niet blind staren op cijfers over bereik/gebruik. Sommige activiteiten hebben misschien een klein bereik maar toch voldoende kwaliteit wanneer er een opgaande lijn is in de richting van het gewenste doel of wanneer men er in is geslaagd een doelgroep te bedienen die tot dan met geen enkel aanbod werd bereikt.

Registratiegegevens bieden eveneens blik op de financiële kant. Met registratiegegevens kan bekeken worden of de investeringen die gemoeid waren met het aanbod, de moeite waard zijn geweest. Tot slot kunnen instellingen met de gebundelde registratiegegevens hun aanbod en het gebruik ervan vergelijken met het aanbod van andere instellingen (benchmarken) en ook dit kan kwaliteitsimpulsen geven.

## 2 CIJFERS UIT ROTS

Er zijn zoals aangegeven in hoofdstuk 1, verschillende manieren om opvoedingsondersteuning te registreren. NIZW Jeugd heeft ROTS ontwikkeld. Omdat we contact hebben met veel van de gebruikers was het vrij eenvoudig de gegevens op te vragen en vervolgens te bundelen. 30 van de ongeveer 50 gebruikers van ROTS in Nederland gaven gehoor aan onze oproep.

ROTS is een computerprogramma voor het registreren van verschillende activiteiten op het gebied van opvoedingsondersteuning. Het is sinds 1996 op de markt en wordt gebruikt door afdelingen preventie van Bureaus Jeugdzorg, het jeugdwelzijnswerk en de jeugdgezondheidszorg. ROTS bestaat uit de volgende modules:

- Opvoedtelefoon
- Opvoedbureaus en pedagogische spreekuren
- Consultatiegesprekken met professionals
- Groepsactiviteiten (ouderavonden en cursussen)
- Buurtnetwerken Jeugdhulpverlening

Bij elk van deze activiteiten kan veel geregistreerd worden, van het aantal deelnemers/gebruikers en de doelgroep waartoe ze behoren, gezinssituatie, leeftijd kinderen en andere klant- en kindgegevens, tot de vragen en problemen die klanten hebben, de inhoud van de ondersteuning de opvoedingssituatie, of is verwezen et cetera. In 2005 komt een vernieuwde versie van ROTS uit.

Hieronder lichten we de cijfers die in de volgende paragrafen per module worden opgesomd eerst kort toe en maken we nog enkele opmerkingen over het lezen van de tabellen.

### **Opvoedtelefoon en opvoedbureau**

De cijfers van de Opvoedtelefoon zijn volledig en geven daarom een goed beeld voor heel Nederland. De cijfers van de opvoedbureaus komen voornamelijk uit de Randstad, waardoor ze vooral een beeld geven voor dit gebied. Omdat de cijfers een goed beeld geven van respectievelijk Nederland en de Randstad worden deze uitgebreid toegelicht en ook samengevat. Daarnaast zijn bij de opvoedbureaus ook cijfers uit 2001 meegenomen om iets over trends te kunnen zeggen, en is bij deze cijfers ook gezocht naar samenhang tussen variabelen. Hier is voor gekozen omdat de cijfers uit ROTS van opvoedbureaus nog niet eerder zo zijn gebundeld. De Opvoedtelefoon doet dit in eigen jaarverslagen, waar we in dit rapport niet teveel vanaf willen wijken.

### **Consultatie, Groepswork en Buurtnetwerken**

De modules Consultatie, Groepswork en Buurtnetwerken uit ROTS worden veel minder gebruikt dan Opvoedtelefoon en Opvoedbureau.

De cijfers uit de modules Consultatie en Groepswork, geven geen beeld van Nederland of de Randstad, maar slechts van de instellingen of de regio's/plaatsen die wel hebben geregistreerd. Om toch een beeld te geven bespreken we wel steeds een aantal cijfers.

Van Buurtnetwerken zijn zo weinig gegevens uit ROTS te destilleren, dat we zelf op zoek zijn gegaan naar aanvullende cijfers.

### **De tabellen lezen**

In de teksten zijn veel tabellen te vinden maar niet alle cijfers zijn in tabellen opgenomen. Wel worden bijna alle percentages in de tekst vermeld. Wie alle of specifieke tabellen wil hebben kan deze opvragen bij [t.pennings@nizw.nl](mailto:t.pennings@nizw.nl).

Over de cijfers is het verder belangrijk te weten dat als 'onbekend' of 'n.v.t.' werd ingevuld, dit in veel gevallen niet is meegenomen in de totalen. Soms gebeurde dit ook met de categorie 'anders'. Dit is gedaan om een beter beeld te krijgen van de klanten over wie wel iets specifiek is ingevuld. Ook kwam het soms voor dat heel vaak 'onbekend', 'n.v.t.' of 'anders' was ingevuld. Dit is bijvoorbeeld het geval bij 'culturele achtergrond' bij de Opvoedtelefoon. Dan wordt aangegeven dat de percentages gaan over het aantal gevallen dat de culturele achtergrond wél specifiek is aangegeven.

## Opvoedtelefoon

Dit programma is bedoeld voor gegevensregistratie van de Landelijke Opvoedtelefoon. De cijfers in de tabellen zijn gebaseerd op de zelfde totalen als de Opvoedtelefoon in het eigen jaarverslag van 2002-2003 gebruikt. Door de in vorige paragraaf genoemde correcties, en doordat sommige apart geregistreerde gegevens (anders) zijn samengevoegd, zijn er (kleine) verschillen te zien tussen de cijfers in dat jaarverslag 2002-2003 en onderstaande cijfers. Daarnaast zijn hieronder van meer variabelen dan in het laatste jaarverslag resultaten beschreven.

### **Respons en bekendheid**

In ROTS wordt voor de registratie van de herkomst van de telefoontjes de indeling in regio's aangehouden zoals deze in de jeugdhulpverlening wordt gehanteerd (JHV-regio's). De meeste telefoontjes komen uit de provincie Utrecht, gevolgd door de stad Rotterdam en de stad Amsterdam. Om aan te geven hoeveel keer in totaal is gebeld, zijn ook de telefoontjes waarvan de herkomst onbekend is, aangegeven in onderstaande tabel.

<i>Aantal bellers per JHV-regio</i>	2002	2003
Groningen	198	152
Friesland	126	103
Drenthe	116	85
Zwolle	102	67
Twente	164	153
Flevoland	171	151
Gelderland Noord	121	117
Gelderland Midden	235	228
Gelderland Zuid	114	128
Utrecht	466	451
Noord-Holland Noord	303	227
Kennemerland	128	137
't Gooi	91	86
Zaanstreek/Waterland	97	120
Amstelland/Meerlanden	211	204
Amsterdam	270	292
Zuid-Holland Noord	148	159
Zuid-Holland Midden	132	105
Zuid-Holland Zuid	133	145
Haaglanden	145	196
Rotterdam	296	292
Zeeland	95	88
Noord-Brabant West	128	127
Noord-Brabant Midden	140	123
Noord-Brabant Noord-Oost	118	137
Noord-Brabant Zuid-Oost	109	137
Limburg Noord/Midden	87	80
Limburg Zuid	115	108
Onbekend	532	889
Totaal	5091	5297

Ongeveer eenderde van de bellers kent de Opvoedtelefoon via het groeiboekje. Ook een eerder contact zorgt ervoor dat mensen de Opvoedtelefoon kennen. Rond 10% van de bellers komt via PR in folders, affiches en tijdschriften bij de Opvoedtelefoon.

<i>Hoe kent men Opvoedtelefoon</i>	2002 (N=4425)	2003 (N=4580)
Groeiboekje	30,8%	30,0%
Van eerder contact	9,2%	12,7%
Folder/affiche	10,9%	11,7%
Tijdschrift	11,8%	10,2%
PTT/tel.boek	6,9%	5,3%
Internet	0,1%	5,2%
Familie/vrienden/kennissen	4,2%	4,5%
Consultatiebureau	4,4%	4,0%
Anders	5,2%	3,6%
Gemeentegids	3,0%	2,2%

### **De klanten en hun kinderen**

In het overgrote deel van de gevallen neemt de moeder contact op met de Opvoedtelefoon, daarna volgen op grote afstand vaders en daarna beroepskrachten.

<i>Wie neemt contact op</i>	2002 (N=5048)	2003 (N=5241)
Moeder	83,5%	84,4%
Vader	5,1%	5,2%
Beroepskrachten	4,0%	3,9%
Stagiair/student	1,8%	1,8%
Overigen	6,0%	5,0%
Totaal	100%	100%

Bellers kunnen over meerdere van hun kinderen tegelijk contact opnemen. Over jonge kinderen van 1 tot 4 jaar wordt in verhouding het meest contact opgenomen. Daarna volgen kinderen in de basisschoolleeftijd waarbij geldt dat over jongere basisschoolkinderen (5-8 jaar) meer wordt gebeld dan over oudere (9-12 jaar). Dit is in contrast met Engeland, waar juist meestal ouders van pubers naar de opvoedtelefoon daar bellen.

<i>Leeftijd kind</i>	2002 (N= 5410)	2003 (N=5471)
Tot 1 jaar	8,4%	9,0%
1-4 jaar	50,4%	48,9%
5-8 jaar	21,4%	20,7%
9-12 jaar	10,5%	12,0%
13 en ouder	9,4%	10,4%
Totaal	100,0%	100,0%

Iets meer dan de helft van de bellers heeft vragen over jongens. 40% neemt contact op over een meisje en maar heel weinig wordt gebeld over meerdere jongens en/of meisjes tegelijkertijd.

<i>Sekse kind</i>	2002 (N=4503)	2003 (N=4494)
Jongen	51,7%	52,0%
Meisje	41,7%	40,5%
Jongens	2,3%	1,7%
Meisjes	1,2%	1,6%
Jongen(s) en meisje(s)	3,0%	4,2%
Totaal	100%	100%

In de meeste gevallen is sprake van een twee-oudergezin (rond 80%) gevolgd door het een-oudergezin (rond 13%) en nieuw samengestelde gezinnen (rond 3%). Meer dan 40% van de bellers heeft één kind en eveneens meer dan 40% heeft een gezin met twee kinderen.

Meer dan tweederde van de kinderen waarover wordt gebeld is het eerste of enige kind. Rond 15% van de vragen gaat over het tweede kind. Hoewel opleiding en leeftijd van de beller wel kunnen worden geregistreerd in ROTS, gebeurt dit nauwelijks en daarom laten we deze buiten beschouwing.

In bijna driekwart van de gevallen is de culturele achtergrond niet geregistreerd. Het kwart waarbij de achtergrond wél specifiek is aangegeven is voor het grootste deel Nederlands. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat allochtone ouders wellicht liever naar de Fona (een landelijke informatietelesfoon voor allochtone ouders die werd opgeheven in 2003) belden omdat ze daar in hun eigen taal konden communiceren en verwachtten dat daar rekening werd gehouden met hun eigen waarden en normen.

### **De vragen en problemen**

Wanneer klanten bellen met een vraag of probleem is dit in bijna 70% van de gevallen de eerste keer dat men belt. Voor een kwart van de bellers is dit de tweede keer dat men belt, maar dan wel over een ander probleem.

Rond eenderde van de klanten neemt al snel contact op: als de vraag of het probleem minder dan een maand speelt. Het grootste deel wacht langer: tweederde deel neemt na meer dan 6 maanden contact op, soms na meer dan 2 jaar. Bijna 60% heeft het probleem, voordat men contact opnam, besproken met de partner, daarna volgen beroepskrachten en daarna familie, vrienden of bekenden.

In ROTS worden vragen of problemen die klanten hebben onderverdeeld in categorieën. Per beller kunnen maximaal 3 problemen of vragen worden geregistreerd (vandaar de hoge aantallen in de tabel hieronder). De categorieën waarin de meeste vragen of problemen van klanten vallen zijn de aanpak van opvoeding/ouderschap, opvallend gedrag en de emotionele ontwikkeling. Uiteraard kan het zo zijn dat deze problemen bij kinderen het meest voorkomen. Ook kan het zijn dat ouders juist met dit soort vragen en problemen bellen omdat bij andersoortige vragen en problemen (bijvoorbeeld over de lichamelijke of verstandelijke ontwikkeling) duidelijk is bij welke andere instanties men terecht kan.

<i>Problemen/vragen naar categorie</i>	2002 (N=9601)	2003 (N=9806)
Aanpak opvoeding/ouderschap	26,6%	25,3%
Opvallend gedrag	21,1%	21,8%
Emotionele ontwikkeling	18,6%	18,8%
Lichamelijke ontwikkeling	10,8%	10,5%
Informatie/overig	7,3%	8,0%
Sociale ontwikkeling/sociale omgeving	6,6%	7,0%
Kindercentrum/school	4,9%	4,6%
Spel en vrijetijdsbesteding	2,2%	2,3%
Verstandelijke ontwikkeling	2,0%	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Als de categorieën worden losgelaten en per ingebracht probleem wordt opgeteld hoe vaak dit voorkomt, dan blijken slaapproblemen nummer 1 te staan, en dat valt onder de categorie emotionele ontwikkeling. Ook de andere genoemde problemen in de top tien vallen bijna allemaal onder de drie meest genoemde categorieën vragen en problemen zoals hierboven genoemd.

<i>Top 10 specifieke vragen/problemen</i>	2002 (N=3970)	2003 (N=3928)
Slaapproblemen	7,6%	7,1%
Bezorgdheid ontwikkeling kind	5,3%	4,9%
Opvoedingsaanpak algemeen	5,3%	4,8%
Straf geven/grenzen stellen	4,5%	4,6%
Niet luisteren/ongehoorzaam	3,3%	3,6%
Koppig/dwars/opstandig	3,4%	3,1%
Informatie over voorziening	3,2%	3,0%
Claimgedrag, aandacht vragen	3,3%	2,9%
Voeding/eetproblemen	2,6%	2,8%
Driftbuien	2,2%	2,4%

In ongeveer driekwart van de gevallen is geen specifiek kenmerk van de opvoedingssituatie vermeld. Dat ligt voor de hand omdat het contact kort is en dan en niet zo diep kan worden ingegaan op de opvoedingssituatie. Het kwart van de klanten waarbij dit wel is vermeld heeft vooral te maken met ingrijpende gebeurtenissen, geen veerkracht/vermoeidheid of weinig steun/een opvoedingsisolement.

<i>Kenmerk opvoedingssituatie</i>	2002 (N=1609)	2003 (N=1462)
Ingrijpende gebeurtenissen	26,5%	26,8%
Geen veerkracht/vermoeidheid	21,3%	23,0%
Weinig steun/opvoedingsisolement.	19,8%	14,0%
Relatieproblemen/gez.conflict	9,7%	12,1%
Psychische probl. ouder/opv.	7,8%	8,8%
Overig	15,0%	15,0%
Totaal	100%	100%

Ook kan de medewerker van de Opvoedtelefoon een inschatting geven van de zwaarte van de opvoedingssituatie. Er wordt voornamelijk gesproken van opvoedingsspanning of -vragen.

<i>Inschatting zwaarte</i>	2002 (N=4425)	2003 (N=4464)
Alledaagse opvoedingsvragen	40,3%	42,5%
Opvoedingsspanning	48,3%	47,3%
Opvoedingscrisis	8,2%	7,2%
Opvoedingsnood	3,1%	3,0%
Totaal	100%	100%

### **De inhoud en kwaliteit van het aanbod**

Het overgrote deel van de klanten belt overdag: 's ochtends (rond 40%), tussen de middag (20%) of 's middags (rond 30%). Rond 10% belt 's avonds. De meeste gesprekken duren 15-30 minuten (rond 45%) of 5-15 minuten (bijna 30%).

In de meeste gesprekken wordt een advies gegeven: ouders zoeken dit soort aanbod dus vaak voor advies. Na advies volgen emotionele steun/feedback en informatie/voorlichting. De aantallen zijn hoog omdat per beller twee mogelijkheden kunnen worden geregistreerd.

<i>Inhoud gesprek</i>	2002 (N=8011)	2003 (N=8009)
Adviseren/alternatieven aanreiken	37,6%	41,4%
Emotionele steun/feedback	28,6%	28,6%
Informatief/voorlichtend	17,3%	16,7%
Hulpverlening/verwijzend	8,4%	7,1%
Praktische steun/dienstverlening	7,8%	5,8%
Consultatie beroepskracht	0,3%	0,3%
Follow-up/evaluatie-gesprek	0,0%	0,1%
Totaal	100%	100%

Het overgrote deel van de ouders zegt als resultaat van het telefonische gesprek geholpen te zijn.

<i>Resultaat gesprek</i>	2002 (N=4742)	2003 (N=4779)
Ouder zegt geholpen te zijn	93,8%	94,5%
Ouder laat twijfel blijken	2,4%	3,0%
Anders	3,8%	2,6%
Totaal	100%	100%

Meestal, in rond 98% van de gevallen, wordt een gesprek gezamenlijk afgerond. Heel soms moet een beller voortijdig ophangen.

In overeenstemming met de zwaarte van de meeste vragen of problemen worden de meeste klanten (rond 60%) niet doorverwezen. Als er wel wordt doorverwezen, dan staan het opvoedbureau, opvoedingsinformatie en Bureau Jeugdzorg respectievelijk op nummer 1, 2 en 3 gevolgd door het consultatiebureau, de huisarts en school/speelzaal.

### ***Samenvatting cijfers Opvoedtelefoon***

Een aantal belangrijke punten vatten we hier samen.

- De meeste telefoontjes komen uit de provincie Utrecht, gevolgd door de stad Rotterdam en de stad Amsterdam.
- Bellers van de Opvoedtelefoon zijn voornamelijk moeders, die meestal een partner hebben en een of twee kinderen. Het meest wordt gebeld over jonge en eerste of enig kinderen. Over jongens wordt iets vaker gebeld dan over meisjes.
- Wanneer klanten bellen met een vraag of probleem is dit in bijna 70% van de gevallen de eerste keer dat men belt.
- De drie categorieën waarin de meeste vragen of problemen van klanten vallen zijn de aanpak van opvoeding/ouderschap, opvallend gedrag en de emotionele ontwikkeling.
- De medewerkers van de Opvoedtelefoon spreken bij de vragen of problemen meestal van een situatie van opvoedingsspanning of opvoedingsvragen.
- Bij een kwart van de bellers is ook een specifiek kenmerk van de opvoedingssituatie vermeld. Dit kwart heeft vooral te maken met ingrijpende gebeurtenissen, geen veerkracht/vermoeidheid of weinig steun/een opvoedingsisolement.
- De meeste gesprekken duren 15-30 minuten of 5-15 minuten, en meestal wordt daarin een advies gegeven of emotionele steun/feedback gegeven.
- Het overgrote deel van de bellers zegt als resultaat van het telefonische gesprek geholpen te zijn.
- In overeenstemming met de zwaarte van de meeste vragen of problemen worden de meeste klanten (rond 60%) niet doorverwezen. Als er wel wordt doorverwezen, dan staan het opvoedbureau, opvoedingsinformatie en Bureau Jeugdzorg respectievelijk op nummer 1, 2 en 3.

## Opvoedbureau

Op de website [www.opvoedingsondersteuning.info](http://www.opvoedingsondersteuning.info) hebben opvoedbureaus gezamenlijk bijna 300 locaties en plaatsen gemeld waar een opvoedbureau, steunpunt of –spreekuur aanwezig is. In het programma Opvoedbureau kunnen zij al hun activiteiten registreren. Zowel kleinschalige opvoedbureaus die alleen spreekuren doen, als de meer uitgebreide steunpunten opvoeding die ook een inlooppogelijkheid hebben of huisbezoeken uitvoeren. Vooral in de Randstad; Zuid- en Noord-Holland inclusief de agglomeratie Amsterdam registreren de opvoedbureaus hun activiteiten in ROTS. De cijfers hieronder zijn dan ook in ieder geval representatief voor de Randstad te noemen.

### **Respons en bekendheid**

In 2001, 2002 en 2003 werden respectievelijk 2910, 3550 en 4422 cases geregistreerd door de verschillende opvoedbureaus die registreren in ROTS. Deze toename is voornamelijk te verklaren door de toename van het aantal instellingen dat registreert in ROTS.

<i>Aantal in ROTS gemelde klanten</i>	2001	2002	2003
Zuid Holland	2249	2482	2576
Noord Holland	363	757	1327
<i>Waarvan Amsterdam</i>	244	422	650
Zeeland	204	190	241
Noord Brabant	60	83	108
Gelderland	-	-	93
Utrecht	-	14	46
Overijssel	34	24	31
Totaal	2910	3550	4422

Iets minder dan de helft van de klanten komt op eigen initiatief op het aanbod af, en iets meer dan de helft op aanraden van iemand anders of op verwijzing. Klanten kennen het opvoedbureau voornamelijk via het consultatiebureau, de school of de huisarts.

<i>Hoe kent men voorziening</i>	2001 (N=2831)	2002 (N=3543)	2003 (N=4222)
Consultatiebureau	17,0%	18,3%	16,9%
School	12,4%	12,6%	15,2%
Huisarts	11,7%	10,4%	10,9%
Van eerder contact	9,1%	9,5%	10,7%
Folder/affiche	7,9%	8,5%	7,7%
Bureau Jeugdzorg	4,5%	4,7%	4,9%
Anders	4,9%	6,4%	4,8%
Familie/vrienden/kennissen	5,1%	4,9%	4,1%
Speelzaal/dagverblijf/BSO	3,7%	3,6%	4,1%
Maatschappelijk werk	4,6%	4,5%	4,0%

### **De klanten en hun kinderen**

Van ongeveer de helft van de klanten is het opleidingsniveau niet geregistreerd. De registratie van het opleidingsniveau van de andere helft van de klanten laat zien dat opvoedingsvragen en problemen zich niet alleen beperken tot laagopgeleiden. Ongeveer 60% heeft een opleiding van lager niveau en 40% heeft een opleiding op hoger niveau gevolgd.

<i>Opleiding cliënt</i>	2001 (N=1765)	2002 (N=2017)	2003 (N=1995)
basisonderwijs/vbo	22,2%	20,3%	20,6%
mavo/mbo	39,4%	40,7%	38,4%
havo/vwo	18,4%	15,9%	16,6%
hbo/universiteit	19,9%	23,1%	24,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

In het overgrote deel van de gevallen neemt moeder contact op met het opvoedbureau. Daarna volgen beide ouders, en daarna vaders.

<i>Wie neemt contact op</i>	2001 (N=2894)	2002 (N=3524)	2003 (N=4367)
Moeder	82,7%	81,0%	79,2%
Beide ouders	6,4%	7,2%	7,0%
Beroepskrachten	4,2%	3,8%	6,2%
Vader	5,0%	4,7%	5,2%
Overigen	1,7%	3,2%	2,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

In de meeste gevallen is sprake van een twee-oudergezin (rond 70%) gevolgd door het een-oudergezin (rond 20%) en nieuw samengestelde gezinnen (rond 5%). Ongeveer de helft van de klanten heeft twee kinderen, ongeveer eenderde heeft één kind en rond 16% heeft drie kinderen.

Bellers kunnen over meerdere van hun kinderen tegelijk contact opnemen. Over jonge kinderen (1-4 jaar) wordt in verhouding het meest contact opgenomen. Nemen we kinderen in de basisschoolleeftijd als één groep (5-12 jaar), dan is dit de grootste groep. Dan blijft gelden dat voornamelijk over de jonge kinderen (0-8) vragen worden gesteld bij het opvoedbureau.

<i>Leeftijd kind</i>	2001 (N=2843)	2002 (N=3400)	2003 (N=4104)
tot 1 jaar	1,3%	1,3%	0,9%
1-4 jaar	40,7%	41,4%	42,6%
5-8 jaar	30,5%	31,2%	31,5%
9-12 jaar	17,2%	15,6%	14,6%
13 en ouder	10,3%	10,5%	10,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Meer dan de helft van de klanten heeft vragen over jongens. In 40% van de gevallen neemt men contact op over een meisje en bij een heel klein percentage betreft het meerdere jongens en/of meisjes tegelijkertijd. Daarnaast is meer dan tweederde van de kinderen is het enige of eerste kind. Rond een vijfde van de vragen/problemen betreffen het tweede kind.

Driekwart van de kinderen waarover contact wordt opgenomen is Nederlands. Iets minder dan 7% van de vragen of problemen betreft Turkse kinderen en een nog lager percentage Marokkaanse en Antilliaanse/Surinaamse kinderen (beide rond 5%).

Vergelijken we deze percentages met de percentages allochtone inwoners in Nederland dan zien we dat de percentages Turkse, Marokkaanse en Antilliaanse/Surinaamse inwoners lager liggen (zie laatste kolom. Bron: [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)) dan de percentages van de kinderen uit deze doelgroepen waarover vragen zijn. Dit impliceert dat er in verhouding over kinderen uit allochtone doelgroepen meer vragen gesteld zijn dan over autochtone kinderen. Dit valt waarschijnlijk deels te verklaren uit het feit dat in de randstad het meest wordt geregistreerd in ROTS en daar meer allochtone kinderen wonen.

<i>Culturele achtergrond kind/gezin</i>	2001 (N=2762)	2002 (N=3243)	2003 (N=3858)	<i>% inwoners Nederland</i>
Nederlands	75,6%	74,5%	75,8%	80,9%
Surinaams/Antilliaans	5,5%	6,0%	5,9%	2,8%
Turks	6,5%	6,6%	6,6%	2,2%
Marokkaans	6,3%	6,0%	4,6%	1,9%
Anders	6,1%	6,9%	7,1%	12,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100%

### **De vragen en problemen**

Voor de overgrote meerderheid (rond 85%) is dit de eerste keer dat men met een vraag of probleem contact opneemt met het opvoedbureau. Gaat het om een hernieuwd contact (dus niet het eerste gesprek), dan vindt dit in bijna de helft van de gevallen plaats binnen een tot zes maanden na het eerste contact. Rond eenderde van de klanten neemt contact op als het probleem 1-6 maanden bestaat. Een kwart van de klanten heeft het probleem voordat ze contact opnam besproken met de partner, daarna volgen kindercentrum of school, de consultatiebureauarts, wijkverpleegkundige of schoolarts.

Per klant kunnen maximaal drie vragen of problemen worden geregistreerd. De drie categorieën problemen die het meest door klanten worden genoemd zijn: opvallend gedrag, de aanpak van de opvoeding/het ouderschap en problemen in de emotionele ontwikkeling. Uiteraard kan het zo zijn dat deze problemen bij kinderen het meest voorkomen. Ook kan het zijn dat ouders juist met dit soort vragen en problemen contact opnemen met een opvoedbureau, omdat bij andersoortige vragen en problemen (bijvoorbeeld over de lichamelijke of verstandelijke ontwikkeling) duidelijk is bij welke andere instanties men terecht kan.

<i>Problemen/vragen naar categorie</i>	2001 (N=5690)	2002 (N=6860)	2003 (N=8464)
Opvallend gedrag	31,3%	29,1%	30,9%
Aanpak opvoeding/ouderschap	21,1%	23,0%	21,8%
Emotionele ontwikkeling	20,7%	21,1%	21,5%
Lichamelijke ontwikkeling	7,9%	8,8%	7,6%
Sociale ontwikkeling/omgeving	7,7%	7,5%	6,6%
Kindercentrum/school	4,8%	4,6%	4,3%
Verstandelijke ontwikkeling	3,8%	3,1%	3,5%
Informatie/overig	1,8%	1,8%	2,6%
Spel en vrijetijdsbesteding	1,0%	1,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Als de categorieën worden losgelaten en per ingebracht probleem wordt opgeteld hoe vaak dit voorkomt, dan blijkt niet luisteren/ongehoorzaamheid op nummer 1 te staan. Dat is een probleem dat valt onder de categorie opvallend gedrag, die het meest wordt genoemd in de tabel hierboven. Ook de andere genoemde problemen in de top tien vallen onder de drie meest genoemde categorieën vragen en problemen zoals hierboven genoemd.

<i>Top tien specifieke problemen/vragen</i>	2001 (N=2254)	2002 (N=2778)	2003 (N=3539)
Niet luisteren/ongehoorzaam	8,4%	7,6%	8,0%
Druk/hyperactief /onrustig	4,9%	4,6%	4,7%
Slaapproblemen	4,8%	4,2%	4,4%
Opvoedingsaanpak algemeen	3,9%	4,8%	4,2%
Claimgedrag, aandacht vragen	3,1%	2,8%	4,0%
Koppig /dwars/opstandig	4,1%	4,2%	3,8%
Moeilijk temperament	2,4%	3,3%	3,4%
Straf geven/grenzen stellen	2,8%	3,9%	3,2%
Driftbuien	3,1%	2,7%	3,0%
Omgangsregeling/echtscheiding	2,2%	2,6%	2,9%

Wanneer we categorieën problemen leggen naast<sup>6</sup> leeftijdsgroepen kinderen dan valt op dat:

1. er vaker vragen over of problemen met de emotionele ontwikkeling (bijvoorbeeld slaapproblemen) zijn bij kinderen tot 1 jaar;
2. er vaker vragen over of problemen met opvallend gedrag zijn bij 1-4 en bij 5-8 jarigen;
3. er vaker vragen over of problemen met sociale ontwikkeling/sociale omgeving zijn bij kinderen vanaf 9 jaar;
4. er vaker vragen over of problemen met de aanpak opvoeding/ouderschap zijn bij pubers vanaf 13 jaar.

<sup>6</sup>Overall waar in dit rapport verbanden zijn genoemd, gaat het om statistisch significante verbanden.

Als we de categorieën problemen leggen naast culturele achtergrond dan valt op dat:

1. Turkse en Marokkaanse ouders/opvoeders veel meer vragen hebben over de lichamelijke ontwikkeling;
2. Dat ouders/opvoeders met een Nederlandse culturele achtergrond meer vragen hebben over de emotionele ontwikkeling;
3. Turkse ouders/opvoeders minder vragen hebben over opvallend gedrag;
4. Surinaamse/Antilliaanse ouders/opvoeders meer hebben vragen over de aanpak van opvoeden/ouderschap dan andere ouders.

Wanneer alle cases van 2001, 2002 en 2003 bij elkaar worden genomen blijkt dat klanten in ongeveer tweederde van de gevallen contact opnemen met meerdere vragen of problemen tegelijk. Brengen we het aantal vragen/problemen in verband met de sekse van het kind waarover contact wordt opgenomen, dan blijkt dat het vaker om een jongen gaat als er meer problemen of vragen tegelijk zijn.

In tot meer dan tweederde van de gevallen is geen specifiek kenmerk van de opvoedsituatie geregistreerd (dat ligt ook wel voor de hand omdat het contact vaak eenmalig is en dan en niet zo diep kan worden ingegaan op de opvoedingssituatie). Van het overige deel van de klanten over wie dit wél is ingevuld, geeft in 2003 20% aan geen veerkracht te hebben of vermoeid te zijn en geeft 17% aan weinig steun te krijgen of in een opvoedingsisolement te verkeren. 14% geeft aan geconfronteerd te zijn met een ingrijpende gebeurtenis, óf met relatieproblemen/een gezinsconflict.

<i>Kenmerk opvoedsituatie</i>	2001 (N=1219)	2002 (N=1545)	2003 (N=1752)
Geen veerkracht /vermoeidheid	26,1%	22,4%	20,0%
Weinig steun/opvoedingsisolement	14,6%	17,7%	17,1%
Ingrijpende gebeurtenissen	11,8%	12,4%	14,4%
Relatieproblemen/gezinsconflict	14,8%	13,7%	13,9%
Psychische problemen ouder/opvoeder	13,1%	13,6%	13,2%
Overig	19,6%	20,3%	21,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Ook kan geregistreerd worden wat de zwaarte van het ingebrachte probleem/de problemen van de klant is/zijn. Volgens medewerkers van opvoedbureaus is in zo'n 60% van de gevallen sprake van 'opvoedingsspanning' en in minder dan een kwart van de gevallen van alledaagse opvoedingsvragen. In de overige gevallen wordt gesproken van opvoedingscrisis (rond 15%) of opvoedingsnood (rond 3%). Deze verhoudingen bevestigen het feit dat een opvoedbureau een preventieve functie heeft, ouders kunnen er terecht om te voorkomen dat vragen of problemen in nood of crisis ontwaarden.

<i>Inschatting zwaarte</i>	2001 (N=2706)	2002 (N=3528)	2003 (N=3777)
Alledaagse opvoedingsvragen	18,8%	23,4%	22,0%
Opvoedingsspanning	62,2%	55,3%	62,4%
Opvoedingscrisis	17,1%	17,2%	13,1%
Opvoedingsnood	1,8%	4,1%	2,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Als we inschatting van de zwaarte in verband brengen met het aantal problemen dat klanten tegelijkertijd inbrengen, dan blijkt dat wanneer medewerkers spreken van een situatie met alledaagse opvoedingsvragen, er vaker sprake is van een enkelvoudig probleem.

Wanneer we kenmerken van de opvoedingssituatie leggen naast de zwaarte ervan is er ook een verband: als een opvoedingssituatie zich kenmerkt door weinig veerkracht of een opvoedingsisolement van de klant, dan spreken medewerkers van opvoedbureaus vaker van alledaagse opvoedingsvragen. Bij een relatieprobleem/gezinsconflict en psychische problemen van de klant spreekt men vaker sprake van een crisis of van nood: deze problemen vinden zij blijkbaar zwaarder.

### **De inhoud en kwaliteit van het aanbod**

Opvoedbureaus bieden over het algemeen voornamelijk een spreekuur op afspraak aan en daarnaast andere vormen van spreekuren en de mogelijkheid op huisbezoek te komen. Na het spreekuur op afspraak volgen het inloopspreekuur en het telefonisch spreekuur. Logischerwijs maken klanten het meest gebruik van hetgeen het meest wordt aangeboden. Huisbezoek wordt weinig aangeboden.

<i>Aanbod opvoedbureau</i>	2001 (N=2868)	2002 (N=3492)	2003 (N=4337)
Spreekuur op afspraak	75,8%	75,8%	73,3%
Inloopspreekuur/baliecontact	4,5%	8,5%	12,2%
Telefonisch spreekuur	14,7%	11,2%	10,2%
Huisbezoek	2,6%	2,6%	2,7%
Combinatie bureau/huisbezoek	1,7%	1,3%	0,9%
Opvoedtelefoon	0,7%	0,6%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Net als het voornamelijk moeders zijn die contact zoeken, is het bij bijna 80% van de gesprekken zo dat er één opvoeder/ouder aanwezig is, en dat dit de moeder is.

Een aanzienlijk deel van de klanten kan snel, dat wil zeggen meteen dezelfde dag, binnen of na een week met haar vragen/vragen of probleem/problemen terecht.

Ongeveer 50% van de klanten heeft eenmalig een gesprek met het opvoedbureau. Ongeveer 30% heeft twee gesprekken en rond 10% heeft 3 gesprekken.

<i>Aantal gesprekken per klant</i>	2001 (N=2904)	2002 (N=3524)	2003 (N=3773)
Eenmalig	38,9%	45,4%	51,9%
2 gesprekken	28,9%	31,2%	29,3%
3 gesprekken	14,7%	10,0%	10,0%
4 gesprekken	8,3%	6,1%	4,8%
5 gesprekken	4,6%	3,3%	2,1%
6 gesprekken	3,3%	2,3%	1,3%
7 gesprekken	0,8%	1,1%	0,4%
8 gesprekken	0,2%	0,5%	0,2%
Meer dan 8 gesprekken	0,3%	0,1%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

De meeste gesprekken duren 30-60 minuten (driekwart van de gesprekken). In rond een kwart van de gevallen vindt tussendoor vooraf aan de afsluiting van het contact een telefonisch contact plaats.

Gesprekken vinden meestal 's ochtends plaats (in tweederde van de gevallen) maar ook wel 's middags (eenderde) en zelden 's avonds. Uit behoeftepeilingen blijkt overigens dat ouders behoefte hebben aan een aanbod in de avond, om na hun werk of als de kinderen slapen gebruik van te kunnen maken. Toch wordt naar de Opvoedtelefoon ook maar in 10% van de gevallen 's avonds gebeld.

Per klant kunnen twee soorten van steun worden geregistreerd die zijn geboden. Veel gesprekken zijn informatief/voorlichtend van aard en/of bieden emotionele steun/feedback (beide rond eenderde van de gesprekken). In rond een kwart van de gesprekken wordt (ook) geadviseerd/een alternatief aangereikt.

<i>Inhoud gesprek</i>	2001 (N=2741)	2002 (N=3375)	2003 (N=4132)
Informatief/voorlichtend	29,2%	32,0%	33,3%
Emotionele steun/feedback	31,7%	33,3%	31,1%
Adviseren/alternatieven aanreiken	29,0%	23,6%	22,0%
Praktische steun/dienstverlening	4,6%	5,1%	5,6%
Hulpverlening/verwijzend	4,4%	4,1%	4,2%
Consultatie beroepskracht	0,7%	1,8%	3,4%
Follow-up/evaluatiegesprek	0,3%	0,1%	0,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Brengen we de inhoud van het gesprek in verband met de duur ervan en met de zwaarte van de opvoedingssituatie, dan komt (zoals te verwachten) naar voren dat gesprekken waarin informatie wordt gegeven vaker kort (0-30 minuten) duren en dat dan vaker van 'alledaagse opvoedingsvragen' wordt gesproken. Gesprekken waarin emotionele steun wordt geboden blijken vaker langer te duren en daarbij spreekt de medewerker van het opvoedbureau vaker van opvoedingscrisis en opvoedingsnood. Ook valt op dat bij verwijzing vaker wordt gesproken van opvoedingsnood.

Los van de inhoud van het gesprek/de gesprekken wordt aan bijna de helft van de klanten (onder meer) een praktische tip gegeven voor de aanpak van het probleem/de problemen. Ook schriftelijke informatie wordt veel geboden.

<i>Gebruikte middelen</i>	2001 (N=2495)	2002 (N=3002)	2003 (N=3497)
Praktische tip aanpak probleem	44,1%	41,4%	48,9%
Schriftelijke informatie	18,2%	21,9%	22,4%
Huiswerkopdrachten	15,8%	15,9%	11,6%
Modeling/voorbeeldgedrag	12,5%	10,1%	8,3%
Anders	4,7%	5,0%	4,6%
Dagboek/lijstje bijhouden	2,8%	3,3%	2,5%
Observatie kind	0,8%	1,6%	1,3%
Videobegeleiding	1,0%	0,9%	0,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Een overleg met andere beroepskrachten over de klant vindt in driekwart van de gevallen niet plaats. Gebeurt dit wel, dan is dit vaak met andere hulpverleners van de ouders en/of met school of kindercentrum.

Voor rond eenderde van de klanten is het probleem volgens de medewerker van het opvoedbureau beter hanteerbaar als resultaat van het gesprek/de gesprekken. Ook bij eenderde van de klanten resulteert het contact volgens de registreerder in het proberen van een andere aanpak. Bij ruim 5% van de klanten blijft het probleem naar inschatting van de medewerker ongewijzigd.

<i>Resultaat gesprek</i>	2001 (N=2350)	2002 (N=2755)	2003 (N=3457)
Probleem beter hanteerbaar	34,9%	31,5%	33,6%
Andere aanpak uitproberen	28,4%	29,3%	31,4%
Doorverwijzing	18,5%	22,1%	20,9%
Probleem opgelost	12,3%	10,9%	9,2%
Probleem ongewijzigd	6,0%	6,3%	4,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Het overgrote deel van de klanten (rond 80%) wordt in overeenstemming met de zwaarte van de meeste problemen, niet doorverwezen. Wordt men wel doorverwezen, dan staan Bureau Jeugdzorg, een oudercursus (zoals bijvoorbeeld *Opvoeden: zó!*) en het maatschappelijk werk respectievelijk op nummer 1, 2 en 3. Bij verwijzing geeft men in veel gevallen informatie over de andere ondersteuning waarnaar verwezen wordt, en worden ouders ook ondersteund bij de verwijzing op zichzelf.

### **Trends en samenvatting cijfers Opvoedbureau**

Omdat bij de cijfers van opvoedbureaus ook cijfers uit 2001 zijn meegenomen willen we allereerst iets over trends zeggen. De algemene trend is dat de percentages steeds ongeveer gelijk blijven: wat betreft klanten, hun kinderen, het soort aanbod, de voorgelegde vragen en problemen en het soort, de inhoud, kwaliteit en resultaat van het aanbod verandert er weinig in drie jaar tijd.

In sommige gevallen is wel sprake van een toe- of afname. Deze kunnen deels worden verklaard uit het feit dat er meer opvoedbureaus zijn gaan registreren. Soms zijn er schommelingen die moeilijk zijn te verklaren. Het kan liggen aan de registrerende medewerkers. De een denkt anders en registreert vervolgens anders dan een volgende die het jaar daarop haar baan overneemt. Wellicht zeggen schommelingen ook iets over visie en doelen die per opvoedbureau, ook onder invloed van de actuele ideeën over wat goede opvoedingsondersteuning is, kunnen veranderen.

De belangrijkste punten vatten we hierna samen. Deze komen sterk overeen met de uitkomsten van de Opvoedtelefoon:

- Opvoedbureaus bieden voornamelijk een spreekuur op afspraak en de klanten zijn voornamelijk moeders, die meestal een gezin met twee kinderen en een relatief lage opleiding hebben. Kinderen waarover contact wordt opgenomen zijn voornamelijk jongen en jong (0-8 jaar), het eerste of enige kind en van Nederlandse afkomst .
- Als klanten contact opnemen is dit meestal de eerste keer dat zij dit doen. Meestal kunnen ze snel terecht. De kortdurende contacten overheersen: meer dan 50% van de klanten heeft in 2003 eenmalig een gesprek met het opvoedbureau. Ongeveer 30% heeft twee gesprekken en rond 20% heeft 3 of meer gesprekken.
- De vragen/problemen die worden voorgelegd betreffen vooral opvallend gedrag (en dan vaak over niet luisteren of ongehoorzaam gedrag), de aanpak van de opvoeding en/of de emotionele ontwikkeling. In de meeste gevallen spelen er meer van deze of andere vragen/problemen tegelijkertijd.
- Bij eenderde van de bellers is een specifiek kenmerk van de opvoedings situatie vermeld. Bij de helft van dit aantal wordt de opvoedings situatie gekenmerkt door geen veerkracht/vermoeidheid, weinig steun/opvoedingsisolement of een ingrijpende gebeurtenis, waarbij door de medewerker voornamelijk wordt gesproken van opvoedingsspanning.
- Als antwoord op de vragen/problemen waarmee ouders bellen wordt meestal informatie/voorlichting, emotionele steun of een advies of alternatieven geboden. Vaak wordt in ieder geval een praktische tip gegeven. Het resultaat van de opvoedingsondersteuning is meestal dat een probleem beter hanteerbaar is of dat een andere aanpak wordt uitprobeerd. Meestal wordt niet doorverwezen.

## Consultatie

De module Consultatie is bedoeld voor het registreren van consultatieve gesprekken met professionals. Consultatie kan gericht zijn op de beroepskracht in de rol van opvoeder (zoals een leerkracht of peuterspeelzaalleidster), of in de rol van opvoedingsondersteuner naar ouders. Het zijn met name opvoedbureaus die consultatie bieden. Opvoedbureaus die ROTS gebruiken, registreren consultatie daarom ook wel in de module Opvoedbureau. Kijken we naar die gegevens dan blijkt dat in 2003 6,2% van het totaal aantal geregistreerde klanten van de opvoedbureaus beroepskrachten waren (Zie tabel 'Wie neemt contact op' bij Opvoedbureau).

### Respons

In de module Consultatie kunnen veel gegevens worden geregistreerd. Dit gebeurt echter zeer weinig, zoals is te zien in de onderstaande tabel. Slechts uit vier instellingen, regio's of plaatsen zijn gegevens ontvangen. Daarbij heeft Nijkerk consultatie alleen in 2003 geregistreerd en zijn van Ommen om technische redenen in 2003 geen gegevens beschikbaar.

Aantal in ROTS gemelde consultaties	2002	2003
Zuid-Holland Noord	64	33
Midden Brabant	32	50
Ommen	117	0
Nijkerk	0	7
Totaal	213	90

### De klanten

Bijna alle beroepskrachten (rond 90%) die consulteren nemen contact op vanuit hun rol als opvoeder: zij werken direct met de kinderen. Van de uitvoerend werkers consulteren leerkrachten, jeugdwelzijnswerkers, maatschappelijk werkers, leidsters in kindercentra en jeugdhulpverleners het meest (in 2003 samen ongeveer tweederde). In 2002 namen wijkverpleegkundigen in Ommen vaak contact op. Hieronder een top 10.

Wie neemt contact op	2002 (N=151)	2003 (N=75)
Beroepskr. basisschool	1,9%	15,3%
Beroepskr. jeugdwelzijnswerk	2,4%	14,1%
Maatschappelijk werker	4,2%	11,8%
Beroepskr. peuterspeelzaal	1,4%	9,4%
Beroepskr. kinderdagverblijf	5,7%	8,2%
Beroepskr. JHV	5,7%	8,2%
Wijkverpleegkundige OKZ	42,5%	7,1%
Schoolmaatschappelijk werker	1,9%	7,1%
Stagiaire/student	5,7%	3,5%
Leerlingbegeleider	0,0%	3,5%

De meeste klanten nemen op eigen initiatief contact op (rond 90%) en kennen de mogelijkheid van consultatie van een eerder contact (eenderde) en via instellingen, waarbij Bureau Jeugdzorg het hoogst scoort (een kwart).

### **De kinderen**

De kinderen waarover wordt geconsulteerd zijn voornamelijk van Nederlandse afkomst. Ook over Turkse kinderen wordt opvallend veel geconsulteerd (eenderde van de gevallen in 2003). Rond de helft van de kinderen waarover in 2003 wordt geconsulteerd is tussen 0-4 jaar en driekwart tussen 0-8 jaar. Bijna tweederde van deze vragen betreft in 2003 jongens, en eenderde meisjes.

<i>Culturele achtergrond kind/gezin</i>	2002 (N=152)	2003 (N=59)
Nederlands	75,7%	50,8%
Turks	13,8%	33,9%
Marokkaans	3,3%	8,5%
Surinaams/Antilliaans	0,7%	1,7%
Anders	6,5%	5,1%
Totaal	100%	100%

### **De vragen en problemen**

Per consulterende beroepskracht kunnen maximaal drie vragen of problemen worden geregistreerd. In 2003 gaat het in bijna eenderde van de gevallen (onder meer) om een vraag naar informatie/overig. Op de tweede plaats staan vragen over de sociale ontwikkeling/omgeving. Wellicht komt dit doordat veel van de beroepskrachten die consulteren met groepen kinderen werken en zich dus richten op de sociale ontwikkeling/omgeving: leerkrachten, welzijnswerkers, leidsters. Verder zijn opvallend gedrag en de emotionele ontwikkeling onderwerpen waar veel vragen over worden gesteld, net als bij de Opvoedtelefoon en het opvoedbureau.

<i>Problemen/vragen</i>	2002 (N=193)	2003 (N=79)
Informatie/overig	14,0%	29,1%
Sociale ontwikkeling/omgeving	5,7%	19,0%
Opvallend gedrag	20,2%	17,7%
Emotionele ontwikkeling	22,3%	13,9%
Aanpak opvoeding/ouderschap	15,5%	7,6%
Verstandelijke ontwikkeling	2,6%	5,1%
Kindercentrum/school	5,2%	5,1%
Spel en vrijetijdsbesteding	0,0%	2,5%
Lichamelijke ontwikkeling	14,5%	0,0%
Totaal	100%	100%

### **Het aanbod**

In overeenstemming met de hoge score op de vraag naar informatie wordt in beide jaren aan bijna 60% van de beroepskrachten inhoudelijke informatie gegeven als antwoord op hun vraag. In meer dan een vijfde van de gevallen omvat de inhoud van de consultatie een advies voor de aanpak.

<i>Inhoud consultatie</i>	2002 (N=205)	2003 (N=84)
Inhoudelijke informatie	59,5%	59,5%
Advies voor de aanpak	21,0%	21,4%
Observatie op locatie	4,4%	9,5%
Anders	5,4%	7,1%
Feedback op eigen handelen	8,3%	2,4%
Videobegeleiding op locatie	0,5%	0,0%
Bijwonen teambespreking	1,0%	0,0%
Totaal	100%	100%

In 2003 wordt bijna de helft van deze vragen/problemen als opgelost geregistreerd, en is een vijfde doorverwezen.

<i>Resultaat</i>	2002 (N=185)	2003 (N=79)
Hulpvraag opgelost	33,1%	45,9%
Doorverwijzing kind/ouder	23,2%	20,3%
Probleem hanteerbaar	26,5%	13,5%
Anders	7,7%	9,5%
Doorverwijzing consultant	9,4%	8,1%
Hulpvraag niet opgelost	0,0%	2,7%
Totaal	100%	100%

## Groepswerk

De module Groepswerk in ROTS biedt de mogelijkheid om groepsgerichte activiteiten op het gebied van opvoedingsondersteuning te registreren, zoals een thema/avond of oudercursus, maar ook deskundigheidsbevordering als een training *Opvoeden: zó!* aan beroepskrachten die de cursus aan ouders willen geven. De module wordt vooral gebruikt om oudercursussen te registreren.

### Respons

Net als bij consultatie is het aantal instellingen dat groepsactiviteiten registreert in ROTS, zeer laag. Slechts uit 5 instellingen, regio's of plaatsen zijn gegevens ontvangen. Wel is in de tabel te zien dat in 2003 meer instellingen zijn gaan registreren. In totaal zijn 168 groepsactiviteiten geregistreerd.

<i>Aantal in ROTS gemelde groepsactiviteiten</i>	2002	2003
Zuid-Holland Noord	6	22
Midden Brabant	37	47
Amsterdam Buurtwerk Noord	0	24
Amsterdam De Spil	7	15
Nijkerk	0	10
Totaal	50	118

### De klanten en werving

Het aanbod aan groepsactiviteiten is op te splitsen in activiteiten voor ouders en voor professionals. In alle jaren worden bijna alleen activiteiten voor ouders geregistreerd. Wanneer hieronder over activiteiten wordt gesproken worden dan ook de activiteiten voor ouders bedoeld.

Wat betreft het aantal deelnemers per activiteit is te melden dat in 2003 aan bijna driekwart van alle activiteiten 4-12 deelnemers meededen, wat ook aangeeft dat vooral oudercursussen in de module Groepswerk worden geregistreerd.

<i>Aantal deelnemers</i>	2002 (N=50)	2003 (N=116)
4 deelnemers	6,0%	8,6%
5 deelnemers	6,0%	5,2%
6 deelnemers	2,0%	8,6%
7 deelnemers	4,0%	14,7%
8 deelnemers	6,0%	6,9%
9 deelnemers	4,0%	6,0%
10 deelnemers	26,0%	9,5%
11 deelnemers	8,0%	5,2%
12 deelnemers	4,0%	8,6%
Overig	34,0%	26,7%

Op basis van het totale cijfers van het aantal deelnemers per activiteit is aan te geven hoeveel personen minimaal deelnamen aan alle activiteiten in beide jaren. Dit zijn er meer dan 1900.

De activiteiten voor ouders betreffen in 2003 in een kwart van de gevallen activiteiten voor ouders van schoolkinderen en in een vijfde van de gevallen activiteiten voor ouders van peuters. Op de derde plaats staat 'ouders algemeen'. Tellen we gespecificeerde leeftijdsgroepen op bij de ouders van schoolkinderen dan is bijna de helft van de activiteiten in 2003 gericht op ouders van kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar.

<i>Doelgroep ouders</i>	2002 (N=50)	2003 (N=116)
Ouders baby's	0,0%	0,9%
Ouders peuters	6,0%	19,0%
Ouders schoolkinderen	38,0%	26,7%
Ouders pubers	16,0%	9,5%
Ouders 0-4 jarigen	4,0%	1,7%
Ouders 4-8 jarigen	2,0%	10,3%
Ouders 8-12 jarigen	0,0%	1,7%
Ouders van 0 - 12 jarigen	10,0%	8,6%
Ouders algemeen	20,0%	14,7%
Niet van toepassing	2,0%	2,6%
Anders	2,0%	4,3%
Totaal	100,0%	100,0%

In 2003 nemen aan de helft van alle activiteiten uitsluitend moeders deel. Opgeteld nemen aan driekwart van de activiteiten uitsluitend of overwegend moeders deel. Deelname van uitsluitend mannen komt in 2003 slechts bij 2% van de activiteiten voor en meer dan 10% van de activiteiten namen zowel vrouwen als mannen deel.

Bij driekwart van het aantal groepsactiviteiten in 2003 is de samenstelling van de groep geheel of overwegend monocultureel. Bij het overige kwart is sprake van een multiculturele samenstelling. Helaas is door het ontbreken van aanvullende gegevens niet meer specifiek over culturele achtergrond van deelnemers te zeggen.

<i>Groepssamenstelling</i>	2002 (N=50)	2003 (N=114)
Monoculturele groep	50,0%	39,5%
Overwegend monoculturele groep	32,0%	35,1%
Multiculturele groep	18,0%	25,4%
Totaal	100,0%	100,0%

In 2003 worden klanten in driekwart van de gevallen geworven door een open werving, een gesloten werving of een combinatie daarvan. In driekwart van de werving gebeurt in 2003 via een persoonlijke uitnodiging, of via een sleutelfiguur/netwerken. Affiches en folders van basisvoorzieningen werkte voor een vijfde van het aantal activiteiten. Klanten moeten zich vervolgens in beide jaren in tot meer dan 40% van de gevallen aanmelden voor de activiteit, maar ook eenderde tot bijna de helft van de activiteiten kent een vrije toegang in beide jaren.

Bij bijna de helft van het aantal activiteiten in 2003 wordt de doelgroep betrokken bij de keuze van het onderwerp en nog eens 10% wordt betrokken bij de soort activiteit.

### **Het aanbod**

Vaak vinden de groepsactiviteiten in een wijkcentrum of buurthuis plaats (in beide jaren meer dan eenderde van de activiteiten). De peuterspeelzaal en het opvoedbureau zijn ook populaire locaties (respectievelijk 13% en 14% van de activiteiten in 2003)

In 2003 is meer dan eenderde van de begeleiders van de activiteiten een beroepskracht uit de eigen instelling. Ook wordt bijna eenderde van de bijeenkomsten begeleid door een preventiemedewerker van Bureau Jeugdzorg.

<i>Functie uitvoerders</i>	2002 (N=50)	2003 (N=115)
Beroepskracht eigen instelling	12,0%	35,7%
Migrantenvoorlichter	2,0%	6,1%
Gastdocent	2,0%	2,6%
Medewerker opvoedbureau	10,0%	20,0%
Medewerker bureau jeugdzorg	64,0%	32,2%
Medew. steunfunctieorganisatie	0,0%	0,0%
Externe deskundige	8,0%	3,5%
Anders	2,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Deze begeleiders gebruiken in 2003 als hulpmiddel in bijna de helft van de activiteiten een themapakket of een draaiboek. Ook bijna 40% gebruikt eigen materiaal. In alle jaren vindt de evaluatie bij meer dan de helft tot tweederde van de activiteiten mondeling plaats.

Tot slot gaan we specifiek in op aangeboden cursussen. Als het aanbod een cursus betrof was dat in 2003 in een vijfde van de gevallen de cursus *Opvoeden: zó!* of *Opvoeden zo verder!* De cursussen *Beter omgaan met pubers* of *Een puber in huis* hadden in 2003 samen een aandeel van bijna 10% in het aantal geregistreerde cursussen. Ook is er een cursus voor beroepskrachten genoemd over signaleren/opvoedingsgedrag. De top 10:

<i>Thema cursus</i>	2002 (N=45)	2003 (N=94)
Opvoeden: zó!	13,3%	13,8%
Opvoeden: zo verder!	0,0%	6,4%
Een puber in huis	6,7%	5,3%
Beter omgaan met pubers	0,0%	4,3%
Drukke kk/druktemakers	6,7%	4,3%
Alleen opvoeden	0,0%	3,2%
Signaleren/opv. gedrag	0,0%	3,2%
Anders	4,4%	3,2%
Praten over peuters	0,0%	2,1%
Zo opvoeden	0,0%	1,1%

## Buurtnetwerken

Werd op het gebied van consultatie en groepswork in ROTS al nauwelijks geregistreerd, met de Buurtnetwerken is dit nog minder. Dit lijkt tegenstrijdig met de behoefte van Buurtnetwerken vooraf aan de eerste ROTS-versie. Men wilde graag een geautomatiseerd systeem in plaats van door te gaan met handmatige gegevensverwerking en daarom is op basis van bestaande kindkaarten de module Buurtnetwerken in ROTS ontwikkeld. In de landelijke bijeenkomsten van Buurtnetwerkcoördinatoren wordt de behoefte ook steeds weer geuit, maar dit heeft nog niet geleid tot meer registratie in ROTS.

Dit neemt niet weg dat de ongeveer 300 Buurtnetwerken die nu in Nederland actief zijn op lokaal/regionaal niveau meestal wel op hun eigen wijze registreren.

Loket W in Eindhoven heeft haar buurtnetwerkgegevens, geregistreerd in ROTS, doorgegeven. In 2002 en 2003 zijn daar respectievelijk 26 en 27 kinderen besproken. Amsterdam Westerpark is in 2003 gaan registreren en gaf 6 kindbesprekingen door. Omdat Buurtnetwerken zo weinig in ROTS registreren hebben we het landelijk coördinatorenoverleg gevraagd cijfers over 2002 en 2003 te verschaffen. Enkel en hebben hieraan gehoor gegeven, hun gegevens zijn verwerkt in de tabel hieronder.

<i>Externe gegevens van enkele Buurtnetwerken</i>	Aantal Buurtnetwerken		Aantal kindbesprekingen	
	2002/2003	2003/2004	2002/2003	2003/2004
Nijmegen	9	9	-	129
Apeldoorn	7	9	64	82
Lochem	2	2	67	41
Deventer	6	6	50	61
Zutphen	3	3	9	33
Ede	3	5	10	38
Rheden	3	3	35	45
A'dam Zuidoost	1	2	17	21
Alkmaar	1	2	7	15
Kennemerland	9	10	111	107
Heerhugowaard	3	3	19	46
Den Helder	3	4	28	38
Totaal	50	58	427	656

*Omdat naar schooljaar wordt geregistreerd zijn cijfers tot en met de zomer van 2004 opgenomen.*

In de plaatsen waar de cijfers vandaan komen is een tweedeling te zien: er zijn 7 plaatsen die redelijk bij elkaar in de buurt liggen in Gelderland/Overijssel en 5 plaatsen in Noord-Holland. Wat als eerste opvalt is dat het aantal netwerken dat actief is in een plaats of regio niet gelijk oploopt met het aantal kinderen dat wordt ingebracht. Als er veel netwerken zijn betekent dit niet automatisch dat er meer kinderen worden ingebracht dan op plekken waar veel minder Buurtnetwerken functioneren (vergelijk bijvoorbeeld Apeldoorn met Lochem en Kennemerland). Deze verschillen worden waarschijnlijk gedeeltelijk verklaard door de omvang van de buurten waar de verschillende netwerken actief zijn.

In 2003/2004 zijn er 229 meer kindbesprekingen. Dit is een stijging van 35% ten opzichte van 2002/2003, bij een veel minder grote stijging van het aantal netwerken van 50 naar 58. Dit kan worden verklaard door het feit dat in Zutphen, Ede en Alkmaar de aantallen ingebrachte kinderen zijn verdubbeld c.q. bijna verviervoudigd, en dat er in Nijmegen geen cijfers over 2002/2003 bekend zijn.

### 3 MEER CIJFERS

Naast de cijfers uit ROTS zijn er meer registratiegegevens uit 2002 en 2003 over vormen van opvoedingsondersteuning. We hebben ons beperkt tot een selectie van landelijk beschikbare vormen van opvoedingsondersteuning waarvan de registratiegegevens betrekkelijk eenvoudig te verkrijgen waren, omdat ze op landelijk niveau worden verzameld. Ook hier geldt dat zoeken naar registratiegegevens per regio of per gemeente enorm veel werk zou kosten en ondoenlijk is. Hieronder worden de cijfers opgesomd, te beginnen met cijfers die aanvullend zijn op cijfers uit ROTS. Het gaat dan om cijfers over de FONA, de opvoedtelefoon voor allochtone ouders ter aanvulling op de cijfers van de Opvoedtelefoon, en cijfers over de Gordoncursussen ter aanvulling op cijfers over opvoedcursussen bij groepswork in ROTS.

#### Fona

De Fona heeft gefunctioneerd van 2000 tot juli 2003 en was een landelijke informatielefoon voor allochtone families en professionals die met of voor allochtonen werken. De Fona heeft, tot spijt van de oprichters want de Fona leek een effectieve bijdrage te leveren aan integratie, haar werkzaamheden moeten staken doordat aan financiële ondersteuning van fondsen en overheid na een periode van twee jaar een einde kwam. In een uitgebreid verslag (Teletrust 2003<sup>7</sup>) zijn resultaten en bevindingen opgenomen. Hieronder cijfers daaruit die iets zeggen over de bellers en de opvoedingsondersteuning die de Fona - ondermeer - bood in de periode 2001-2003. De cijfers zijn niet uitgesplitst naar jaar.

- Er is in de twee jaar dat de informatielijn 11.365 keer naar de Fona gebeld, waarvan 55% is beantwoord door de Fona of het antwoordapparaat. Andere telefoontjes konden niet worden beantwoord doordat werd gebeld vanaf een mobiel nummer of doordat alle lijnen bezet waren. In totaal zijn 3603 gesprekken geregistreerd.
- Hiervan was 55% publieksbeller, en 39% professional.
- Ruim de helft van de publieksbellers kende de Fona via een professional en eenderde via diverse communicatie-uitingen van de Fona.
- Turkse (39%) en Marokkaanse (32%) bellers vormden veruit het grootste deel van de publieksbellers. Surinaamse en Antilliaans/Arubaanse bellers maakten veel minder gebruik van de Fona (3%)
- Het merendeel van de publieksbellers was vrouw (68%), evenals het merendeel van de professionele bellers (84%). Opvallend is dat van de mannelijke publieksbellers veel meer Marokkaans dan Turks zijn.
- Bijna de helft van de publieksbellers kwam uit een van de vier grote steden.
- Bijna eenderde van de professionele bellers werkte in de gezondheidszorg en een kwart in de sector welzijn.
- 61% van de publieksbellers en 44% van de professionals is verwezen naar instellingen en voorzieningen.
- Meer dan de helft van de gesprekken duurt minder dan vijf minuten, slechts 10 procent meer dan 15 minuten.
- De vragen van publieksbellers gingen in 39% van de gevallen over opvoeding en onderwijs. De top tien van specifieke opvoedingsvragen was als volgt:

---

#### *Top tien opvoedingsvragen/problemen Fona 2001-2003*

---

Kind is ongehoorzaam  
Voeding/eetprobleem kind  
Opvoedingsaanpak  
Opvoedingsproblemen  
Taal-/spraakontwikkeling kind  
Bezorgdheid over kind  
Opvoedingsondersteuning  
Opvoeden in twee talen  
Jeugdzorg/jeugdbescherming  
Slaapproblemen kind

---

<sup>7</sup> Teletrust, *FONA, informatielefoon voor allochtone families. Ervaringen en aanbevelingen 2000-2003*. Den Haag: Teletrust, 2003

## Gordoncursussen

De Gordon®trainingen over opvoeding zijn gericht op wederzijds begrip tussen opvoeders en kinderen door een beter en duidelijke communicatie. De cursussen worden overal in het land aangeboden door zowel particuliere bureaus/personen als openbare instellingen als de thuiszorg en de RIAGG. We ontvingen van de Stichting Nederlandse Effectiviteits Trainingen (NET) cijfers van 3 Gordon®trainingen voor ouders en professionals:

- 'Effectief omgaan met kinderen' voor ouders en opvoeders;
- 'Effectief omgaan met jonge kinderen' en de basis-training 'Kijk, Luister en Begrijp' voor leidsters kinderopvang;
- 'Effect!' voor leerkrachten basis-, voortgezet- en speciaal onderwijs.

Aantal deelnemers aan Gordon®trainingen	2002	2003
Voor ouders	795	649
Voor leidsters kinderopvang	546	333
Voor leerkrachten	304	203

## Moeders Informeren Moeders (MIM)

MIM is een vorm van opvoedingsondersteuning voor moeders die een eerste kind hebben ('programmamoeders'), aangeboden door ervaren moeders ('bezoekmoeders'). Het programma is een aanvulling op de zorg van het consultatiebureau. Vanaf 1999 is een landelijke registratie bijgehouden. In de factsheet over MIM (NIZW 2004) worden de volgende cijfers over 2001/2002 en 2002/2003 gegeven. De cijfers laten een bescheiden groei zien.

MIM-Registratie	2001/2002	2002/2003
Locaties	17	20
Bezoekmoeders	259	289
Percentage allochtone bezoekmoeders	17%	15%
Programmamoeders	514	565
Percentage allochtone programmamoeders	40%	40%

## Home-Start Nederland

Bij Home-Start bieden vrijwilligers vriendschappelijk contact, praktische hulp en een luisterend oor aan gezinnen met tenminste één kind van 6 jaar of jonger, die door omstandigheden behoefte hebben aan ondersteuning. Home-Start wil ouders stimuleren de kracht te (her)vinden om moeilijke situaties het hoofd te bieden en (weer) grip te krijgen op het eigen leven. Het doel is te voorkomen dat er ernstige en langdurige problemen ontstaan in een gezin waardoor kinderen in de knel kunnen raken. Ook in de cijfers van Home-Start is een groei te zien.

Resultaten Home-Start Nederland	2002	2003
Aantal gezinnen die ondersteuning hebben per jaar	1038	1456
Aantal kinderen	2387	3348
Aantal Home-Start vrijwilligers Nederland	777	840
Aantal Home-Start locaties Nederland*	38	47
Aantal Home-Start coördinatoren	42	48
Totaal aantal coördinatie uren per week	804	908

\* gemeenten, of deel van gemeenten die Home-Start aanbieden

## Opstap met groepsbijeenkomsten voor ouders

Opstapje en Opstap zijn beide tweejarige gezinsgerichte stimuleringsprogramma's voor laagopgeleide ouders met respectievelijk kinderen van 2-4 jaar en 4-6 jaar. Deze programma's zijn ontwikkeld om de onderwijskansen van jonge kinderen met een (taal)achterstand vergroten. De ouders, meestal moeders, doen onder begeleiding van een contactmedewerker ontwikkelingsstimulerende activiteiten met hun kind. Daarnaast komen de ouders regelmatig bij elkaar in groepsbijeenkomsten waar ze onder meer de cursus *Opvoeden: zó!* krijgen. Hiermee bieden de programma's ook opvoedingsondersteuning. In de tabel zijn de deelnamecijfers opgenomen. Omdat per schooljaar wordt gerekend ziet u ook cijfers van 2001 en 2004.

<i>Deelnemende gezinnen Opstap en Opstapje</i>	2001/2002*	2002/2003*	2003/2004*
Opstap	7596	5119	5500
Opstapje	2787	2040	2000
Totaal	10383	7159	7500

*De aantallen zijn op geschat op basis van de respons van de gebruikersenquête in die jaren. De overige gegevens komen uit het Jaarboek 2001 Averroès/VVE programma's*

## Oudersonline

[www.oudersonline.nl](http://www.oudersonline.nl) is een website voor ouders. De website wordt gepresenteerd als 'de grootste ouders-community van Nederland'. Ouders kunnen er onder meer over opvoedingsonderwerpen discussiëren, chatten en vragen stellen, en naar informatie en links gaan over onder andere verschillende opvoedingsonderwerpen. Daarom zien we deze website als een landelijk beschikbare vorm van opvoedingsondersteuning. Cijfers die ons op verzoek zijn toegezonden geven een enorm aantal bezoekers, pageviews en vragen van ouders aan.

Globaal is ongeveer eenderde van het aantal vragen aan de deskundigen die meewerken aan Oudersonline een opvoedvraag, geeft Oudersonline aan.

<i>Cijfers Oudersonline</i>	2002	2003
Gemiddeld aantal unieke bezoekers per maand	131500	101271
Gemiddeld aantal pageviews per maand	4500000	4000000
Gemiddeld aantal vragen per maand	975	960

Tot slot hebben we nog enkele cijfers over ondersteunende materialen verzameld:

## Themapakketten LOOPP

Het LOOPP is een landelijke vereniging van instellingen voor opvoedingsondersteuning en pedagogische preventie. Het LOOPP ontwikkelt producten op het terrein van pedagogische preventie en opvoedingsactivering en -ondersteuning. Sinds 1996 zijn verschillende themapakketten en ondersteunende producten voor beroepskrachten op de markt gebracht. In de tabel de verkoopcijfers van deze materialen, waaruit blijkt dat in 2002 veel meer materialen zijn verkocht dan in 2003. Dit komt doordat in 2002 een aantal nieuwe materialen op de markt is gekomen, waardoor er in dat jaar veel meer is besteld.

<i>Verkoop themapakketten LOOPP</i>	2002	2003
Waarde(n)vol Opvoeden	141	14
Weerbaarheid 2-4 jaar	106	3
Weerbaarheid 4-12 jaar	132	11
Drukke Kinderen	25	8
In de puberteit	10	14
Praktische suggesties voor de organisatie van een ouderbijeenkomst	334	54
Geactualiseerde handleidingen	12	172
Totaal	660	256

## Opvoedingsreeks

In de categorie landelijk beschikbare 'schriftelijke opvoedingsondersteuning' is er ondermeer de opvoedingsreeks. Dit is een reeks brochures over opvoedthema's voor ouders en professionals.

<i>Cijfers Opvoedingsreeks</i>	2002	2003
Totaal aantal afgenomen brochures	9311	10658

## Geboortekoffer met Omagazine

De geboortekoffer is een koffer die gemeenten mee kunnen geven als ouders hun kind na de geboorte aanmelden bij het bevolkingsregister. Gemeenten kiezen zelf wat in de koffer wordt opgenomen. In elk geval bevat de koffer het eerste nummer van Omagazine. De volgende vier edities van het magazine worden in de derde, zesde, negende en twaalfde maand overhandigd door het consultatiebureau. Doel van het magazine is ouders te ondersteunen bij de opvoeding op een laagdrempelige manier. In ieder nummer vinden ouders specifiek op de levensfase van het kind toegesneden informatie. In 2003 is de geboortekoffer gestart en zijn er 3000 exemplaren uitgegeven. Een klein aantal gemeenten in Nederland biedt de geboortekoffer tot nog toe aan. Los van de geboortekoffer geven consultatiebureaus in veel gemeenten wel het Omagazine mee aan ouders. Hiermee is dit magazine een landelijk beschikbare vorm van schriftelijke opvoedingsondersteuning.

<i>Cijfers geboortekoffer met omagazine</i>	2003
Totaal aantal uitgegeven koffers	3000

## 4 IMPULSEN AAN REGISTRATIE EN BUNDELING

De cijfers uit ROTS en de andere relevante cijfers bieden een schat aan informatie. Toch is het slechts een fractie van wat er aan opvoedingsondersteuning wordt aangeboden in Nederland. Welk deel daarvan precies wordt geregistreerd weten we niet. De gebundelde gegevens geven geen betrouwbaar lokaal, regionaal of landelijk beeld van het beschikbare aanbod en hoeveel daarvan gebruik wordt gemaakt. Impulsen aan registratie en bundeling kunnen helpen meer in die richting te komen. We noemen enkele mogelijkheden.

### **Geen registratie –geen geld**

Verplicht stellen van registratie van opvoedingsondersteuning (zodat ook bundeling van gegevens op lokaal, regionaal en landelijk niveau mogelijk wordt) zou een goede oplossing zijn. Maar wellicht ook lastig. Geen registratie-geen geld is vooral op lokaal niveau een goed alternatief voor verplicht stellen. Gemeenten kunnen plannen waar geen registratie aan verbonden is, consequent afkeuren. Ook zou het logisch zijn om vanaf nu bij elk nieuw programma dat op landelijk niveau wordt ontwikkeld, registratie verplicht te stellen (zoals bijvoorbeeld met Triple P gebeurt, zie paragraaf over beleidsontwikkeling). Dezelfde eis zou kunnen gelden voor activiteiten die voortkomen uit beleidsimpulsen, zoals bijvoorbeeld de Impuls opvoed- en gezinsondersteuning (zie de inleiding).

### **Werken aan attitude**

Geld werkt niet alleen. Als financiers, instellingen en uitvoerders doordrongen zijn van het belang van registratie en bundeling en de voordelen voor zichzelf ervan inzien, zal de houding ten opzichte van registratie ook veranderen. Daarom is het belangrijk de voordelen op alle niveaus van de overheid en in organisaties steeds weer te benoemen. Vervolgens moet er natuurlijk wel echt iets met de cijfers worden gedaan, anders verdwijnt de registratielust uiteraard snel.

### **Eén lokaal verzamelpunt**

Eén registratiesysteem is niet nodig, maar wat betreft bundeling zou het wel handig zijn om per gemeente één punt aan te wijzen waar alle registratiegegevens die op verschillende plekken te halen zijn, worden gebundeld. Dit kan een instelling zijn, zoals de GGD die veel ervaring heeft met het verzamelen van gegevens, maar ook de gemeente zou het verzamelpunt kunnen zijn die zorgt voor bundeling en een jaarlijks verslag.

In dit verband is het ook aan te raden om het onderwerp opvoeden en opvoedingsondersteuning standaard in alle monitoren en peilingen mee te nemen. Zo kunnen behoeften op het gebied van opvoedingsondersteuning en opvoedingsvragen en -problemen die naar voren komen, worden afgezet tegen het daadwerkelijke aanbod aan opvoedingsondersteuning.

### ***Ter relativering: het gaat om een begin***

In dit rapport zijn knelpunten, cijfers en enkele mogelijke impulsen voor registratie en bundeling van gegevens over opvoedingsondersteuning besproken. We zijn echter niet roomser dan de paus en beseffen dat het niet ineens allemaal wél en goed gaat gebeuren. De praktijk is weerbarstig. Meer registratie en bundeling zal ongetwijfeld een proces van trial en error zijn. Waar het om gaat is een begin te maken, uit te proberen wat werkt, hoe het 't beste kan. Het is daarbij goed te bedenken dat ook in andere sectoren niet alles wordt geregistreerd en dezelfde soort knelpunten spelen.

In het kader van een project rondom de nieuwe gemeentelijke taken heeft NIZW Jeugd ook het plan opgevat om klein te beginnen. In overleg met de VNG worden mogelijk nog in 2005 in enkele gemeenten registratie-experimenten opgezet over twee gemeentelijke taken die gaan over opvoedingsondersteuning: informatie en pedagogische hulp.

