Rapportage Evaluatie Informatiecentrum Kind en Scheiden

December 2022

Achtergrond

Landelijk eindigden in 2021 25.962 huwelijken in een echtscheiding; de helft van hen had een of meer kinderen. Daarnaast gingen 2.686 stellen met een geregistreerd partnerschap uit elkaar. In datzelfde jaar scheidden de ouders van 24.334 kinderen na een huwelijk. Daarnaast zijn er jaarlijks naar schatting ruim 20.000 kinderen van wie de ouders uit elkaar gaan zonder dat ze getrouwd waren.[1]

De gemeenten Aalten, Berkelland, Oost-Gelre en Winterswijk werken samen met GGD Noord- en Oost-Gelderland, Yunio en andere (zorg)organisaties in het Preventie Platform Jeugd (PPJ). Zij zetten zich in voor het gezond en veilig opgroeien van kinderen en jongeren t/m 23 jaar. Het Platform organiseert allerlei bijeenkomsten voor ouders en professionals in de Oost-Achterhoek. Een van de initiatieven van het Platform is het informatiecentrum 'Kind & Scheiden' (zie ook Bijlage).

Het PPJ beoogt met het inzetten van een informatiecentrum dat minder kinderen in de knel komen door de scheiding van hun ouders. Het PPJ en het informatiecentrum:

- voorzien meer kinderen in een vroegtijdig stadium van het juiste preventieve aanbod;
- voorzien meer ouders en het netwerk in een vroegtijdig stadium van de juiste informatie, advies en zo nodig doorverwijzing rondom scheiding;
- dragen bij aan deskundigheidsbevordering van professionals.

De pilot met het informatiecentrum 'Kind & Scheiden' is gestart op 1 januari 2020. Het informatiecentrum richt zich op kinderen (t/m 23 jaar), ouders/opvoeders, het netwerk en professionals die te maken krijgen met scheiding, in de gemeenten Aalten, Berkelland, Oost-Gelre en Winterswijk. Het informatiecentrum bestaat uit een *website* waar informatie te vinden is voor en over kinderen, ouders en professionals die ouders en kinderen begeleiden. Daarnaast is er een *digitaal Scheidingsloket* waar ouders, opvoeders en professionals terecht kunnen voor informatie en advies. Diverse professionals zijn op vrijwillige basis betrokken bij het Scheidingsloket (financieel expert, kindbehartiger, mediator, notaris, begeleider rouw- en verliesverwerking, medewerker sociaal wijkteam en jeugdzorgwerker). Het Scheidingsloket was in eerste instantie een fysiek loket in Berkelland, maar moest vanwege de coronapandemie na 2 maanden sluiten en is toen overgegaan in een digitaal Scheidingsloket voor alle vier de betrokken gemeenten. Sinds mei 2022 is de functie van achterwacht operationeel. De achterwacht beantwoordt vragen van ouders en professionals, en moet gaan zorgen voor meer bekendheid rondom het Scheidingsloket.

Aanpak onderzoek

Het PPJ heeft het Evaluatiebureau gevraagd om een procesevaluatie uit te voeren voor de pilotfase van het informatiecentrum. Een procesevaluatie levert inzicht in:

- het bereik (hoeveel kinderen/ouders/betrokkenen/professionals zijn bereikt)
- de waardering (sluit het advies / de ondersteuning aan bij de doelgroep)
- de uitvoering, randvoorwaarden en succes- en faalfactoren

[1] Cijfers zijn afkomstig van het CBS, 2021: https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/levensloop/scheiden

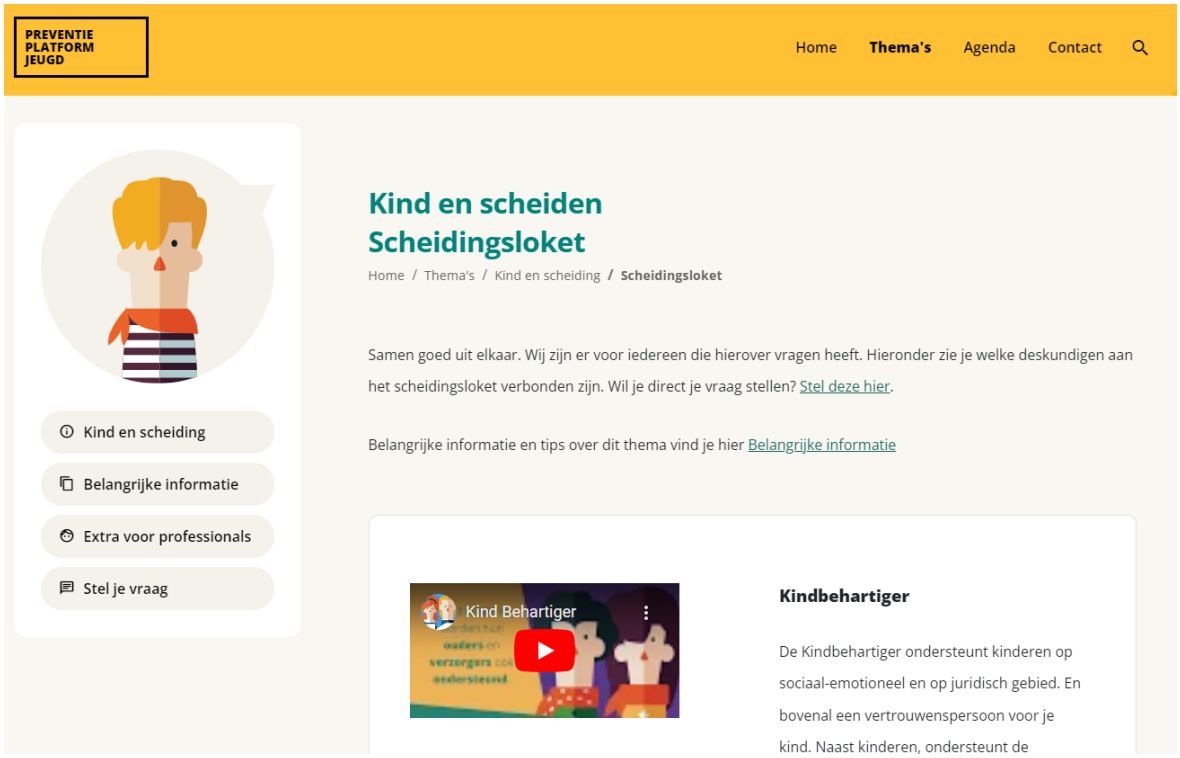
De procesevaluatie richt zich op bezoekers van de website en het Scheidingsloket en op professionals die betrokken zijn bij het Scheidingsloket. Er is gekozen voor een gecombineerde aanpak:

- dataverzameling via Google Analytics t.a.v. de website (april 2020 t/m juni 2022)
- digitale vragenlijst voor bezoekers van de website (juni 2020 t/m juli 2022)
- vragenlijst voor bezoekers van het Scheidingsloket
- registratietool (Excel-bestand) voor medewerkers van het Scheidingsloket
- interviews met betrokken professionals (medewerkers en doorverwijzers) en ouders van het Scheidingsloket

Resultaten

Website

Het Scheidingsloket is een aparte pagina binnen de website van het Preventie Platform Jeugd (zie Figuur 1). In totaal zijn er 14.392 gebruikers op de website www.preventieplatformjeugd.nl geweest in de periode april 2020 t/m juni 2022. Het Scheidingsloket staat in de top-5 van meest bezochte pagina's binnen het Preventie Platform Jeugd. Gemiddeld brengen bezoekers 59 seconden op de website door. Er komen vooral nieuwe bezoekers op de website en in mindere mate (25%) terugkerende bezoekers. De meeste bezoekers vinden de website rechtstreeks, via Google of via Facebook. Ook via andere organisaties komen bezoekers op de website terecht, bijv. via Het Marianum, een verloskundigenpraktijk, Yunio of websites van gemeenten.



Figuur 1. De website van het Scheidingsloket.

De vragenlijst op de website is ingevuld door 13 bezoekers, met name ouders en een enkele professional. Over het algemeen zijn zij tevreden met de website. Ze vinden de website informatief, begrijpelijk en gebruiksvriendelijk (overzichtelijk). Ook zijn de tips bruikbaar. Wel heeft de helft van de bezoekers behoefte aan verdiepende informatie. Bezoekers zijn vooral op zoek naar informatie over het Scheidingsloket. Daarnaast

zoeken zij ook informatie voor ouders, kinderen en professionals. Naar aanleiding van de informatie op de website heeft driekwart van de bezoekers een vraag gesteld aan het Scheidingsloket of is dit van plan. Twee derde van de ouders geeft aan dat de spanningen binnen het gezin zijn toegenomen door corona.

De vier geïnterviewde medewerkers van het Scheidingsloket zijn tevreden over de website. Deze is mooi en helder, maar men vraagt zich af of ouders en professionals de website voldoende weten te vinden. Ook de geïnterviewde doorverwijzers zijn tevreden met de website, zij vinden deze helder en duidelijk. Wel wordt aangegeven dat het soms lastig is om te bedenken onder welk thema een vraag thuis hoort. Meermaals is genoemd dat een telefoonnummer gewenst is, zodat ouders kunnen bellen als het contactformulier hen afschrikt of zij hier moeite mee hebben. Ook de mogelijkheid tot videobellen is genoemd.

Scheidingsloket

Ouders/opvoeders
De vragenlijst voor bezoekers van het Scheidingsloket is ingevuld door acht ouders. De meeste ouders zijn door een hulpverlener op het Scheidingsloket gewezen. Ouders zijn tevreden met de website, ze vinden die informatief en gebruiksvriendelijk. Ook zijn ze tevreden over het invulformulier dat ze hebben ingevuld met hun vraag. Ze vonden dit makkelijk in te vullen, konden hun vraag goed kwijt en kregen hier snel een reactie op.

Vervolgens heeft de helft van de ouders telefonisch contact gehad met een medewerker van het Scheidingsloket, de andere helft via e-mail. Iets meer dan de helft van de ouders heeft eenmalig contact gehad met een medewerker, soms was dit twee keer of vaker. Als ouders met verschillende medewerkers contact hadden, hoefden zij hun verhaal maar eenmalig te doen, want medewerkers waren dan al op de hoogte. Ouders hebben met diverse professionals contact gehad, waaronder een financieel expert (3x), kind behartiger (2x), mediator (2x), begeleider rouw- en verliesverwerking (1x) en een medewerker van het sociale wijkteam (3x). Ouders geven aan dat ze tevreden zijn met het antwoord op hun vraag, gemiddeld geven zij het cijfer 8,4 (range 6-10). Het contact met de medewerker verliep prettig, het antwoord op hun vraag is duidelijk en de informatie en tips die ze kregen zijn bruikbaar. Zij voelen zich dan ook ondersteund door het Scheidingsloket. Alle ouders zouden anderen aanraden om contact op te nemen met het Scheidingsloket als zij vragen hebben.

Enkele ouders geven aan behoefte te hebben aan meer informatie en/of tips, na hun contact met het Scheidingsloket. Het merendeel van de ouders (5 van de 7) is doorverwezen naar hulp, met name naar een mediator (3x), financiële hulp (1x) of kindertherapeut (1x). Wat ouders waarderen aan het Scheidingsloket is dat ze gelijk wisten waar ze moesten zijn; het een goed initiatief is; het duidelijk en eerlijk is; en het een korte lijn is voor iedereen die het een enorme stap vindt om hulp te zoeken. Ook noemen ouders nog enkele tips voor verbetering: betere vindbaarheid op internet; professionals aantrekken en inschakelen m.b.t. parental alienation en parental separation. De meeste ouders geven aan dat spanningen binnen het gezin zijn toegenomen door corona (5 van de 7).

Met één ouder (vrouw) is een interview gehouden over haar ervaringen met het Scheidingsloket. Zij is via de huisarts doorverwezen naar het Scheidingsloket. Ze gaf aan dat het Scheidingsloket laagdrempelig is:

> *"je hoeft niet van alles aan te melden en informatie achter te laten, je laat alleen je telefoon en naam en verhaal achter en dan word je al door een professional terug gebeld. Je hoeft niet meteen een dossier en traject in, 1 contactmoment is voldoende."*

Het contact met de professional verliep goed. Deze probeerde goed mee te denken en gaf veel informatie en tips. De tips waren bruikbaar en deze hebben geholpen bij het oplossen van haar probleem, met name voor haar dochter, maar ook voor haarzelf. Ze raadt andere ouders dan ook aan om gebruik te maken van het Scheidingsloket. Via de website heeft ze geen antwoord kunnen vinden op haar vragen, dit komt omdat de website zich vooral richt op mensen die net hun draai moeten vinden na een scheiding en zij zelf al vijf jaar verder was. Een punt van verbetering volgens haar is dan ook breder hulpverlening aanbieden, dus niet alleen voor kinderen in een scheiding, maar ook voor daarna, want op latere leeftijd kunnen ze hier nog last van ervaren.

Medewerkers Scheidingsloket
In totaal zijn 41 vragen aan het Scheidingsloket geregistreerd door medewerkers (niet alles is compleet ingevuld waardoor soms informatie ontbreekt); het werkelijk aantal binnengekomen vragen kan hoger liggen. Veruit de meeste vragen zijn afkomstig van ouders, uit de gemeenten Berkelland (26x) en Winterswijk (10x). De meeste vragen zijn opgepakt door een mediator en soms door een financieel expert of achterwacht (jeugdzorgwerker). De vragen van ouders gaan veelal over financiën (8x), een omgangsregeling (7x) en afspraken met de ex-partner (6x). Bij 14 vragen heeft de medewerker van het Scheidingsloket telefonisch contact gezocht, in drie gevallen is dat via e-mail gebeurd. Medewerkers van het Scheidingsloket geven aan dat het contact met ouders prettig verloopt; een enkele keer lukt het niet om contact te krijgen met ouders. De meeste contacten zijn nieuw, een enkele keer betreft het een vervolgcontact.

Met vier betrokken medewerkers is een interview gehouden; zij hebben vragen van ouders en professionals behandeld. De medewerkers vinden het aantal doorverwijzingen laag. Er wordt aangegeven dat er méér bekendheid nodig is voor zowel ouders als professionals die ouders doorverwijzen. Het Scheidingsloket kan dan beter voorzien in preventief aanbod voor kinderen en ouders, nu gebeurt dat vaak (te) laat. Naamsbekendheid zou vergroot kunnen worden via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld via de gemeenten, wijkteams, consulenten, huisartsen, scholen en kinderopvang. Er is ook behoefte aan zichtbare bekendheid via flyers, artikelen in lokale kranten en op sociale media. Daarnaast noemen enkele medewerkers de meerwaarde van een combinatie van een digitaal én fysiek Scheidingsloket; echter vraagt dit wel veel tijd en geld:

> *"Er zijn nog steeds mensen die graag het gesprek aangaan en de behoefte hebben aan fysiek."*

Medewerkers geven aan dat professionals die ouders doorverwijzen, veelal gebruik maken van hun eigen netwerk. Hierdoor komen ouders rechtstreeks met vragen bij medewerkers terecht en niet via het Scheidingsloket. Dit kan deels het geringe bereik van het Scheidingsloket verklaren.

De medewerkers vinden het Scheidingsloket een goed initiatief, met name omdat het laagdrempelig is. Wel werd meermaals aangegeven dat het organisatorisch beter kan. Men ervaart onvoldoende leiding en communicatie vanuit het Scheidingsloket. De betrokken medewerkers hebben behoefte aan duidelijke kaders (wie heeft welke rol), doelstellingen en duidelijkheid rondom wie verantwoordelijk is voor het vergroten van de naamsbekendheid. De medewerkers voelen zich te weinig gezien en geven aan dat de samenwerking tussen medewerkers en de backoffice (de organisatie van het Scheidingsloket) beter zou kunnen. Er is behoefte aan meer aandacht en terugkerende intervisie bijeenkomsten, georganiseerd door de backoffice, met andere medewerkers om de interactie te vergroten en kennis te hebben van elkaars specialisme. Ook is er behoefte aan verschillende uitgewerkte scenario's en een stappenplan, zodat men beter weet waarnaartoe te verwijzen. Enige terugkoppeling na doorverwijzing is ook gewenst, hoe loopt het nadat er is doorverwezen.

Doorverwijzers
Met vier doorverwijzers is een interview gehouden; deze professionals verwijzen ouders door naar het Scheidingsloket. Doorverwijzers vinden dat de doelgroep op dit moment nog onvoldoende wordt bereikt. Ook zij geven aan dat hiervoor méér naamsbekendheid nodig is. Zo kan in een vroegtijdig stadium preventief hulp geboden worden en wordt bekendheid bij collega's (leerkrachten, intern begeleiders, ondersteuningsteams) vergroot:

> *"Wanneer komt de vraag bij ons. Hoe sneller het bij ons is, dan kunnen wij meekijken, dan heb je misschien soms aan 3 gesprekken genoeg. Dan kunnen de ouders het zelf weer. Het hangt er dus echt vanaf wanneer de vraag bij ons komt. De vraag hoeft niet perse groot te zijn, maar sommige gemeenten sturen pas door als het probleem zó groot is."*

Om de bekendheid onder ouders te vergroten, worden met name kansen gezien via scholen (flyer delen via mail of nieuwsbrief), maar ook het ondersteuningsteam wordt genoemd evenals de huisarts en de gemeente. Contacten met betrokken medewerkers van het Scheidingsloket lopen vaak via het eigen netwerk van doorverwijzers en lang niet altijd via het Scheidingsloket. Daarnaast geven doorverwijzers aan dat het Scheidingsloket nog onvoldoende aansluit bij bepaalde doelgroepen, zoals laaggeletterden en nieuwkomers. Zij zijn vaak niet bekend met het zorgsysteem in Nederland en dat maakt het lastig. Een fysiek Scheidingsloket sluit mogelijk beter aan bij deze doelgroepen. De vraag is echter wel waar in de regio dit loket dan moet komen. Er werd uitgesproken dat de voorkeur uitgaat naar een combinatie van een digitaal en fysiek Scheidingsloket, waar mensen op afspraak welkom zijn.

Doorverwijzers vinden het Scheidingsloket een mooi initiatief, met name omdat het een laagdrempelige manier is voor ouders om contact te zoeken. Het is een goed concept wat zaken rondom scheidingen vanuit verschillende invalshoeken belicht. Deskundigheid is aanwezig en het vergroot de zelfregie van ouders. Doorverwijzers geven aan dat de communicatie vanuit het Scheidingsloket beter en meer kan. Zij hebben behoefte aan meer structuur en minder gebruik van afkortingen. Daarnaast hebben ze baat bij een concrete uitwerking van een casus of stappenplan. Dit ondersteunt hen op het moment dat een ouder bij hen aanklopt over welke stappen genomen moeten worden. De wijze waarop wordt doorverwezen, verschilt per professional. Sommigen verwijzen direct door naar het Scheidingsloket, anderen proberen eerst zelf de vraag te verhelderen en beantwoorden. Ook werd er genoemd dat ze ouders alléén verwijzen als ze nog in de beginfase van een scheiding zitten. Het Scheidingsloket is goed bekend bij de geïnterviewde doorverwijzers en ze noemen het Scheidingsloket dan ook vaak richting ouders. Zij weten niet wat ouders er vervolgens mee doen; zij hebben wel behoefte aan enige terugkoppeling vanuit ouders. Sommige doorverwijzers gebruiken de flyer actief om ouders te wijzen op het Scheidingsloket, anderen gebruiken de flyer niet.

Conclusies & Aanbevelingen

Conclusies
In deze procesevaluatie is het bereik, de waardering en uitvoering van het informatiecentrum 'Kind & Scheiden' onderzocht. Hierbij is gekeken naar de website en het digitale Scheidingsloket. Bezoekers zijn tevreden over de website. Wel geven zij aan behoefte te hebben aan verdiepende informatie.

Ouders zijn tevreden met het Scheidingsloket en geven dan ook gemiddeld het cijfer 8,4 (op een schaal van 1-10). Het contact met de medewerker verliep prettig, het antwoord op hun vraag is duidelijk en de informatie en tips die ze kregen zijn bruikbaar. Zij voelen zich dan ook ondersteund door het Scheidingsloket. Alle ouders zouden anderen aanraden om contact op te nemen met het Scheidingsloket als zij vragen hebben. Enkele ouders

geven aan behoefte te hebben aan meer informatie en/of tips, na hun contact met het Scheidingsloket. Een groot deel van de ouders geeft aan dat spanningen binnen het gezin zijn toegenomen door corona.

Medewerkers en doorverwijzers vinden het Scheidingsloket een goed initiatief, omdat het laagdrempelig en deskundig is, vanuit verschillende invalshoeken wordt benaderd en het de zelfregie van ouders vergroot. Wel hebben zij behoefte aan een betere organisatie van het Scheidingsloket en meer communicatie vanuit de backoffice richting medewerkers en doorverwijzers.

In twee jaar tijd zijn minimaal 41 vragen van ouders en professionals behandeld via het Scheidingsloket, met name door een mediator, financieel expert en achterwacht. Medewerkers en doorverwijzers noemen dit aantal laag. Zij verklaren dit enerzijds door de beperkte bekendheid bij ouders en professionals. Anderzijds is er rechtstreeks contact tussen professionals (doorverwijzers) en medewerkers van het Scheidingsloket, waardoor vragen van ouders niet via de route van het Scheidingsloket binnen komen.

Bij deze conclusies is het belangrijk om rekening te houden met de kleine respons bij de vragenlijsten. Hierdoor geven de resultaten mogelijk geen goede afspiegeling van de totale doelgroep. Daarnaast is door corona de uitvoering van het Scheidingsloket anders verlopen dan gepland. Het Scheidingsloket heeft een andere insteek gekregen (digitaal in plaats van fysiek) en hiermee is de wijze van communicatie ook veranderd; voor alle partners was het zoeken naar een goede werkwijze. Ook is de functie van achterwacht pas enkele maanden operationeel, waardoor meer bekendheid en een groei in het aantal vragen in de toekomst te verwachten is.

De naamsbekendheid van de website en het Scheidingsloket kan verbeterd worden, zowel bij ouders als professionals die hen doorverwijzen. Dit kan bijv. via scholen, gemeentepagina's (krant en/of website) en zorg- en welzijnsorganisaties. De achterwacht kan hier een grote(re) rol in spelen. Ouders zouden dan ook in een eerder, vroegtijdig stadium bereikt kunnen worden en voorzien van het juiste preventieve aanbod. Ook een combinatie van een fysiek en digitaal Scheidingsloket valt te overwegen, om zo bepaalde doelgroepen (bijv. laaggeletterden en nieuwkomers) beter te bereiken.

Aanbevelingen

- Vergroot de naamsbekendheid van de website en het Scheidingsloket, zodat deze beter bekend worden bij ouders en professionals. Dit kan bijv. via scholen, gemeentepagina's en zorg- en welzijnsorganisaties.
- Breidt de website uit met meer verdiepende informatie (o.a. voor kinderen ná de periode van scheiding), een telefoonnummer en de optie tot videobellen.
- Verbeter de organisatie en communicatie van Scheidingsloket richting medewerkers en doorverwijzers, zodat kaders, doelstellingen en verantwoordelijkheden voor alle betrokkenen helder zijn. Organiseer bijv. intervisie bijeenkomsten voor medewerkers, maak een stappenplan voor ouders/doorverwijzers.
- Zoek inspiratie bij goede voorbeelden elders in het land, bijvoorbeeld www.digitaalscheidingsloket.nl, www.kenniscentrumkindenscheiding.nl en www.scheidingsplein.nl.

Joyce Dieleman & Geerke Duijzer
Onderzoekers Evaluatiebureau Publieke Gezondheid
g.duijzer@evaluatiebureau.nl
Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Bijlage. Informatie over het Scheidingsloket

SCHEIDINGSLOKET OOST ACHTERHOEK

Heb je een vraag? Zo stel je hem!

Heb je een vraag over scheiden? Ga dan naar www.preventieplatformjeugd.nl. Daar vind je een digitaal formulier. We vragen je, je gegevens in te vullen en aan te geven waar je vraag over gaat. Op basis van deze informatie gaat de Backoffice van het scheidingsloket kijken wie van onze samenwerkingspartners jouw vraag het beste kan beantwoorden.
Deze persoon zal vervolgens contact met je opnemen.

Blijk je uiteindelijk toch meer vragen te hebben dan gaat de Backoffice opnieuw bekijken wie van de samenwerkingspartners jou het beste kan helpen.

www.preventieplatformjeugd.nl
of stel je vraag door een mail te sturen naar:
scheidingsloket@preventieplatformjeugd.nl

SAMENWERKINGSPARTNERS

- Kindbehartiger
- Mediator
- Notaris
- Advocaat
- Ondersteunings Team
- Sociaal Team
- VMK Team *(VoorMeKaar Team)*
- Financieel deskundige
- Rouw verlies deskundige
- Begeleide omgangs Regeling

WIE IS DE BACKOFFICE?

Op deze plek zitten
2 experts op het gebied
van kind en scheiding

TAAK

1. Vragen bij de juiste samenwerkings-partners neerleggen
2. Signaleren trends

SCHEIDINGSLOKET OOST ACHTERHOEK

BACKOFFICE

BLIJKEN ER MEER VRAGEN?

Dan verwijst samenwerkingspartners terug naar Backoffice en zij zullen jou met de nieuwe vraag verwijzen naar de juiste deskundige

Gezamenlijk initiatief van: gemeente Aalten, Berkelland, Oost Gelre,Winterswijk en samenwerkende organisaties **www.preventieplatformjeugd.nl**