

Evaluatie OKé-punt Almere

Jongeren en ouders geven hun mening

Auteurs:

Lotte van den Bergh

Ivet Pieper

Diana Neijboer

Annet van Asselt

Met medewerking van:

Gemeente Almere, Dienst Onderzoek en Statistiek

Janina Sybesma

Thalia Verwoert

Opdrachtgever:

Stichting Belang Jeugd en Gezin

Publicatienummer: 175

© Stichting Alexander

Amsterdam, juli 2009

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	5
INLEIDING	7
1 METHODOLOGIE	9
1.1 Onderzoeksvragen	9
1.2 Kwalitatieve onderzoeksdeel	9
1.3 Kwantitatieve onderzoeksdeel	13
1.4 Rapportage	14
2 ONDERZOEKRESULTATEN	15
2.1 Behoeftes aan hulp en ondersteuning	15
2.1.1 <i>Jongeren</i>	15
2.1.2 <i>Ouders</i>	16
2.2 Beeldvorming over hulp en ondersteuning	17
2.2.1 <i>Ouders</i>	17
2.2.2 <i>Jongeren</i>	18
2.3 Kennis en beeldvorming van het OKé-punt en aanbod	18
2.3.1 <i>Jongeren</i>	18
2.3.2 <i>Ouders</i>	19
2.4 Ervaringen en waardering van het OKé-punt en aanbod	20
2.4.1 <i>Jongeren</i>	20
2.4.2 <i>Kwantitatief onderzoek jongeren</i>	22
2.4.3 <i>Ouders</i>	23
2.4.4 <i>Kwantitatief onderzoek ouders</i>	25
2.5 Suggesties ter verbetering	27
3 CONCLUSIES	33
3.1 Waar zijn de cliënten tevreden over?	33
3.2 Waar zijn de cliënten niet tevreden over?	34
3.3 Behoeften	34
3.4 Welke suggesties ter verbetering hebben cliënten?	34
3.5 Verwachtingsonderzoek 2006	35
3.6 OKé- punt: een vooruitblik	37
BIJLAGE 1: STICHTING ALEXANDER IN EEN NOTENDOP	41
BIJLAGE 2: STICHTING BELANG JEUGD EN GEZIN	43

Samenvatting

In opdracht van Stichting Belang jeugd en Gezin hebben Stichting Alexander en de dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere het OKé-punt in Almere – een voorziening die landelijk bekend is onder de noemer “Centrum voor Jeugd en Gezin – geëvalueerd. Stichting Alexander heeft een kwalitatief onderzoek uitgevoerd; het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd door de dienst Onderzoek en Statistiek. In dit onderzoek staan de beleving en ervaring van de gebruikers, namelijk jongeren en ouders, centraal. De uitkomsten van het onderzoek worden hier samengevat weergegeven.

Voor het kwalitatieve onderzoek zijn dertig jongeren in de leeftijd van twaalf tot tweeëntwintig geraadpleegd, en achtentwintig ouders. Er zijn zowel individuele interviews als groeps gesprekken (ook wel panelgesprekken genoemd) gehouden. Het kwantitatieve onderzoek kent een respons van zeventwintig ouders en zesentwintig jongeren.

Beeldvorming over hulp en ondersteuning

Jongeren ervaren een drempel bij het vragen om hulp. Liever lossen ze hun problemen op met bekenden: ze stappen naar hun vrienden of hun ouders. Soms wordt de huisarts, een mentor of een vertrouwenspersoon van school ingeschakeld bij problemen. Ook voor veel ouders is het een grote stap om hulp te vragen bij de opvoeding. Zij hebben het gevoel dat de opvoeding primair de verantwoordelijkheid is van de ouders en dat ze problemen met de opvoeding zelf moeten kunnen oplossen. Hulp vragen wordt dan gezien als een vorm van falen. Ouders lossen problemen op in de eigen kring (familie en vrienden). In een onhoudbare situatie worden huisarts, consultatiebureau of de school geraadpleegd. Zowel ouders als jongeren vinden het belangrijk om met opvoed- en opgroevragen bij een instantie terecht te kunnen die snel, laagdrempelig en vriendelijk advies en hulp biedt.

Bekendheid van het OKé-punt

Zowel jongeren als ouders zijn slecht op de hoogte van het bestaan van het OKé-punt of hebben een beperkt beeld van het aanbod van het OKé-punt. Zo denken veel jongeren dat het OKé-punt psychologische hulp biedt en ouders hebben het idee dat het OKé-punt er voornamelijk is voor ouders met heel jonge kinderen. Ouders met drugsverslaafde kinderen denken dat het OKé-punt hen geen hulp kan bieden vanwege de complexiteit van hun problemen.

Ervaringen met het OKé-punt

Jongeren die hulp of advies van het OKé-punt hebben gekregen zijn erg tevreden over de hulp en het resultaat. Ze zijn snel geholpen, de medewerkers zijn vriendelijk en het advies was praktisch en toepasbaar. Ook ouders spreken positief over het aanbod van het OKé-punt. Zij roemen het laagdrempelige karakter van de (opvoed-)cursussen, de uitwisseling met andere ouders, de inspraak van ouders in de onderwerpen van de cursussen en de herkenbaarheid van de inhoud. Ook zijn ze heel tevreden over de medewerkers, en typeren hen onder andere als behulpzaam, open, coachend en niet sturend.

Verbeterpunten/ advies voor het OKé-punt

De belangrijkste advies- en verbeterpunten volgens jongeren en ouders:

- **Locatie**
Jongeren vinden het niet prettig om hulp te krijgen op een locatie waar ook ouders met jonge kinderen komen (zoals een consultatiebureau). Daarnaast willen jongeren liefst hulp op een centrale plek (dus niet de Stripheldenbuurt in Almere Buiten). Ouders zien voordelen in spreekuren op scholen of andere plekken waar ouders en kinderen geregeld komen.
- **Tijdstip**
Jongeren geven als tip om bij openingstijden meer rekening te houden met de schooltijden; verzorg het aanbod achter in de middag of 's avonds. Ook ouders geven aan dat ze graag later in de middag of 's avonds gebruik willen maken van het OKé-punt.
- **Hulp**
Bied praktische hulp: bijvoorbeeld samen een plan maken in plaats van alleen maar praten. Jongeren vinden het ook prettig als medewerkers zich inleven in hun situatie. Ouders hebben behoefte aan begrip en een steun in de rug.
- **Bekendheid**
Ouders adviseren om meer bekendheid aan het OKé-punt te geven via scholen en huisartsen. Huisartsen zouden ook eerder kunnen doorverwijzen naar een OKé-punt. Scholen kunnen een belangrijke rol spelen via voorlichting. Jongeren geven aan dat ze niet snel iets aannemen van een folder maar dat mond op mond reclame (liefst van een leeftijdsgenoot) het beste werkt.
- **Digitaal contact**
Zowel jongeren als ouders zien de mogelijkheid van digitaal contact met het OKé-punt als een welkome aanvulling op het persoonlijk contact.
- **Maatwerk**
Zowel jongeren als ouders zien graag dat het OKé-punt in cursussen en begeleiding maatwerk levert. Ze hebben behoefte aan ondersteuning op maat bij hun persoonlijke en specifieke vragen, zonder uit het oog te verliezen dat ze tegelijkertijd leden zijn van een gemeenschap (gezin, school of werk).

Tot slot; het OKé-punt kan voorzien in een behoefte van ouders en jongeren. Gebruikers zijn positief, de weg naar het OKé-punt toe wordt echter moeilijk gevonden. Drempels moeten weggenomen worden door te werken aan de beeldvorming over hulp vragen *an sich*, maar ook aan het imago en de bekendheid van het OKé-punt. De ervaringen en de beleving van de jongeren en ouders in deze rapportage bieden hier concrete en werkbare aanknopingspunten voor.

Inleiding

Het OKé-punt (landelijk bekend onder de naam Centrum voor Jeugd en Gezin) is het geheel aan activiteiten gericht op snelle, effectieve en afdoende hulp aan kinderen, jongeren en hun ouders bij problemen met en vragen over opvoeden en opgroeien in Almere. Het is een laagdrempelige voorziening waar men informatie en advies kan inwinnen en zo nodig kan worden doorverwezen. Indien nodig, kan vanuit de inloopsprekuren hulp en ondersteuning worden aangeboden. Onder de sluitende aanpak wordt de achterliggende netwerkstructuur van professionele organisaties verstaan die werkzaam zijn op het gebied van jeugd. Het onderdeel opvoeden en opgroeien wordt gevormd door het brede lokale aanbod op maat om gezinnen te ondersteunen bij vragen en problemen op het gebied van opvoeden en opgroeien. De bedoeling is om door een goed samenspel tussen deze drie elementen een goede en snelle doorverwijzing te realiseren, evenals een éénduidige indicatiestelling en een goed hulpaanbod voor ouders en kinderen.

Het eerste OKé-inloopsprekuren voor ouders, als onderdeel van het OKé-punt is in maart 2006 van start gegaan. Op dit moment kunnen ouders op vijftien plekken in de stad terecht voor ondersteuning of advies bij problemen op het gebied van opvoeden en opgroeien.

Stichting Belang Jeugd en Gezin heeft Stichting Alexander opdracht gegeven om het OKé-punt in Almere te evalueren middels kwalitatief onderzoek. De dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere heeft kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Deze rapportage is het resultaat van beide onderzoekstrajecten die zijn uitgevoerd door een team van onderzoekers van Stichting Alexander en van de gemeente. In deze rapportage worden de resultaten van de evaluatie van het OKé-punt gepresenteerd. Zowel het proces van het onderzoek als de uitkomsten worden beschreven.

Het gaat in dit onderzoek om de ervaringen en meningen van de gebruikers van het OKé-punt, namelijk ouders en jongeren. Om de perspectieven van ouders en jongeren zo inzichtelijk mogelijk te maken is gekozen voor de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Hiermee kan ook daadwerkelijk achterhaald worden waarom men iets vindt.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt de methodologie van het onderzoek beschreven. De onderzoeksmethode wordt uitgebreid weergegeven, omdat het proces van het onderzoek veelzeggend is. Het betreft een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Hoofdstuk twee beschrijft de resultaten van het onderzoek. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen de uitkomsten voor ouders en voor jongeren. Hoofdstuk drie tenslotte geeft de conclusies van het onderzoek weer, welke beknopt gerelateerd worden aan het Verwachtingsonderzoek uit 2006.

1 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de opzet en uitvoering beschreven van het evaluatieve onderzoek onder jongeren en ouders uit Almere over opgroeien en opvoeden in relatie tot het OKé-punt. Het kwalitatieve deel van het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode vanaf begin februari tot en met april 2009.

De doelgroepen die in het offerteverzoek genoemd zijn, betreffen ouders met kinderen van nul tot en met zeventien jaar en jongeren van veertien tot en met drieëntwintig jaar die reeds contact hebben gehad met een OKé-punt. Dit zijn cliënten die de website hebben bezocht, telefonisch contact hebben gehad of gebruik hebben gemaakt van het OKé aanbod.

1.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag luidt:

Zijn de cliënten van het OKé-punt tevreden over de geboden informatie/adviezen/hulp?

Deelvragen zijn:

1. *Waar zijn cliënten tevreden over?*
2. *Waar zijn cliënten niet tevreden over?*
3. *Welke suggesties ter verbetering hebben cliënten?*

1.2 Kwalitatieve onderzoeksdeel

Het kwalitatieve deel van het onderzoek is opgezet en uitgevoerd door Stichting Alexander.

Werving

Om de verschillende doelgroepen te kunnen bereiken, is in de eerste plaats gekozen om aan te sluiten bij trainingen of cursussen die worden gegeven in het kader van het OKé-punt. Tevens is op 'natuurlijke vindplaatsen' gesproken met ouders en jongeren. Na introductie door de gemeente is contact gezocht met de uitvoerende professionals en coördinatoren van de GGD, Zorggroep Almere, Stichting Jeugdhulpverlening Flevoland en leden van de adviesgroep Jeugd.

Er werd aan het begin van de wervingsfase weerstand tegen het onderzoek ondervonden. Tussen coördinatoren en professionals bleek in veel gevallen ontoereikende communicatie te zijn geweest over het onderzoek. Uitvoerende professionals waren niet voldoende geïnformeerd over het onderzoek. Tevens bleek dat er ten tijde van de evaluatie meerdere onderzoeken plaatsvonden (de vragenlijst van de dienst O&S, aansluiting BJZ van Deloitte en maatschappelijk werk bij VU/UVA) en dit leverde onderzoeksmoeheid op.

Inhoudelijk kwam tijdens de werving ook naar voren dat niet alle uitvoerende professionals op de hoogte waren van hun positie ten opzichte van het OKé-punt. De startfase van de werving via deze intermediairs verliep dientengevolge moeizaam. Na verduidelijking van de opdracht en de vraag die aan de professionals werd gesteld door zowel Stichting Alexander

als de gemeente Almere, waren enkele professionals uiteindelijk zeer behulpzaam in het wegwijs maken binnen de verschillende organisaties en welke personen het beste benaderd konden worden. Hieruit volgde dat professionals hun cliënten hebben gevraagd om deel te nemen aan de gesprekken.

Een aantal beoogde gesprekken konden geen doorgang vinden vanwege beperkte toegang tot deze groepen. Een gesprek met leden van de cliëntenraden van BJZ en Fornhese kon niet plaatsvinden, de eerste omdat er geen leden uit Almere in zitten, en de tweede omdat deze cliëntenraad niet bestaat. Verder gaven professionals van Bureau Jeugdzorg en Fornhese aan dat jongeren voor een onderzoek over het OKé-punt moeilijk bereikbaar zijn omdat zij via verschillende kanalen binnenkomen. Daarbij is er geen zicht op wie er doorverwezen is via of bekend is met het OKé-punt. Met jongeren die contact hadden met het groepsmaatschappelijk werk was ook geen gesprek mogelijk. De professional was van mening dat de jongeren te kwetsbaar waren om deel te nemen aan het onderzoek.

Het resultaat is dat burgers met complexere zorgervaring minder sterk vertegenwoordigd zijn in het onderzoek dan gewenst.

Uiteindelijk is met achtenvijftig personen gesproken in het kader van dit onderzoek.

De volgende gesprekken hebben plaatsgevonden:

1. Panelgesprek met ouders van kinderen met een drugsverslaving, via Stichting Belang Jeugd en Gezin. Er is een groeps gesprek geweest met acht ouders die kinderen hebben ouder dan twintig jaar. Een reguliere bijeenkomst werd ingevuld met een panelgesprek.
2. Ouders die deelnemen aan de cursus Peuter in Zicht, telefonische interviews met vier ouders.
3. Ouders die een afspraak hebben gehad voor opvoedondersteuning, individuele interviews met drie ouders en één jongere. Dit gebeurde na afloop van hun afspraak met de opvoedondersteuner.
4. Ouders algemeen, individuele interviews met zes ouders op het stadhuis van Almere. Deze ouders waren op het stadhuis voor een andere reden, bijvoorbeeld voor het verlengen van een rijbewijs.
5. Jongeren die deelnemen aan een faalangsttraining via Oké op school, groeps gesprek met zeven leerlingen, tussen de twaalf en negentien jaar. Ook hier is een reguliere bijeenkomst ingevuld met een panelgesprek.
6. Jongeren algemeen, individuele en kleine groepsinterviews met veertien leerlingen van het praktijkonderwijs welke in overleg met de school zijn aangesproken op het schoolplein.
7. Jongeren die op het opvoedsprekuren zijn geweest, groeps gesprek met zeven jongeren in de leeftijd tussen de tien en de achttien jaar. Deze jongeren zijn geworven door de hulpverleners en speciaal voor dit gesprek bij elkaar gekomen.
8. Vaders die aanwezig waren bij een presentatie van Rugbyvereniging Bulldog tijdens een evenement om tuinbouw te promoten (Kom in de kas). Hier zijn vijf vaders gesproken.

9. Telefonisch interview met jongere die op de website een vragenlijst heeft ingevuld, één meisje, vijftien jaar.
10. Telefonisch interview met ouder via pro-Almere, één moeder.

Samenstelling respondenten

Aantal jongeren n=30

Geslacht		Leeftijd	
Meisje	21	12 t/m 14	20
		15 t/m 17	7
Jongen	9	18 t/m 22	3

Aantal volwassenen n=28

Geslacht		Aantal ouders met kinderen	
Vrouw	17	Jonger dan 12	18
		12 t/m 18	3
Man	11	18 jaar en ouder	12
		Kleinkinderen	1
		<i>Gemiddeld aantal kinderen</i>	<i>2,3</i>

Panelgesprekken

Panelgesprekken zijn groepsgesprekken met minimaal vier en maximaal twintig deelnemers. Een gespreksleider zit het gesprek voor en gebruikt ter ondersteuning een itemlijst met onderwerpen en een leidraad. Tijdens panelgesprekken benoemen deelnemers wat voor hen belangrijk is en reageren op elkaars mening. Dit leidt ertoe dat:

- informatie wordt verkregen over de leefwereld, wensen, ideeën, kritiek (en tegenstrijdigheden daarin) van deelnemers;
- deelnemers worden gestimuleerd om ervaringen uit te wisselen, op elkaars mening te reageren en van elkaar te leren;

De panelgesprekken hadden een gemiddelde duur van één uur.

Interviews

De interviews hebben plaats gevonden op natuurlijke vindplaatsen; plekken die de ouders of jongeren bezoeken zoals een rugbyveld, het gemeentehuis, het schoolplein en een opvoedspreekuur. Tevens zijn er een telefonische interviews gedaan. De interviews hadden een gemiddelde duur van 30 minuten.

Vragenlijsten

Er is voor de verschillende typen raadplegingen gewerkt met diverse vragen- en/of itemlijsten. De vragenlijsten dienden ter structurering van de gesprekken. De lijsten zijn ontwikkeld ten behoeve van semi-gestructureerde gesprekken, waarin veel ruimte is voor een open houding naar respondenten toe om hen zo in staat te stellen de voor hen belangrijke thema's voor het voetlicht te krijgen. De inhoud van de lijsten (en zodoende de gesprekken) is afgestemd met de Stichting Belang Jeugd en Gezin en gemeente Almere.

Tevens is gebruik gemaakt van eerdere onderzoeken van Stichting Alexander over Centra voor Jeugd en Gezin. Ook is de Rapportage Vraaganalyse OKé-punt (P-Research, 2006) meegenomen in het bepalen van de thema's van onderzoek.

Tijdens de werving van respondenten in Almere werd duidelijk dat het gebruik van de term OKé-punt voor wat onduidelijkheden zorgde, in die zin dat zowel professionals als ouders en jongeren die te maken hadden met informatie, advies en het aanbod van het OKé-punt niet op de hoogte waren van deze term. Ook kwam het voor dat men wel gehoord had van Oké, maar niet wist dat waar zij zelf mee van doen hadden daaronder viel. Gevolg daarvan is dat ouders en jongeren wel gesproken hebben over wat goed gaat en wat beter kan, als het gaat om de zorg die ze gekregen hebben, maar niet altijd wetende dat ze daarmee het OKé-punt evalueerden.

Afspiegeling

Jongeren: van alle geraadpleegde jongeren volgt ongeveer de helft praktijkonderwijs. Dit waren de jongeren die zijn aangesproken op het schoolplein van hun school. De jongeren die zijn geraadpleegd via panels zijn meer divers wat opleidingsrichting betreft.

Opleiding	Aantal
Basisonderwijs	1
Praktijk onderwijs	14
VMBO	7
Havo / Vwo	5
Mbo	1
WO	1

Ouders: de ouders die zijn geraadpleegd zijn onder andere benaderd naar aanleiding van hun deelname aan het Oké-opvoedspreekuur en de cursus *Peuter in-zicht*. Dit zijn ouders met kinderen in de leeftijd van zes jaar en jonger. De kinderen van ouders die zijn gesproken in het gemeentehuis vielen ook in deze leeftijdscategorie. De vaders op het rugbyveld hebben kinderen in de leeftijd tussen de acht en drieëntwintig jaar. De groep ouders van drugsverslaafde kinderen heeft kinderen in de leeftijd tussen de twintig en vijfenveertig jaar.

Afstemming opdrachtgever

De formele opdrachtgever voor dit onderzoek is de Stichting Belang Jeugd en Gezin. Met de opdrachtgever is regelmatig per e-mail en telefoon contact onderhouden om voortgang, opties en keuzen te bespreken. Tevens is nauw contact onderhouden met de gemeente Almere, gezien haar positie als regisseur van jeugdbeleid en uitvoering.

Analyse kwalitatieve onderzoeksdeel

De panelgesprekken en de interviews zijn opgenomen met een digitale recorder en vervolgens letterlijk uitgeschreven. De gesprekken die plaatsvonden in het gemeentehuis, op het schoolplein en bij het rugbyveld zijn uitgewerkt aan de hand van aantekeningen. Deze uitgewerkte verslagen zijn in samenhang met elkaar geanalyseerd met behulp van het kwalitatief dataverwerkingsprogramma Maxqda. Dit wordt gedaan aan de hand van het toekennen van thematische codes aan tekstfragmenten. De fragmenten behorende bij een code worden gegroepeerd en vervolgens in samenhang met elkaar geanalyseerd. In de conclusie worden dan de speerpunten van dit onderzoek uiteengezet.

1.3 Kwantitatieve onderzoeksdeel

Het kwantitatieve deel van het onderzoek is opgezet en uitgevoerd door de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere.

Doelgroep

Ouders en jongeren die in 2008 contact hebben gehad met het OKé-punt. De termijn van gegevensverzameling was ongeveer een maand.

Methodologie

Voor het kwantitatieve deel van het onderzoek is een korte vragenlijst ontwikkeld, bestaande uit een versie voor ouders en een versie voor jongeren. De onderwerpen die aan bod komen in de vragenlijst zijn o.a.:

- hoe is men in aanraking gekomen met het OKé-punt?
- welke vragen had men?
- is men tevreden over de geboden hulp?
- heeft men nog suggesties ter verbetering?
- enkele achtergrondvragen zoals geslacht, leeftijd en gezinssituatie

De vragenlijst voor ouders is als volgt verspreid:

- Digitaal op de site van het OKé-punt waar bezoekers aan de site attent gemaakt werden op de vragenlijst en via een link de vragenlijst konden invullen.
- Schriftelijk: via de Zorggroep Almere en de GGD is de vragenlijst verspreid door opvoedadviseurs die het inlooppreekuur verzorgen (door de GGD) of het opvoedspreekuur bemensen (onderdeel van de Zorggroep).

De vragenlijst voor jongeren is als volgt verspreid:

- Digitaal: www.Almere4you.nl is dé informatie- en ontmoetingsite voor Almeerse jongeren. Op de site is een link naar de vragenlijst gezet en de jongeren zijn via een persoonlijke mail attent gemaakt op de vragenlijst. Ook is er een link geplaatst op de site van www.jonginalmere.nl.
- Schriftelijk: de coördinator van OKé op school heeft aan 7 jongeren gevraagd de vragenlijst in te vullen die een training impulscontrole hebben gevolgd. Daarnaast hebben de jongerenmaatschappelijk werkers van de Zorggroep vragenlijsten meegegeven aan cliënten.

De term “OKé–punt” en wat daar allemaal wel/niet onder valt bleek niet algemeen ingeburgerd te zijn. Ten eerste ontstond er discussie bij de professionals zelf. Ten tweede vroegen de professionals zich af of de cliënten die bijvoorbeeld het opvoedspreekuur bezoeken, de term wel zouden herkennen. Mensen gaan naar “het opvoedspreekuur” en weten vaak niet dat dit onder het OKé–punt valt. Aan de opvoedadviseurs is gevraagd om bij het uitdelen van de vragenlijst een korte uitleg te geven zodat een en ander duidelijk zou zijn voor de cliënten.

Respons

Ouders: Gedurende ongeveer een maand kon men via de website van het OKé–punt de vragenlijst digitaal invullen. Helaas heeft dit geen bruikbaar resultaat opgeleverd. Daarbij zijn in totaal 300 vragenlijsten bij de Zorggroep afgeleverd om mee te geven aan cliënten. Jammer genoeg is niet goed te achterhalen hoeveel er daadwerkelijk zijn uitgedeeld. De respons was laag, slechts 27 mensen stuurden de vragenlijst retour.

Jongeren: Op een vrijdagmiddag heeft Almere4you de link naar de vragenlijst geplaatst en op zaterdag hebben jongeren hierover een persoonlijk e–mailbericht ontvangen. Veel jongeren, 664, hebben doorgelinkt en zijn gestart met de vragenlijst. De vragen bleken echter voor velen niet van toepassing. Zij zijn gestopt of hebben de vragen niet serieus beantwoord. Zesenzeventig jongeren hebben alle vragen beantwoord. De link op de site www.jonginalmere.nl heeft geen reacties opgeleverd. Via de coördinator OKé op school zijn zeven vragenlijsten ontvangen van jongeren die de training impulscontrole hebben gevolgd. Door toedoen van het Jongeren Maatschappelijk werk zijn 2 vragenlijsten geretourneerd.

1.4 Rapportage

In deze rapportage wordt gebruik gemaakt van citaten van jongeren en ouders. Deze zijn cursief weergegeven. Deze uitspraken zijn geselecteerd omdat zij illustratief zijn voor de uitspraken en opvattingen van de betreffende groep ouders of jongeren. De respondenten blijven hierbij anoniem, enkel geslacht en leeftijd van de respondent wordt vermeld.

Vanwege de lage respons van het kwantitatieve onderzoek is de weergave van deze resultaten overwegend beschrijvend van aard. Hier en daar zullen wel wat cijfers gepresenteerd worden. Deze moeten gezien worden als ondersteuning van het kwalitatieve gedeelte en zijn niet representatief voor de cliënten van het OKé–punt. De aanvullende resultaten van het kwantitatieve gedeelte worden door middel van kaders in de tekst opgenomen. Stichting Alexander heeft de redactie van de tekst verzorgd.

2 Onderzoeksresultaten

Tijdens het coderen en analyseren van het materiaal zijn verschillende thema's naar voren gekomen. In samenhang met de onderzoeksvragen is de data geanalyseerd per thema. Hieronder volgen deze analyses. De uitkomsten voor jongeren en ouders worden apart beschreven.

Niet elk thema heeft evenveel aandacht gehad bij zowel ouders als jongeren. Daarom kunnen per thema de analyses in omvang en diepgang van elkaar verschillen. Vanwege de open structuur van de gesprekken hebben jongeren en ouders zelf een bepaalde zwaarte of prioriteit aan thema's gegeven. Bij het trekken van conclusies is hier rekening mee gehouden. De methodische verantwoording voor deze werkwijze staat beschreven in paragraaf 1.1 onder het kopje *vragenlijsten*.

De thema's die in dit hoofdstuk worden behandeld, zijn achtereenvolgens:

- Behoeftte aan hulp en ondersteuning
- Beeldvorming over hulp en ondersteuning
- Kennis en beeldvorming van het OKé-punt en aanbod
- Ervaring en waardering van het OKé-punt en aanbod
- Suggesties voor verbetering

2.1 Behoeftte aan hulp en ondersteuning

Vanuit een professioneel oogpunt ligt de verleiding nabij om alle opvoed- en opgroei-ondersteuning in termen van professioneel aanbod te bezien. In de praktijk vertellen ouders en jongeren dat zij juist en vooral in eerste instantie in hun persoonlijke netwerk advies en informatie zoeken en vinden. Zo ook in Almere.

2.1.1 Jongeren

Er is wat dit onderdeel betreft een duidelijk verschil te onderscheiden tussen de antwoorden van jongeren die het OKé-punt niet kennen en de jongeren die wel in aanraking zijn gekomen met het OKé-punt.

De eerstgenoemde geven aan dat ze met vragen in de eerste instantie naar hun ouders of naar vrienden stappen. Enkele jongeren vermelden dat ze nooit vragen of problemen hebben. Op de vraag of er bij jongeren behoefte is aan meer hulp of ondersteuning komt niet veel reactie. De meeste jongeren denken wel te weten waar ze terecht kunnen. Behoeftte aan meer of andere hulp lijkt er niet te zijn. Na wat uitleg over het aanbod van het OKé-punt zien sommige jongeren er wel wat in.

De jongeren noemen Internet als een bron van informatie en reageren desgevraagd positief op het idee van een website waar jongeren informatie vandaan kunnen halen en vragen kunnen stellen.

“Toch wel voor veel mensen makkelijk bereikbaar en wel makkelijk dat je wat kunt opzoeken.” (meisje, 17 jaar).

De jongeren die wel ervaring hebben met het aanbod van het OKé-punt hebben een veel positievere kijk op het vragen van hulp en zeggen dat ook vaker te zullen gaan doen als dat nodig mocht zijn in de toekomst.

“Het kan ook zo zijn dat als je er op school op of straat iets over gehoord hebt en dan twee jaar later merkt: ik zit met een probleem het gaat niet zo goed met mij. Dat je dan denkt: ik kan daar terecht. En dat je niet gelijk... Er gaat een belletje rinkelen dat je weet: er is hulp. Of je hoeft het niet gelijk als hulp te zien maar wel als een back-up.” (meisje, 17 jaar).

Daarnaast vertellen ze weleens naar de huisarts te gaan of op school een gesprek aan te knopen met een mentor, school maatschappelijk werker of vertrouwenspersoon.

“We hebben zo'n vertrouwenspersoon en gewoon docenten en afdelingsleiders die weten gewoon ook heel veel. Dus je kan op school bij ons dus ook al met heel veel dingen terecht.” (meisje, 18 jaar).

Wat in de gesprekken met jongeren regelmatig naar voren komt is dat de jongeren veel moeite hebben met het maken van studiekeuzes. Soms vragen ze zich sowieso af waarom ze op school zitten en vinden ze het moeilijk om over de toekomst na te denken. Hier wordt vooral met vrienden over gesproken. Andere belangrijke onderwerpen die jongeren bezig houden hebben te maken met echtscheiding van hun ouders en faalangst of sociale vaardigheden op school.

2.1.2 Ouders

Wat betreft de behoefte aan ondersteuning en hulp zijn de meningen bij de ouders nogal verdeeld. De een zegt dat de opvoeding bovenal een verantwoordelijkheid van de ouders zelf is en dat ze goed met hun kinderen moeten communiceren. Een ander zegt dat ouders hun weg zelf wel kunnen vinden in het huidige aanbod en weer anderen zeggen dat er iets grondig mis is met de opvoedmentaliteit in Nederland. Een klein aantal ouders geeft expliciet aan geen behoefte te hebben aan een OKé-punt voor informatie over opvoeding.

“Problemen moet je zelf aankijken en met het kind bespreken.” (Moeder, 30 jaar)

“Met morele opvoeding hoeft een OKé-punt zich niet te bemoeien.” (moeder, 40 jaar).

Een aantal ouders merkt op dat er vanuit de maatschappij zeker behoefte is om ouders te informeren over opvoeding al dan niet via een OKé-punt. Volgens enkele ouders is een probleem daarbij dat veel ouders niet erkennen problemen te ervaren en de stap om hulp te vragen bij een instantie die ze niet kennen niet durven te zetten.

“Mensen hebben moeite met opvoeden, er is echt behoefte aan hulp, maar mensen durven de stap niet te nemen.” (Moeder, 43 jaar).

“Mijn zus kan zo naar dat programma, de Nanny”. (moeder).

Ouders gaan voor informatie over opvoeding te rade bij familie en vrienden. Dit wordt het vaakst genoemd. Pas in een veel later stadium worden ook de huisarts, het consultatiebureau of de school genoemd.

“Als er problemen zouden zijn of ik zou iets nodig hebben, zou ik wellicht wel op zoek gaan. Ik denk via de huisarts, misschien via het consultatiebureau, maar ik denk via de huisarts. Ik neem aan dat zij er wel mee zouden komen. Als ik iets nodig heb, zou ik wel mijn informatie weten te vinden, denk ik.”

Uit de gesprekken blijkt dat de ouders van kinderen met een zwaardere problematiek, zoals drugsverslaving en een laag IQ, niet snel terecht komen waar daadwerkelijk hulp wordt geboden wanneer zij raad, begeleiding en behandeling zoeken.

“We zitten in Almere, overal heb je gezondheidscentra. Als ik bel voor iets ernstigs moet ik aan de telefoniste vertellen wat ik mankeer. Ze moeten de meest intieme dingen doen, maar ze kunnen me niks vertellen over waar ik voor drugs naar toe moet.” (vader, 56 jaar).

2.2 Beeldvorming over hulp en ondersteuning

2.2.1 Ouders

In de gesprekken met ouders kwamen regelmatig opmerkingen naar voren die verband hielden met hun verschillende visies op opvoeding. Om dit onderzoek in een breder kader te kunnen plaatsen is het van belang stil te staan bij de signalen die ouders hierover afgeven. Regelmatig kwam in de gesprekken naar voren dat ouders zich zorgen maken over de mentaliteit van ouders in het algemeen. Eén van de dingen die ouders signaleren zijn bijvoorbeeld dat ouders in het algemeen minder de tijd nemen voor hun kinderen. Volgens een aantal ouders is de afwezigheid van de juiste ouderlijke aandacht een reden voor het steeds meer voorkomen van problemen en lichamelijke klachten bij de kinderen. Het heeft volgens ouders te maken met verschillende aspecten uit deze tijd, jongeren worden meer verwend dan vroeger. Een vader die op een school werkt zegt een toename te zien van het aantal kinderen met hyperventilatieklachten en astmatische klachten. Een andere vader vindt dat er door de overheid te veel op wordt gehamerd dat iedereen moet werken. De meningen

zijn echter zeer verdeeld over wat een gewenste situatie zou zijn.

“De maatschappij verloedert en de mentaliteit is zoek (...).” (vader, 44 jaar).

Een paar ouders hebben het idee dat er een negatieve attitude heerst wat betreft het zoeken van hulp bij opvoedingsproblemen. Door deze negatieve klank denken zij dat ouders niet snel naar een OKé-punt toe zullen stappen.

“Je kan in deze maatschappij niet zomaar je verhaal kwijt, dat je het opvoeden zwaar vindt, want dan krijg je “jij wilde toch kinderen?”.” (moeder, 29 jaar).

“Als ouder moet je het maar weten waar je het moet vinden. Ik denk dat als je als ouder problemen hebt dat je dan niet snel hulp gaat zoeken, omdat je dan in een verdomhoekje wordt gestopt. Mijn vrouw ervaart het vooral op die manier. Vrouwen gaan niet zo snel naar een OKé-punt toe om die reden. Ik ben daar makkelijker in en zou eerder om hulp vragen, ik heb overal een opleiding voor, maar niet voor opvoeden!”. ” (vader, 39 jaar).

2.2.2 Jongeren

Een meisje geeft aan dat het moeilijk is om jongeren te bereiken omdat ze niet snel zullen toegeven dat ze misschien wel hulp zouden willen hebben.

“Ik denk op zich dat het wel moeilijk is. In ieder geval hier in Almere want negen van de tien jongeren van onze leeftijd is natuurlijk een beetje stoerdoener. En degene die het echt nodig hebben, ik ben bang dat die het nooit echt eerlijk zullen toegeven. Maar zo denk ik erover hoor ik weet niet of het echt zo is.” (meisje, 14 jaar).

2.3 Kennis en beeldvorming van het OKé-punt en aanbod

Aan de respondenten is enerzijds gevraagd wat ze weten over het OKé-punt en anderzijds welk beeld zij erbij hebben, ook al hebben ze er nooit of slechts vaag van gehoord. Een groot deel van de respondenten echter is voor deelname aan de gesprekken benaderd op basis van hun contacten met het OKé-punt. Zij hebben dus in ieder geval kennis van dat onderdeel van het OKé-punt. Er is aan hen gevraagd naar wat hun ervaringen zijn, en naar het beeld dat ze hebben van het OKé-punt in zijn totaliteit.

2.3.1 Jongeren

Over het geheel genomen hebben jongeren geen duidelijk beeld van het OKé-punt, op een enkeling na. Het meest gehoorde antwoord op de vraag of zij het OKé-punt kenden was: *“Nooit van gehoord.”* De associaties die veel jongeren hebben met het OKé-punt is een plek waar hulp wordt geboden en waar mensen terecht kunnen voor allerlei problemen.

Jongeren die ervaring hebben met het OKé-aanbod noemden als kenmerken vertrouwen, het voeren van goede gesprekken en een plek waar je je verhaal kwijt kunt. Deze groep jongeren heeft een positief beeld van de hulp, doordat ze er zelf goede ervaringen mee hebben gehad.

De meeste jongeren hebben vooral de associatie met psychologische hulp en niet zozeer met opvoedingsproblemen. Slechts enkele Jongeren kennen de website www.Jonginalmere.nl

“Ik denk niet dat het heel erg bekend is, je moet er wel over geïnformeerd worden, dan zie je het opeens overal.” (meisje, 18 jaar).

“Ik weet ook nog wel andere OKé-punten, dat is bijvoorbeeld voor ouders die problemen hebben met hun kind. Als je kind bijvoorbeeld thuis heel agressief is of dat soort dingen, of bij zwangerschap of iets dergelijks daar heb ik wel van gehoord.” (meisje, 18 jaar).

2.3.2 Ouders

Meer dan de helft van de ouders heeft nog nooit gehoord van het OKé-punt. Een aantal ouders weet dat het OKé-punt enige vorm van hulp biedt bij opvoedingsproblemen. Er heerst bij sommige ouders echter het idee dat de hulp vooral bedoeld is voor hele jonge kinderen. Zij hebben bijvoorbeeld een poster zien hangen in het gezondheidscentrum op het prikbord onder ‘zuigelingenverzorging’ en vinden dat niet duidelijk wordt vermeld voor welke leeftijden het is en voor welk soort problemen.

“Dit was me inderdaad niet bekend, ik bedoel het consultatiebureau weet je; tot vier jaar kan je daar gewoon naar binnen lopen en daarna was ik eigenlijk niet op de hoogte wat er daarna was. Nee.” (moeder, 37 jaar).

Enkele ouders associëren het OKé-punt met een vorm van psychologische hulp of therapie. Men heeft wel van OKé gehoord door bijvoorbeeld het lezen van folders op school, bij de huisarts of apotheek, door op internet te kijken of doordat ze via school met het OKé-punt in aanraking zijn gekomen.

“Ik had wel eens folders gelezen over het OKé-punt en op school zie ik ook wel eens wat. Van de juf heb ik ook begrepen dat als er problemen zijn dat ik daar terecht kan.” (moeder, 29 jaar).

“Ik heb nu een beeld dat het OKé-punt voor tot 12 jaar is en wist niet dat het zo’n omvattend netwerk is voor al die leeftijden.” (moeder, 36 jaar).

2.4 Ervaringen en waardering van het OKé-punt en aanbod

2.4.1 Jongeren

De problematiek van de jongeren die in het kader van dit onderzoek zijn gesproken, houdt voornamelijk verband met faalangst op school en problemen binnen het gezin door met name echtscheiding van de ouders.

- *Tevredenheid*

Jongeren die eenmaal gebruik hebben gemaakt van het aanbod van het OKé-punt vertellen overwegend positieve verhalen over hun ervaringen. De jongeren die hebben deelgenomen aan een training, ervaren het als prettig om in een groep hun ervaringen te delen met anderen en ook van anderen te leren. De jongeren die individuele gesprekken gehad hebben, geven aan dat ze zich serieus genomen voelen en dat ze echt iets hebben aan de tips en opdrachten die ze meekrijgen.

“Ik vind de manier van werken hier heel fijn. Tenminste hoe de hulpverleners hier dan werken. Het is heel persoonlijk natuurlijk aangezien je met een klein groepje zit; je krijgt ook heel veel mee van hoe anderen er tegenover staan en hoe zij daar mee omgaan. Dus je krijgt natuurlijk tips van de begeleiders, maar ook van de mensen die hier zijn.” (meisje, 18 jaar).

Over het resultaat van de hulpverlening zijn jongeren ook erg tevreden. Ze geven aan bruikbare tips en handvaten te hebben gekregen. De werkwijze met praktische opdrachten wordt als nuttig ervaren.

“Nou vooral dat je merkt dat er vooruitgang in komt en je zelf ook steeds beter gaat voelen. Dat je merkt dat het helpt en niet dat je het gevoel hebt van nou er verandert niks of blijft het zelfde.” (meisje, 15 jaar).

- *Punten voor verbetering*

Een punt waar jongeren soms minder tevreden over zijn is de locatie van het OKé-punt. Het opvoedspreekuur in Almere Stad West wordt gehouden in een gezondheidscentrum op dezelfde locatie als het consultatiebureau. Dit vonden sommige jongeren niet zo'n geschikte plek omdat ze tijdens hun gesprek huilende baby's op de achtergrond hoorden.

De cursus OKé op school wordt gegeven op een brede school in de stripheldenbuurt in Almere Buiten, verschillende jongeren geven aan dat dit voor hen ver weg is. Zij doen er lang over om er te komen. Daarbij wordt er niet altijd rekening gehouden met een geschikt tijdstip. Sommige schoolgaande jongeren hebben nog les ten tijde van de training.

- *Toegankelijkheid*

De jongeren die ervaring hebben met het OKé-punt zijn daar terecht gekomen via hun ouders of via mentoren of vertrouwenspersonen van hun school. Jongeren zijn zelf naar iemand die ze vertrouwen op school toe gestapt en hebben vervolgens een vragenlijst

ingevuld om vast te stellen of er sprake was van bijvoorbeeld faalangst. Vervolgens kregen zij een aanmeldingsformulier voor de cursus, waarna ze (met hun ouders) op gesprek konden komen. Na dit gesprek werd besloten of de jongere daadwerkelijk de cursus wilde volgen. De jongeren die naar de opvoedspreekuren zijn geweest zijn daar allemaal via hun ouders (meestal de moeder) terecht gekomen. Veelal ging dat als volgt: eerst zijn de ouders van de jongeren zelf voor advies naar een opvoedkundige gegaan, waarna de opvoedkundige aangaf dat het goed zou zijn om ook de kinderen te zien. De meeste jongeren hadden weinig verwachtingen van de gesprekken en dachten *“Ik zie wel, kan het altijd proberen”*. Jongeren geven ook aan dat ze snel zijn geholpen, ze hadden geen last van lange wachtlijsten. Op het moment dat zij in contact zijn gekomen met het OKé-punt is binnen een paar weken overgegaan tot actie.

“Ja zeer zeker. Het was niet zoeken, het was gewoon in één keer.. ze wisten gewoon meteen waar ik moest wezen.” (jongen, 19 jaar).

“Ook misschien wel juist omdat het makkelijk toegankelijk is zeg maar, je komt niet op een wachtlijst of het duurt niet heel lang voordat je een gesprek hebt. Dat komt misschien wel omdat je het gelijk met haar [de opvoedkundige, red.] regelt en niet via... Vooral het laagdrempelige vind ik wel heel goed.” (meisje, 19 jaar).

- *Medewerkers*

Jongeren die hebben deelgenomen aan diverse trainingen of individuele gesprekken voelen zich serieus genomen en hebben vertrouwen in de begeleiders. Wat door alle jongeren goed beoordeeld wordt is de rol van de begeleiders, die niet alleen maar luisteren maar ook kritisch zijn en wel eens tegengas durven geven. Er werd ook genoemd dat er bij vragen tussen de trainingsdagen door via mail of telefoon contact kan worden opgenomen met de begeleiders. Hier hebben enkele jongeren ook gebruik van gemaakt, en zij hebben dit als erg prettig ervaren.

“Dat zij ook gewoon echt advies gaf en ook durfde te geven en niet alleen luisterde en een beetje overkwam van: “nou als jij daar zo over denkt dan is dat prima”, maar ook gewoon af en toe tegen je in ging; “maar als je zo en zo doet dan kan je beter...” Dat hielp gewoon wel.” (meisje, 19 jaar).

“Ze laten ook echt merken dat als je ergens mee zit en je er eigenlijk niet voor uit wil komen, dat je ‘geheim’ tussen haakjes wel veilig is.” (meisje, 18 jaar).

De jongeren die ervaring hebben met het aanbod van OKé denken dat ze als ze in de toekomst andere vragen of problemen hebben, weer gebruik zullen maken van OKé. In eerste instantie nemen ze dan contact op met de persoon waar eerder het contact mee is geweest.

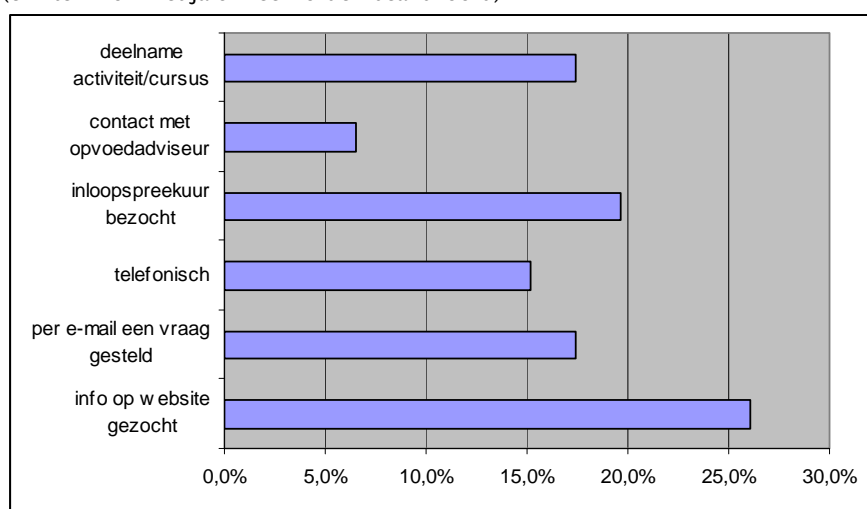
2.4.2 Kwantitatief onderzoek jongeren

Hieronder worden de resultaten beschreven van de zesenveertig jongeren die alle vragen van de digitale vragenlijst hebben beantwoord. De meeste jongeren zijn tussen de veertien en zestien jaar (56%) en rekenen zichzelf tot de Nederlandse cultuur (65%). Hiervan is 72% een meisje, en 28% jongen. Iets minder dan de helft woont bij zijn/haar ouders, 30% woont in een eenoudergezin.

Het merendeel heeft één keer contact gehad met het OKé-punt. 28% procent heeft op aanraden van een docent/mentor op school contact gezocht met het OKé-punt. Het type contact is weergegeven in onderstaande grafiek.

Figuur 1: Manier waarop jongeren in contact zijn geweest met het OKé-punt (N=46)

(elk item kon met ja of nee worden beantwoord)



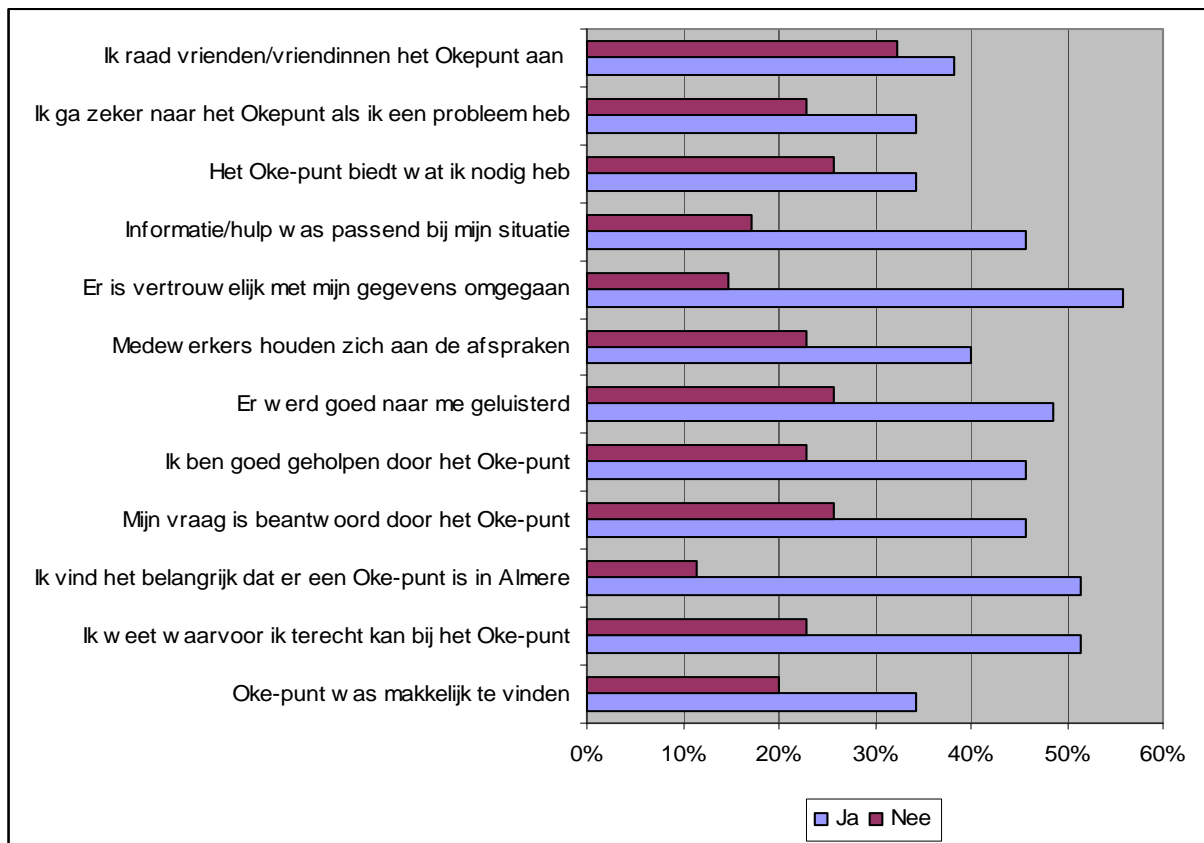
De problemen waarvoor jongeren contact hebben gezocht met het OKé-punt zijn divers. Meest voorkomend zijn problemen thuis, maar ook verwerking van de dood van familie/vrienden, onzekerheid, depressiviteit, gepest worden zijn zaken waar jongeren mee zitten. Vijftien jongeren hebben antwoord gegeven op de vraag “hoe verliep het contact?”. Elf van hen zijn (zeer) tevreden over de geboden hulp, contacten verliepen goed. Een aantal zegt goed geholpen te zijn maar ook dat het probleem nog niet geheel is opgelost.

Een jongere geeft aan niet tevreden te zijn en zegt “ik had het niet het gevoel dat die vrouw echt zin had om mij te helpen”. Een ander vond dat het teveel bij praten bleef en “voor de rest moest ik het zelf maar uitzoeken”.

In de vragenlijst zijn een twaalfstal stellingen opgenomen waarop de antwoorden ‘Ja’, ‘Gaaf wel’, ‘Nee’ of ‘Weet niet’ konden worden gegeven. Vijfendertig jongeren hebben de vragen beantwoord. In onderstaande figuur zijn de percentages ‘ja’ en ‘nee’ te zien.

Voor alle items geldt dat er meer jongeren positief zijn dan negatief. Het beeld lijkt iets minder gunstig dan de uitkomsten die hieraan voorafgaand zijn weergegeven. Dit komt omdat relatief weinig jongeren de open vragen over (on)tevredenheid hebben beantwoord. Diegenen die dat wel deden waren overwegend positief.

Figuur 2: Mening jongeren over twaalf stellingen (N=35)



Er zijn een paar tips gegeven om het OKé-punt te verbeteren.

–“Probeer meer in de huid te kruipen van de persoon”.

–“Probeer een plan uit te stippelen met doelen die iemand wil bereiken, verzin andere dingen dan alleen praten”.

Resultaten schriftelijke vragenlijst OKé op School

De zeven jongeren die de training impulscontrole volgden (via Oké op school) zijn tussen de dertien en zeventien jaar. Eén jongen is neutraal over de geboden hulp. De anderen zijn allemaal (zeer) te spreken over de kwaliteit. Begeleiders zijn aardig, respectvol, geduldig, goede luisteraars, zijn kwalificaties die worden gegeven. De meesten zijn (bijna) van hun probleem af. Een tip die gegeven werd door een meisje is: doe halverwege het traject een evaluatie in aanwezigheid van de ouders.

2.4.3 Ouders

Ouders die gebruik hebben gemaakt van cursussen of spreekuren van het OKé-punt, zijn via verschillende wegen bij het OKé-punt terecht gekomen. Zo zijn er ouders die via de website van Almar en Zorggroep Almere op de hoogte waren dat er cursussen werden aangeboden, waarna zij zich zelf hebben aangemeld. Anderen zijn door professionals in het gezondheidscentrum of op school geattendeerd op de cursussen of spreekuren van het OKé-punt.

- *Tevredenheid*

De ouders die ervaring hebben met het OKé-punt ervaren het overwegend als prettig om hulp en informatie te krijgen op het gebied van opvoeden. Zij benoemen ook regelmatig het laagdrempelige karakter dat zij ervaren bij het vragen van hulp of advies. Ouders zijn bijvoorbeeld te spreken over het open karakter van de cursussen. Er is de mogelijkheid om informatie en ervaringen uit te wisselen zonder dat het meteen heel persoonlijk hoeft te worden. Ouders zien als pluspunt dat de groep een homogeen karakter heeft, hierdoor zijn situaties die behandeld worden herkenbaar en kan men van elkaar leren. Daarbij vinden ouders het prettig dat ze tijdens de cursus zelf inspraak hebben op de gang van zaken en de onderwerpen. Dat er geen kosten worden gerekend voor de cursus komt de laagdrempeligheid ten goede.

“Op zich als je inmiddels een zoon hebt van negen, met heel wat problemen zeg maar, ben je al wel een heel eind en weet je al heel veel zelf en al doende leert men. Maar het is altijd goed om door iemand op de rails te worden gezet.” (moeder, 36 jaar).

“De cursus die we nu volgen is juist heel open, je kan er je verhaal vertellen, het is niet zo persoonlijk, je kan als ouders dingen uitwisselen. Ik hecht veel waarde aan die open sfeer en aan mijn privacy; gewoon dat je info krijgt die je wil hebben”. (moeder, 37 jaar).

“Ik zou het jammer vinden als het hier zou stoppen. Als ik straks nog eens vragen heb dan kan ik altijd hier weer naar terug en straks als ze tiener zijn kan ik weer terug. Je hoeft niet meteen naar professionele hulpverlening, ze zijn wel professioneel hoor, maar ik bedoel dat je niet meteen naar de RIAGG of de Meeregaard moet”. (moeder, 30 jaar).

- *Punten voor verbetering*

Volgens een moeder maakt de cursus Opvoeden & zo geen onderscheid in problemen die ouders met hun kleuter ervaren. Voor de cursus Peuter in Zicht! geldt volgens een aantal moeders hetzelfde: doordat het merendeel van de cursusgroep koos voor een bepaalde thematiek kwam niet alles aan bod wat de cursus vooraf beloofde. Verder geven verschillende ouders aan dat het voor hen niet duidelijk is voor welke leeftijdsgroep het OKé-punt bedoeld is. Sommige ouders denken dat het een verlengstuk of vervolg op het consultatiebureau is en associëren het vooral met eenvoudige opvoedvragen.

De ouders van de training voor kinderen met een drugsprobleem denken niet dat zij veel aan het OKé-punt kunnen hebben. Het OKé-punt is er volgens deze ouders voornamelijk gericht op het kind en niet op ondersteuning van de ouders. Idealiter zou er volgens de ouders een balans moeten zijn tussen ouder, kind en instelling.

“Het OKé-punt is gericht op het kind. Op het probleem wat je hebt met je kind, terwijl je soms zelf ook problemen hebt en daarover wil praten” (moeder).

Ook geeft de groep ouders van drugsverslaafden aan zich niet aangesproken te voelen door het OKé-punt en zich er niet in te herkennen.

“Zoiets is er voor moeders met kinderen van een jaar of anderhalf jaar, die niet uit de fles zuigen, maar blazen. De problematiek waar ik de afgelopen jaren mee te maken heb gehad vraagt het onmogelijke van een verpleegkundige”. (vader, 49 jaar).

“Wij hebben via de LSOVD, de landelijke stichting van ouders van drugsgebruikers, heel veel informatie verspreid. Wij constateerden dat er niks van in het OKé-punt terug te vinden was. Dat vinden wij wel heel jammer eigenlijk. Dus dat wijst er ook op dat het allemaal zeer oppervlakkig blijft.” (vader, 61 jaar).

- *Toegankelijkheid*

Ouders komen overwegend bij het OKé-punt terecht na verwijzing door huisarts, schoolarts of schoolmaatschappelijk werker.

Moeders die een cursus volgen bij het OKé-punt zijn tevreden over de locatie waar zij de cursus volgen. Het is voor hen dichtbij genoeg. Ook zijn zij goed te spreken over de tijdstippen waarop de cursussen en het opvoedspreekuur plaatsvinden. Een moeder vindt het erg prettig dat ze 's ochtends terecht kan voor het opvoedspreekuur, een andere moeder vindt het ideaal dat ze 's avonds een cursus kan volgen. De cursus Peuter in Zicht wordt op verschillende tijden gegeven. In de ochtend wordt kinderopvang geregeld.

- *Medewerkers*

Ouders geven aan vertrouwen in de medewerkers te hebben en dit erg te waarderen. De rol van de medewerker wordt verschillende keren getypeerd als open, coachend en niet sturend. Ook ouders noemen dat ze de mogelijkheid hebben om de begeleider van de cursus tussentijds te kunnen bellen of mailen.

“Ik vind het belangrijk dat zij vraagt en ik dan kan vertellen. Als ik zelf wat wil vertellen doe ik dat ook, en luistert zij. Het is vriendelijk en een aardige mevrouw”. (moeder, 29 jaar).

“Nee, we zijn nogal redelijk van het zelf doen, we proberen het altijd zelf op te lossen. Dus als ik dan uiteindelijk een handreiking krijg van: “we kunnen je er wel mee helpen”, dan denk ik van: oh, dat is wel heel prettig eigenlijk.” Ik ervaar het dan wel als heel prettig omdat je het uit jezelf niet zo makkelijk doet. Als iemand dan zegt: “Kom maar even morgen.” dan denk ik: “Ja laat ik dat maar even doen.”

2.4.4 *Kwantitatief onderzoek ouders*

Via de inloop- en opvoedspreekuren zijn 27 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen. 90% is door een vrouw ingevuld en 10% door een man. In driekwart van de gevallen gaat het om een paar met kind(eren), 77% is Nederlands. De meerderheid van de respondenten is

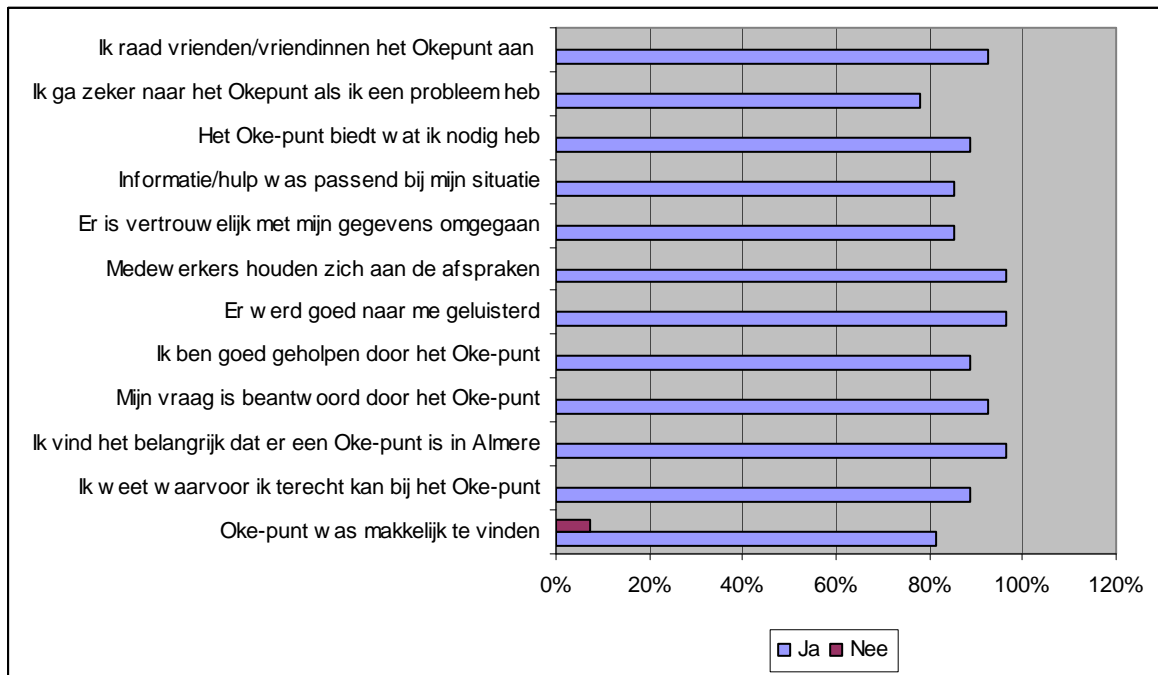
tussen de vijfendertig en vierenveertig jaar (56%), één derde is tussen de vijfentwintig en vierendertig jaar.

De meeste respondenten (41%) hebben meer dan twee keer contact gehad met het OKé-punt. De eerste keer was meestal op aanraden van een zorg/hulpverlener, op aanraden van school of via het consultatiebureau. Ook geven mensen aan dat ze het OKé-punt ontdekt hebben via een folder of poster bij bijvoorbeeld de huisarts of op school. De leeftijd van de kinderen waarvoor hulp is gezocht loopt uiteen van één tot twintig jaar, ongeveer driekwart daarvan is jonger dan twaalf jaar. Driekwart van de respondenten heeft het opvoedspreekuur bezocht, 33% het inloopsprekuren en 11% nam deel aan een cursus/activiteit van het OKé-punt.

De problemen waarvoor men een beroep deed op het OKé-punt lopen zeer uiteen. Een aantal cliënten had te maken met een scheiding. Probleemgedrag van de kinderen zoals driftbuien, eetproblemen, slaapproblemen werden genoemd. Rouwverwerking, hoe om te gaan met detentie vader kwamen ook voor. Gemiddeld heeft men twee à drie keer contact gehad hierover.

De cliënten zijn unaniem van mening (zeer) goed geholpen te zijn door de opvoedadviseur. Kwalificaties als professioneel, duidelijk, behulpzaam, op mijn gemak gesteld, prettig contact worden veel genoemd. Ze zijn vooral tevreden omdat er goed geluisterd werd en goede adviezen kregen. Eén persoon is ontevreden omdat er nog steeds geen oplossing is voor het slaapprobleem van het kind. In de vragenlijst zijn een twaalf-tal stellingen opgenomen waarop de antwoorden 'Ja', 'Gaat wel', 'Nee' of 'Weet niet' konden worden gegeven. In onderstaande figuur zijn de percentages 'Ja' en 'Nee' te zien. Bijna iedereen is zeer positief over alle onderdelen. Alleen de stelling "het OKé-punt was voor mij gemakkelijk te vinden" wordt door 7% negatief beantwoord. Bij de overige stellingen vulde niemand 'Nee' in.

Figuur 3: Mening ouders over twaalf stellingen (N=27)



Suggesties ter verbetering

De meeste opmerkingen van ouders zijn gericht op het verbeteren van de bekendheid van het OKé-punt. Hiervoor zou betere verwijzing door o.a. huisarts en school ingezet kunnen worden. Andere tips gaan over tijdstip en locatie van spreekuren; graag later in de middag of 's avonds en ook spreekuren op school.

2.5 Suggesties ter verbetering

Een grote groep respondenten heeft geen ervaring met het OKé-punt en de groep respondenten die dat wel heeft weet er slechts weinig van. Daarom is naast een evaluatie van de zorg aan de respondenten gevraagd wat voor suggesties zij hebben voor het OKé-punt. Met andere woorden, wat is er voor nodig om de beoogde doelstellingen te realiseren en er een succes van te maken? Deze vraag werd gesteld na uitleg over het OKé-punt, daar bij veel respondenten niet duidelijk was wat het precies inhoudt. Hierop volgde een hele reeks aan aanbevelingen en tips. Niet over alle onderwerpen hebben zowel ouders als jongeren iets gezegd, hun antwoorden worden in deze paragraaf daarom bij elkaar gezet.

Algemeen

“Het OKé-punt moet een inkijk geven in het hulpverlenercircuit, dat kan via de website volgens mij prima. Ik wist niet dat er een inloop en een opvoedspreekuur was maar het lijkt mij een goede zaak dat er een vervolg en net zoiets komt als het consultatiebureau. Het doel van een OKé-punt zou ondersteunen en signaleren moeten zijn.” (vader, 39 jaar).

“Het OKé-punt zou als een verlengstuk van het consultatiebureau moeten zijn, met daarmee als extra opmerking dat het laagdrempelig moet zijn.” (moeder, 36 jaar).

Bekendheid

Ouders en jongeren ervaren dat het OKé-punt bij veel mensen onbekend is. Zij geven een aantal tips over hoe er meer bekendheid aan het OKé-punt gegeven zou kunnen worden. Voornamelijk voorlichting via scholen is van cruciaal belang.

“Er zou bekendheid aan gegeven moeten worden via de school, daar krijg je altijd al nieuwsbrieven e.d. mee. School dient volgens haar sowieso een signaal af te geven als er iets aan de hand is met een kind. Dat moet dan opgepakt worden door passende instanties.” (moeder in het gemeentehuis).

“Ja gewoon met ouderavonden op school. Ik heb wel eens gevraagd hebben jullie niet iets van een hulppakket voor die kinderen. Dan denk ik als ze die folders op school leggen reik ze gelijk aan die ouders uit.” (moeder, 36 jaar).

Jongeren geven aan niet zo snel naar een OKé-punt toe te stappen. Informatie erover via school in de vorm van voorlichting of folders zou een goede ingang zijn. Andere jongeren zeggen dat mond tot mond reclame het beste werkt. Van leeftijdsgenoten met goede ervaringen wordt eerder iets aangenomen dan van een volwassene die ze niet kennen.

“Dat doe ik dan gewoon bij vriendinnen van me. Dat zijn ook gewoon van die meisjes die erbij willen horen. Ik zei: ja ga gewoon als je ergens last van hebt. Je kan er gewoon gaan praten wat maakt het uit, je hoeft het niemand te vertellen. Dus ik probeer wel tot ze door te dringen”. (meisje, 17 jaar)

Volgens jongeren die de faalangsttraining via Oké Op School volgen is de inhoud van het OKé-punt duidelijk geprofileerd maar ontbreekt het aan reclame op de juiste locatie.

“Het is handig om folders in de bus te doen, dan maak je er ook ouders attent op. Bij leerlingen is een soort van ontkenning en dan kom je er niet uit jezelf mee en als je het dan thuis hoort in een vertrouwde omgeving vaak dan ben je meer jezelf. Of misschien gewoon dat er elk nieuw schooljaar een mentorles aan besteed wordt, dat die begeleiders dan langskomen op scholen.” (jongen, 13 jaar).

Anonimiteit

Als het in het belang van de zorg is vinden ouders en jongeren het geen probleem dat professionals over hen spreken. Ouders geven aan wel graag op de hoogte gesteld te worden.

“Alles wat hulpverleners bespreken over mijn kind wil ik weten, het wat hoe waar wie waarom zeg maar. Privacy is erg belangrijk voor mij”. (moeder, 36 jaar).

Jongeren geven aan dat als ze met verschillende professionals te maken hebben, ze het goed vinden als informatie gedeeld wordt, mits het om professionals gaat die zich ook echt bezig houden met de problematiek.

“Voor hetzelfde geld is ze [medewerker OKé-punt red.] er op een gegeven moment niet meer, dus dan zit ik met een vet groot probleem. En dan kan iemand anders het even snel doorlezen en dan kan ik vet praten met diegene want dan hoef ik niet alles weer opnieuw te vertellen. Want er zullen ook wel emotionele dingen bovenkomen die je niet vaak zou willen bespreken. Dus als diegene het dan eventjes door kan lezen zou ik ieder geval geen probleem vinden”. (meisje 13 jaar).

Bejegening door medewerkers

Ouders geven aan dat de hulpverlening een steun in de rug moet zijn en moet voelen als een “warme arm”. Het is volgens ouders belangrijk dat de medewerker en de cliënt op een lijn zitten.

“Voor een hulpverlener is het belangrijk dat hij/zij op jouw niveau met je om gaat, Dat kan zijn dat het een heel laag niveau is maar ook voor hoog opgeleide. Wij hebben allebei een redelijk hoge opleiding en soms gaan ze zo betuttelend met je om. Bij mij werkt dat averechts”. (moeder, 40 jaar).

Door verschillende ouders wordt het begrip deskundigheid gekoppeld aan de medewerker. Deskundigheid kenmerkt zich volgens ouders door kennis, begrip en inlevingsvermogen.

“Het gevoel dat je serieus genomen wordt en dat het probleem serieus genomen wordt, vaak kom je pas met een probleem als je zelf op een gegeven moment niet meer weet hoe je het op moet lossen. Dan ga je uiteindelijk die stap zetten en ik denk als iemand dan een beetje autoritair van ‘nou ja, dat je dat niet eerder hebt gedaan’ [...]. Dat je een gevoel hebt van iemand is er echt mee begaan en natuurlijk ziet die meerdere mensen op een dag maar op dat moment even het gevoel hebt dat je de enige bent zeg maar”. (moeder 37, jaar).

Toegankelijkheid

De toegang moet laagdrempelig zijn; verschillende ouders geven aan dat ze een hulpvraag willen stellen en dan snel doorverwezen worden. Sommige ouders benoemen dat medewerkers van het OKé-punt naar mensen toe moeten komen, omdat mensen die te maken hebben met zwaardere problematiek niet uit zichzelf om hulp zullen vragen onder andere omdat ze die stap niet durven te zetten.

“Het OKé-punt zal bij de zware probleemgevallen niet bereikt worden, die ouders zullen er niet naartoe gaan. Het OKé-punt moet de mensen opzoeken. Betrokkenheid is heel erg belangrijk.” (vader, 44 jaar).

Verschillende ouders geven aan 's avonds gebruik te willen maken van het OKé-punt in verband met werkzaamheden overdag. E-mailcontact wordt als oplossing gezien, er kan

contact gezocht worden op tijdstippen dat het de ouder of de professional het beste uitkomt. Maar niet voor iedereen is digitaal contact wenselijk.

“Ik ben heel erg dyslectisch, ik kan geen woorden lezen groter dan vijf letters, waar ben ik?” (moeder van drugsverslaafde jongere).

Imago

Het imago van het OKé-punt moet volgens ouders duidelijk zijn. Het wordt soms geassocieerd met het hebben van problemen terwijl het een punt zou moeten zijn wat positief geassocieerd wordt. De leeftijd voor gebruikers van het OKé-punt scheidt enige verwarring bij ouders. De locatie waar de folders hangen (consultatiebureau, gezondheidscentrum en basisschool) suggereert dat het bij het OKé-punt om het jonge kind gaat. Het OKé-punt wordt geassocieerd met het hebben van problemen die niet zelf kunnen worden opgelost, voor verschillende ouders is dit een taboe.

“Het OKé-punt moet erg laagdrempelig zijn want je gaat er toch niet zo snel naar toe; mijn omgeving reageerde ook toen ik zei dat ik een cursus ging volgen met: huh, een opvoedcursus? Kan je dat niet alleen?” (moeder, 36 jaar).

Verschillende ouders van drugsverslaafde kinderen zien het OKé-punt als balanceren tussen doorgeefluik en expertise centrum en zetten bij die rol hun vraagtekens

“Willen ze nou doorgeefluik zijn of willen ze expertise in huis hebben? Dat kan niet allebei. En als ze een doorgeefluik zijn, dan vind ik dat ook goed, maar dan vind ik niet dat ze zich op het gebied van allerlei thema's moeten begeven. Dat zullen ze dan misschien als de vraag komt dat misschien kunnen laten organiseren door de gespecialiseerde bedrijven”. (vader, 59 jaar).

Locatie

Voor verschillende jongeren is school de juiste locatie om een OKé-punt onder de aandacht te brengen omdat alle jongeren daar komen. Er wordt door jongeren gediscussieerd over locaties waar reclame wordt gemaakt voor het OKé-punt en waar je het OKé-punt kan vinden. Er zijn verschillende wijken (Muziekwijk, Stedenwijk, Almere-Buiten) waarvan jongeren vertellen er 's avonds liever niet te komen. Het OKé-punt onder de aandacht van jongeren brengen is volgens jongeren zelf het beste te realiseren via een mentor, vertrouwenspersoon of iemand anders die ze kennen via school. Andere jongeren zetten vraagtekens bij contact met het OKé-punt via school.

“Misschien voor sommigen wel, die een hekel hebben aan school, dan wil je er niks mee te maken hebben. Dan wil je niet dat school invloed heeft op je leven. Dan ga je niet via school een cursus volgen waarmee je wel plezier krijgt op school, als je het helemaal niet ziet zitten. Misschien zou je dat dan via je ouders kunnen doen, als het OKé-punt wat bekender wordt.” (meisje, 18 jaar).

“De afstand van een hulppunt maakt niet uit. Liever niet op school, want dan zien

mensen dat je problemen hebt. Verder kan je niet iemand die je maar één keer hebt gezien vertrouwen. Dus het moet wel een plek zijn waar je vaker komt". (meisje, 15 jaar).

Het Oké opvoedspreekuur wordt gehouden in verschillende gezondheidscentra, soms op het consultatiebureau. Een jongen vindt dat geen fijne plek:

"Het zou gewoon zo'n kamer [sprekkamer van de huisarts. red] moeten zijn, rustig. Want daar op het consultatiebureau zitten al die baby's te gillen en zo. Een jongerencentrum of een gezondheidscentrum maakt me niets uit". (jongen, 16 jaar).

Van de cursus Peuter in Zicht! geven verschillende ouders aan dat zij hadden verwacht dat er meer onderwerpen zouden worden behandeld.

"Als ik het aanbod wat ik nu heb ervaren zou mogen wijzigen dan zou ik de peutercursus wat algemener maken. Nu moesten we aan het einde kiezen tussen, eten, drinken, slapen en huilen of dwars en opstandig gedrag. Het laatste thema is behandeld maar over die andere zaken had ik ook graag wat gehoord. Onze groep lag erg op een lijn en dat ging heel erg goed maar je gaat dan wel snel de kant uit waar de meeste vraag naar is." (moeder, 30 jaar).

Ouders van drugsverslaafde jongeren, georganiseerd in LSOVD, vinden het belangrijk dat de verschillende instanties die vertegenwoordigd zijn in het OKé-punt met elkaar communiceren. De ouders hebben jarenlange zorgervaring en hebben het gebrek aan communicatie als hekel punt ervaren. Deze ervaring wordt door veel ouders gedeeld. Zij hebben als suggestie dat het OKé-punt naast hulpverlening, doorverwijzing, informeren en adviseren moet werken aan het ondersteunen van ouders.

"Wij willen de weerbaarheid van ouders, ze hebben het veel moeilijker dan een ander. Je zit met je hele gezin, die zit op zijn reet, en je wilt de boel bij elkaar houden. Nou dat lukt je gewoon niet. En je voelt je gewoon heel ellendig, je wil dat iemand je ondersteunt en helpt." (moeder, drugsverslaafde kinderen).

Een jongere zou het niet prettig vinden als het stellen van een vraag op de website openbaar gebeurt en een andere jongere vindt dat naast contact op de website het ook nog mogelijk moet zijn om een afspraak te maken.

"Ze moeten dan wel vermelden dat ze een indicatie geven van het antwoord maar misschien vind je het wel fijn om een afspraak te maken. Dan moet er wel onderstaan staan dat ze je via mail wel op weg kunnen helpen maar dat als je een afspraak wilt dat ook mogelijk is."

"Voordeel van een site is dat het anoniem is, terwijl een plek als voordeel heeft dat je weet tegen wie je praat, dat geeft meer vertrouwen." (jongen, 15 jaar).

3 Conclusies

In dit hoofdstuk zal een zo volledig mogelijk antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

Zijn de cliënten van het OKé-punt tevreden over de geboden informatie/adviezen/hulp?

- 1. Waar zijn cliënten tevreden over?*
- 2. Waar zijn cliënten niet tevreden over?*
- 3. Welke suggesties ter verbetering hebben cliënten?*

Gedurende het onderzoek bleek dat cliënten die gebruik maakten van het OKé-aanbod en de opvoedspreekuren veelal onbekend zijn met de term OKé-punt. Met hen is de cursus, de groep of het gesprek waaraan zij deelnamen geëvalueerd. Over het algemeen kan gesteld worden dat ouders en jongeren tevreden zijn over de OKé dienst waar zij mee te maken hebben gehad. Ouders en jongeren geven aan dat de term OKé-punt bij hen en anderen onbekend is. Het is niet zo dat ouders en jongeren vertellen dat zij ontevreden zijn over de naamsbekendheid van OKé-punt en/of OKé-aanbod, maar zij weten wel een groot aantal suggesties te bedenken om deze bekendheid te vergroten, waarmee ze wel het belang ervan duiden.

3.1 Waar zijn de cliënten tevreden over?

Ouders

De ouders die ervaring hebben met het OKé-punt geven aan tevreden te zijn over de ondersteuning die ze ervaren naar aanleiding van hun contact met het OKé-punt. Of er nu een cursus is gevolgd of dat het opvoedspreekuur is bezocht; ouders voelen zich geholpen door advies en bevestiging over het opvoeden van hun kinderen. De locatie waarop de dienstverlening plaats vindt is volgens de geraadpleegde moeders over het algemeen in de buurt en dat wordt als prettig ervaren. De rol van de medewerkers wordt getypeerd als open, coachend en niet sturend.

Jongeren

Jongeren vinden dat er snel actie wordt ondernomen op het moment dat zij in aanraking komen met het OKé-punt. Jongeren die gebruik maken van het OKé-punt zijn tevreden over de bejegening van de medewerkers; ze voelden zich serieus genomen en hadden vertrouwen in de medewerkers. Het resultaat van de dienstverlening was dermate positief dat ze zelf terug zouden komen en het aan vrienden aanraden.

3.2 Waar zijn de cliënten niet tevreden over?

Jongeren

Jongeren vinden dat er meer rekening met schooltijden gehouden kan worden in combinatie met de tijdstippen waarop de cursussen gegeven worden. Over sommige locaties zijn jongeren niet erg te spreken, bijvoorbeeld om dat ze ver weg zijn of in een gezondheidscentrum waar ook baby's behandeld worden. Zij zouden liever een eigen plek hebben.

Ouders

Ouders zien liever meer differentiatie in de samenstelling van de cursussen Peuter in Zicht! en Opvoeden en zo! om zo in de behoefte te voorzien van elke ouder. Nu werd er ingespeeld op de meest voorkomende of de meest problematische vraagstelling.

De ouders van drugsverslaafde kinderen ondervinden geen aanbod voor hun behoeften vanuit het OKé-punt. Ouders zijn minder tevreden over de herkenbaarheid van het OKé-punt. Er is onduidelijkheid voor welke doelgroep het aanbod bestemd is en waar het OKé-punt voor staat.

3.3 Behoeften

Jongeren geven aan bij vragen zelf op zoek te gaan naar hulp: bij vrienden, ouders of op het internet. Jongeren geven aan dat het moeilijk is om leeftijdsgenoten te bereiken als het gaat om vragen over opgroeien. Het willen en kunnen onderkennen van een hulpvraag kan volgens hen hieraan ten grondslag liggen. Jongeren reageren over het algemeen positief op het idee van een website waar jongeren informatie vandaan kunnen halen en vragen kunnen stellen. Of er een dergelijke site bestaat is bij jongeren onbekend.

Ouders zijn een stuk verdeelder over hulp bij opvoeden. Er wordt aangegeven dat er een taboe heerst als het gaat om vragen van hulp bij opvoeden, maar dat er wel behoefte aan is (ofwel bij ouders zelf of bij anderen in de omgeving). De huisarts, familie of het internet zijn veel genoemde bronnen voor vragen en advies bij opvoeden.

3.4 Welke suggesties ter verbetering hebben cliënten?

Gebruikers van het OKé-punt is gevraagd wat zij als suggestie hebben ter verbetering. Ouders en jongeren die het OKé-punt niet kennen, is gevraagd waar zij behoeften aan hebben en wat ze missen in het huidige zorgaanbod.

Jongeren

Jongeren die in contact zijn geweest met het OKé-punt benadrukken dat het goed heeft geholpen. Jongeren zullen niet snel uit zichzelf naar het OKé-punt stappen. Het OKé-punt onder de aandacht brengen via school, vrienden of goede folders zou de bekendheid van het OKé-punt volgens jongeren ten goede komen.

Jongeren vinden het geen probleem als professionals over hen spreken, zolang zij er over geïnformeerd worden, het gaat hen erom dat de zorg goed verloopt.

De locatie waar jongeren hulp of advies zouden willen moet volgens jongeren zelf een bekende plek bij hun in de buurt zijn die veilig is. Het moet een plek zijn waar het bijvoorbeeld rustig is en niet op het consultatiebureau. Jongeren zien, naast fysiek contact, een website als goed middel om anoniem vragen te stellen.

Ouders

Ouders geven als suggestie dat het OKé-punt laagdrempelig moet zijn en moet aansluiten bij bestaande zorg zoals het consultatiebureau. Een positieve beeldvorming komt de laagdrempeligheid ten goede. Ouders met speciale zorgwensen, zoals de ouders van drugsgebruikende jongeren, suggereren dat het OKé-punt naast een diversiteit aan diensten en vertegenwoordigde instanties, moet werken aan het ondersteunen van ouders. Het belang van goede communicatie tussen instanties wordt door deze groep ouders benadrukt. Het is de wens van ouders om ook 's avonds van het OKé-punt gebruik te kunnen maken. Ouders willen in verband met hun privacy graag geïnformeerd worden als er over hen gesproken wordt. Ouders hebben behoefte aan hulpverleners die de sociale kaart goed kennen en zich inleven in de ouders.

3.5 Verwachtingsonderzoek 2006

In 2006 heeft P-Research een behoefte onderzoek gedaan in Almere, genaamd *Wat verwachten ouders en kinderen van een Ouder-Kind centrum*, rapportage vraaganalyse OKé-punt. Op verzoek van de opdrachtgever en de gemeente relateren wij beknopt de resultaten uit onderhavig onderzoek aan het onderzoek uit 2006. Hieronder worden de voor dit onderzoek relevante conclusies beschreven en vergeleken met de recente conclusies.

In het rapport van 2006 komt naar voren dat *De meeste ouders zo lang mogelijk proberen om vragen of problemen zelf op te lossen en doen pas een beroep op externe hulp als men het niet meer ziet zitten of als het niet anders meer kan*. Vastgesteld kan worden dat dit nog steeds het geval is. Door het taboe dat er heerst wat betreft het vragen om hulp, zijn er veel ouders die niet over de drempel heen durven te stappen. Daarbij spelen de onbekendheid, angst en vooroordelen met betrekking tot de hulpverlening nog steeds een rol. Deze mentaliteit is nog steeds bij veel mensen aanwezig.

Een andere conclusie uit het rapport van 2006 is dat er *een vrij algemene indruk heerst dat veel hulpverleners slecht luisteren, slecht communiceren (ook onderling), onbegrijpelijk jargon gebruiken, cliënten niet serieus nemen (soms ook discrimineren), de 'deskundige' uithangen, te veel wisselen, je probleem vaak niet echt oplossen of te laat zijn met hulp. Het is moeilijk om 'goede' hulpverleners te vinden*.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de respondenten die te maken hebben gehad met medewerkers van het OKé-punt veelal tevreden zijn over de bejegening van hulpverleners. Ze voelen zich serieus genomen en hebben echt iets gehad aan de adviezen. De mensen die wij spraken met complexere zorgervaring die te maken hebben gehad met allerlei instanties, zijn minder positief over hulpverleners. Ze

hebben een lang traject afgelegd en weten daarna nog altijd niet waar ze snel en goed geholpen kunnen worden. Ook heeft de hulp voor hen (en hun kind) niet het gewenste effect gehad, hun kind is immers nog steeds verslaafd. Dit sluit meer aan bij de volgende conclusie in het rapport van 2006:

Er heerst een vrij algemene indruk dat het hulpverleningscircuit ondoorzichtig is, dat het erg onduidelijk is waar je voor welke problematiek moet zijn, dat je vaak van het kastje naar de muur wordt gestuurd, dat je altijd met wachttijden of wachtlijsten wordt geconfronteerd, dat ondoorzichtig is wanneer en waar je voor vergoeding van kosten in aanmerking komt.

Geconcludeerd kan worden dat de mensen met relatief enkelvoudige problematiek tevredener zijn over de medewerkers van het OKé-punt (bejegening en hulp) dan de mensen die op eigen houtje verwickeld zijn geraakt in een web van instanties waartussen weinig communicatie plaatsvond. Dit kan ook een tijdeffect zijn: de ouders van drugsverslaafde kinderen die wij spraken hebben 'oude' kinderen, van 20 jaar en ouder. Er is binnen dit onderzoek geen zicht gekregen op het perspectief van cliënten met complexe problematiek in de huidige OKé constructie.

Scholen zijn alleen gericht op leerprestaties en schieten ernstig tekort in het signaleren en begeleiden van sociaal-emotionele problemen van kinderen en in het informeren van ouders over het sociaalpsychische functioneren van hun kinderen.

De resultaten van dit onderzoek lijken bovenstaande conclusie uit 2006 deels tegen te spreken. Veel jongeren noemen school als ze wordt gevraagd waar ze naartoe gaan voor advies en informatie. De organisatie en aanmelding voor cursussen die gevolgd worden, gaat ook via school. De informatievoorziening naar ouders toe kan wel beter, net als de voorlichting voor zowel ouders als jongeren als het gaat om bekendheid van het OKé-punt. Ouders en jongeren zien een belangrijke taak weggelegd voor scholen als het gaat om het voorzien in een signalerende en informerende functie.

Het onderzoek van 2006 doet een aantal aanbevelingen. Een aantal punten die genoemd worden zijn in dit onderzoek (2009) ook weer naar voren gekomen.

De eerste aanbeveling die beschreven wordt gaat over de doelgroepbenadering. Ook in het onderzoek van 2009 komt naar voren dat dit wenselijk is. Jongeren hebben bijvoorbeeld behoefte aan andere locaties dan ouders. Ook wordt in beide onderzoeken gevonden dat jongeren liever een jongere hulpverlener tegenover zich hebben omdat ze zich daar beter mee kunnen identificeren en die zich beter in hen kan inleven.

De tweede aanbeveling die in 2006 is gedaan, houdt verband met de afstemming van de dienstverlening op diverse doelgroepen. In het onderzoek van 2009 komt ook naar voren dat er binnen cursussen behoefte is aan homogene groepen, met als reden dat men dan dezelfde behoeftes heeft.

Eén van de belangrijkste behoeften die uit het onderzoek van 2006 naar voren kwam is informatie of voorlichting over waar je als ouder of kind terecht kunt voor welke vraag of problematiek. Kortom: hoe zit het 'hulpverleningscircuit' in elkaar, hoe werkt het en hoe vind ik mijn weg, ook wat betreft de financiële aspecten. Deze behoefte kan bevestigd worden door het onderzoek van 2009, het hulpverleningscircuit wordt ervaren als ondoorzichtig en de bekendheid van Oké als naam, maar meer nog de diensten die het kan leveren is onbekend bij een groot deel van de potentiële doelgroep.

Een andere aanbeveling is het bevorderen van betere begeleiding bij het maken van studiekeuzes. Ook dit komt in het onderzoek van 2009 weer naar boven. Veel jongeren hebben moeite met het maken van keuzes en vinden het moeilijk om over hun leven in de toekomst na te denken.

3.6 OKé– punt: een vooruitblik

Bekendheid

Het OKé–punt en OKé–aanbod is onbekend. Alleen mensen die er rechtstreeks mee te maken hebben (gehad) kennen de term en (een deel van) het aanbod. Zelfs bij professionals in Almere is de term niet ingeburgerd en zorgt het voor verwarring en ook voor weerstand. Voor de opdracht van dit onderzoek (evalueer het OKé–punt) was dat een handicap. Indien het van belang wordt geacht dat het OKé–punt en OKé–aanbod breed bekend en ingeburgerd is, dan zal daar continu en stevig op geïnvesteerd moeten worden, ook met innovatieve communicatiemiddelen. Te denken valt aan *peer-education*, ambassadeurs, guerrilla marketing, etc.

Toegankelijkheid

Voor het bereiken van potentiële cliënten (ouders en jongeren die voor het dagelijkse opvoeden en opgroeien wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken) is niet alleen bekendheid een centraal thema, maar ook toegankelijkheid. Wordt op de juiste wijze de juiste doelgroep bereikt? Komen de mensen aan?

Jongeren geven duidelijk aan dat zij zich niet comfortabel voelen op een plek waar (hun) ouders ook komen, dat zij niet makkelijk contact leggen met iemand die zij niet kennen. Zij raden Oké aan om veel via scholen te werken, via plekken waar zij zich reeds bevinden, waar zij reeds vertrouwenspersonen hebben. Het jongerenwerk kan hierin ook een belangrijke rol vervullen. Van belang is wel dat jongeren niet het gevoel hebben dat hun problemen over het schoolplein zullen vliegen.

Voor ouders lijkt de drempel nog meer aan de voorkant te liggen: schaamte, niet onderkennen noodzaak, etc. spelen hier een rol. Uit eerder onderzoek weten we dat met name allochtone ouders angst hebben dat hun kinderen worden afgepakt indien ze in contact komen met hulpverleners. Dat openingstijden afgestemd dienen te worden op

werktijden (dus in het weekend en in de avonden ook beschikbaarheid voor werkende ouders) lijkt vanzelfsprekend. De respondenten van dit onderzoek zijn behoudend positief over de toegankelijkheid van OKé, het betreft dan vooral de doelgroep met enkelvoudige problematiek.

Aanbod diensten

Wat zou het OKé moeten en kunnen bieden? Vanuit de WMO zijn de gemeentelijke functies t.a.v. het Centrum voor Jeugd en Gezin duidelijk vastgelegd:

- Informatie en advies
- Signalering
- Toeleiding naar hulp
- Lichte hulp
- Coördinatie van hulpverlening

Met name over informatie en advies en lichte hulp is in het kader van dit onderzoek met ouders en kinderen gesproken. Het beeld dat naar voren komt is dat deze onderwerpen goed op orde zijn. De thema's signalering en toeleiding zijn zijdelings aan bod gekomen. Een aantal kinderen, jongeren en ouders vertelt via een professional aangespoord te zijn om iets te doen aan de problematiek en ook begeleid te zijn naar de juiste instelling/cursus/interventie. Een onderwerp dat tijdens dit onderzoek ook aan bod is gekomen, is toeleiding bij zwaardere problematiek en coördinatie van de hulpverlening. Vanuit ouders die veel ervaring hebben met hulpverlening (drugsverslaafde kinderen, kinderen met meervoudige problematiek) wordt – en niet alleen in Almere – veel verbetering verwacht met name op dit punt. Ouders en jongeren treffen een oerwoud aan instellingen, protocollen, behandelmethodes, wachtlijsten, regelingen etc.¹ Voor de doelgroep die hiermee te maken heeft zou een instelling/professional die coördineert (zowel bij de zoektocht naar de juiste hulp als bij het afstemmen van de mogelijkheden, resultaten en verwachtingen) grote verlichting geven.

Geen individuen maar leden van een gemeenschap

Tijdens het onderzoek is vooral met kinderen, jongeren en ouders gesproken als individuele (potentiële) cliënten van aanbod. Relaties met ouders, kinderen, docenten, vrienden etc. worden in de cursussen wel behandeld, maar waren weinig thema van gesprek voor het aanbod en functioneren van het OKé-punt. Individuen leven echter wel binnen een gezinssysteem, een school- en/of werkgemeenschap. Voor het goed en beter functioneren van het Oké concept lijkt het belangrijk om juist dat ook in ogenschouw te nemen. Een aantal aanknopingspunten uit het onderzoek:

- Een van de jongens die wij spraken is door zijn moeder gevraagd om een gesprek met haarzelf en haar opvoedondersteuner te voeren. Hij was hier zeer over te spreken en vertelt dat het veel heeft opgeleverd.

¹ Ter illustratie: bekijk de DVD **Aanpak Kindermishandeling** die Stichting Alexander in opdracht van de MO-Groep maakte samen met ervaringsdeskundige jongeren. Jongeren vertellen zelf wat zij hebben meegemaakt en ook op welke wijze zij zich bewegen in het hulpverleningscircuit.

- Bijna de helft van de jongeren die contact heeft gehad met OKé vertelt het aan te raden bij vrienden. De andere helft vertelt dit niet te doen. Waarom doen zij dit niet? Zouden ze geactiveerd kunnen worden dit juist wel te doen, wat is daarvoor nodig?
- Uit eerder onderzoek weten we dat wanneer meervoudige gezinsproblematiek speelt, veel hulpverlening langs elkaar heen werkt en er bijvoorbeeld wel plek is voor de zoon van 13 om een 'omgaan met scheiding' cursus te doen, maar niet voor de dochter van 10.

Het OKé-punt kan echt een toegevoegde waarde hebben indien het zichzelf kan positioneren niet alleen als vraagbaak en ondersteuner van individuen, maar van individuen binnen een gezins-, werk-, school- en hulpverleningssysteem. De behoeften, wensen, ervaringen en verwachtingen van ouders, kinderen en jongeren zullen als leidraad hierin moeten fungeren.

Bijlage 1: Stichting Alexander in een notendop

Stichting Alexander is een niet-commercieel, landelijk instituut voor jongerenparticipatie en actiegericht jongerenonderzoek. Met 15 jaar ervaring in alle leefdoeinen van jongeren, van zorg tot onderwijs, van gezondheid tot cultuur en van wonen tot werken, zijn we in staat participatie op een hoger plan te brengen. Onze aanpak leidt tot oprechte betrokkenheid en een sterkere sociale binding.

We zijn een enthousiast, gemotiveerd multidisciplinair team en doen wat we beloven. De jongere, de ouder, de buurtbewoner, de professional, de bestuurder weten we op creatieve wijze op de been en met elkaar in dialoog te brengen én we realiseren met onze specifieke aanpak oprechte en zinvolle participatie. Wederzijds respect, gelijkwaardigheid en plezier staan hierbij voorop.

De vraag van de opdrachtgever staat centraal. We ontwerpen een participatietraject op maat en voeren naar wens onderzoek uit, brengen innovatie of een veranderingsproces tot stand, ontwikkelen nieuwe instrumentaria en/of zorgen voor implementatie. Onze kennis en expertise dragen we ook uit met coaching, trainingen, colleges, workshops en publicaties.

Voor meer informatie over Stichting Alexander, onze opdrachtgevers, methodologie, producten en publicaties verwijzen we graag naar onze website: www.st-alexander.nl

Geselecteerde publicaties over opgroei- en opvoedondersteuning:

Neijboer, D. & G. Strating en T. Pehlivan (2009) *“Een goed idee, maar dan voor anderen – Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Hoogeveen.”* Amsterdam: Stichting Alexander.

Sarti, A., Bergh, L. van den & Tomassen, S. (2009). *“CJG in Oosterhout: ‘Het moet ook leuk zijn’” – Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Oosterhout* (rapport nr. 169). Amsterdam: Stichting Alexander. ISBN 978-90-8903-010-8

Jurrius, K., & Strating, G. (2008). *“Het CJG: gewoon even iets vragen”: Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in gemeente De Wolden* (rapport nr. 167). Amsterdam: Stichting Alexander. ISBN 978-90-8903-008-5

Pieper, I. (2008). *Een bekend gezicht: Zwolse jongeren, ouders en professionals over het Centrum voor Jeugd en Gezin* (rapport nr. 159). Amsterdam: Stichting Alexander. ISBN 978-90-8903-005-4

Havinga, L., Pehlivan, M.T., & Strating, G. (2007). *Sowieso moet je niemand in de wereld vertrouwen, maar daar helemaal niet: jongeren over risico-indicatoren (in de jeugdzorg)* (rapport nr. 158). Amsterdam: Stichting Alexander. ISBN 978-90-8903-003-0

Bijlage 2: Stichting Belang Jeugd en Gezin



Missie

De stichting wenst een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de afstemming binnen de diverse ketens van het jeugdbeleid, alsmede een bijdrage te leveren tot het verhogen van de effectiviteit en kwaliteit binnen het integraal jeugdbeleid.

Visie

Integraal jeugdbeleid is meer dan jeugdzorg, het is een samenwerking tussen alle beleidsvelden van het jeugdbeleid. Uitgangspunt hierbij is dat gebruikers en organisaties een eigen verantwoordelijkheid hebben waar het gaat om te komen tot een effectieve - en kwalitatieve werkwijze van hoog niveau.

Doelstelling

De stichting stelt zich ten doel:

- Het bundelen en doorgeven van ervaringen (positief en negatief) naar de gemeente Almere, de betreffende organisaties en haar gebruikers teneinde de kwaliteit en effectiviteit binnen de ketens van het jeugdbeleid te verbeteren
- Het behartigen van de belangen van de gebruikers van alle sectoren van het integraal Jeugdbeleid in Almere

Werkwijze

De stichting, gebruikt hiervoor de navolgende middelen:

- Signaleren van positieve en/of negatieve effecten
- Het rapporteren van de signalen
- Het (gevraagd en ongevraagd) adviseren van alle betrokkenen

Werkzaamheden

De uit te voeren werkzaamheden zijn onder andere:

- Controleren of de aangeboden hulp vanuit een instelling, gericht op de jongere (ouders / verzorgers) voldoende is en afgestemd op de hulpvraag
- Nagaan of de jongere op de juiste plek (instelling) terecht gekomen is
- Nagaan of een ieder die werkzaam is binnen de keten op de hoogte is van de gehanteerde werkwijze (methodiek) naar de hulpvrager toe
- Controleren of afspraken – met jongere en binnen de keten – worden nagekomen
- Nagaan of er voldoende informatie aan de gebruiker wordt verstrekt
- In welke mate de ketenpartners bereikbaar zijn (continuïteit)
- Nagaan of er een proces van evaluatie en verbetering is afgesproken en of deze wordt uitgevoerd.

Postadres: Bartokweg 161 1311 ZX Almere (bezoek alleen op afspraak)
Tel. 06 – 207 93 706 - E-mail: stichtingbelangjeugdengazin@gmail.com
Bankrekening 1335.96.729 t.n.v. Stichting BJ&G - Register KvK nr. 39098791

