



Resultaten peiling Gespreksvoering

September 2018

Alle kinderen in Nederland worden gezien door de Jeugdgezondheidszorg (JGZ): op het consultatiebureau of op school. TNO, de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, was benieuwd hoe de ouders uit het Landelijk Ouderpanel de contacten met de jeugdarts en de jeugdverpleegkundige ervaren hebben. 302 ouders deden aan deze peiling mee, waarvan 114 ouders met kinderen tussen 0 en 4 jaar, 144 ouders van kinderen tussen 5 en 9 jaar, en 44 ouders met kinderen tussen 10 en 12 jaar. Totaal 164 ouders herinnerden zich het contact met de JGZ. Iedereen bedankt voor de deelname!

Ouders tevreden over contact

Ouders met *jonge kinderen (0-4 jaar)* geven de gesprekken een 6,9. Ouders vinden de gesprekken 'betweterig', 'betuttelend', maar ook 'duidelijk en professioneel'. Vooral ouders die weinig vragen hebben, lijken niet altijd de meerwaarde van de bezoeken te zien: 'Beetje neutraal. Prettige gesprekken maar kabbelt ook een beetje voort'. Een andere ouder schrijft: 'De gesprekken zijn te kort om alle vragen te beantwoorden en lijken meer gericht op wat het CB zelf wil onderzoeken.' Ouders hebben soms het gevoel dat ze niet mogen afwijken van het gemiddelde: zowel wat betreft de groei van hun kind, als hun opvattingen: 'zodra je afwijkt van hun manier van dingen doen, wordt het al snel als fout bestempeld en dat geeft soms een beklemmend gevoel'. Een grote groep ouders is vooral positief: 'prima', 'goed gesprek', 'altijd nuttig tips', 'altijd vriendelijk geholpen en al onze vragen zijn beantwoord'.

In de basisschoolleeftijd spreekt de JGZ niet alle ouders. Ongeveer een derde van de ouders met de 5 tot en met 9 jaar oude kinderen (39 ouders) had een gesprek met een jeugdarts of jeugdverpleegkundige. Hun rapportcijfer voor die gesprekken is iets lager met een 6,4. Het grootste deel van de ouders gaf een kritische kanttekening bij het rapportcijfer. Ze vonden het gesprek met de JGZ algemeen, dat het weinig toevoegde en erg kort was: 'geen meerwaarde', 'oppervlakkig', 'alles uit een boekje', 'ze geven deels zinnige informatie, maar stemmen niet af op je kind/situatie' of 'Ik had het gevoel een nummertje te zijn.' Andere ouders benoemden vooral het meedenken door de JGZ arts; een 'prima gesprek', of bijvoorbeeld de 'aardige verpleegkundige'.

Slechts 12 ouders van kinderen tussen de 10 en 12 jaar hebben een jeugdarts of jeugdverpleegkundige gesproken; zij geven die gesprekken gemiddeld een 5,8. Ter toelichting schrijft een ouder: 'Gesprek was erg neutraal, sloeg eigenlijk nergens op'. Een andere ouder kijkt vreemd op als haar 10-jarige thuiskomt met een 'nix 18 folder'. Andere ouders zien het positiever: 'Prima gesprek, niet opdringerig', of 'eindelijk eens aandacht voor meer dan alleen de cito lijstjes.'

Ouders willen in gesprek gelijkwaardigheid, eigen inbreng en geen oordeel

Wat draagt voor ouders bij aan een positief gesprek met de JGZ? Gelijkwaardigheid vinden bijna alle ouders (96%) belangrijk. Ongeveer de helft van de ouders schat in dat ze in de praktijk ook *altijd* als gelijkwaardige gesprekspartner benaderd wordt door de professional. Dat de professional openstaat



voor de eigen inbreng van de ouder, een luisterend oor biedt en niet oordeelt vindt ook meer dan 85% van de ouders van belang.

Onzekerheid over de opvoeding is een gevoelig gespreksonderwerp

158 ouders hebben laten weten wat zij lastige of gevoelige gespreksonderwerpen vinden. Onzekerheid of stress rond de opvoeding en verzorging worden vaak genoemd: 'Als dingen niet lukken en niet gaan (?) zoals je zou willen.' Angst dat die onzekerheid geregistreerd wordt door de professional speelt soms ook mee: 'Dat ik het soms zwaar heb. Ben ik bang dat dat gelijk geregistreerd wordt. Dat ik worstel hoe ik alles moet combineren, gezin, werk, relatie. Dat ik het soms echt niet leuk vind, al weet ik ook dat dat momenten zijn.' Een ouder schrijft dat 'situaties waarvan ik weet dat ik anders had moeten handelen' lastig zijn, zoals twee keer per dag tandenpoetsen, of stoppen met borstvoeding. Je doet het nooit goed als ouder, verzucht iemand: 'De speen, die doe je ook nooit goed'. Wanneer het kind afwijkend gedrag of een afwijkende groei (bij kinderen tussen 0-4) laat zien, vinden ouders dat ook vervelend om te bespreken: 'als je kind niet volgens de curve groeit, lijkt het alsof je je moet verantwoorden'. Tenslotte noemen ouders 'relatieproblemen, hun eigen welzijn, en psychische problemen' gevoelige gespreksonderwerpen.

Lastig gesprek? Luisteren

Hoe kan een professional een lastig gesprek aanpakken? 'Begrip tonen, echt luisteren en niet oordelen' antwoordt een ouder kernachtig. Maar liefst 51 ouders gebruiken het woordje 'luisteren' in hun reactie. Dat de professional weinig tijd heeft, weten veel ouders. Daarover zeggen ze 'Geef de ruimte, ook al is de tijd bijna voorbij.' 'Als er geen tijd is, aangeven dat er op korte termijn een extra afspraak ingepland kan worden.' En snel ter zake komen. De professional moet niet zenuwachtig om de hete brij heen draaien, maar: 'rust uitstralen, open en eerlijk zijn', 'oprechte belangstelling tonen', en 'de deskundigheid van ouders serieus nemen'.

Waar kunnen professionals rekening mee houden als ze met ouders praten?

Ruimte voor verbetering zien ouders in het meer uitgaan van de expertise van ouders: 'zij kennen hun kind het allerbeste'. De JGZ vraagt van ouders dat ze tijd vrijmaken en langskomen met hun kind. Besef als professional dat er wel een duidelijke meerwaarde voor de ouder moet zijn, aldus een ouder: 'What's in it for me?'. De meerderheid van de ouders hoort graag van de professional wat er tijdens het bezoek gebeurt en krijgt graag praktische tips, informatie en voorlichting. Bijvoorbeeld: 'voorbeelden geven, vooraf goed informeren.'

Wat doen we met de resultaten?

Deze peiling is onderdeel van een ZonMw onderzoeksproject. Doel van dat project is het verbeteren van de communicatie tussen JGZ professionals en ouders. In een volgende stap worden hulpmiddelen of tools gemaakt die professionals kunnen inzetten bij het voeren van gesprekken, zodat die gesprekken beter verlopen!

Wil je meer weten over deze peiling?

Neem dan contact op met:

Roxanne Sebes

Stichting Opvoeden.nl

roxanne@stichtingopvoeden.nl / 088-11 80 200