

Bachelor in de Pedagogie van het jonge kind
Bachelor in het Sociaal werk

Online opvoedingsondersteuning

Heldere en inclusieve communicatie over opvoeding met àlle ouders.

Abstract

Titel	O ³ : Online opvoedingsondersteuning
Subtitel	Heldere en inclusieve communicatie over opvoeding met àlle ouders.
Auteurs	Bergmans Annelies, Bocklandt Philippe, Thys Thomas, Uvin Kathy
Publicatiejaar	2021
Kernwoorden	Online opvoedingsondersteuning, inclusieve communicatie, opvoedingsinformatie

Achtergrond. Kinderen opvoeden is een uitdaging. In het ondersteunen van ouders met opvoedingsvragen staan dialoog en interactie centraal of delen we kennis en inzichten. De laatste jaren ondersteunen we ook meer en meer digitaal en daarbij mag toegankelijke opvoedingsinfo niet ontbreken. Online informeren vraagt echter om nieuwe vaardigheden en inzichten.

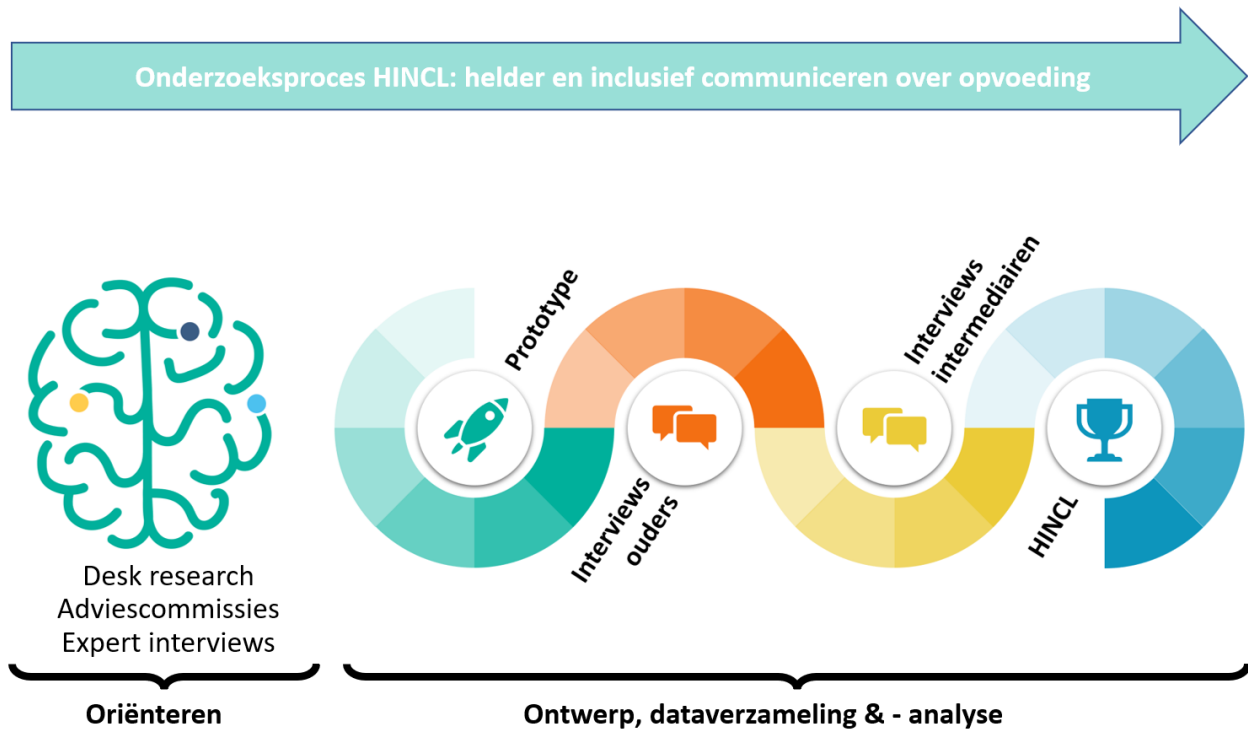
Dit onderzoek wil vernieuwende inzichten opdoen in het bereiken van kwetsbare ouders via online opvoedingsondersteuning. De onderzoeksvraag luidt dan ook: 'Op welke manier kunnen àlle ouders, en specifiek ook ouders in een maatschappelijk kwetsbare situatie, digitaal ondersteund worden in de opvoeding van hun kinderen?'. Twee deelvragen zijn daarbij aan de orde: 'Wat zijn noden en wensen van kwetsbare ouders in digitale opvoedingsondersteuning?' en 'Wat zijn werkzame factoren in digitale opvoedingsondersteuning om (kwetsbare) ouders te ondersteunen?'.
Onderzoeksaanpak en -methoden. Vanuit de onderzoeksvraag en aansluitende doelstellingen werd voor een ontwerponderzoek gekozen als insteek voor dit praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek. Daarbij werd gekozen voor twee onderzoeksmethoden. Enerzijds een verkennende literatuurstudie via de sneeuwbal methode (Jalali & Wohlin, 2012) vertrekkend bij twee sleutelteksten (Vandemeulebroeck & Nys, 2002; Nieuwboer, 2018). Anderzijds door het gefaseerd en gericht uitvoeren van interviews met ouders (user experiences), professionals (gestructureerde interviews) en intermediairen (persona).

Tijdens het verzamelen van data wordt er onderzocht hoe opvoedingsondersteuners online informeren over opvoeden en welke noden en wensen ouders formuleren met betrekking tot deze online communicatie. Het doel is het versterken van ouders, door het ondersteunen van opvoedingsondersteuners in het kwalitatief uitwerken van online opvoedingsinformatie.

Resultaten en conclusie. Bovenstaande onderzoeksaanpak resulteerde in het ontwerp van een online leerpakket HINCL. HINCL staat voor 'Helder en INCLUSief online communiceren over opvoeding'. Dit online leerpakket begeleidt professionals in het uitwerken van kwaliteitsvolle online info gericht op zoveel mogelijk ouders. Het is gericht op professionals en organisaties in de brede praktijk van de opvoedingsondersteuning.

Naast de ontwikkeling van HINCL werden ook twee rapporten opgesteld. Een die een overzicht biedt over de onderzoeksaanpak (vooliggend Onderzoeksrapport) en een die de belangrijkste conclusies en bevindingen uit gesprekken met ouders, professionals en intermediairen bundelt (Syntheserapport).

Weinig tijd? De essentie op één blad!



Literatuur: Vraag naar toegankelijke en betrouwbare informatie komt zowel vanuit ouders als professionals. Opvoedingsondersteuning staat hier voor een uitdaging: hoe zoek je een evenwicht tussen het aanbieden van betrouwbare en kwaliteitsvolle informatie aan ouders enerzijds, en het bereiken van alle ouders, in het bijzonder diegene in kwetsbare omstandigheden. De handvaten aangereikt vanuit de 'inclusieve communicatie' komen daarbij duidelijk naar voor als te verkiezen aanpak. In de literatuur zijn echter weinig antwoorden terug te vinden over hoe deze leidraad kan worden geconcretiseerd in de context van een online opvoedingsondersteuningsaanbod (o.m. Nys & Vandemeulebroecke, 2002; Nieuwboer, 2018; EXPOO, 2007; Dewachtere, 2021; Nieuwboer & Veninga, 2018)

Interviews: We interviewden ouders in kwetsbare situaties omtrent opvoedingsvragen en hun online verwachtingen daarrond. We spraken met professionals over hoe zij online opvoedingsinformatie aanbieden aan de ouders die zij ontmoeten. Het ging daarbij o.m. over de betrouwbaarheid en de kwaliteit van opvoedingsinformatie, de toegankelijkheid van deze informatie vanuit het perspectief van ouders en professionals, de mediawijsheid van ouders in kwetsbare omstandigheden en de vereisten van een helder en inclusief online aanbod opvoedingsinformatie.

De quotes, voorbeelden en inzichten die zij met ons deelden, verrijken de ontwikkelde online leermodule HINCL. Daarnaast werden de belangrijkste bevindingen gebundeld in een syntheserapport.

HINCL: Vanuit een 'prototype van een online info-pagina over peuterpuberteit' interviewden we opvoedingsondersteuners uit diverse organisaties. Zij leefden zich in via 'persona' in cliëntsituaties en gaven feedback. We werden vanuit een adviescommissie ondersteund met de nodige feedback. Op basis van al deze input groeide HINCL uit tot een onderbouwd en methodisch leerplatform. De tool, met al zijn inspiratie, voorbeelden en oefeningen vind je terug via deze link: elearning-onlinehulp.be/hincl.

1. Inleiding

Kinderen opvoeden is voor veel ouders een uitdaging. Zo is er binnen gezinnen de druk om voldoende kansen te geven aan de kinderen, om de partnerrelatie te onderhouden, om een rijk gevuld leven te leiden, etc. Ouders kunnen onzeker zijn over hun opvoedingsstijl en twifelen over de juistheid van hun acties. Er bestaat geen wetenschap die opvoedingsonzekerheid kan wegnemen (Ramaekers, 2009). Volgens Vandenbroeck et al. (2007) is opvoedingsonzekerheid de mate waarin ouders blijven zitten met vragen over de opvoeding of de ontwikkeling van hun kind. Vaak gaat dit over alledaagse kwesties of onzekerheden,... Het hoort bij het normale opvoedingsproces en de reflectie die ouders nu eenmaal hebben op hun eigen handelen. Als we het op deze manier bekijken, zouden we opvoedingsonzekerheid eerder als een positieve eigenschap kunnen verwoorden. We moeten ons eerder vragen stellen wanneer ouders geen twijfels hebben, dan wanneer ze die wel hebben (Vandenbroeck et al., 2007). Ook Van Leeuwen et al. (2010) stellen dat de vragen eerder een betrokkenheid van de ouders weerspiegelen, en niet zo zeer een 'probleem'. Ander onderzoek beweert dat een onzekere ouder niet bestaat, maar dat de ouder in bepaalde situaties en op verschillende manieren onzeker kan zijn over de opvoeding van het kind (Zwiep, Ligtermoet, & de Ruyter, 1996). Wat wel vaststaat: opvoeden is een proces tussen ouders, kinderen en de ruimere context waarbinnen dit proces zich afspeelt. Het wordt ook een complementair en circulair proces genoemd. Zo vullen ouders, kinderen en de ruimere context elkaar aan, en beïnvloeden ze ook elkaar (EXPOO, 2007).

Opvoedingsondersteuning

Voor de opvoedingsvragen van ouders is er een breed aanbod van opvoedingsondersteuning ontwikkeld in Vlaanderen. Dat aanbod zit verspreid in verschillende organisaties: Huis van het Kind, Centra voor Leerlingenbegeleiding, Centra voor Algemeen Welzijnswerk, inloopteams, opvoedingswinkels, inloopteams, de opvoedingslijn, etc. (Vlaanderen, z.j.a). Volgens het decreet van 13 juli 2007 houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning, wordt opvoedingsondersteuning verstaan onder: "de laagdrempelige, gelaagde ondersteuning van opvoedingsverantwoordelijken bij de opvoeding van kinderen" (Decreet opvoedingsondersteuning, 2007). Opvoedingsverantwoordelijken kan gedefinieerd worden als:

De titularissen van het ouderlijk gezag, de natuurlijke personen die een of meer kinderen op duurzame wijze of op regelmatige basis in feite onder hun bewaring hebben of bij wie het kind geplaatst is door bemiddeling of ten laste van een overheid, en de professionelen of vrijwilligers die op grond van hun activiteiten mee verantwoordelijk zijn voor de opvoeding van meerdere kinderen (Decreet opvoedingsondersteuning, 2007).

De inhoud van het begrip evolueerde al meermaals. Er is dan ook geen allesomvattende definitie terug te vinden in de literatuur (Vandemeulebroecke & Nys, 2002). Bovendien blijkt uit een literatuurstudie van Vandemeulebroecke en Nys (2002) dat het merendeel van de omschrijvingen van

¹ Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (Unicef, 2019).

opvoedingsondersteuning sterk bij elkaar aansluiten, dat er verschillende functies en activiteiten binnen de opvoedingsondersteuning te onderscheiden zijn en dat er een brede waaier aan aanverwante begrippen bestaat. Die aanverwante begrippen zijn gezinsondersteuning, ontwikkelingsstimulering, omgevingsfactoren beïnvloeden, sociale ondersteuning en opvoedingsvoorlichting (Vandemeulebroecke & Nys, 2002).

Daarnaast zou het begrip 'opvoedingsondersteuning' ook vaak gezien worden als een begrippenpaar (Vandemeulebroecke & Nys, 2002). Zo spreekt Janssens over 'opvoedingsondersteuning en gezinsondersteuning', waarbij hij de term gezinsondersteuning expliciet omschrijft als "een verzamelnaam voor een aantal preventieve activiteiten en interventies die tot doel hebben de opvoedingscompetentie van ouders te vergroten en het gezinsfunctioneren te verbeteren" (Janssens, 1998). Daarmee verwijst Janssens (1998) o.a. naar gezinsprogramma's waarbij het opvoedingsgedrag en -competentie aangepakt wordt, maar ook de individuele, rationele, materiële en maatschappelijke problemen. Ook neemt hij intensieve gezinsbegeleiding in de opvoedings- en gezinsondersteuning op. Bakker, Bakker, van Dijke en Terpstra (1998) spreken over het begrippenpaar: 'opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering' en verdelen daarbinnen vier dimensies: opvoedingsondersteuning, ontwikkelingsstimulering, omgevingsfactoren beïnvloeden en gezinsondersteuning. De laatste dimensie 'gezinsondersteuning' omvat de eerste drie dimensies. Vandemeulebroecke (1995; 2000) bekrachtigt dit en vat preventieve gezinsondersteuning ook als een koepelbegrip op.

Het concept opvoedingsondersteuning wordt vaak geciteerd door dezelfde auteurs. Zo omschrijft Hermanns het als "al de activiteiten die tot doel hebben de opvoedingssituatie van kinderen te verbeteren, met andere woorden opvoeders helpen opvoeden" (Hermanns, 1995). Terpstra en van Dijke definiëren het eerder als "een verzamelterm voor interventies (licht pedagogische hulp) die het opvoedingsproces kunnen ondersteunen" (Terpstra & van Dijke, 1998). Vandemeulebroecke omschreef het eerst als: "het geheel van maatregelen, voorzieningen en structuren en activiteiten die erop gericht zijn de mogelijkheden van het (primaire) opvoedingsmilieu aan te spreken, te verrijken en/of te optimaliseren ten einde kinderen en jeugdigen optimale opvoedings- en ontwikkelingskansen te bieden" (Vandemeulebroecke, 1995). Later werd het gewijzigd naar: "opvoedingsondersteuning is op intentionele wijze steun bieden aan ouders (c.q. ouderfiguren) bij hun opdracht en zaak als opvoeders" (Vandemeulebroecke et al., 2004).

Naast het definiëren van opvoedingsondersteuning, is het ook boeiend om in te zoomen op de vormen en functies. Vandemeulebroecke en Nys (2002) maakten een opsomming die ook terug te vinden is in de basistekst van het decreet opvoedingsondersteuning en in de basistekst van Kind & Gezin.

Bij de eerste vorm, waar we in dit onderzoek op inzoomen, is het belangrijk om over een goed informatie- en voorlichtingsaanbod te beschikken. Dat kan opvoedingsonzekerheid wegnemen en steun bieden bij het nemen van beslissingen. Ouders hebben behoefte aan informatie over de opvoeding en verzorging van kinderen in de verschillende levensfasen en bij opvoedingsvragen, maar ook bij het stimuleren van de ontwikkeling. Daarnaast kunnen ouders informatie inwinnen over de lokale voorzieningen voor hun gezin, zoals het aanbod van kinderopvang, onderwijs, vrijetijdsbestedingen en het ondersteunings- en hulpverleningsaanbod (Vandemeulebroecke & Nys, 2002).

Binnen de context van de (preventieve) gezinsondersteuning

Opvoedingsondersteuning situeert zich binnen de (preventieve) gezinsondersteuning. Dit staat voor het geheel van alle (beleids)maatregelen en voorzieningen die gericht zijn op het bevorderen van het welzijn van gezinnen en gezinsleden (Vandemeulebroecke, 1995), waarbij activiteiten gericht op de voor de opvoeding relevante contextfactoren (bijvoorbeeld partnerrelatie, sociaal-economische situatie, woonsituatie, ...) naast opvoedingsondersteuning deel uitmaken van gezinsondersteuning (Vandemeulebroecke, 2000). VBJK (z.j.) sluit zich hierbij aan en stelt dat gezinsondersteuning helemaal draait rond het welbevinden van kinderen, jongeren en (aanstaande) ouders. Daarbij vermelden ze dat de manier van ondersteunen kan verschillen. Dat kan voor het ene gezin een vorm zijn van opvoedingsondersteuning en voor een ander gezin dan weer iets anders. VBJK kiest voor een brede kijk op gezinsondersteuning: “Het omvat alle activiteiten en (beleids-)maatregelen die gezinsleden (ouders en kinderen) als ondersteunend ervaren. Met andere woorden, bij preventieve gezinsondersteuning gaat het ook om aandacht voor de bredere leefomgeving van gezinnen en rijke ontplooiingskansen voor kinderen” (VBJK, z.j.).

De omschrijving van de Vlaamse Regering (2013) luidt dat preventieve gezinsondersteuning alle organisaties zijn die gezinnen preventief willen ondersteunen. Hierbij benadrukken ze het willen voorkomen van problemen. De Vlaamse Regering (2013) beschrijft preventieve gezinsondersteuning als volgt: “Het geheel van maatregelen en aanbod dat gericht is op het bevorderen van het welbevinden van alle gezinnen met kinderen en jongeren, en aanstaande ouders met inbegrip van de ondersteuning op vlak van opvoeding en preventieve gezondheidszorg” (Dewachtere, 2021).

Online opvoedingsondersteuning

Alvorens ouders grijpen naar hun informele sociale netwerk, of binnenstappen in een organisatie die opvoedingsondersteuning biedt, raadplegen ze ook het internet. Er kwam de laatste jaren dan ook een opmerkelijke toename van online vormen van opvoedingsondersteuning (Nieuwboer, Frencken, & ter Hark, 2014). De belangen en mogelijkheden van online opvoedingsondersteuning werden reeds bevestigd door internationaal onderzoek (Arteveldehogeschool, 2019). Ook Nieuwboer, Fukkink, Riva, Wiederhold en Cipresso (2016) halen aan dat het internet zowel voor ouders als professionals een populaire bron is voor opvoedingsondersteuning.

Tegelijkertijd staat de betrouwbaarheid van de online informatie ter discussie (Nieuwboer, Frencken, & ter Hark, 2014). In 1997 – kort nadat zoekmachines en internettechnologie beschikbaar werden gesteld – werden de eerste voorstellen gedaan om de kwaliteit van online gezondheidsinformatie te bewaken (Nieuwboer & Veninga, 2018).

Een overzichtsstudie uit 2002 toonde aan dat 70% van de websites over gezondheid onbetrouwbaar was en dat was in 2011 nog niet verbeterd (Reavley & Jorm, 2011). Ook een Amerikaanse inhoudsanalyse van online teksten over het specifieke thema ‘de time-out’ had zelfs als gevolg dat Drayton et al. (2014) kinderartsen afraadde om ouders nog door te verwijzen naar dergelijke informatie op het internet. Het bleek dat geen enkele onderzochte website nauwkeurige informatie bood over ‘time-out’ als effectieve opvoedtechniek (Drayton et al., 2014). Daarnaast zouden ouders die informatie zoeken over ontwikkelingsstoornissen, uitkomen op websites met sterk verschillende terminologieën en inhoud (Reichow, Gelbar, Mouradjian, Shefcyk, & Smith, 2014). Daartegenover zouden websites van overheidsinstanties, in vergelijking met particuliere websites, wel kwalitatievere opvoedingsinformatie hebben (Suárez-Perdomo, Byrne, & Rodrigo, 2018).

Desalniettemin zijn het niet enkel ouders die moeite hebben om betrouwbare opvoedingsinformatie

te vinden, ook de praktijkprofessionals botsen op problemen. Er is namelijk geen helder en overeengekomen kader omtrent kwalitatieve online opvoedingsinformatie. Dat maakt dat het voor professionals uitdagend kan zijn om goede en slechte bronnen van elkaar te onderscheiden. Bovendien mag de invloed van onbetrouwbare informatie niet onderschat worden. Denk maar aan de nepinformatie omtrent vaccinaties. Hierbij is de botsing tussen de invloed van de online community ten opzichte van gevalideerde informatie duidelijk geworden. Als gevolg blijft achterhaalde of onvolledige informatie circuleren op het internet, waardoor betrouwbare en goede informatie niet herkend wordt of waarde verliest (Nieuwboer & Veninga, 2018).

Het doorgeven van betrouwbare informatie is niet alleen een professionele taak, het speelt ook een belangrijke rol in de dialoog die de professional met ouders voert om gezamenlijk tot goede besluiten te komen (D'Alessandro, Kreiter, & Kinzer, 2004). Bovendien is de opvoedingsinformatie die voor ouders wenselijk is, afhankelijk van de diverse meningen over opvoeden. Dat maakt dat eenduidige opvoedingsinformatie onbestaand is (Van Veer, 2011).

Hoewel het een uitdaging is om gevalideerde opvoedingsinformatie te raadplegen, zou er een manier zijn om opvoedingsinformatie te screenen op betrouwbaarheid. Volgens Nieuwboer en Veninga (2018) is dat door opvoedingsinformatie op te stellen aan de hand van de beste wetenschappelijke kennis, klinische expertise, vakkennis van praktijkprofessionals en ervaringen van ouders. De opvoedingswebsite www.opvoeden.nl hanteert deze regel. De redactie van de Stichting Opvoeden schrijft de opvoedingsinformatie via een strikte schrijfwijzer. Zo passen ze steeds dezelfde toegankelijke en leesbare schrijfstijl toe. Bovendien kunnen de lezers feedback geven op de informatie en blijft de informatie up-to-date. Bij het aanpassen van de informatie herhalen ze de cyclus van wetenschappelijke kennis, vakkennis, ervaringskennis en eindredactie (Nieuwboer & Veninga, 2018).

Inclusieve communicatie als antwoord op maatschappelijke kwetsbaarheid

We weten dat maatschappelijk kwetsbare ouders meer ondersteuningsnoden rapporteren. Echter, in onderzoek naar opvoedingsondersteuning is er weinig aandacht voor kwetsbare ouders. Er is weinig tot geen inzicht in of/hoe die online ondersteuning de eindgebruikers op de gewenste en doeltreffende manier bereikt en dus die ondersteuning ook daadwerkelijk als ondersteunend wordt ervaren, in het bijzonder naar wat kwetsbare ouders nodig hebben op vlak van online opvoedingsondersteuning. Onlinehulp moet voor iedere gebruiker betekenisvol zijn maar een aantal zaken zoals taal, toegankelijkheid en begrijpbaarheid vragen extra aandacht om kwetsbare ouders te kunnen bereiken. Met kwetsbare ouders verwijzen we naar hun maatschappelijk kwetsbare situatie: ouders die niet talig of laaggeletterd zijn, ouders in armoede, ouders met een migratieachtergrond.

Het Vlaamse Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning (EXPOO) onderschrijft dat er weinig inzicht is in hoe kwetsbare ouders met opvoedingsnoden te bereiken. Voorliggend project zal zich dan ook specifiek richten op deze kwetsbare groepen ouders om van daaruit een generiek aanbod uit te werken dat voor alle ouders ondersteunend kan zijn. 'Inclusieve communicatie' is hierbij het leidend principe: als het begrijpbaar is voor kwetsbare ouders, is het begrijpbaar voor alle ouders. Dit onderzoek wil vernieuwende inzichten opdoen in het bereiken van kwetsbare ouders te via online opvoedingsondersteuning. Samen met EXPOO wordt dit meteen omgezet in de praktijk door een digitaal platform te ontwikkelen die alle ouders, ook kwetsbare ouders, daadwerkelijk bereikt. Dit platform richt zich in de eerste plaats op de laagdrempelige opvoedingsondersteuning, maar biedt (indien gewenst) ook de mogelijkheid om getrapte werking te gaan. Deze trapsgewijze werking laat ons toe om de eerste stappen naar tweedelijnszorg of gespecialiseerde hulp te begeleiden.

2. Onderzoeksvragen

Op basis van deze vaststellingen en bevindingen uit literatuur en praktijk, formuleren we volgende onderzoeksvraag: 'Op welke manier kunnen àlle ouders, en specifiek ook ouders in een maatschappelijk kwetsbare situatie, digitaal ondersteund worden in de opvoeding van hun kinderen?'

Twee deelvragen zijn daarbij aan de orde: 'Wat zijn noden en wensen van kwetsbare ouders in online communicatie over opvoeding?' en 'Wat zijn werkzame factoren in online communicatie over opvoeding om (kwetsbare) ouders te ondersteunen?'

Naast deze onderzoeksvragen verbinden we ook drie concreet te realiseren doelstellingen aan het onderzoeksproject. Deze worden onderzocht, uitgevoerd en beantwoord in samenwerking tussen de Arteveldehogeschool en EXPOO:

1. Een onderbouwde kennisbasis over de noden en wensen van àlle ouders met betrekking tot online opvoedingsondersteuning.
2. Een platform als standaardvoorbeeld voor online opvoedingsondersteuning, gebaseerd op de bestaande portalen EXPOO maar uitgewerkt volgens de onderbouwde principes.
3. Een wegwijs 'Online opvoedingsondersteuning' voor organisaties die een pedagogisch aanbod hebben.

3. Methodes en proces

Om een antwoord te zoeken op de praktijknood en de daarbij aansluitende onderzoeksvraag, werd een praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd in de periode september 2019 – augustus 2021.

Vanuit de onderzoeksvraag en aansluitende doelstellingen wordt voor een ontwerponderzoek gekozen als insteek voor dit praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek. Volgens de Lange, Schuman en Montesano Montessori (2018) is ontwerponderzoek geschikt om een beroepspraktijk te onderzoeken met als doel deze aan de hand van een concreet ontwerp te ondersteunen of verbeteren. Tijdens het verzamelen van data wordt er onderzocht hoe opvoedingsondersteuners online informeren over opvoeden en welke noden en wensen ouders formuleren met betrekking tot deze online communicatie. Het doel is het versterken van ouders, door het ondersteunen van opvoedingsondersteuners in het kwalitatief uitwerken van online opvoedingsinformatie.

Aanvankelijk werd gekozen voor zowel een verkennende literatuurstudie, interviews en focusgroepen. Deze keuze voor zowel interviews als focusgroepen in te richten, bleef lang behouden, maar omwille van de praktische beperkingen (geldende covid-maatregelen) en de verhoogde belasting van de sector werden de geplande focusgroepen vervangen door gerichte interviews met intermediairen.

Literatuur

Om ook wetenschappelijke inzichten te krijgen, werd tussen november 2019 en mei 2021 een kleinschalige literatuurstudie uitgevoerd, waarbij meerdere wetenschappelijke publicaties geraadpleegd werden. Twee teksten werden daarbij als wegwijzers gebruikt, d.w.z. werken waar we geregeld naar terugkeerden (Vandemeulebroeck & Nys, 2002; Nieuwboer, 2018). Na een eerste literatuurverkenning werd de sneeuwbal methode ingezet, zo werd ook gezocht naar studies in de literatuurlijst van de gevonden bronnen (Jalali & Wohlin, 2012).

Interviews

In totaal werden drie interviewrondes ingericht. De eerste richtte zich op ouders in kwetsbare omstandigheden (december '19- februari '20). De tweede reeks interviews bevroeg professionals over online informeren (juni '20 – oktober '20). De laatste interviews werden afgenomen met intermediairen, of professionals die met meerdere ouders in kwetsbare omstandigheden opvoeden en vond plaats tussen mei en juli 2021. Van alle interviews wordt digitaal een opname en/of kopij bewaard. Alle geïnterviewden werden via een informed consent op de hoogte gebracht van de opname, analyse, rapportage en archivering van de interviews.

1. Interviews met ouders

Tussen december 2019 en februari 2020 werden in totaal 24 ouders bevestigd. Daarvan werden 21 interviews meegenomen in de data-analyse. De voornaamste reden voor weerhouden van interviews was de afwezigheid van een audio-opname. Zes ouders werden ofwel rechtstreeks gecontacteerd en geïnterviewd door de onderzoekers. Achttien ouders werden gecontacteerd en geïnterviewd door tweedejaarsstudenten van de Bacheloropleiding Pedagogie van het jonge kind in kader van een stage in de preventieve gezinsondersteuning. Enkel de interviews waarvan een audio-opname beschikbaar is, werden behouden. Alle interviews werden beluisterd en geanalyseerd door de onderzoekers.

Er werd bij de selectie van ouders gestreefd naar variëteit in zowel scholingsgraad, thuistaal als financiële situatie. Elk van de ouders gaf geïnformeerde toestemming voor het verzamelen en verwerken van de interviews. Er werd hen een informed consent voorgelegd en dit werd geduid waar nodig.

Het semi-gestructureerd interview met ouders bestond uit 14 vragen:

Gezinssituatie

1. Algemeen:

Wat is je leeftijd?

Wat is je relatie tot de kind(eren) in huis: vader/moeder/andere opvoedingsfiguur, namelijk ...

2. Gezinssituatie:

Kan je een korte gezinsschets geven (hoeveel kinderen, welke leeftijd, voed je de kinderen samen met een partner op, ...)?

-

Opvoedingsnoden en –ondersteuning

3. Iedereen die kinderen heeft, stelt zich wel eens vragen of voelt zich onzeker. Heb je op dit moment opvoedingsvragen? Noem eens een aantal van de vragen waar je zelf mee overweg kan als ouder.
4. Als je opvoedingsvragen hebt waar je moeilijk zelf aan uitgeraakt. Wat doe je daar dan in eerste instantie mee?
- a. Bijvraag: als je ondersteuning zoekt, hoe doe je dit? Bij wie, wat, waar is dit dan?
- b. Bijvraag: is dit dan voldoende voor jou? Helpt dit jou voldoende?
5. Heb je reeds ondersteuning gekregen bij de opvoeding van je kind(eren) door een professional? Kan je daar iets meer over vertellen?

Online opvoedingsondersteuning

-

6. Op het internet (computer/smartphone) is vanalles te vinden, dus ook opvoedingondersteuning. Ken jij voorbeelden hiervan?
7. Heb je reeds gebruik gemaakt van het internet om informatie op te zoeken over opvoeding?
- a. Zo ja (voor elk van de antwoorden bespreken!):
- iii. Wat? Welke info zocht je? Welke zoekwoorden gebruikte je? Hoe je dit gevonden? Hoe vaak?
- iv. Resultaat/gevolg (positief/negatief)? Heb je er wat aan gehad (scoren van 1-7).
- b. Zo nee:
- i. Waarom niet? Oplijsting toevoegen:
- Ik heb geen internet/smarthphone/pc
 - Ik gebruik internet voor andere dingen
 - Ik denk dat de info die ik zoek niet op internet staat
 - Ik ken het aanbod niet/wist niet dat dit bestond.
 - Ik weet niet hoe informatie te zoeken/vinden.
 - Ik betrouw de info niet (betrouwbaarheid?)
 - Ik betrouw het internet niet
 - Andere:
- c. Kaarten voor- en nadelen

User experience

-
8. *Voorleggen van opvoedingsapps*
 - a. *Feedback vragen over de ervaring in het werken met de “apps”*
 - i. *Zowel over functionaliteit, inhoud en betrouwbaarheid*
 - b. *Screenen van tools:*
 - i. *7 B’s*

Afsluitende vragenlijst

9. *Naam (optioneel)*
10. *In welk land ben je geboren? Indien niet in België geboren: wat is je verblijfsstatuut? Hebben je ouders een migratieachtergrond?*
11. *Wat is je hoogst behaalde diploma?*
12. *Welke taal/talen wordt thuis gesproken?*
13. *Geraak je elke maand financieel rond? Vlot – meestal – meestal niet - moeilijk – nooit*
14. *Heb je thuis ... (+ zo ja, hoeveel)*
 - *Smartphone/GSM*
 - *Vaste computer*
 - *Laptop*
 - *Tablet*
 - *Televisie*
 - *Spelconsole*
 - *Andere toestellen waarmee je op internet kan?*

2. Interviews met professionals

Tussen juni 2020 en oktober 2020 werden in totaal 14 professionals geïnterviewd. Professionals vanuit diverse opvoedingspraktijken werden rechtstreeks gecontacteerd en geïnterviewd door de onderzoekers. De interviews verliepen digitaal, via MS Teams, omwille van de toenmalig geldende covid-maatregelen. De interviews werden integraal opgenomen en allen werden behouden in de analyse.

Het open interview met professionals richt zich voornamelijk op het werken met ouders in kwetsbare omstandigheden. De vragenlijst bestond uit twee vragen, met zes deelvragen en nam gemiddeld één uur in beslag. De professionals werden geselecteerd op basis van een netwerkbevraging en doorverwijzing (“Ken je andere professionals die we zouden kunnen interviewen?”).

1. Kan je iets vertellen over je job en met welke gezinnen je werkt?

2. Bij de volgende vragen: denk aan de gezinnen die in kwetsbare omstandigheden leven.

- Heb jij het gevoel dat jij de gezinnen kan bereiken met opvoedingsinformatie? Op welke manier dan?
- Behalve tijdens gesprekken, op welke manier bezorg je ouders opvoedingsinformatie? (via boeken, flyers/online/Groeimee/...)
- Van alle dingen die je doet om deze ouders informatie over opvoeding te geven, kan je er kan je er één element uithalen dat het beste werkt om deze ouders te ondersteunen? Wat zou je gouden tip zijn die je aan collega's zou geven als het gaat over opvoedingsinformatie bij ouders krijgen?
- Nu fysiek contact niet meer mag, heb je nu het gevoel dat je gezinnen nog altijd kan bereiken met opvoedingsinformatie?
- Niet alle ouders vinden de weg online. Waar zouden we zeker rekening mee moeten houden in ons ontwerp zodat jij ouders in kwetsbare omstandigheden ernaar zou doorverwijzen?
- Waar zouden we zeker rekening mee moeten houden in ons ontwerp zodat het ondersteunend is voor ouders?
- Wil je nog iets aanvullen?

3. Interviews intermediairen

Tussen mei 2021 en juli 2021 werden in totaal 10 intermediairen geïnterviewd. We beschouwen intermediairen in deze context als professionals die vanuit diverse gezinsondersteunende contexten geregeld contact hebben met (groepen) ouders. De interviews verliepen digitaal, via MS Teams, omwille van de toenmalig geldende covid-maatregelen. De interviews werden integraal opgenomen en allen werden behouden in de analyse. Ter ondersteuning werd tijdens het interview gebruik gemaakt van Polleverywhere en een uitgewerkte voorbeeldpagina rond peuterpuberteit.

Het open interview met professionals verliep aan de hand van twee 'persona', die op voorhand werden ingevuld door de geïnterviewde. Tijdens het interview werd een ontwikkeld aanbod met informatie over opvoeding (in concreto: peuterpuberteit) getoond. Hierbij werd gevraagd aan de intermediaire om de vragen te beantwoorden vanuit het ingeschatte perspectief van de opgestelde persona.

We vragen de intermediair om ervaring, gedrag, vragen van ouders rond een ontwikkeld aanbod online opvoedingsinformatie te benoemen. Daarnaast vragen we hen om een ontwikkeld aanbod opvoedingsinformatie te evalueren op toegankelijkheid voor ouders in kwetsbare omstandigheden. Elk interview nam ongeveer één uur in beslag.

De verwerking van deze interviews verliep niet via (volledige) transcriptie, maar via het oplijsten en verzamelen van gerichte aanbevelingen (met oog op het ontwerp van een helder en inclusief aanbod) en inspirerende quotes (ter ondersteuning van het e-learningplatform en rapport).

Vooraf: voorbereiding

- **Huiswerk 1:**

Stel het project voor en wat we willen bereiken met dit interview.

Perspectief ouders. Twee verschillende ouders voor de geest halen die online informatie over opvoeden van peuters zouden kunnen opzoeken. Deze ouder mag ook echt fictief zijn! Het is wel handig dat het (in je achterhoofd) over bestaande ouders gaat:

- Fictieve naam en gezinssamenstelling
- Gezinssituatie: wat leeft in dit gezin, naast peuterpuberteit? Rond welke thema's kwamen zij in contact met uw dienst/organisatie?
- Draagkrachten in het gezin? Draaglasten in het gezin?
- (Hoe) maken deze ouders gebruik van internet voor opvoedingsinformatie?

Vul deze beschrijving in in het sjabloon. Neem dit mee naar het interview, want: in interview nemen we deze twee perspectieven in.

- **Huiswerk 2:** we sturen het langere filmpje door (vimeo). Bekijk dit fragment op voorhand en bedenk enkele drempels/sterktes.

Introductie

Verwelkom en bedank bij voorbaat.

Stel jezelf, jouw collega en EXPOO/AHS voor

Vertel over verloop en volgorde van het gesprek en hoelang het gaat duren.

Bv. Dit gesprek zal ongeveer 1 uur duren

Informereren over opname/notities en wat we doen met de informatie

Persona bespreken

Vertel eens kort wie je vandaag hebt meegebracht?

- Zeker geen casusbespreking, maar wel een korte kennismaking met de twee ouders.
- Doorvragen naar financiële thuissituatie, migratieachtergrond, taal.

Aanbieden testpagina en bevragen: van kijken/spreken naar vragen; van algemeen naar verdiepend.

- Testpagina als gedeeld scherm: even tijd geven om aanbod te bekijken.
- We gaan je zo meteen enkele vragen stellen, maar eigenlijk stellen we deze aan de ouders die je zonet voorstelde. We bespreken eerst een eerste ouder, dan een tweede
- Wat heb je gezien? Wat is je eerste indruk van wat je ziet?

Feedbackvragen:

- Wat klikt de ouder als eerste aan? Wat valt de ouder op?
- Waar blijft hij het langst bij hangen?

- Waarom spreek dat hem/haar meest aan?
- Wat nodigt het meest uit om er iets mee te doen?
 - Wat maakt de informatie toegankelijk voor deze ouder? Wat juist niet?
 - In welke vorm krijgt deze ouder liefst informatie? Filmpje, tekst, tappable, ...
 - Van wie hoort deze ouder het liefst informatie over opvoeden? Expert, anoniem, ouder, ...
 - Welk onderdeel van deze pagina maakt een verschil voor deze ouder? Gedragsverandering, ...
 - Waar zie je verbetermarge? Waar wil je nog op inzoomen?
 - Even inzoomen op micro-niveau
 - Bv: Een filmpje bekijken
- Vorm:
 - Is het filmpje aangenaam te bekijken? Lengte? Structuur?
 - Gaat het te snel of traag? Te kort of te lang?
 - Zijn er woorden of ideeën die je moeilijk vindt?
- Inhoud:
 - Spreekt het filmpje je aan? Is het herkenbaar?
 - Zit er info in die je onmiddellijk kan gebruiken als ouder?
 - Kan/wil je aan de slag met de opvoedingstips?

Afronden

Is er iets dat we tijdens deze discussie niet hebben behandeld en waarvan je denkt dat het relevant is voor het verbeteren van de website?

Ontwerpstudie

Op basis van de gegevens verzameld uit bovenstaande onderzoeksmethoden, werden meerdere prototypes en een finaal product ontwikkeld: HINCL (Helder en INCLUSief online informeren over opvoeding). Een tool die opvoedingsondersteuners helpt bij het uitwerken en/of evalueren van een online aanbod opvoedingsinformatie. Stapsgewijs en per prototype werden (op basis van feedback vanuit de adviesgroep, experts, ouders, ...) verschillende elementen toegevoegd of aangepast, zoals hieronder beschreven.

Feedbackrol van de adviesgroep

Gedurende het volledige verloop van het onderzoeksproject was er de betrokkenheid van een adviesgroep. Hun vragen, adviezen en bemerkingen, zowel in de digitale wandelgangen als op de commissies, sturen ons in het verder ontwikkelen van de tools en het opvoedingsondersteunend aanbod.

Emmelien Bens (CKG De Schommel),
Rosheen Demaret (Opvoedingswinkel Gent),
Hannelore Vandepitte (Opgroeien),
Kim Lecoyer (Odisee),
Ilse De Block (vzw De Keerkring),
Ine Hostyn (Arteveldehogeschool),
Karla Van Leeuwen (KU Leuven),

Michel Vandenbroeck (Ugent),
Marie Van der Cam (SAM vzw),
Van Wouwe Kaat (Arteveldehogeschool),
Arnold Schaek (CKG Het Open Poortje)
Insluiting van Bachelorproef Hanne Dewachtere

Parallel met het onderzoeksproject liep de Bachelorproef van Hanne Dewachtere: **Vlaamse opvoedingsondersteuners en het internet. Een onderzoek naar het gebruik van het internet door Vlaamse opvoedingsondersteuners bij het voeren van pedagogische adviesgesprekken.** Doorheen onze literatuurstudies liep een wisselwerking, haar conclusies waren inspirerend voor ons onderzoekswerk en haar kritische blik konden wij meenemen in ons ontwikkelwerk. Hieronder vindt u het abstract terug. De volledige zakelijke tekst kan worden aangevraagd via Thomas Thys (thomas.thys@arteveldehs.be).

Achtergrond

Opvoedingsonzekerheid hoort bij het opvoedingsproces (Vandenbroeck et al., 2007), en verschillende Vlaamse organisaties bieden daarom opvoedingsondersteuning (EXPOO, 2007). Door de digitalisering was er de laatste jaren een opmerkelijke toename van online opvoedingsondersteuning (Nieuwboer, Frencken, & ter Hark, 2014). Echter, het bleek dat er nog geen zicht was op hoe en of de Vlaamse opvoedingsondersteuners het internet inzetten bij het ondersteunen van ouders, meer specifiek tijdens het voeren van pedagogische adviesgesprekken.

Methode

Er werd gekozen om dit te onderzoeken aan de hand van een surveyonderzoek. Dit omvatte drie onderzoeksmethodes. Via een online enquête werden 84 Vlaamse opvoedingsondersteuners bevestigd. Vervolgens werden twee opvoedingsondersteuners geïnterviewd. Tot slot resulteerde een literatuurstudie tot internationale en wetenschappelijke inzichten. Na de analyse werd de data met elkaar in verband gebracht.

Resultaten

Opvoedingsinformatie wordt hoofdzakelijk via boeken, collega's, interne bronnen en informatieve websites ingewonnen. Enerzijds zoeken opvoedingsondersteuners deze informatie op om zich verder te professionaliseren en anderzijds om antwoorden te helpen formuleren op (specifiekere) opvoedingsvragen. Studies wijzen uit dat het gebruik van het internet de werkdruk in de organisaties verlaagt en dat het de bereikbaarheid van de gezinnen verhoogt (Boston, Ruwe, Duggins, & Willging, 2005; Bae & Heitkemper, 2006; Kouri, Turunen, & Palomäki, 2005).

Conclusie

Het onderzoek toonde aan dat professionals regelmatig online opvoedingsinformatie inzetten in hun pedagogische adviesgesprekken. Zij vormen dan de sleutelfiguur tussen de gezinnen en de beschikbare opvoedingsinformatie en moeten hierbij aandacht hebben voor de betrouwbaarheid van de informatie.

4. Resultaten

4.1. Synthese vanuit de eerste interviews: opvoedingsvragen van ouders in kwetsbare situaties

Tussen december 2019 en februari 2020 werden in totaal 24 ouders bevestigd. Daarvan werden 21 interviews meegenomen in de data-analyse. De voornaamste reden voor weerhouden van interviews was de afwezigheid van een audio-opname. Zes ouders werden ofwel rechtstreeks gecontacteerd en geïnterviewd door de onderzoekers. Achttien ouders werden gecontacteerd en geïnterviewd door tweedejaarsstudenten van de Bacheloropleiding Pedagogie van het jonge kind in kader van een stage in de preventieve gezinsondersteuning. Enkel de interviews waarvan een audio-opname beschikbaar is, werden behouden. Alle interviews werden beluisterd en geanalyseerd door de onderzoekers.

Er werd bij de selectie van ouders gestreefd naar variëteit in zowel scholingsgraad, thuistaal als financiële situatie. Elk van de ouders gaf geïnformeerde toestemming voor het verzamelen en verwerken van de interviews. Er werd hen een informed consent voorgelegd en dit werd geïdentificeerd waar nodig.

Objectieve parameters van de interviews

Er werden in totaal 21 interviews met ouders, waarvan 4 vaders en 17 moeders werden weerhouden. Daarbij werd er een grote variëteit vastgesteld in zowel **scholingsgraad** als **financiële situatie**:

Scholingsgraad (n): lager onderwijs (2), deeltijds onderwijs/leercontract (5), algemeen secundair (4), technisch secundair (5), beroeps secundair (4), niet aangegeven (1)

Financiële situatie (n): ik kom vlot rond (5), meestal (9), meestal niet (3), vaak niet (3), niet aangegeven (1)

Het 'online' **voorkeursplatform** van de ouders was de GSM (17), daarna de laptop (11) en de tablet (9). Bij deze vraag konden meerdere opties worden aangeduid. De **thuistaal** van de ouders was overwegend het Nederlands (14), al werd ook Hongaars, Russisch, Turks en Frans gesproken in de thuiscontext.

Inhoudelijke synthese

"Als mama vind ik het belangrijk dat je weet hoe je je kind best aanpakt."

Ouders geven aan opvoedingsinformatie te willen gebruiken. De belangrijkste reden die daarvoor wordt aangegeven doorheen de verschillende interviews is het versterken van de eigen competenties ('ik wil een goede ouder zijn') en het lezen van nieuwe informatie ('ik wil er meer over weten'). Vanuit de analyse van de interviews via transcriptie, werden drie inhoudelijk thema's teruggevonden in hun antwoorden. We lichten deze alle drie toe en gebruiken daarbij quotes vanuit gesprekken met de ouders ter illustratie of concretisering.

1. Betrouwbaarheid

a. Betrouwbaarheid van online opvoedingsondersteuning

Ouders geven aan in de interviews dat zij internet niet beschouwen als een plaats waar betrouwbare informatie eenvoudig beschikbaar is. Verrassend genoeg maken ze hierbij een onderscheid tussen websites die je rechtstreeks aanklikt (de studenten zetten de website klaar) of websites gevonden door een zoekmachine (Google). In de interviews werden verschillende manieren beschreven in hoe ouders kijken naar de betrouwbaarheid van online informatie:

“Op het internet kan je niets betrouwen”

“Ik vind het internet wel betrouwbaar, maar het vertrouwen is hard uitgedrukt.”

“Google kan je betrouwen, als je goed filtert”

“Ik vertrouw internet boven een boek, want in een boek kan informatie niet gewijzigd worden”

“Als deze website [groeimee.be] van de overheid is, dan is die waarschijnlijk wel betrouwbaar”

“Niets zomaar overnemen”

b. Betrouwbaarheid van de website: ‘Wie zit hier achter?’

Ouders vroegen naar het ‘gezicht’ of de ‘personen’ die achter de website zitten. Het moet worden opgemerkt dat sinds de interviews de mededeling ‘Groeimee is een website van EXPOO en Kind en Gezin, samen met een netwerk van experts. Je vindt er betrouwbare info over opvoeden en opgroeien’ nog niet zo expliciet bovenaan de website vermeld werd. Dit komt tegemoet aan deze expliciete vraag van meerdere ouders. Deze “anonimiteit” kan verholpen worden door de derde persoon buiten het scherm toe te voegen, een opvoedingsondersteuner. Een ouder (L.) zegt:

“Ik heb liever iemand die mij begeleidt op zulke websites want gewoon erover vertellen is voor mij niet voldoende en krijg ik hierdoor gewoon meer verantwoordelijkheid op mijn schouders.”

De vorm waarin de informatie gepresenteerd wordt, zeer talig en tekstueel, sprak niet alle ouders aan.

“Een filmpje is steeds makkelijker dan dat je iets moet aflezen.” (J.)

Een Syrische mama getuigt: *“Video’s rond opvoeding waar een derde persoon spreekt en uitlegt wat bv. de ouder aan het doen is vind ik echt heel interessant en helpt mij veel beter ondanks de taalbarrière.”*. Aansluitend daarop geeft een ouder aan dat zij online opvoedingsondersteuning alleen maar zou gebruiken als aanvulling op een bestaand aanbod: *“Wij hebben heel veel steun gekregen door de school en ik raad elke ouder aan om hun steun te aanvaarden. [...] daarnaast vinden wij dit een hulpmiddelen om kinderen iets af te leren.”*

c. Uniciteit van de informatie

Tot slot stelt een andere ouder zich vragen bij de uniciteit van de informatie:

“[...] dat het waarschijnlijk allemaal hetzelfde zal zijn die ze elders zal terug vinden.”

Wat een van de ouders tot deze uitspraak noopt:

“Voor mij zou er best een centraal platform met opvoedingsvragen komen.”

2. Toegankelijkheid – toepasbaarheid

a. De weg naar de informatie

Uit meerdere interviews blijkt dat de GSM/smartphone het medium is langs waar opvoedingsondersteunende platformen het meest worden bezocht. Op twee ouders na geven alle ouders aan dat de website *groeimee.be* niet gekend is. In de vragenlijst blijkt dat Kind&Gezin wél zeer gekend is als website met opvoedingsinformatie. Uit de hands-on user experiences blijkt dat ouders zich niet steeds vlot kunnen oriënteren op de website. Daardoor vinden ze de juiste informatie soms traag, verkeerd of zelfs helemaal niet. Een ouder vroeg, op de startpagina:

“Hoe kom ik nu op de juiste pagina terecht?”

Ouders maakten bij het zoeken meer gebruik van de thema’s pagina, dan van de zoekbalk. De meeste ouders die de zoekbalk gebruikten, deden dit correct. Toch was het gebruik van de zoekbalk en/of juiste zoektermen soms moeilijk (zie ook: mediawijsheid – zoektermen: ‘luid roepen’ en ‘mijn kind eet niet goed’). Voor sommige ouders lijkt het reeds op voorhand een uitgemaakte zaak: online opvoedingsinformatie zal niet bij mij ‘pakken’:

“Ik vind de informatie op het internet leerzaam en nuttig voor mezelf, maar heb er zelf nooit iets aan gehad in de opvoeding van mijn kinderen ben er zelf ook geen voorstander van.”

Dit ondanks een zeer concrete vraag naar opvoedingsondersteuning in een scheidingssituatie (gevoelens van de kinderen hierrond).

b. Kan ik hier (snel) iets mee?

Het was voor ouders soms moeilijk om informatie te vinden die aansloot op de leeftijd van hun kinderen (**doelgroep**). De thema’s zijn relevant en actueel, maar de website richt zich vooral op oudere kinderen. Daardoor kennen ouders het aanbod minder ‘van meet af aan’. Deze vaststelling is moeilijk te rijmen met een visie op opvoedingsondersteuning als ‘partner van bij de start’.

Goed nieuws. Sommige ouders halen **bruikbare informatie** uit de pagina’s. B. geeft aan:

“Peuterpuberteit, Ik wist niet eens dat zo iets bestond.”

Een andere ouder gaf aan dat ze de informatie niet begreep die op de website stond. Ze vertelde dat *“de informatie waarschijnlijk wel duidelijk was maar dat zij het niet begreep”*. Andere ouders gaven aan dat zij, ondanks een taalbarrière het gebruik van onder- en tussentitels apprecieerden:

“Gebruik van titels en ondertitels is wel aangenaam maar sommige woorden zijn te ingewikkeld voor mij.”

c. En als ik hier iets mee kan, hoe dan?

Enkele ouders vragen zich af wat ze moeten doen met de informatie op de themapagina's:

“Kan ik dit meteen inzetten, of moet ik dit allemaal lezen eerst?”

“Al die documenten, wat is er [nodig/belangrijk] voor mij?”

“Wij mama's hebben geen tijd om een volledige tekst rond opvoeding te lezen. Als het dan toch moet zou ik veel meer foto's gebruiken of tekstballonnen gebruiken zodat de kern duidelijk is.”

Het ontbreken van een 'doensaspect' is een element, maar soms komt dit op een andere manier naar voor uit een opmerking van een ouder. Het lezen van de informatie is nog iets anders dan hiermee aan de slag kunnen:

“Iets realiseren is anders dan hoe het soms beschreven staat.”

Dit doensaspect sluit zonder meer aan op de vraag hoe deze informatie in concrete acties kan worden omgezet, in een bepaalde context. Illustratief hiervoor is deze quote van een vader in Molenbeek:

“Sommige tips die ik online tegenkom vind ik voor mij als ouder niet toepasselijk of er wordt geen rekening gehouden met de verschillende contexten waarin gezinnen leven. Ik zie bijvoorbeeld artikels over buiten spelen maar ik woon in Molenbeek. Voor mij persoonlijk heb ik liever dat mijn kinderen zo min mogelijk op straat zijn. Ik heb liever dat ze binnen zijn of een hobby beoefenen.”

3. Taal en mediawijsheid van gezinnen in kwetsbare situaties

Taal bleek intensief verweven met mediawijsheid van de gezinnen. Een ouder typt in de zoekbalk: 'mijn kind eet niet goed veel'. Ze komt daardoor terecht op de pagina's rond 'chtscheiding' en 'logeren/op kamp gaan'. Deze informatie sluit echter niet aan op haar vraag. Ze geeft aan:

“Dit begrijp ik niet sommige woorden zijn te moeilijk”.

Deze reflex (wegklikken of verder doorklikken zonder lezen) zagen we meermaals terugkomen in de interviews, voornamelijk bij ouders van wie het Nederlands niet de eerste taal is.

Ouders geven aan daarbij vooral een 'partner' te willen in de opvoeding. Iemand die naast hen loopt, want *“opvoeden is iets wat vanzelf”* moet komen, samen met anderen: de eigen ouders, vrienden, de school, ... Dit kan een gekende zijn die samen met hen zoekt in het online aanbod, maar evenzeer een ondersteuner die hen doorheen een aanbod 'gidst' of doorverwijst naar de meest relevante onderdelen van hen op dat moment.

“Zoiets opzoeken, daar kruipt veel tijd in, dat weet ik. Dan heb ik liever dat iemand met gewoon toont wat ik kan doen.”

Daarnaast geven meerdere ouders aan dat een audiovisueel aanbod ondersteunend werkt bij het verwerken van de opvoedingsinformatie:

“Een filmpje helpt me te begrijpen”

4.2. Synthese vanuit de tweede interviews: perspectief van de professional op online opvoedingsinformatie

Tussen juni 2020 en oktober 2020 werden in totaal 14 professionals geïnterviewd. Professionals vanuit diverse opvoedingspraktijken werden rechtstreeks gecontacteerd en geïnterviewd door de onderzoekers. De interviews verliepen digitaal, via MS Teams, omwille van de toenmalig geldende covid-maatregelen. De interviews werden integraal opgenomen en allen werden behouden in de analyse.

Het open interview met professionals richt zich voornamelijk op het werken met ouders in kwetsbare omstandigheden. De vragenlijst bestond uit twee vragen, met zes deelvragen en nam gemiddeld één uur in beslag. De professionals werden geselecteerd op basis van een netwerkbevraging en doorverwijzing (“Ken je andere professionals die we zouden kunnen interviewen?”).

Objectieve parameters

Wie zijn de geïnterviewden? Het zijn professionals vanuit diverse opvoedingspraktijken die in hun dagdagelijks werk intensieve contacten opbouwen met ouders in kwetsbare omstandigheden. Zij werken in de volgende contexten (n): CLB's (4), Huis van het Kind (3), opvoedingswinkel/de opvoedingslijn (3), speltheek (2), brugfiguur (1), OCMW-medewerker (1).

Alle interviews gebeurden digitaal, via MS Teams, omwille van de toen geldende Coronamaatregelen.

Inhoudelijke synthese

1. Gebruik van een online aanbod opvoedingsinformatie

Professionals geven in unanimititeit aan dat er een grote meerwaarde kan ontstaan bij het werken met een online platform met opvoedingsinformatie. Ze halen daarbij verschillende redenen aan.

- Een online aanbod is laagdrempelig: ouders hoeven hun eigen verhaal niet te vertellen. Voor ouders in maatschappelijk kwetsbare situaties geldt dit in het bijzonder, omdat zij soms negatieve ervaringen met hulpverlening in het verleden hebben.
- Informatie over opvoeding kan problemen normaliseren.

“Voor veel mensen is de stap om bij iemand hulp te vragen over de opvoeding niet evident. (...) Daarover duidelijke informatie vinden kan een eerste stap zijn, daar kunnen ouders iets aan hebben. Het kan ook normaliseren: ‘Ah er zijn nog mensen die daarmee worstelen, ik sta daar niet alleen in.’ Dat kan geruststellen.” Medewerker opvoedingswinkel

“Kennissen over opvoeding is ook ondersteunend. Als een ouder kan lezen dat een jongere van 14 jaar wel eens met deuren kan slaan, dan kan dat al een opluchting zijn.” Medewerker Opvoedingslijn

- Op websites vinden ouders kant-en-klaar materiaal dat ze kunnen gebruiken bij de opvoeding, zoals structuurkaartjes, beloningssystemen, een complimentenblad, ...
- Online kunnen ouders informatie vinden over specifieke opvoedingsthema's.

“Soms vragen we aan ouders of ze nood hebben aan meer informatie. Dan gaat het vaak over specifieke thema's waar we zelf minder expertise hebben, zoals autismspectrumstoornis of hoogsensitiviteit.” Medewerker opvoedingswinkel

Tegenover deze redenen worden in de interviews ook enkele vaststellingen gemaakt die in de andere richting wijzen:

- Het huidige aanbod van de eigen organisaties is eerder beperkt qua intensiteit. Ondersteuners geven wel aan dat online informatie daar een aanvulling op kan zijn.

“Na één of twee gesprekken kunnen ouders wel weer verder, maar bellen ze ons soms nadien nog eens op. Met een website kunnen ouders zelf voort” Medewerker Huis van het Kind

- Professionals geven aan dat er ook een valkuil schuilt in het zelfstandig aanbieden van eenvoudige tools over zo'n complex proces als opvoeden: kunnen/willen ouders deze informatie en tools wel zo gebruiken?
- Sommige ouders worden wel, andere niet doorverwezen naar een website. Professionals maken de afweging welke ouders ze doorverwijzen naar een website met opvoedingsinformatie en welke ouders niet. Daarbij stellen we vanuit de interviews vast dat ouders in maatschappelijk kwetsbare situaties doorgaans minder worden doorverwezen naar een website door professionals. Professionals gaan er van uit dat deze ouders moeilijk de juiste informatie vinden online.

“Het is aanvoelen welke ouders je wel en niet doorverwijst naar een website als Groeimee.be. Gaan mensen wegwijs geraken op die site? Gaan ze wat ze daar lezen kunnen interpreteren in hun gezin en daarmee ze daarmee aan de slag kunnen? (...) Mensen die heel kwetsbaar zijn vragen we liever op een tweede gesprek.” Medewerker Huis van het Kind

“Maatschappelijk kwetsbare ouders zou ik niet doorverwijzen naar deze sites omdat het vaak wat zoeken is op die sites. Ik zou eerder zelf wat dingen opzoeken voor hen om het dan te vertalen.” Medewerker Opvoedingswinkel

“De meeste van onze ouders zijn absoluut niet sterk in de Nederlandse taal (...) dus dan gaan wij niet doorverwijzen naar een website waar alles in het Nederlands staat.” Medewerker spelothek

- Ook ouders voor wie de drempel naar hulpverlening hoog ligt, worden minder doorverwezen naar een online opvoedingsondersteuningsaanbod.

“Ik verwijs die ouders eerder door naar een andere dienst en niet naar websites. Ik denk dat naar een site surfen voor die ouders weer een stap verder is. Als ik hen vraag ‘kijk eens op die site’, dan heb ik schrik dat ik hen kwijtraak.” Medewerker CLB

“Die informatie (die hier staat) kunnen wij ook in een gesprek meegeven. Dan ga ik ouders daar niet meer naar doorverwijzen want da’s van het kastje naar de muur sturen.” Medewerker Opvoedingslijn

2. Belang van het weergeven van de complexiteit van opvoeden

Professionals geven aan dat opvoeden een complex gegeven is, en dat die complexiteit moet worden weergegeven bij het geven van opvoedingsinformatie.

“Als mama vond ik het lezen van ‘vraagbaken’ op ouders.nl ondersteunend. Dat zijn vragen van ouders die heel uitgebreid beantwoord werden door kinderpsychologen. In de antwoorden werd veel theorie verwerkt maar was er tegelijkertijd ruimte voor nuance (“In jouw vraag lees ik ook iets anders”) en voor de complexiteit van opvoeden (“Maar dit geldt niet voor alle ouders”).” Medewerker opvoedingswinkel

“Ik verwijs ouders soms door naar de podcasts van Radio Mama. (...) De insteek van waaruit dit vertrekt is ‘Weet je, ik worstel ook en het is normaal dat je het niet weet’. Er wordt ook benoemd ‘Dit is nu deze visie maar dat betekent niet dat jij niet iets anders kan doen, en dat kan ook goed zijn.’” Medewerker opvoedingswinkel

Dit is in het bijzonder van belang bij ouders in maatschappelijk kwetsbare situaties. Sommige ouders in maatschappelijk kwetsbare situaties hebben minder basisinformatie over opvoeden en nemen tips over zonder de vertaalslag te maken naar hun eigen situatie.

“Maar informatie mag niet bindend zijn (...). Elke situatie en elk probleem is uniek en hangt van de context af. (...) Een stappenplan bijvoorbeeld: als een ouder dit thuis probeert, kan dat misschien helemaal niet lukken.” Medewerker opvoedingswinkel

“Bij maatschappelijk kwetsbare ouders is het een valkuil dat je heel snel info wil toevoegen, terwijl het daar net zo belangrijk is om de link te leggen: welk perspectief heeft deze ouders op de situatie, wat mist die nu en heeft die de behoefte om dit te weten? (...) Hier komt meer opvoedingsinformatie aan bod maar het is gevoeliger. Maatschappelijk kwetsbare ouders gaan je minder tegenspreken tijdens een gesprek. Als ik een hypothese gaan middenklasse ouders daarover nadenken en je heel dankbaar tegenspreken. Met maatschappelijk kwetsbare ouders moet je heel voorzichtig zijn: ze horen beloningssysteem en ze doen dat, met een compleet andere onderbouw dan wat de essentie is van een beloningssysteem.” Medewerker opvoedingswinkel

Verhalen van andere ouders die ook worstelen met het ouderschap kunnen hieraan tegemoet komen door ouders het gevoel te geven dat wat zij ervaren, normaal is.

“Ik denk dat filmpjes waarin ouders zichzelf kunnen herkennen ondersteunend zijn: “Ah, ik mag het hier even niet meer weten. Als ik boos ben is dat pedagogisch niet ok maar het is wel écht”. Misschien kan dat in tekstvorm ook, dat mensen het menselijke in kunnen zien en ook ergens gerustgesteld worden. En daarnaast ook de moed en de hoop terugvinden: ik hoef niet bij de pakken neer te zitten.” Medewerker Opvoedingslijn

“Er staat op Groeimee.be een pagina over opvoeden met weinig geld. Er staat een titel ‘Je bent niet alleen’, dat is heel ondersteunend voor ouders. Kwetsbare ouders hebben het gevoel dat het alleen bij hen is, waardoor de schaamte en het gevoel van falen sterk aanwezig is bij hen.” Medewerker Opvoedingslijn

Professionals benadrukken daarbij het belang van ‘werken op maat’ bij gesprekken over opvoeden. Als professionals toch algemene opvoedingsinformatie geven tijdens een adviesgesprek, dan gaat het immers vaak over een normaliseren: het kaderen van het gedrag van het kind binnen de ontwikkeling bijvoorbeeld. Ook over specifieke opvoedingsthema’s, zoals opvoeden van kinderen met autismespectrumstoornis of hoogsensitiviteit of het voorbereiden van kinderen op een relatiebreuk, wordt er algemene informatie gegeven.

“Ouders komen wel met vragen over opvoeding maar vaak gaat hebben ze daarbij een grote nood aan bevestiging. “Ben ik wel goed bezig?” Als ouders die bevestiging krijgen, zijn ze weer vertrokken.” Medewerker Huis van het Kind

“Informatie over opvoeding vinden mensen op heel veel plekken. Op internet is daar heel veel over te vinden. En da’s vaak niet wat ouders die bij ons komen, zoeken. Ouders hebben het gevoel dat ze bij ons geholpen zijn omdat ze bevestiging gekregen hebben, of omdat er naar hen geluisterd is, naar wat ik als ouder denk en voel.” Medewerker Opvoedingslijn

“Opvoedingsinformatie geven is niet direct onze focus. Op maat werken is opvoedingsinformatie toepassen op de eigen situatie van ouders.” Medewerker opvoedingswinkel

*“Als ouders ons opbellen is dat vaak niet met een vraag naar informatie. Vaak hebben ouders het gevoel dat ze al info hebben maar dat er geen link is tussen die info en hun (eigen) situatie”
Medewerker opvoedingswinkel*

“Kwetsbare ouders gewoon informatie geven, dat werkt niet. Dat is juist het kwetsbaar zijn, dat je dat niet kan informatie opzoeken, dat je dat ook niet doet, dat je die cultuur niet hebt om dat te doen.” Medewerker CLB

Anderzijds merkt een professional op dat zij enkel zicht hebben op ouders die nood hebben aan interactie. In interactie gaan is misschien niet voor elke ouder nodig?

“De ouders die bij ons komen, hebben behoefte aan een gesprek. De ouders die geen behoefte hebben aan een gesprek, die zien wij niet. Wij zien de praters in de winkel.” Medewerker opvoedingswinkel

Deze vaststelling lijkt haaks te staan op het creëren van een online aanbod voor ouders in kwetsbare omstandigheden. Toch geven professionals aan dat het een het ander niet per se uitsluit, maar dat er weliswaar een belangrijke voorwaarde dient gekoppeld te worden aan het uitwerken van een online aanbod. Ook als ouders online informatie opzoeken is ‘op maat werken’ een basisvoorwaarde volgens professionals.

“Het is altijd een beetje zoeken op het internet. Je wil graag informatie op maat van je kind en van je vraag, maar wat je vindt op internet is te theoretisch of tips die je al geprobeerd hebt of toch niet echt wat je je afvraagt.” Medewerker Huis van het Kind

*“Ouders kunnen vanalles lezen op internet (over opvoeding) en dat met hun verstand wel weten dat het zo moet, maar daarom is het voor hen nog niet makkelijk om dit toe te passen. Omdat ze bijvoorbeeld nog met een ander issue zitten, of omdat ze nog met een ander probleem zitten.”
Medewerker Opvoedingslijn*

Het is daarom waardevol als een website met opvoedingsinformatie zich niet beperkt tot informatie geven. Hiervoor denken professionals aan verschillende pistes:

- Op de site ouders de mogelijkheid geven om in interactie te gaan met een professional

“Ouders hebben wederkerigheid nodig om te vragen wat ze moeten doen of om te vragen of wat ze doen ok is.” Medewerker CLB

“Ik denk dat het best kan helpen om eens iets te lezen over opvoeding. Maar dat alleen, niet. Het is een en-en verhaal.” Medewerker Opvoedingslijn

“Als ouders informatie opzochten over opvoeden, ervaren ze dat niet vaak als

ondersteunend. Dat ligt volgens mij aan het feit dat je daar toch nog altijd alleen in staat, als ouder. Je leest iets maar je kan geen vraag stellen. (...) Iets dat je leest blijft altijd zwart-wit.” Medewerker Opvoedingswinkel

Hier verwijzen professionals naar de waarde van chatten als tool. Chatten biedt ouders anonimiteit, meer dan wanneer ze communiceren met een professional via e-mail of beeldbellen. Daarnaast biedt chatten ook de mogelijkheid om even na te denken voor je antwoordt, wat waardevol is tijdens een pedagogisch adviesgesprek.

- Op de website niet enkel focussen op opvoeding, maar op brede thema's die ouders bezighouden.

“Op WATWAT lees ik ‘Moet ik in quarantaine na een vakantie in het buitenland?’, dat zijn ook dingen waar ouders mee bezig zijn.” Medewerker Opvoedingslijn

- Concrete tools op de website plaatsen .

“Mensen hebben graag iets fysiek in handen, zeker als het gaat om om met hun kind aan de slag te gaan. Zo van ‘Heb je geen boekje waar ze kunnen in schrijven?’” Medewerker Huis van het Kind

“Die tools op Klasse.be, dat zijn prettige dingen. Bijvoorbeeld een dagplanning om te gebruiken toen kinderen thuis waren tijdens Corona.” Medewerker Opvoedingslijn

“Op WATWAT kan je een kaartspel over donkere gedachten downloaden.” Medewerker Opvoedingslijn

“Al die sites zijn altijd probleemgericht. Misschien moet het niet altijd vertrekken van problemen. Misschien moeten er ook een aantal leuke dingen opstaan, zoals een spelletje om samen met je kind te doen.” Medewerker Opvoedingslijn

Professionals geven met andere woorden aan dat het interessant zou zijn als er op het platform voor ouders ook wordt verwezen naar ondersteuning voor kinderen: ‘Wat kan je als ouder samen met je kind doen?’. Voorbeelden vinden we in een doorverwijzing naar een website gericht op kinderen (zoals Watwat) of boeken voor kinderen die worstelen met een bepaald thema. Het online aanbod mag niet enkel bruikbaar zijn voor ouders die dit zelfstandig verwerken, maar zou ook bruikbaar moeten zijn tijdens begeleidingen. Een professional kan tijdens een begeleiding het online aanbod integreren in het gesprek.

“Vaak zoek ik samen met ouders op en stuur hen de link door. Ik zit met de PC in het gesprek en toon op de website: “Kijk dat staat hier, je kan zo en zo afprinten, heb je een mailadres dan stuur ik je door?” Medewerker CLB.

Een blended format, waarbij een aanbod over opvoedingsinformatie gecombineerd

wordt met oefeningen die ouders zelfstandig kunnen maken en eventueel tijdens een volgend gesprek bespreken met de professional. Hierbij wordt onder meer verwezen naar de website Conflicthelden die momenteel in ontwikkeling is, voor jongeren in pest- en conflictsituaties. Op deze site zal een informatief luik steeds gecombineerd worden met een interactief luik.

Tot slot onderstrepen professionals het belang van ouders zelfredzaam maken, ook bij het aanbieden van online opvoedingsinformatie. Professionals doen ook voorstellen om dit te faciliteren in een online aanbod:

- De site overzichtelijk maken
- Een link leggen tussen opvoedingsinformatie en waar ouders terecht kunnen voor meer ondersteuning

“Ik denk dat dat wel belangrijk is, dat je uitnodigt en triggert om een persoonlijk gesprek te voeren.” Medewerker Opvoedingslijn

“Ik denk dan vaak, waarom kan die medewerker (van CLB Ch@t) die ouder nu niet gericht doorverwijzen naar ergens waar zij wel, hetzij via Chat hetzij via beeldbellen, een tijdje ondersteuning zouden kunnen krijgen.” Medewerker CLB Ch@t

- Ouders aanzetten tot reflectie
- Een interactief onderdeel van de website, bijvoorbeeld door ouders een vragenlijst te laten invullen

3. Beschikbaarheid, bekendheid en bereikbaarheid van het online aanbod

Ouders zeggen zelden tegen professionals dat ze – voorafgaand aan een gesprek met een professional over opvoeden – online informatie opzochten. Als ouders al informatie zochten over opvoeden voor het gesprek met de professional, dan doen ze dit meestal mondeling bij mensen uit hun eigen netwerk.

Als ouders online informatie zoeken, dan doen ze dit volgens professionals meestal via de zoekbalk van Google. Ouders worden dan overspoeld door de hoeveelheid aan informatie online. Het is voor ouders ook moeilijk te weten wat een kwalitatieve site is.

Een professional merkt op dat ze via Google niet op Groeimee.be terecht komt:

“Als ik zelf (als mama) een vraag over opvoeding intyp in Google kom ik nooit uit op de site van Groeimee.” Medewerker Huis van het Kind

Professionals geven aan dat zo goed als alle ouders, ook ouders in maatschappelijk kwetsbare situaties, beschikken over een smartphone maar niet alle ouders beschikken over een laptop.

*“Voor sommige ouders is hun smartphone de enige manier om op internet te kunnen.”
Medewerker OCMW*

“Veel ouders hebben een smartphone en hebben toegang tot internet maar hebben niet de vaardigheden om te weten hoe ze iets opzoeken op internet. Hier zie je wel een evolutie: (...) het zijn vooral de oudere mama’s die weinig scholing gekregen hebben.” Medewerker spelothek

Er is een grote diversiteit bij maatschappelijk kwetsbare ouders, merken professionals op. Ouders die aan het ‘overleven’ zijn, zijn volgens hen moeilijk te bereiken met een online aanbod over opvoeding.

“Informatie opzoeken op internet is moeilijk, alleen al het ingeven van het webadres is moeilijk. Een app raadplegen is dan makkelijker.” Medewerker OCMW

In de interviews stelden we een interessant onderscheid vast tussen twee groepen professionals in de preventieve gezinsondersteuning. Professionals die met gezinnen werken en die niet rechtstreeks verbonden zijn aan Kind & Gezin geven aan dat ze weinig kennis hebben van een digitaal aanbod over opvoedingsinformatie. De site Groeimee.be kennen ze niet.

“Rond opvoeding is er weinig aanbod online.” Medewerker CLB

“Ik heb weinig zicht op specifieke sites over opvoeding. Moest ik zo een lijstje hebben met specifieke sites die ik kan doorgeven voor baby’s/lagere schoolleeftijd/... zou ik misschien meer doorverwijzen naar een site.” Medewerker CLB

Voor professionals die rechtstreeks verbonden zijn aan Kind & Gezin (zoals medewerkers van de opvoedingswinkels en de Huizen van het Kind) is de site Groeimee.be wel gekend. Ze halen er zelf informatie als professional.

“Ook voor onze medewerkers zelf is Groeimee.be een heel belangrijke site, net als Goedgezind.be. (...) Het is voor professionals belangrijk om even te checken of de info die ze willen meegeven aan ouders, wel klopt.” Medewerker Opvoedingslijn

Professionals gebruiken de site of de nieuwsbrief van Groeimee ook in hun eigen aanbod.

“We kijken altijd naar de maandelijkse opvoedingstip van Groeimee en als die meerwaarde heeft, dan plaatsen we deze in onze eigen nieuwsbrief. We plaatsen dan ook een link naar de website van Groeimee.” Medewerker Huis van het Kind

Sommige professionals verwijzen ouders door naar Groeimee.be tijdens een pedagogisch gesprek. Andere professionals geven aan dat ze er tijdens pedagogische adviesgesprekken met ouders niet aan denken om de ouders door te verwijzen naar Groeimee.be.

“Op onze Facebookpagina (van de opvoedingswinkel) post ik vaak iets van Groeimee maar in

gesprekken (met ouders) heb ik daar nog niet aan gedacht.” Medewerker opvoedingswinkel

Tot slot merkt een professional op dat de bekendheid van een online aanbod bij ouders bijdraagt tot de toegankelijkheid van het aanbod voor ouders.

“De website van Klasse is er voor alle ouders, niet enkel voor ouders die écht problemen hebben. Ouders wisten dat alle ouders wel eens op de website gingen kijken, ook de ouders die geen problemen hebben. Het is niet stigmatiserend.” Medewerker CLB

4. Herkenbaarheid van de online opvoedingsinformatie

Professionals merken op dat de website Groeimee vooral uit tekst bestaat, waardoor de site inboet aan duidelijkheid en overzichtelijkheid.

“Als ik denk aan de ouders die in de groepswerking zitten, voor hen is dit veel te veel tekst. (...) Het is goede informatie, maar het is te veel informatie in één keer waardoor je te weinig meegeeft.” Medewerker Opvoedingslijn

“De inhoud zoals die er staat is soms heel talig.” Medewerker Huis van het Kind

“Wat we een heel goede website vinden, is WATWAT. Da’s in principe voor jongeren bestemd, maar we verwijzen er ook heel graag ouders naar door omdat daar informatie heel duidelijk wordt weergegeven. (...) Da’s zeer duidelijk taal. Da’s niet uitgebreid. In een aantal zinnen is dat duidelijk uitgewerkt. Je hoeft niet een halve bladzijde te lezen voor je weet waar het over gaat. Puntsgewijs. Da’s mijn vraag en da’s het antwoord, punt.” Medewerker Opvoedingslijn

Voor ouders in kwetsbare omstandigheden is werken met beelden meer aangewezen volgens professionals.

“Onze doelgroep heeft vooral veel nood aan visuele informatie: filmpjes, tekeningen, pictogrammen. Als er gesproken wordt: niet te lange zinnen, niet te moeilijke woorden.” Medewerker OCMW

“Ik heb proberen uitleggen wat de opvoedingswinkel is maar de ouder snapte het niet omdat hij het woordje voeding verwarde met opvoeding.” Medewerker OCMW

Professionals ervaren het woordgebruik en de vormgeving van sites als Groeimee.be als sterk gericht op ouders uit de middenklasse.

“Op Groeimee.be worden ouders weergegeven die het precies allemaal voor elkaar hebben. De vormgeving van sites als Groeimee is zeer middenklasse gericht: pastelkleurig” Medewerker opvoedingswinkel

Groeimee komt professionals heel ‘Vlaams’ over, met een ondertoon van waarden en normen die

volgens hen niet herkend worden door etnisch culturele minderheden.

*“Deze ouders worden soms wat afgeschrikt door termen als ‘in verbinding gaan met je kind’.”
Medewerker opvoedingswinkel*

Aangezien ouders zo divers zijn, zal ook een online aanbod voor ouders divers moeten zijn.

“Het lijkt me belangrijk dat er veel met beelden wordt gewerkt: een combinatie van tekst en filmpjes.(...) Dan is het geen ‘droge tekst’, is het aantrekkelijker voor ouders.” Medewerker opvoedingswinkel

“Ieder brein werkt op zijn manier. Als je één manier kiest ga je altijd andere ouders niet aanspreken. Dus de combinatie zal belangrijk zijn.” Medewerker opvoedingswinkel

“Sommige ouders zeggen ‘O neen lezen, ik kom daar niet toe’. Dan vraag ik of een podcast iets voor hen is, daar kan je naar luisteren terwijl je aan het koken bent of onderweg.” Medewerker opvoedingswinkel

4.3. Synthese vanuit de interviews met intermediairen

Tussen mei 2021 en juli 2021 werden in totaal 10 intermediairen geïnterviewd. We beschouwen intermediairen in deze context als professionals die vanuit diverse gezinsondersteunende contexten geregeld contact hebben met (groepen) ouders. De interviews verliepen digitaal, via MS Teams, omwille van de toenmalig geldende covid-maatregelen. De interviews werden integraal opgenomen en allen werden behouden in de analyse. Ter ondersteuning werd tijdens het interview gebruik gemaakt van Polleverywhere en een uitgewerkte voorbeeldpagina rond peuterpuberteit.

Het open interview met professionals verliep aan de hand van twee ‘persona’, die op voorhand werden ingevuld door de geïnterviewde. Tijdens het interview werd een ontwikkeld aanbod met informatie over opvoeding (in concreto: peuterpuberteit) getoond. Hierbij werd gevraagd aan de intermediaire om de vragen te beantwoorden vanuit het ingeschatte perspectief van de opgestelde persona.

We vragen de intermediair om ervaring, gedrag, vragen van ouders rond een ontwikkeld aanbod online opvoedingsinformatie te benoemen. Daarnaast vragen we hen om een ontwikkeld aanbod opvoedingsinformatie te evalueren op toegankelijkheid voor ouders in kwetsbare omstandigheden. Elk interview nam ongeveer één uur in beslag.

De verwerking van deze interviews verliep niet via (volledige) transcriptie, maar via het oplijsten en verzamelen van gerichte aanbevelingen (met oog op het ontwerp van een helder en inclusief aanbod) en inspirerende quotes (ter ondersteuning van het e-learningplatform en rapport).

4.4. Uitwerking van HINCL als wegwijs.

Op basis van de gegevens verzameld uit bovenstaande onderzoeksmethoden, werden meerdere prototypes en een finaal product ontwikkeld: HINCL (Helder en INCLUSief online informeren over opvoeding). Een tool die opvoedingsondersteuners helpt bij het uitwerken en/of evalueren van een

online aanbod opvoedingsinformatie. Stapsgewijs en per prototype werden (op basis van feedback vanuit de adviesgroep, experts, ouders, ...) verschillende elementen toegevoegd of aangepast, zoals hieronder beschreven.

1. Ontwerp van voorbeeldpagina's Groeimee.be (peuterpuberteit)

Op basis van de literatuurstudie en eerste interviews met professionals en ouders werd een prototype ontwikkeld rond de peuterpuberteit. Verschillende concrete aanbevelingen werden daarin meegenomen:

- De opbouw en structuur van de pagina
- Een variëteit aan verschillende vormen van ondersteuning
 - Tekstueel: kort en uitgebreid
 - Visueel: afbeeldingen, filmpjes
 - Inhoudelijk: getuigenissen, informatie, theorie
 - Concreet: verkennend, hands-on oefeningen of verdiepend
 - Duur: leestijd en kijktijd van tekst en beeld
- Toegankelijk en helder taalgebruik
- Inzetten op diversiteit van beelden en verhalen

Via de persona-interviews met intermediairen zoals hierboven beschreven, werden deze verschillende pagina-onderdelen uitgebreid besproken en geanalyseerd. De feedback op deze diverse manieren van het aanbieden van online opvoedingsinformatie werd verzameld en toegepast op een vervolgotwerp van HINCL.

2. Digitalisering via bestaand e-learningplatform

Bij het uitwerken van het prototype werd gekozen voor een voorbeeldpagina uit Groeimee.be. De feedback die op deze manier werd verzameld, werd ondergebracht in een aanbevelingen- en quotes-document.

Vanaf februari 2021 begon op basis van deze aanbevelingen en de feedback van de adviesgroep het ontwikkelwerk aan HINCL. Vanuit expertise van de onderzoekers en gebruiksgemak voor de geïnteresseerde opvoedingsondersteuners werd daarbij gekozen voor het opbouwen van het online leerplatform in de schoot van een bestaand aanbod aan leermodules. Aansluitend op de bestaande modules rond chatten (Ch@tlas) en online dagboeken, krijgt de online leermodule 'HINCL: helder en inclusief online communiceren over opvoeding' daar een plaats.

3. Opbouw van de verschillende deelmodules

Bij de opbouw van HINCL werd gekozen voor een opdelen in vier deelthema's:

- Visie op online informatie over opvoeding
- Weblezen en haar consequenties

- Balans in online informeren over opvoeding
- Online contacteren

a. Visie op online informatie over opvoeding

In deze deelmodule gaan we op zoek naar kaders en handvatten om online opvoedingsinformatie toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk ouders. We zoomen hierbij in op volgende aspecten:

- Positie van online info over opvoeding in ondersteuning
- Doelen van online info over opvoeding
- Doelgroepen voor online info
- Plaats van online info in de communicatiemix

b. Weblezen en haar consequenties

In deze deelmodule wordt gefocust op hoe we online informatie verwerken. We 'lezen' immers niet op websites of sociale media. We 'screenen' en 'scrollen'. Lezen op een scherm heeft een heel eigen dynamiek. Als je daarmee geen rekening houdt, dan sla je de bal mis. Daarom besteden we in deze deelmodule aandacht aan:

- Valkuilen bij online informeren over opvoeding
- Weblezen
- Helderheid troef
- Inclusief communiceren voor iedereen
- Afspraken in verband met website-opbouw
- Wegwijzers op je website

c. Balans in online informeren over opvoeding

In deze deelmodule wordt ingezet op de verschillende manieren waarop je online kan informeren over opvoeding. Een toegankelijk online platform gaat op zoek naar de ideale combinatie van al deze manieren om info over te brengen:

- Via geschreven tekst
- Via visuele weg (video's, foto's, tekeningen, pictogrammen, stripverhalen...)

- Via auditieve weg (podcast, voorleesfunctie...)

d. Online contacteren

In deze deelmodule gaat de aandacht naar het interactieve aspect van online communicatie. Informeren over opvoeding presenteert zich soms als éénrichtingsverkeer. Maar in de praktijk werkt dit natuurlijk niet zo. Niet alleen jij, maar ook opvoedingsfiguren en andere belanghebbenden bepalen mee welke informatie binnenkomt en op welke manier dat gebeurt. Dit doen we op verschillende manieren:

- Via interactie in jouw info-aanbod
- Door een of meerdere communicatiekanalen te kiezen
- Door reacties op jouw aanbod
- Door zelf je interactie-tools te bepalen

e. Gebruik van de online leermodule

Elk van de deelthema's werd meermaals besproken en voorgelegd aan feedback, zowel intern (onderzoeksgroep) als extern (adviesgroep en experts). In elk van de vier modules zijn dezelfde structurelementen terug te vinden: informatie, voorbeelden, quotes, oefeningen, tips&tricks.



inzichten en vaardigheden voor uitbouwen of evalueren van een online opvoedings-ondersteunend aanbod;



voorbeelden van inspirerende praktijken;



quotes van ouders, opvoedingsondersteuners of experts;



korte opdrachten;



weetjes met achtergrondinfo van professor HINCL

In het hoofdmenu bovenaan rechts kan een professional inloggen. We vragen een e-mailadres en een wachtwoord, zo maak hij een eigen profiel aan. Via dit profiel kan de professional zijn voortgang bekijken. De voordelen na het inloggen zijn:

- in een broodkruimelmenu bovenaan zie je op welke plaats je in dit e-learningpakket zit
- je hebt via 'jouw profiel' zicht op welke modules je reeds doorliep en welke nog niet. Dit helpt je om bij een volgend bezoek aan HINCL te zien wat je reeds had verwerkt en wat nog niet.
- je voortgang binnen elke module kan je ook bekijken in de zijbalk.

De opbouw van HINCL laat toe dat de professional of organisatie zich – op eigen tempo – in de modules onderdompelt. Dit kan door stap voor stap doorheen de verschillende modules te gaan of door in elke deelmodule, via het linkermenu, gericht te klikken op een thema dat hen interesseert. Op deze manier kan HINCL ook gebruikt worden als een grabbelton die gericht leren, evalueren of toepassen mogelijk maakt.

The screenshot displays the HINCL interface. On the left is a 'MODULE MENU' with a green border, containing sections: 'Inleiding Module', 'valkuilen bij online informeren over opvoeding', 'weblezen', 'helderheid troef', and 'inclusief communiceren voor iedereen'. Each section has radio button options. On the right is the lesson page titled 'Weblezen en haar consequenties', with a sub-section 'Over screenen en scrollen' and a list of bullet points. Below the text is a photo of a hand using a mouse.

4. HINCL kort samengevat

Vanuit een 'prototype van een online info-pagina over peuterpuberteit' interviewden we opvoedingsondersteuners uit diverse organisaties. Zij leefden zich in via 'persona' in cliëntsituaties en gaven feedback. We werden vanuit een adviescommissie ondersteund met de nodige feedback. Op basis van al deze input groeide HINCL uit tot een onderbouwd en methodisch leerplatform. De tool, met al zijn inspiratie, voorbeelden en oefeningen vind je terug via deze link: elearning-onlinehulp.be/hincl.



HINCL

HELDER EN INCLUSIEF INFORMEREN OVER OPVOEDING

AAN DE SLAG

AAN DE SLAG



Quick Tips

wanneer je slechts 10 minuten tijd hebt



Modules

die je grondig wegwijs maken in online
informereren over opvoeding



Bronnen

voor de meerwaardezoeker naar
achtergrondinfo

5. Referentielijst

- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
- Artevelde Hogeschool. (2019). *Online opvoedingsondersteuning*. Geraadpleegd op 12 november 2020 via <https://www.arteveldehogeschool.be/projecten/online-opvoedingsondersteuning>
- Baarda, D.B. (2020). *Basisboek interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (5^{de} druk). Groningen/Utrecht: Noordhoff Uitgevers bv.
- Bae, J., & Heitkemper, M. (2006). Development of a web-based health information service system for maternal health care. *Studies in health technology and informatics*, 122, 963-964.
- Bakker, I., Bakker, K., van Dijke, A., & Terpstra, L. (1998). *O & O in perspectief*. Utrecht: NIZW.
- Bocklandt, P. (2015). *Onlinehulp in welzijn en gezondheid*. Geraadpleegd op 1 mei 2021 via <https://sociaal.net/achtergrond/onlinehulp-in-welzijn-en-gezondheid/>
- Bocklandt, P., & Claeys, H. (2016). *Een veelzijdige kijk op kwaliteit van onlinehulp voor welzijn en gezondheid*. Geraadpleegd op 14 november 2020 van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitscriteria-voor-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-dec-2016.pdf>
- Boston, M., Ruwe, E., Duggins, A., & Willging, J. P. (2005). Internet use by parents of children undergoing outpatient otolaryngology procedures. *Archives of Otolaryngology-Head & Neck Surgery*, 131(8), 719-722.
- Cates, M. (2021). Social Media to Survive and Thrive: School Librarians Describe Online Professional Learning. *School Library Research*, 24, 3. Geraadpleegd op 27 mei 2021 via http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org/aasl/files/content/pubs/slr/vol24/SLR_SocialMedia_V2_4.pdf
- Crevits, H., & Muyters, P. (z.j.). *Startnota transitieprioriteit: Levenslang leren en de dynamische levensloopbaan*. Geraadpleegd op 26 mei 2021 via <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/transitie-levenslang-leren>
- D'Alessandro, D., Kreiter, C. & Kinzer, S. (2004). A randomized controlled trial of information prescription for pediatric patient education on the internet. *Pediatric Adolescence Medicine*, 158(9): 857-862.
- Daamen, W. (2015). *Wat werkt bij het implementeren van jeugdinterventies?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Daneback, K., & Plantin, L. (2008). Research on parenthood and the Internet: Themes and trends. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 2(2), 1.
- de Jonge, E. (2017). Sterk sociaal werk. *Vakblad Sociaal Werk*, 18(4), 8-10.
- De Katrol* [Website]. (z.j.). Geraadpleegd op 23 mei 2021 via www.dekatrol.org

- De Lange, R., Schuman, H., & Montessori, N.M. (2016). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen: Garant.
- De Pelsmacker, P., & Van Kenhove, P. (2019). *Marktonderzoek: methoden en toepassingen* (5^e editie). Amsterdam: Studio Pearson.
- Decreet opvoedingsondersteuning. (2007). *Decreet van 13 juli 2007 houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning (B.S. 14 VIII. 2007)*. Geraadpleegd op 15 februari 2021 via https://www.expo.be/sites/default/files/atoms/files/decreeet_opvoedingsondersteuning_13_07_07_0.pdf
- Drayton, A. K., Andersen, M. N., Knight, R. M., Felt, B. T., Fredericks, E. M., & Dore-Stites, D. J. (2014). Internet Guidance on Time Out: Inaccuracies, Omissions, and What to Tell Parents Instead. *Journal of Developmental and Behavioral Pediatrics*, 35(4), 239-246.
- EXPOO. (2007). *Basistekst decreet opvoedingsondersteuning*. Geraadpleegd op 14 november 2020 van <https://www.expo.be/sites/default/files/atoms/files/Basistekst%20decreet%20opvoedingsondersteuning.pdf>
- Giffords, E. D. (2009). The Internet and social work: The next generation. *Families in Society*, 90(4), 413-418.
- Gillham, B. (2000). *The Research Interview*. Londen: Continuum.
- Hermanns, J.M.A. (1995). *Opvoedingsondersteuning: een poging tot wetenschappelijke en maatschappelijke legitimering*. In: H. Haerden, & D. Janssen (Eds.), *Pedagogische preventie: een antwoord op kansarmoede?*. (pp. 17-33). Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Home-Start [Website]. (z.j.) <https://www.homestartvlaanderen.com>
- Hostyn, I., Raes, A., & Vanden Hende T. (2015). *Bachelorproef data-analyse*. Geraadpleegd op 10 april 2021 via <https://www.arteveldhogeschool.be/okoenpjk/bachelorproefdataanalyse/kwantitatieve-data-analyse/>
- Jalali, S., & Wohlin, C. (2012, September). *Systematic literature studies: database searches vs. backward snowballing*. In *Proceedings of the 2012 ACM-IEEE international symposium on empirical software engineering and measurement* (pp. 29-38). Piscataway: IEEE.
- Janssens, J.M.A.M. (1998). Opvoedingshulp: doel, methoden en effecten. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 37, 131-147.
- Kind en Gezin. (z.j.). *Adressen*. Geraadpleegd op 8 maart 2021 via <https://www.kindengezin.be/contact-en-help/adressen/>
- Koks, E. (2008). *Opvoedingsondersteuning via het internet: achtergrondkenmerken van de gebruikers en de beoordeling van de websites* [Masterscriptie]. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam Pedagogische en Onderwijskundige Wetenschappen.
- Kouri, P., Turunen, H., & Palomäki, T. (2005). Maternity clinic on the net service and its introduction into practice: experiences of maternity-care professionals. *Midwifery*, 21(2), 177-189.

- Lewis, P., Saunders, M. & Thornhill, A. (2004). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Nicholas, D., Huntington, P., Jamali, H., & Williams, P. (2007). *Digital Health Information for the Consumer. Evidence and Policy Implications*. Ashgate, Aldershot, UK.
- Nieuwboer, C., & Veninga, P. (2018). De kwaliteit van online opvoedinformatie en de rol van de praktijkprofessional. Informatierecepten en afstemmingsgesprekken met gevalideerde inhoud. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 57(11/12).
- Nieuwboer, C., Frencken, T., & Hark, R. T. (2014). Informatie op het internet over time-out als opvoedstrategie. Een analyse met inhoudelijke en formele criteria. *Pedagogiek*, 34(2), 150-165.
- Nieuwboer, C., Fukkink, R., Riva, G., Wiederhold, B., & Cipresso, P. (2016). 2. Peer and Professional Online Support for Parents. In *The Psychology of Social Networking Vol.1* (pp. 15-29). Warsaw, Poland: De Gruyter Open Poland. <https://doi.org/10.1515/9783110473780-004>
- O'Brien, M. & Daley, D. (2011). Self-help parenting interventions for childhood behaviour disorders: A review of the evidence. *Child: Care, Health and Development*, 37(5), 623–637. doi:10.1111/j.1365-2214.2011.01231.x
- Pope, N. D., Rollins, L., Chaumba, J., & Risler, E. (2011). Evidence-based practice knowledge and utilization among social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 8(4), 349-368.
- Ramaekers, S. (2009). Opvoeding: Moeten ouders de opvoeders van hun kinderen zijn? *Pow Alert*, 35(4), 8.
- Reamer, F. G. (2018). Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15(2), 71-80.
- Reavly, N. & Jorm, A. (2011). The quality of mental disorder information websites: A review. *Patient Education and Counseling*, 16-25.
- Recupero, P. R. (2006). Legal concerns for psychiatrists who maintain websites. *Psychiatric Services*, 57(4), 450–452.
- Reichow, B., Gelbar, N.W., Mouradjian, K., Shefcyk, A., & Smith, I.C. (2014). Characteristics of international websites with information on developmental disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 35(10), 2293-2298.
- Stals, K. (2012). *De cirkel is rond: Onderzoek naar succesvolle implementatie van interventies in de jeugdzorg* [Academisch proefschrift]. Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Suárez-Perdomo, A., Byrne, S., & Rodrigo, M. (2018). Assessing the ethical and content quality of online parenting resources. *Communicar. Media Education Research Journal*, 26(1), 1988-3293.
- Unicef. (2019). *Verdrag inzake de Rechten van het Kind: Aangenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties op 20 november 1989*. Geraadpleegd op 20 februari 2021 via <https://www.unicef.nl/files/Unicef-kinderrechtenverdrag-2019.pdf>

Van Leeuwen, K., Rousseau, S., Hoppenbrouwers, K., Desoete, A., Wiersema, R., & Dierckx, H. (2010). Kleine kinderen, kleine zorgen? Ondersteuningsbehoeften van ouders met zuigelingen in relatie tot ouder-, kind- en gezinskenmerken. *Steunpunt beleidsrelevant onderzoek SWVG: Feiten en Cijfers*, (5), 7.

Van Veer, R. (2011). *Opvoeden door beginners: zin en onzin van opvoedingsadvies*. Amsterdam: Balans.

Vandemeulebroecke, L. (1995). *Opvoedingsondersteuning en pedagogische preventie als beleidsterrein*. In: H. Haerden, & D. Janssen (Eds.), *Pedagogische preventie: een antwoord op kansarmoede?* (pp. 63-72). Leuven/Apeldoorn: Garant.

Vandemeulebroecke, L. (2000). Opvoedingsondersteuning vandaag. *Gezinsbeleid in Vlaanderen (Themanummer 'in de kijker: opvoedingsondersteuning')*, 29(2), 3-11.

Vandemeulebroecke, L., & De Munter, A. (2004). *Opvoedingsondersteuning. Visie en kwaliteit*. Leuven: Universitaire pers Leuven.

Vandemeulebroecke, L., & Nys, K. (2002). *Het concept opvoedingsondersteuning*. In: L. Vandemeulebroecke, H. Van Crombrugge, J. Janssens, & H. Colpin (Eds.), *Gezinspedagogiek – Deel II: Opvoedingsondersteuning* (pp. 11-30). Antwerpen: Garant.

Vandenbroeck, M., Boonaert, T., Van der Mespel, S., & De Brabandere, K. (2007). *Opvoeden in Brussel*. Gent-Brussel: UGent – VBJK – VCOK – VGC.

Vernieuwing in de Basisvoorziening voor Jonge Kinderen. [VBJK]. (z.j.). *Gezinsondersteuning*. Geraadpleegd op 13 maart 2021 via <https://vbjk.be/nl/domeinen/gezinsondersteuning>

Vlaamse Regering. (2013, 29 november). *Decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning*. Geraadpleegd op 20 februari 2021 via <https://codex.vlaanderen.be/Portals/Codex/documenten/1023668.html>

Vlaamse Regering. (2016, 11 maart). *Een langetermijnstrategie voor Vlaanderen*. Geraadpleegd op 27 mei 2021 via <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/19586>

Vlaanderen. (z.j.a). *Hulp bij opvoedingsvragen*. Geraadpleegd op 20 februari 2021 via

<https://www.vlaanderen.be/Gebruik-vlaamse-opvoedingsondersteuning> het internet in kader van pedagogische adviesgesprek

Vlaanderen. (z.j.b). *Visie 2050*. Geraadpleegd op 27 mei 2021 via <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/visie-2050>

Zwierp, H., Ligtermoet, I., & De Ruyter, B. (1996). Vragen hebben is nog geen opvoedingsonzekerheid. Onderzoek naar de behoefte aan opvoedingsonzekerheid in Harderwijk. *Jeugd en Samenleving*, 14, 81-86.