



Evaluatie DigiPlein



Evaluatie DigiPlein

EINDRAPPORT

Auteurs

Niek van Ansem
Katrien de Vaan
Britt van den Berg

Giovanni Giaquinto (Motivaction)
Margré Nijkamp (Motivaction)
Rachel Meijers (Motivaction)
Daniëlle van Velzen (Motivaction)

31 januari 2025
Publicatienr. 24045

© 2025 Regioplan, in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC).

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	1
Management summary	7
1 Inleiding	13
1.1 Aanleiding.....	13
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	13
1.3 Onderzoeksmethoden.....	14
1.4 Leeswijzer	16
2 De beoogde werking van het DigiPlein	18
2.1 De beleidstheorie achter het DigiPlein	18
2.2 De context van de beleidstheorie	23
2.3 Inzichten uit wetenschappelijke literatuur	25
2.4 De vorm en typen informatie op het DigiPlein.....	28
3 Het DigiPlein in de praktijk	31
3.1 De informatiebehoefte van ouders.....	32
3.2 De verwachtingen van ouders en professionals bij het DigiPlein	37
3.3 Belangstelling voor/gebruik van het DigiPlein.....	39
3.4 Ervaringen met het DigiPlein	40
3.5 Tussenconclusie	45
4 Het overkoepelende beeld van de plan- en productevaluatie	47
4.1 Reflectie op de probleemdefinitie	47
4.2 Mechanisme 1: Doelgroepenbereik	47
4.3 Mechanisme 2: Inhoud	48
4.4 Mechanisme 3: Structuur	49
4.5 Overige observaties over de functionaliteit van het DigiPlein	49
4.6 Tussenconclusie	49
5 Conclusie	52
5.1 Overkoepelende conclusie	52
5.2 Mogelijke verbeterpunten voor het DigiPlein	53
5.3 Onderbouwing: beantwoording onderzoeksvragen	54
Bijlage 1 Tabellen selectievragen en demografische kenmerken van respondenten kwantitatieve onderzoek.....	59
Bijlage 2 Tabellen productevaluatie (ouders).....	63
Bijlage 3 Tabellen productevaluatie (professionals).....	75
Bijlage 4 Vragenlijsten kwantitatief onderzoek (ouders en professionals)	83
Bijlage 5 Gespreksrichtlijnen kwalitatief onderzoek (ouders en professionals)	97
Bijlage 6 Beschrijving resultaten kwalitatief onderzoek (ouders en professionals)	103
Bijlage 7 Samenstelling begeleidingscommissie.....	111

Samenvatting

Managementsamenvatting

Aanleiding

Tussen 2018 en 2022 werd het Programma Scheiden Zonder Schade uitgevoerd, een programma dat zich richtte op het voorkomen van schade bij kinderen door de scheiding van hun ouders. In het kader van dit programma is het DigiPlein ontwikkeld: een online omgeving waar ouders, kinderen en professionals laagdrempelig terecht kunnen voor neutrale informatie en ondersteuning rondom scheidingen. Deze informatievoorziening moet bijdragen aan de de-escalatie en dejuridisering van scheidingen. Het DigiPlein is in april 2023 in de vorm van de website www.uitelkaarmetkinderen.nl online gegaan.

Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan hoe het DigiPlein functioneert en wat mogelijke verbeteringen voor de toekomst zijn.

Voor het onderzoek zijn de volgende **onderzoeksvragen** geformuleerd:

Planevaluatie	1. Wat werd met het DigiPlein beoogd en hoe sluit de inrichting van het DigiPlein daarop aan? 2. Wat is uit (internationale) wetenschappelijke literatuur (evidence-based) bekend over: a. de bijdrage die (bepaalde) online informatie en educatie wel/niet kan leveren aan een goed verloop van de scheiding c.q. het voorkomen/oplossen/de-escaleren/dejuridiseren van problemen? b. de wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht bij (verschillende typen) ouders in scheiding en professionals? 3. Sluit de gekozen vorm (website) en het type informatie op de website aan bij deze wetenschappelijke inzichten?
Productevaluatie	4. Wat is de informatiebehoefte van de totale, potentiële doelgroep van het DigiPlein? 5. Hoe ervaren bezoekers de website van het DigiPlein?
Overkoepelend	6. Welke conclusies kunnen (per doelgroep) worden getrokken over: a. de passendheid van een 'website' voor de beoogde (beleids)doelen en mogelijke alternatieven; b. de aansluiting van de inhoud van de website op de behoefte(n) van de doelgroepen; c. de functionaliteit van de website; d. mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de website?

Onderzoeksmethoden

Voor deze evaluatie is de methode van het *Realistisch evalueren* gehanteerd. Daarbij wordt eerst de onderliggende beleidstheorie in kaart gebracht en worden de werkende mechanismen van die beleidstheorie getoetst aan wetenschappelijke literatuur. Daarna volgt dataverzameling over de werking van die mechanismen in de praktijk.

In het kader van deze evaluatie zijn de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

- **Planevaluatie:** reconstructie van de beleidstheorie van het DigiPlein o.b.v. een documentstudie en interviews met stakeholders die betrokken waren bij de ontwikkelingsfase van het DigiPlein; toetsing van de wetenschappelijke basis van de beleidstheorie door middel van een beknopte literatuurstudie en een beknopte website-analyse.
- **Productevaluatie:** kwalitatief onderzoek door middel van interviews met ouders (n=9, inclusief twee laaggeletterde ouders) en professionals (n=8); kwantitatief onderzoek door middel van online enquêtes onder ouders (n=311) en professionals (n=70).
- **Integratie plan- en productevaluatie:** de uitkomsten van de planevaluatie en productevaluatie zijn in een integratiesessie door de onderzoekers bij elkaar gebracht, om tot een antwoord te komen op de overkoepelende onderzoeksvraag.

Resultaten planevaluatie (hoofdstuk 2)

Uitgangspunt voor de reconstructie van de beleidstheorie vormen de **beleid- en websitedoelstellingen**. De overkoepelende beleidsdoelstelling (beoogde impact) waaraan het DigiPlein moet bijdragen, *betreft het voorkomen van schade bij kinderen als hun ouders gaan scheiden, door conflicten en juridische strijd zo veel mogelijk te voorkomen*. Het DigiPlein wordt hieraan geacht bij te dragen via de websitedoelstellingen. Deze luiden voor ouders:

1. Ouders al vroegtijdig informatie geven waarmee zij op eigen kracht zaken rondom hun scheiding kunnen regelen;
2. De stress die ouders hierbij ervaren verlagen door zoveel mogelijk dejuridisering en de-escalatie;
3. Ouders in staat stellen om met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen de juiste professionals te benaderen.

Voor professionals luidt de websitedoelstelling 'Overzicht en rolduidelijkheid bieden aan professionals, zodat zij ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen'.

De beleidstheorie achter het DigiPlein kent drie **kernmechanismen** (tussendoelen):

- **Breed en vroegtijdig bereik:** breed in de zin dat het DigiPlein voldoende ouders en professionals moet bereiken. Onder vroegtijdig wordt verstaan dat ouders al bij het DigiPlein terechtkomen zodra bij hen de wens tot scheiden ontstaat, zodat ze in een vroege fase van de scheiding wegwijs worden gemaakt in de beschikbare hulp en ondersteuning. Voor professionals dient het vroegtijdige bereik ertoe dat zij ouders beter kunnen helpen.
- **Inhoud:** de website biedt een compleet en betrouwbaar overzicht van informatie die ouders in staat stelt tot zelfhulp of hen doorverwijst naar de juiste professionele hulp, bij uiteenlopende vraagstukken. Een compleet en betrouwbaar overzicht van informatie stelt professionals in staat om ouders gericht te helpen en hen eventueel door te verwijzen.
- **Inrichting/structuur:** een heldere structuur van het DigiPlein draagt bij aan een beter overzicht bij ouders en professionals. Juist door de veelheid aan informatie die het geven van een compleet overzicht vereist, is deze heldere structuur van groot belang om ouders en professionals richting de juiste informatie te begeleiden. Dit maakt het DigiPlein aantrekkelijker voor ouders en professionals, wat gebruik van de website stimuleert.

Tot slot wordt in de beleidstheorie een aantal **contextfactoren** onderscheiden die de werking van deze mechanismen beïnvloeden. Enerzijds gaat het hier om doelgroepspecifieke factoren (de scheiding als ontregelend life-event, verschillen binnen de doelgroep ‘ouders’, multiproblematiek binnen het gezin en – voor professionals – de fase waarin de professional wordt ingeschakeld). Anderzijds betreft dit maatschappelijke factoren (de woonsituatie in tijden van woningschaarste en vertrouwen in de overheid).

Inzichten uit wetenschappelijke literatuur

De beleidstheorie is getoetst aan inzichten uit de wetenschappelijke literatuur. Daaruit blijkt dat online informatievoorziening aandacht moet besteden aan de volgende onderwerpen om effectief te zijn:

- Informatie over co-ouderschap;
- Informatie over het regelen van praktische zaken;
- Informatie over emotionele ondersteuning;
- Informatie met aandacht voor specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld huiselijk geweld).

De wijze waarop informatie aan ouders wordt aangeboden moet voldoende stress-sensitief zijn, waaronder vooral wordt verstaan: goed toegankelijk. De literatuur wijst daarbij op concreet taalgebruik, B1-taalniveau en een heldere structuur. Tot slot wijst de literatuur op aspecten die het bereik van een brede doelgroep kunnen bevorderen. Hiertoe behoren het aanbieden van informatie in de moedertaal op B1-niveau (en dus het bieden van informatie in meerdere talen) en informatie over specifieke omstandigheden.

Voor professionals is informatie over stress-sensitieve communicatie van belang. Daarbij gaat het er in de eerste plaats om professionals zich bewust te maken van de invloed van stress op ouders in deze situatie en daarnaast om hun handvatten te geven om stress-sensitief te werken.

Aansluiting DigiPlein op wetenschappelijke inzichten

Het DigiPlein sluit qua vorm en informatieaanbod grotendeels aan bij deze wetenschappelijke inzichten (bijvoorbeeld wat betreft B1-taalniveau en het gebruik van uitklapmenu's, om de structuur van de teksten te bevorderen). Een inzicht waar het DigiPlein nog niet op aansluit is dat informatie in de moedertaal het effectiefst is: het DigiPlein biedt momenteel uitsluitend informatie aan in het Nederlands.

Op inhoudelijk vlak is de aansluiting van het DigiPlein op wetenschappelijke inzichten ook evident. Het DigiPlein biedt een ruime hoeveelheid informatie over thema's die volgens de literatuur belangrijk zijn. Op twee thema's is dat veel minder het geval: informatie die gericht is op specifieke omstandigheden bij ouders en informatie over stress-sensitieve communicatie voor professionals die met ouders werken.

Op basis van de bestudeerde literatuur kan niet worden vastgesteld of de vorm (een website) aansluit op de wetenschappelijke inzichten.

Resultaten productevaluatie (hoofdstuk 3)

In het kwalitatieve en het kwantitatieve onderzoek zijn de volgende bevindingen gedaan over hoe het DigiPlein in de praktijk functioneert.

Informatiebehoeften/wensen, verwachtingen en belangstelling van ouders

Ouders die (willen) gaan scheiden, hebben uiteenlopende informatiebehoeften: ze hebben behoefte aan informatie over praktische zaken (bijvoorbeeld op financieel en juridisch vlak), hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding en met betrekking tot hun eigen emoties. Ouders verwachten daarbij vooral over de eerste twee thema's informatie op het DigiPlein te vinden. Bij al deze thema's hebben ouders behoefte aan beknopte en overzichtelijke informatie, bijvoorbeeld in de vorm van lijstjes of praktische tips en tools. Ouders hebben tevens een duidelijke behoefte aan informatie die ze online kunnen vinden.

Voor professionals geldt dat hun eigen informatiebehoeften over het algemeen zeer specifiek zijn. Professionals zijn voornamelijk op zoek naar informatie over psycho-educatie die stress bij ouders kan verminderen; voor henzelf hebben professionals behoefte aan informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen en informatie over beschikbare ondersteuning in de regio waar ze werkzaam zijn. Professionals zoeken al deze informatie gedeeltelijk online, maar online informatie is voor hen wel een minder primaire informatiebron dan voor ouders: voor hen zijn interne informatiebronnen, zoals interne trainingen, de belangrijkste informatiebron.

Qua verwachtingen bij het DigiPlein geldt voor ouders dat ze op de website voornamelijk informatie verwachten te vinden over praktische regelzaken en over hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding. Ouders hebben ook een sterke behoefte aan informatie over emotionele ondersteuning voor henzelf, maar verwachten dit in mindere mate te vinden op het DigiPlein. Professionals verwachten over het algemeen veel minder dat ze de informatie die ze zoeken op het DigiPlein kunnen vinden.

Op basis van het onderzoek kan weinig worden gezegd over welk type ouders en professionals wel of niet geïnteresseerd is in het DigiPlein. Bij zowel ouders als professionals is sprake van een zekere bekendheid van het DigiPlein (al staat dit niet gelijk aan gebruik van het DigiPlein). Daarnaast is er ook een aanzienlijk deel dat de website helemaal niet kent.

Ervaringen met het DigiPlein

Het DigiPlein sluit voornamelijk goed aan op de informatiebehoeften van *ouders* die de website hebben bezocht. Ouders oordelen overwegend positief over de behulpzaamheid, de volledigheid, de betrouwbaarheid en de begrijpelijkheid van het DigiPlein. De informatie zou wel beknopter gepresenteerd kunnen worden: ouders bestempelen de teksten op het DigiPlein geregeld als 'te lang'. Voor *professionals* die het DigiPlein hebben bezocht, sluit de website minder goed aan op de informatiebehoeften. Professionals zijn wel positief over de geschiktheid van het DigiPlein voor ouders.

Qua functionaliteit wordt het DigiPlein door zowel ouders als professionals overwegend positief gewaardeerd op de uitstraling en de meelevende 'tone of voice' van de website. De overzichtelijkheid van de website komt als het duidelijkste kritiekpunt naar voren. Ouders ervaren nog onvoldoende zoekgemak op het DigiPlein, en zowel bij ouders als professionals komt naar voren dat ze de rangschikking van onderwerpen op het DigiPlein niet altijd even logisch vinden.

Wat de functionaliteit voor specifieke doelgroepen ouders betreft (zoals ouders met een LVB, ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond of ouders die laaggeletterd zijn) geeft het onderzoek een beperkt beeld. Wel komen in het onderzoek signalen naar voren dat meertalige en visuele informatie van groot belang is om deze doelgroepen te bereiken.

Integratie plan- en productevaluatie (hoofdstuk 4)

Het combineren van de bevindingen uit de plan- en productevaluatie laat ten aanzien van de websitedoelstellingen zien dat niet alle mechanismen die het doelbereik moeten bewerkstelligen voldoende in gang worden gezet. Daarbij geldt voor alle websitedoelstellingen dezelfde conclusie bij het mechanisme *bereik*: het DigiPlein bereikt ouders en professionals nog in onvoldoende mate om de websitedoelstellingen te realiseren. Een website is in potentie echter wel een geschikt middel om met name ouders vroegtijdig van informatie te voorzien: het sluit aan op het zoekgedrag van ouders. Voor professionals lijkt dit in mindere mate het geval te zijn.

Voor de overige mechanismen van de beleidstheorie kan over het bereiken van de websitedoelstellingen het volgende worden gezegd:

Voor ouders:

1. Ouders al vroegtijdig informatie geven waarmee ze op eigen kracht zaken rondom hun scheiding kunnen regelen:
 - *Inhoud*: het DigiPlein heeft een gevarieerd informatieaanbod dat goed aansluit op de uiteenlopende informatiebehoeften en de vragen van ouders. Het voorziet tevens in de duidelijke behoefte die ouders hebben aan een betrouwbare informatiebron. Het onderzoek laat wel zien dat die informatie beknopter gepresenteerd moet worden.
 - *Structuur*: de structuur van het DigiPlein is in de huidige vorm onvoldoende overzichtelijk. De huidige indeling van onderwerpen op de website zorgt er niet voor dat ouders snel de weg vinden en eenvoudig de informatie vinden die ze nodig hebben om zaken rondom hun scheiding te regelen.

2. De stress die ouders hierbij ervaren verlagen door zo veel mogelijk dejuridisering en de-escalatie:
 - *Inhoud:* doordat het DigiPlein inhoudelijk goed aansluit bij de vragen van ouders, kan het de stress die ouders ervaren bij het zoeken naar informatie verlagen. Het is op basis van dit onderzoek niet vast te stellen in hoeverre onnodige juridisering en escalaties worden voorkomen, maar het is denkbaar dat dit minder vaak voorkomt als ouders beter geïnformeerd zijn (de literatuurstudie wijst daar bijvoorbeeld op: informatie over emotionele ondersteuning draagt eraan bij dat ouders – ook op juridisch vlak – vanaf het begin doordachtere keuzes maken, waar ze ook later nog achter staan).
 - *Structuur:* een overzichtelijkere structuur van het DigiPlein zou het realiseren van deze websitedoelstelling bevorderen: het maakt het zoekproces van ouders op de website minder stressvol
3. Ouders in staat stellen om met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen de juiste professionals te benaderen:
 - *Inhoud en structuur:* het is denkbaar dat de uitgebreide informatievoorziening via het DigiPlein ertoe bijdraagt dat ouders met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen bij de juiste professionals terechtkomen, mits deze informatie eenvoudiger te vinden is op de website. Op basis van het onderzoek is niet vast te stellen of en in hoeverre dit inderdaad zo werkt.

Voor professionals:

1. Overzicht en duidelijkheid bieden aan professionals, zodat zij ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen:
 - *Inhoud en structuur:* het DigiPlein sluit qua informatieaanbod niet goed aan op de specifieke informatiebehoeften die professionals zelf hebben. Waar het om het bieden van overzicht gaat, lijken professionals vooral behoefte te hebben aan meer inzicht in regiospecifieke ondersteuning, zodat ze precies weten welke andere professionals ze binnen hun regio voor ouders kunnen inschakelen. Dit overzicht biedt het DigiPlein in de huidige vorm niet. Professionals lijken in het DigiPlein vooral meerwaarde te zien als hulpmiddel voor ouders waarnaar ze ouders kunnen doorverwijzen. Waar het de overzichtelijkheid van de structuur van het DigiPlein betreft bekijken professionals dit daarom ook voornamelijk vanuit de ouders en niet vanuit henzelf.

Conclusie

Het onderzoek laat zien dat het DigiPlein in potentie bij kan dragen aan de doelstelling voor ouders: ouders vroegtijdig bereiken met een passend informatieaanbod en zodoende conflicten en juridische strijd tussen ouders zo veel mogelijk voorkomen, en daarmee schade bij kinderen als hun ouders uit elkaar gaan beperken.

Deze potentie van het DigiPlein wordt echter nog onvoldoende waargemaakt. Daar liggen de volgende oorzaken aan ten grondslag:

1. De website wordt onvoldoende gevonden, zowel omdat de bekendheid onder de doelgroepen onvoldoende is, als omdat de vindbaarheid online niet optimaal is.
2. De vorm waarin de informatie op de website wordt aangeboden, voorziet onvoldoende in de beknoptheid en heldere structuur waar ouders behoefte aan hebben.

Het DigiPlein heeft ook een doelstelling gericht op de doelgroep professionals (overzicht en rolduidelijkheid bieden aan professionals, zodat zij ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen). Aan het bereiken van dat doel draagt de website, zowel in de praktijk als in potentie, veel minder bij.

Mogelijke verbeterpunten voor het DigiPlein

Belangrijke beperkingen van het DigiPlein zoals het nu is zijn het bereik onder de doelgroep en de presentatie van de aangedragen informatie. Daaruit vloeien de volgende verbeterpunten voort:

- Beperk het DigiPlein tot de doelgroep ouders, maar gebruik professionals als ingang om het bereik onder deze doelgroep te vergroten. Zet daarnaast de reeds ingezette acties rondom vindbaarheid van de website op internet door. Vergroot de vindbaarheid van de website via zoekmachines en via overheidsinstanties, zorgnetwerken en maatschappelijke instellingen. Google is over het algemeen de eerste plek waar men zoekt, dus als de website daar eerder zou verschijnen, vergroot dit de vindbaarheid.
- Om professionals door te kunnen laten verwijzen naar de website moet de bekendheid ervan ook onder professionals toenemen. Gebruik beroepsverenigingen van professionals, congressen en andere bijeenkomsten voor professionals over het thema (complexe) scheidingen en relevante netwerken online (zoals op 1SociaalDomein.nl) en offline (zoals van aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling) om professionals te informeren over de website en wat ouders daar aan informatie op kunnen vinden.

- Zoek een andere manier om tegemoet te komen aan de wens van professionals om meer informatie te krijgen over stress-sensitief communiceren met ouders. Sluit daarvoor aan bij bestaande manieren van en platforms voor deskundigheidsbevordering.
- Verken of en hoe het aanpassen van de structuur van de website inderdaad leidt tot een betere aansluiting op het zoekgedrag van ouders. Op dit moment is nog niet feitelijk getoetst (door middel van gebruikerservaringonderzoek) hoe die aansluiting is. Het is belangrijk om structuurveranderingen te toetsen alvorens ze daadwerkelijk door te voeren. Een mogelijke verbetering die in dit kader uit het onderzoek naar voren komt, is het rangschikken van informatie naar wat ouders in diverse fases van de scheiding nodig hebben en binnen die fases de informatie nog sterker op thema te groeperen.
- Houd teksten duidelijk maar beknopt. Maak slim gebruik van uitklapmenu's en doorverwijzingen om toch zo veel mogelijk informatie te ontsluiten en volledig te zijn.
- Voor bepaalde doelgroepen ouders is een website als het DigiPlein mogelijk minder geschikt als ze deze zelfstandig bezoeken. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouders met een LVB, laaggeletterde ouders en ouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Voor deze groep zijn professionals daardoor extra belangrijk als ingang om het bereik en het gebruik onder deze doelgroep te vergroten: de informatie op het DigiPlein kan immers wel nuttig zijn voor deze groepen, mits ze de website samen met een professional kunnen bekijken. Het is raadzaam om meertalige informatie op het DigiPlein aan te bieden: voor ouders die het Nederlands niet machtig zijn zou dit de functionaliteit van het DigiPlein vergroten.

S

Summary

Management summary

Background

Between 2018 and 2022 the Divorce Without Damage Programme was carried out. The focus of this programme was to prevent damage caused to children when their parents separate. In the context of this programme DigiPlein was developed. DigiPlein is an online environment where parents, children and professionals can easily access neutral information and support around divorce. The aim of this information provision is to contribute to the de-escalation of conflicts during divorces and the prevention of acrimonious divorce proceedings. In April 2023, DigiPlein went online in the form of a website: www.uitelkaarmetkinderen.nl.

Objective and research questions

The aim of this study is map out how DigiPlein is functioning and to identify possible improvement points for the future.

The following **research questions** have been formulated for this study:

Plan evaluation	7. What was the purpose of DigiPlein and how does the design of the DigiPlein match it? 8. What is known from (international) scientific literature (evidence-based) about: c. the contribution that (certain) online information and education can/can't make to a smooth divorce process or the prevention/resolution/de-escalation of problems and acrimonious divorce proceedings? d. the way relevant information can best be communicated to (various types) of divorcing parents and professionals? 9. Does the chosen format (website) and type of information on the website match these scientific insights?
Product evaluation	10. What is the information need of the total, potential target group of DigiPlein? 11. How do visitors experience DigiPlein website?
Overarching	12. What conclusions can be drawn (per target group) about: b. the suitability of a 'website' for the intended (policy) objectives and possible alternatives; c. the matching of the website content to the need(s) of the target groups; d. the functionality of the website; e. possible improvement points regarding the website?

Research method

For this evaluation the method of *Realistic Evaluation* was used. First of all, this involves identifying the underlying policy theory and testing the working mechanisms of that policy theory against scientific literature. This is followed by data collection on the operation of these mechanisms in practice.

In the context of this evaluation the following research activities have been conducted:

- **Plan evaluation:** reconstruction of the policy theory of DigiPlein based on a document study and interviews with stakeholders involved in the development stage of DigiPlein; testing the scientific basis of the policy theory by means of a brief literature study, and a brief website analysis.
- **Product evaluation:** qualitative study by means of interviews with parents (n=9, including two low-literate parents) and professionals (n=8); quantitative study by means of online questionnaires among parents (n=311) and professionals (n=70).
- **Integrating the plan and product evaluation:** the results of the plan evaluation and the product evaluation have been integrated by the researchers in an integration session, in order to answer the overarching research question.

Results of the plan evaluation (chapter 2)

Starting point for the reconstruction of the policy theory are the **policy and website objectives**. The overarching policy objective (intended impact) DigiPlein should contribute to, *is the prevention of damage caused to children when their parents separate, by preventing conflicts and legal battles as much as possible*. The DigiPlein is expected to contribute to this through the website objectives. For parents, these are:

1. *Giving parents information in an early stage that will help them manage matters surrounding their divorce on their own;*
2. *Reducing the stress parents experience by means of de-escalation and the prevention of acrimonious divorce proceedings;*
3. *Empowering parents to approach the right professionals with clearer expectations and requests for help.*

The website objective for professionals is: *'To provide overview and role clarity to professionals so they can better guide and support parents'*.

The policy theory behind DigiPlein has three **core mechanisms** (intermediate objectives):

- **Broad and timely reach:** broad in the sense that DigiPlein should reach a sufficient number of parents and professionals. Timely means that parents already arrive at DigiPlein when the wish to as soon as the desire for divorce arises in them, allowing them to be signposted to the help and support available at an early stage of separation. With regard to professionals, timely reach serves to enable them to better help parents.
- **Content:** the website offers a complete and reliable overview of information enabling parents to self-help or referral to appropriate help, with regard to varying issues. A complete and reliable overview of information enables professionals to tailor the help they offer to parents and to refer them if necessary.
- **Design/structure:** a clear structure of DigiPlein contributes to a better overview among parents and professionals. Precisely because of the multitude of information that providing a complete overview requires, this clear structure is very important to guide parents and professionals towards the right information. This makes DigiPlein more attractive to parents and professionals, which stimulates use of the website.

Finally, the policy theory identifies a number of **contextual factors** that influence the operation of these mechanisms. On the one hand there are target group specific contextual factors (the divorce as an unsettling life event, differences within the target group of parents, multi problems in the family, (for professionals) the phase in which the professional is consulted). On the other hand there are societal contextual factors (the housing situation in times of housing shortages, trust in the government).

Insights from scientific literature

The policy theory was tested against insights from the scientific literature. It appears from the literature that online information should pay attention to the following topics in order to be effective:

- Information on co-parenting;
- Information on organising practical affairs;
- Information on emotional support;
- Information with attention to specific circumstances (for instance: domestic violence).

The way information is presented to parents should be sufficiently stress-sensitive, by which is meant above all: easily accessible. The literature points to concrete language, B1 language level and a clear structure. Finally, the literature points to aspects that can promote reaching a broad target group. These include offering information in the mother tongue at B1 level (and thus offering information in several languages) and information on specific circumstances. For professionals, information on stress-sensitive communication is important. This primarily involves making professionals aware of the impact of stress on parents in this situation and also giving them tools to work stress-sensitively.

Alignment of DigiPlein with scientific insights

In terms of form and information offered, DigiPlein is largely in line with these scientific insights (e.g. in terms of B1 language level and the use of drop-down menus, to promote text structure). One insight DigiPlein does not yet match is that information in the mother tongue is most effective: currently, DigiPlein offers information exclusively in Dutch.

With regard to its content, DigiPlein is also in line with scientific insights. The DigiPlein offers a large amount of information on themes that are important according to the literature. On two themes, this is much less the case: information that focuses on specific circumstances parents may experience and information on stress-sensitive communication for professionals who work with parents.

Based on the literature studied, it cannot be determined whether the form (a website) is in line with the scientific insights.

Results product evaluation (chapter 3)

The findings of the qualitative and the quantitative study on how DigiPlein is functioning in practice are described below.

Information needs/desires, expectations and interests of parents

Parents who (want to) divorce, have varying information needs: they need information on practical matters (for instance financial and legal matters), on how to deal with the children during the divorce and on dealing with their own emotions. Parents expect to find information on DigiPlein mainly on the first two topics. With regard to all these themes parents are in need of concise and well-organised information, for instance in the form of lists or practical tips and tools. Parents also have a clear need for information they can find online.

The information needs of professionals are usually very specific. Professionals mainly search for information about psycho-education to reduce stress in parents; for themselves, professionals need information on culture-specific divorce processes and information on available support in the region where they work. Professionals seek all this information partly online, however, online information is a less primary source of information for them than for parents: internal information sources of the organisation for which they work, such as internal trainings, are their most important information sources.

With regard to expectations of DigiPlein, it turns out that parents mainly expect to find information on how to arrange practical matters on the website and on how to deal with the children during the divorce. Parents also have a strong need for information on emotional support for themselves but expect to find this to a lesser extent on DigiPlein. Professionals generally expect less often that they will find the information they are looking for on DigiPlein.

Based on the study little can be said about which types of parents and professionals are or are not interested in DigiPlein. Among both parents and professionals, there is some familiarity with DigiPlein (although this does not equate to use of DigiPlein). There is also a significant proportion who do not know the website at all.

Experiences with DigiPlein

The DigiPlein mainly responds well to the information needs of parents who have visited the website. Parents judge the helpfulness, completeness, reliability and comprehensibility of DigiPlein predominantly positively. However, the information could be presented more concisely: parents regularly label the texts on DigiPlein as 'too long'. The website is less responsive to the information needs of the professionals who visited DigiPlein. However, professionals are positive about the suitability of DigiPlein for parents.

The functionality of DigiPlein is predominantly positively assessed by both parents and professionals on website appearance and 'tone of voice' the latter of which is regarded as compassionate. The clarity of the website emerges as the most obvious point of criticism. Parents experience insufficient search convenience at DigiPlein, and both parents and professionals say they do not always find the arrangement of topics on DigiPlein logical.

With regard to the functionality for specific target groups of parents (such as parents with a mild mental disability, parents with a non-Western cultural background or parents with low literacy) the study provides a limited picture. However, the study does show signs that multilingual and visual information is very important to reach these target groups.

Integrating the plan and product evaluation (chapter 4)

Combining the findings of the plan and product evaluation shows that not all mechanisms to achieve the target reach are sufficiently implemented. For all website objectives, the same conclusion applies to the *reach* mechanism: DigiPlein does not yet sufficiently reach parents and professionals to achieve the website objectives. However, a website has the potential to be a suitable means to provide parents with information at an early stage: it matches their search behaviour. This seems to be less the case for professionals.

For the remaining mechanisms of the policy theory, the following can be said about the achievement of the website objectives:

For parents:

1. Giving parents information in an early stage that will help them manage matters surrounding their divorce on their own:
 - *Content:* DigiPlein has a varied information offer that matches the varying information needs and questions of parents. It also meets the clear need of parents of a reliable source of information. The study does show that this information needs to be presented in a more concise way.
 - *Structure:* the current structure of DigiPlein is not sufficiently clear. Due to the current arrangement of topics on the website parents cannot easily find the information they need to arrange matters concerning their divorce.
2. Reducing the stress parents experience by means of de-escalation and the prevention of acrimonious divorce proceedings:
 - *Content:* because the content of DigiPlein matches the questions of parents well, it may reduce the stress that parents experience when they are looking for information. Based on this study, it is not possible to determine to what extent unnecessary acrimonious divorce proceedings and escalation are prevented, but it is plausible that these problems occur less often when parents are better informed (the literature study also indicates that information on emotional support contributes to parents making better informed choices - including legal ones - from the outset, which they still support later on).
 - *Structure:* a clearer structure of DigiPlein would promote the achievement of this website objective: it would make the parents' search process on the website less stressful.

3. Empowering parents to approach the right professionals with clearer expectations and requests for help:
 - *Content and structure:* the extensive information on DigiPlein possibly helps parents reach the appropriate professionals with clearer expectations and requests for help, provided that this information is easier to find on the website. Based on this study, it cannot be determined whether and to what extent this is the case.

For professionals:

1. Providing overview and role clarity to professionals so they can better guide and support parents:
 - *Content and structure:* the information on DigiPlein does not match the specific information needs of professionals very well. With regard to offering an overview, professionals particularly seem to need more insight into region specific support, so they know precisely which other professionals they can involve within their region on behalf of the parents. Currently, DigiPlein does not offer such an overview. It appears that professionals mainly appreciate the added value of DigiPlein as a tool for parents which professionals may use to refer them to. Therefore, they mainly regard the clarity of structure of DigiPlein from the perspective of parents instead of from their own perspective.

Conclusion

The study shows that DigiPlein potentially contributes to the objective for parents: reaching parents at an early stage with suitable information and as a consequence preventing conflicts and legal battles between parents as much as possible, with the result of reducing damage caused to children when their parents separate.

However, as yet, this potential of DigiPlein is not sufficiently fulfilled. This is due to the following reasons:

1. The reach of the website is unsatisfactory, both because the website is insufficiently known among the target groups, and because online findability is not optimal.
2. The way the information is presented at the website insufficiently matches the conciseness and structural clarity parents need.

One of the objectives of DigiPlein is aimed at the target group of professionals (providing overview and role clarity to professionals so they can better guide and support parents). The website contributes to a much lesser extent to achieving this objective, both in practice and in potential.

Possible areas of improvement for DigiPlein

Important limitations of DigiPlein in its current form are the reach among the target group and the way the information is presented. This results in the following points for improvement:

- Limit DigiPlein to the target group of parents but use professionals to increase the reach among this target group. In addition, carry the activities through that have already been taken with regard to the findability of the website on the Internet. Increase the findability of the website by means of search engines and government organisations, healthcare networks and social institutions. Usually, Google is the first place where people start searching, so if the website would stand out in the search results, this would increase its visibility.
- In order for professionals to be able to refer to the website awareness of the website among professionals should also increase. Use associations of professionals, conferences and other gatherings of professionals on the theme (complex) divorces and relevant online (e.g. at 1SociaalDomein.nl) and offline networks (e.g. attention officers domestic violence and child abuse) to inform professionals of the website and the information parents can find there.
- Find another way to meet the desire of professionals for more information on stress-sensitive communication with parents. To do so, connect with existing ways of and platforms for developing expertise.
- Investigate whether and how adapting the structure of the website would indeed lead to a better match with the search behaviour of parents. At the moment, this match has not actually been tested (through user experience research). It is important to test changes to the structure before implementing them. A possible improvement in this context which arises from this study, is to organise the information according to what parents need in the various phases of the divorce and, within these phases, to more thematically present the information.
- Keep the texts clear but concise. Make clever use of drop-down menus and internal links to unlock as much information as possible and to be as comprehensive as possible.
- With regard to certain target groups of parents a website like DigiPlein may be less suitable if they visit it on their own. This applies, for instance, to parents with a mild mental disability, parents with low literacy and parents that do not speak the Dutch language well enough. Therefore, with regard to this group, professionals are especially important as officials who can increase the reach and use of the website among this target group: after all, the infor-

mation on DigiPlein may be useful to these groups, provided that they can consult the website together with a professional. It is advisable to offer multilingual information on DigiPlein: this would enhance the functionality of DigiPlein for parents who are not fluent in Dutch.



1. Inleiding

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Tussen 2018 en 2022 werd het Programma Scheiden Zonder Schade uitgevoerd, een programma dat zich richtte op het voorkomen van schade bij kinderen door de scheiding van hun ouders. Eén van de doelen van het programma was het ontwikkelen van een nieuwe, de-escalerende scheidingsaanpak. Die aanpak werd opgebouwd langs vier actielijnen, waarvan er één zich richtte op het mogelijk maken van vroegtijdige hulp en ondersteuning aan gezinnen. Het DigiPlein, een online omgeving waar ouders, kinderen en professionals laagdrempelig terechtkunnen voor neutrale informatie en ondersteuning rondom scheidingen, is in het kader van deze actielijn tot stand gekomen. Ten tijde van de eindrapportage van het Programma Scheiden Zonder Schade bestond alleen een prototype van het DigiPlein.¹ In april 2023 is het DigiPlein in de vorm van de website www.uitelkaarmerkinderen.nl online gegaan.²

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het **doel** van dit onderzoek is om na te gaan hoe het DigiPlein functioneert en wat mogelijke verbeteringen voor de toekomst zijn.

De centrale **probleemstelling** voor het onderzoek valt in drie delen uiteen:

- Wat zijn de (sub)doelen van het DigiPlein? Op welke wijze wordt beoogd deze te bereiken? In hoeverre wordt dit ondersteund door wetenschappelijke inzichten hierover? (planevaluatie)
- In hoeverre functioneert het DigiPlein zoals beoogd? Hoe wordt het DigiPlein gewaardeerd? (productevaluatie)
- Zijn verbeteringen mogelijk en zo ja, welke?

Voor het onderzoek zijn de volgende **onderzoeksvragen** geformuleerd:

Planevaluatie	1. Wat werd met het DigiPlein beoogd en hoe sluit de inrichting van het DigiPlein daarop aan? a. Wat zijn de beleids- en websitedoelstellingen m.b.t. het DigiPlein? b. Hoe zijn deze doelstellingen vertaald naar type/categorieën informatie op de website? 2. Wat is uit (internationale) wetenschappelijke literatuur (evidence-based) bekend over: a. de bijdrage die (bepaalde) online informatie en educatie wel/niet kan leveren aan een goed verloop van de scheiding c.q. het voorkomen/oplossen/de-escaleren/dejuridiseren van problemen? b. de wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht bij (verschillende typen) ouders in scheiding en professionals? 3. Sluit de gekozen vorm (website) en het type informatie op de website aan bij deze wetenschappelijke inzichten?
Productevaluatie	4. Wat is de informatiebehoefte van de totale, potentiële doelgroep van het DigiPlein? a. Welke verwachtingen en wensen hebben de doelgroepen ten aanzien van een website als het DigiPlein? b. Welk type ouders/professionals is wel/niet geïnteresseerd in een website als het DigiPlein en hebben deze wel/niet bezocht? 5. Hoe ervaren bezoekers de website van het DigiPlein? a. Met welk(e) doel(en) c.q. informatiebehoefte wordt de website bezocht? b. Sluit het type informatie op de website aan bij de verwachtingen en de informatiebehoefte van bezoekers? Op welke punten wel/niet? c. Hoe wordt de functionaliteit van de website gewaardeerd? d. Is er informatie en/of functionaliteit die wordt gemist? Zo ja, welke?
Overkoepelend	6. Welke conclusies kunnen (per doelgroep) worden getrokken over: a. de passendheid van een 'website' voor de beoogde (beleids)doelen en mogelijke alternatieven; i. met daarbij ook aandacht voor de geschiktheid van één website voor twee doelgroepen; b. de aansluiting van de inhoud van de website op de behoefte(n) van de doelgroepen; c. de functionaliteit van de website; d. mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de website?

¹ Eindrapportage Scheiden Zonder Schade, maart 2022.

² Startnotitie WODC-onderzoek Evaluatie DigiPlein.

1.3 Onderzoeksmethoden

In deze paragraaf beschrijven we de gehanteerde onderzoeksmethoden voor de planevaluatie en de productevaluatie afzonderlijk. Als overkoepelend kader is voor deze evaluatie de methode van het *Realistisch evalueren*³ gehanteerd. Daarbij wordt eerst de onderliggende beleidstheorie in kaart gebracht. Vervolgens worden de werkende mechanismen die in die beleidstheorie onderscheiden worden getoetst aan wetenschappelijke literatuur om na te gaan of er evidentie bestaat voor de werking ervan. Daarna volgt dataverzameling over de werking van die mechanismen in de praktijk, in dit geval in de vorm van de productevaluatie. De over de praktijk verzamelde data worden tot slot gebruikt om na te gaan of het aannemelijk is dat het beleid of de interventie (in dit geval het DigiPlein) effectief is, door deze te relateren aan de beleidstheorie.

1.3.1 Planevaluatie: reconstructie en toetsing van de beleidstheorie

Reconstructie beleidstheorie

De beleidstheorie van het DigiPlein is gereconstrueerd aan de hand van documentstudie en interviews. Bij de documentstudie zijn de volgende typen documenten bestudeerd:

- stukken van het programma Scheiden Zonder Schade;
- stukken specifiek over het DigiPlein;
- achtergrondinformatie over de doelgroep van het DigiPlein.

Vervolgens zijn er interviews gehouden met stakeholders die betrokken waren bij de ontwikkelingsfase van het DigiPlein, om inzichten uit de documentstudie over de beleidstheorie bij hen te toetsen en aan te vullen. Deze stakeholders waren:

- de voormalig programmamanager van het programma Scheiden Zonder Schade;
- een communicatieadviseur van communicatiebureau EMMA, die betrokken is geweest bij het inrichten en het opzetten van de website;
- een beleidsmedewerker van de afdeling Ketenregie van het ministerie van Justitie en Veiligheid, die op procesmatig vlak betrokken is geweest.

Gelijktijdig is er een beknopte website-analyse uitgevoerd om de huidige inhoud van de website af te kunnen zetten tegen de verzamelde informatie in de documentstudie en de interviews.

Literatuurstudie

Vervolgens is op basis van wetenschappelijke literatuur geïnventariseerd in hoeverre bepaalde online informatie en educatie kan bijdragen aan een goed verloop van de scheiding en de wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht aan ouders in scheiding en aan professionals. Als onderdeel van de literatuurstudie is er met een expert gesproken, dr. Mariëtte Lüsse, Lector 'Samenwerken met ouders' aan de Hogeschool Rotterdam. In dit interview is de gevonden literatuur getoetst en heeft de expert aanbevelingen gedaan voor aanvullende literatuur, die vervolgens is meegenomen in het vervolg van de literatuurstudie.

1.3.2 Productevaluatie

De productevaluatie omvatte een kwalitatief en een kwantitatief onderzoek onder beide doelgroepen van het DigiPlein: ouders van minderjarige kinderen die uit elkaar gaan en professionals die met hen werken.

Kwalitatief onderzoek

Er zijn interviews gehouden met negen ouders (waarvan twee laaggeletterd) en acht professionals. De niet-laaggeletterde ouders zijn geworven via het eigen selectieteam van Motivation, M-Select, uit een database van ruim 25.000 respondenten. Hierbij is de volgende doelgroepomschrijving gehanteerd: 'ouders met minderjarige kinderen die aan het scheiden zijn of gedurende de afgelopen vijf jaar zijn gescheiden en destijds minderjarige kinderen hadden'. Respondenten werden uitgenodigd om zichzelf voor het onderzoek aan te melden als ze aan de selectiecriteria voldeden. Degenen die zich aanmeldden zijn vervolgens telefonisch gescreend op onder andere de selectiecriteria. De interviews met hen vonden online plaats. De twee laaggeletterde ouders zijn geworven via Stichting ABC, een vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden. Deze interviews vonden fysiek plaats. Alle respondenten hebben een financiële vergoeding voor hun deelname ontvangen. De professionals zijn geworven via landelijke koepelorganisaties van wijkteams, advocaten &

³ Pawson, R. en N. Tilley (1997). *Realistic Evaluation*. London, SAGE Publications; Pawson, R. en N. Tilley (2004). *Realist Evaluation*. Paper funded by the British Cabinet Office.

scheidingsmediators, jeugdhulp, jeugdbescherming, MEE-organisaties en sociaal werk; via een aantal Veilig Thuis-organisaties; via het programma Een goed begin (de opvolger van Scheiden zonder Schade); en via het netwerk van 1sociaaldomein.nl.

De voor het kwalitatieve onderzoek gehanteerde gespreksrichtlijnen zijn opgenomen in [bijlage 5](#).

De uitkomsten van de gesprekken zijn door de onderzoekers in een analysesessie op een gestructureerde manier geanalyseerd. Daarbij zijn thema's onderscheiden en vervolgens op de verschillende thema's inzichten beschreven. Deze inzichten zijn gebruikt om de vragenlijst voor het kwantitatief onderzoek op punten te wijzen en aan te vullen. Daarnaast is de uitkomst van het kwalitatieve onderzoek beschreven (zie [bijlage 6](#)).

Kwantitatief onderzoek

In het kwantitatieve deel van het onderzoek zijn ouders bevraagd via het eigen panel van Motivaction (StemPunt) en professionals via een online enquête die is uitgevoerd door Regioplan.

StemPunt is een ISO-gecertificeerd panel dat bestaat uit ruim 70.000 online en offline geworven actieve deelnemers (januari 2024). Profielgegevens worden via periodieke updates actueel gehouden voor steekproeftrekking. Werving van respondenten heeft plaatsgevonden door respondenten uit het panel eerst een aantal selectievragen voor te leggen en zo zeker te stellen dat ze tot de doelgroep behoren. Via het panel is een netto respons van 311 ouders bereikt.

Professionals zijn voor het kwantitatief onderzoek geworven door middel van een oproep met een link naar de digitale enquête, die via de hierboven genoemde kanalen is uitgezet. De wijze van benadering verschilde: drie koepelorganisaties en het programma Een goed begin hebben de oproep in hun nieuwsbrief geplaatst. Een vierde organisatie heeft de oproep op intranet geplaatst. Twee andere organisaties hebben de oproep intern via een e-mail gedeeld. Tot slot is de oproep binnen twee kanalen op 1Sociaaldomein.nl geplaatst. De oproep heeft drie weken open gestaan. Via deze weg is een netto respons van 70 professionals gerealiseerd.⁴

Tabel 1.1 Respons professionals naar beroepsgroep (n = 74)

	Percentage
Advocatuur/mediation	28%
Jeugdhulp	43%
Jeugdbescherming	7%
Veilig Thuis	0%
Sociale basis	13%
Rechtspraak	0%
GGZ	1%
Onderwijs	1%
Huisarts	1%
Anders, namelijk	5%
Totaal Ondervraagden	100%

De vragenlijsten voor beide doelgroepen zijn opgenomen in [bijlage 4](#).

De uitkomsten van het kwantitatief onderzoek onder zowel ouders als professionals zijn verwerkt in tabellenrapporten. Deze tabellenrapporten bevatten de totalen (zie [bijlagen 1 t/m 3](#)). Voor de groep ouders zijn daarbij direct al kruisingen gemaakt met verschillende achtergrondkenmerken om na te gaan of die significante verschillen opleveren (zoals leeftijd, migratieachtergrond, digitale vaardigheid en mate van vertrouwen in de overheid). Vervolgens zijn deze eerste resultaten door de onderzoekers besproken, hetgeen leidde tot een (beperkt) aantal aanvullende analyses (daar waar naar verschillen tussen groepen wordt verwezen in het rapport zijn deze kruisingen tussen groepen ook in tabellen opgenomen).

⁴ 74 professionals hebben de enquête ingevuld; 4 professionals daarvan gaven aan niet met ouders met minderjarige kinderen te werken, waardoor de rest van de enquête niet aan hen is voorgelegd.

Kanttekeningen bij de representativiteit van het onderzoek: onderzoek naar ervaring van bezoekers van de website

Bij de representativiteit van de onderzoeksresultaten zijn twee kanttekeningen te plaatsen:

1. Er is niet gestreefd naar het realiseren van een representatieve steekproef van ouders en professionals voor deelname aan het kwantitatieve deel van het onderzoek. Er is wel gestreefd naar een samenstelling en omvang van de respons die voldoende is om betekenisvolle uitspraken te kunnen doen over de beleving van de website door deze twee doelgroepen. Voor de doelgroep ouders is die qua omvang ook gerealiseerd. Qua samenstelling van de respons onder ouders is een belangrijke kanttekening dat bepaalde groepen ouders ondervertegenwoordigd waren (dit geldt met name voor de praktisch opgeleide ouders). Voor de groep professionals geldt dat de uiteindelijke respons zowel in omvang als in spreiding over verschillende beroepsgroepen beperkt was (zie [tabel 1.1](#)). Voor beide doelgroepen biedt de respons echter voldoende aanknopingspunten om – in combinatie met de planevaluatie en het kwalitatieve onderzoek – onderbouwde uitspraken te kunnen doen.
2. Onderzoeksvraag 5 betreft de ervaring van de bezoekers van de website. Voor het in kaart brengen van dat soort ervaringen bestaat een specifiek soort onderzoek: gebruikerservaringonderzoek (ook wel: User Experience Research), waarbij specifieke technieken worden ingezet om inzicht te krijgen in het feitelijke gedrag van websitebezoekers en beweegredenen daarachter. Dergelijke methoden zijn in dit onderzoek niet ingezet. De ervaring van websitebezoekers is in beperkte mate onderzocht door in het kwalitatieve onderzoek met hen mee te kijken en hen op hun gedrag te bevragen, en door in het kwantitatieve onderzoek enkele vragen over de website te stellen. De uitspraken die in dit onderzoek gedaan worden over de ervaring van websitebezoekers zijn dus op deze beperkte wijze van bevragen gebaseerd.

1.3.3 Integratiesessie

De uitkomsten van de planevaluatie en productevaluatie samen zijn tot slot in een gezamenlijke sessie door de onderzoekers besproken, waarbij de uitkomsten van het kwalitatieve en het kwantitatieve deel van de productevaluatie zijn gerelateerd aan de uitkomst van de planevaluatie (de beleidstheorie) en bevindingen zijn gedaan ten aanzien van de onderzoeksvragen. Op basis van deze integratiesessie is hoofdstuk 4 van dit rapport geschreven.

1.4 Leeswijzer

De weergave van de bevindingen uit het onderzoek begint in hoofdstuk 2 met de uitkomst van de planevaluatie: de weergave van de gereconstrueerde beleidstheorie en van de toetsing aan de literatuur van de in de beleidstheorie opgenomen werkzame mechanismen. De uitkomst van de productevaluatie wordt beschreven in hoofdstuk 3, met daarbij een onderscheid tussen het kwalitatief en het kwantitatief deel van deze evaluatie en de bevindingen die zijn gedaan ten aanzien van de doelgroep ouders en de doelgroep professionals. Hoofdstuk 4 bevat de uitkomst van de integratie van de plan- en productevaluatie en daarmee de antwoorden op onderzoeksvraag 6. De overkoepelende conclusie is opgenomen in hoofdstuk 5.

2

2. De beoogde werking van het DigiPlein

Resultaten van de planevaluatie

2 De beoogde werking van het DigiPlein

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de planevaluatie van het DigiPlein (de website www.uitelkaarmetkinderen.nl). De planevaluatie beschrijft de doelen en de subdoelen van het DigiPlein, op welke wijze deze bereikt zouden moeten worden en of daarvoor evidentie bestaat in de wetenschappelijke literatuur. Het hoofdstuk begint met een uiteenzetting van de gereconstrueerde beleidstheorie. Paragraaf 2.2 volgt met de beschrijving van relevante contextfactoren. In paragraaf 2.3 volgt een uiteenzetting van inzichten uit de wetenschappelijke literatuur over effectieve online informatievoorziening voor ouders die gaan scheiden. Het hoofdstuk eindigt met een analyse van de mate waarin het huidige DigiPlein aansluit op deze wetenschappelijke inzichten.

Deze onderwerpen worden in dit hoofdstuk besproken aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat werd met het DigiPlein beoogd en hoe sluit de inrichting van het DigiPlein daarop aan (paragraaf 2.1 en 2.2)?
 - a. Wat zijn de beleids- en websitedoelstellingen m.b.t. het DigiPlein?
 - b. Hoe zijn deze doelstellingen vertaald naar type/categorieën informatie op de website?
2. Wat is uit (internationale) wetenschappelijke literatuur bekend over (paragraaf 2.3):
 - a. De bijdrage die (bepaalde) online informatie en educatie wel/niet kan leveren aan een goed verloop van de scheiding c.q. het voorkomen/oplossen/de-escaleren/dejuridiseren van problemen?
 - b. De wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht aan (verschillende typen) ouders in scheiding en professionals?
3. Sluit de gekozen vorm (website) en het type informatie op de website aan bij deze wetenschappelijke inzichten (paragraaf 2.4)?

2.1 De beleidstheorie achter het DigiPlein

2.1.1 Het huidige DigiPlein

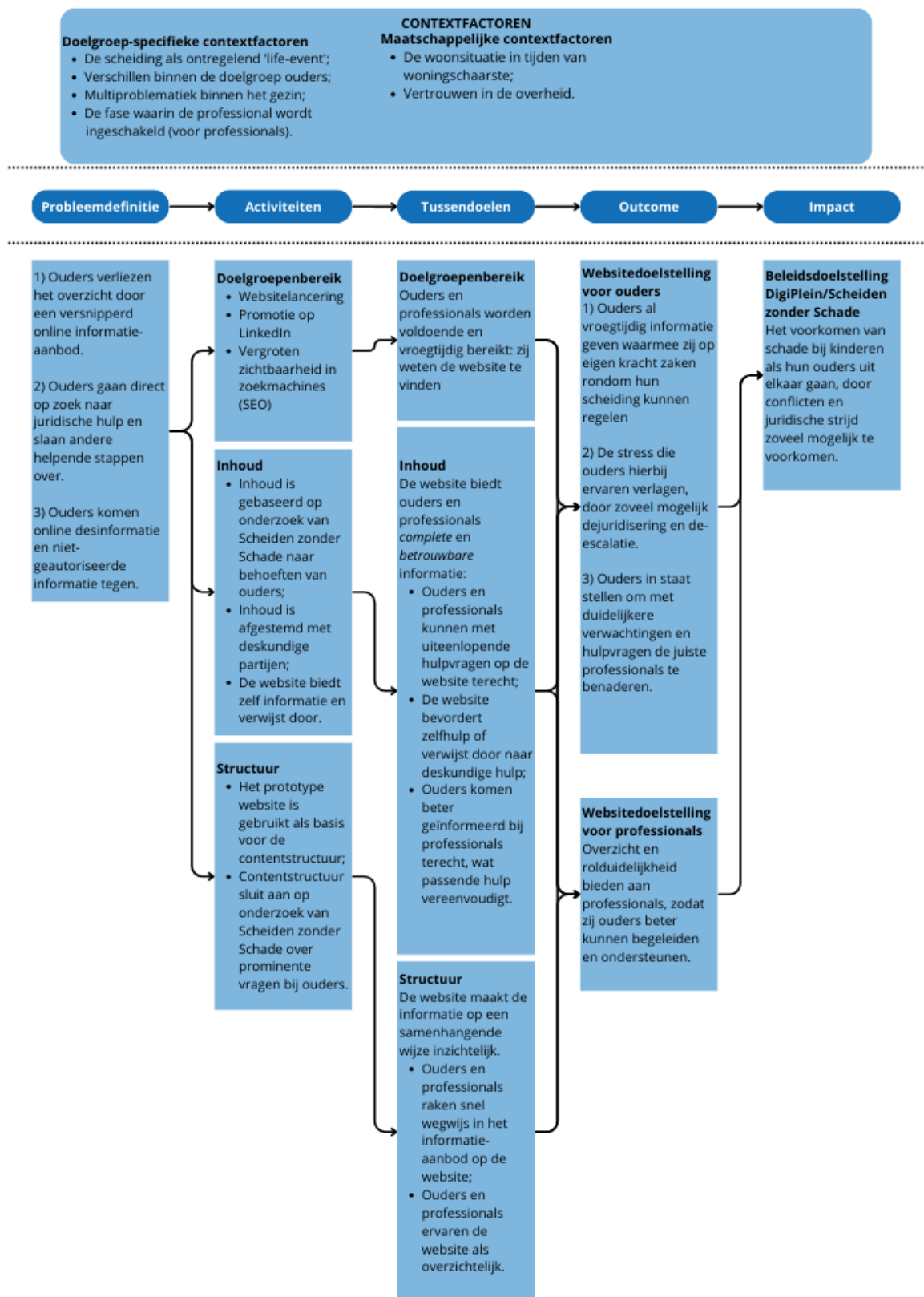
Beschrijving website

Het DigiPlein (www.uitelkaarmetkinderen.nl) is in haar huidige vorm een website die is opgebouwd aan de hand van vier hoofdpagina's: *Als jullie gaan scheiden (met kinderen)*, *Gevolgen van een scheiding op jullie kinderen*, *Samen ouders na een scheiding* en *Voor professionals*. Deze pagina's zijn direct zichtbaar als men de website bezoekt en het merendeel richt zich dus nadrukkelijk op ouders. Onder de verwijzing naar deze hoofdpagina's volgt een aantal uitgelichte onderwerpen, zoals *Gezamenlijk ouderschap* en *Hulp voor jullie kinderen na een scheiding*, die tevens zijn onderverdeeld onder de vier hoofdpagina's. Deze hoofdpagina's en uitgelichte onderwerpen leiden websitebezoekers door naar de uiteenlopende informatie die het DigiPlein te bieden heeft.

De informatie bestaat deels uit kant-en-klare informatie die direct op de website zelf wordt aangeboden. Deze informatie wordt veelal tekstueel aangeboden, maar ook deels in informatieve video's (bijvoorbeeld video's over conflictdynamieken aan het begin van een scheiding). Naast deze kant-en-klare informatie wordt er op het DigiPlein deels ook doorverwezen naar andere websites en organisaties. Zo verwijst het DigiPlein bijvoorbeeld door naar een checklist en video van de Rijksoverheid over alle praktische regelzaken waar ouders aan moeten denken bij een scheiding, en naar een open brief 'aan alle gescheiden ouders van Nederland' die door Villa Pinedo is opgesteld. Naast doorverwijzingen naar dergelijke 'tools' verwijst het DigiPlein ook door naar websites/organisaties waar ouders verdere ondersteuning kunnen vinden, bijvoorbeeld waar het gaat om relatietherapie, therapie voor het kind of mediation.

2.1.2 De beleidstheorie

De onderstaande figuur bevat een schematisch overzicht van de gereconstrueerde beleidstheorie. Op de volgende pagina's lichten we deze verder toe.



Probleemdefinitie

De probleemdefinitie die ten grondslag ligt aan de beleidstheorie van het DigiPlein is opgebouwd uit een aantal constatering. Deze constatering komen duidelijk naar voren in verschillende documenten over Scheiden Zonder Schade en het DigiPlein, en worden tevens onderschreven in de interviews:

- Voorop staat dat ouders die overwegen te scheiden al een heleboel aan hun hoofd hebben. Naast dat er heftige relatieproblemen spelen, moet er bij een scheiding een groot aantal zaken worden geregeld. Er is online bruikbare informatie te vinden die ouders hierbij kan ondersteunen, maar deze informatie is versnipperd: ze is verspreid over websites van diverse organisaties die scheidingsthematiek allemaal vanuit hun eigen perspectief belichten. Daardoor verliezen ouders al snel het overzicht.⁵
- Daarnaast speelt mee dat ouders bij gebrek aan voldoende informatie en begeleiding sneller geneigd zijn om direct naar een advocaat te stappen, aangezien een juridische afwikkeling verplicht is om de scheiding te realiseren. Dit kan leiden tot onnodige juridisering, waarbij andere vormen van begeleiding waar ouders baat bij hebben (met specifieke aandacht voor het kind) worden overgeslagen.⁶
- Ten slotte wordt de online verspreiding van desinformatie en niet-geautoriseerde informatie van partijen met een commercieel belang als probleem benoemd⁷, omdat dergelijke informatie ouders niet goed helpt en zelfs averechts kan werken in het verdere verloop van de scheiding.

Tezamen leiden deze probleemaspecten, zo stellen de initiatiefnemers van het DigiPlein, tot situaties waarin scheidingen sneller escaleren, waardoor het aantal complexe scheidingen kan toenemen.

Mechanismen: de activiteiten en hun veronderstelde effecten

De mechanismen van de gereconstrueerde beleidstheorie zijn onderverdeeld in drie categorieën: bereik, inhoud en inrichting/(content)structuur. Deze mechanismen zijn als volgt te omschrijven.

- *Breed en vroegtijdig bereik*

De eerste mechanisme heeft betrekking op het doelgroepenbereik van het DigiPlein. Dit houdt in dat het DigiPlein **in voldoende mate én vroegtijdig de doelgroepen bereikt waar het hoofdzakelijk op gericht is**: ouders en professionals die met deze ouders werken. De documentstudie geeft een beperkt beeld van welke activiteiten zijn voorgenomen om dit bereik te realiseren. Bij navraag in de interviews is er in het kader van het bereik wel een aantal activiteiten genoemd.

Dit betreft allereerst promotionele activiteiten, zoals de webinar waarmee het DigiPlein is gelanceerd en het communiceren over de lancering via LinkedIn. Ook website-technische activiteiten die zijn gericht op het vergroten van de vindbaarheid via zoekmachines ('search engine optimization') door aan te sluiten op veelgebruikte zoektermen worden geacht bij te dragen aan het vergroten van het bereik. In de interviews is bovendien benoemd dat met deze activiteiten ook werd beoogd om relevante professionals te bereiken, om zodoende via hen de doelgroep van ouders te bereiken.

Bij het bereiken van de doelgroepen zijn twee aspecten van belang. Allereerst geldt dat de doelgroep *in voldoende mate* wordt bereikt. De beoogde werking van het DigiPlein kan immers alleen tot stand komen als de website ook daadwerkelijk door een groot deel van de doelgroep gevonden en gebruikt wordt. Het bereik van het DigiPlein is in de bestudeerde documentatie niet expliciet beschreven als een werkzaam mechanisme. Dit is echter te beschouwen als het uitgangspunt: bij een goed bereik kunnen de andere werkzame mechanismen, die wel expliciet in de documentatie worden benoemd, functioneren zoals beoogd. In de interviews is het belang van de omvang van het bereik daarom ook expliciet onderschreven.

Een ander aspect van het bereik dat zowel in de documentatie als de interviews duidelijk naar voren komt, is de *vroegtijdigheid* van het beoogde bereik van het DigiPlein. Al in de ontwikkelingsfase is de werking van het DigiPlein gekoppeld aan een centrale bouwsteen en actielijn uit het programma Scheiden Zonder Schade: het mogelijk maken van *vroegtijdige* ondersteuning aan gezinnen.⁸ Ouders moeten al bij het DigiPlein terechtkomen zodra bij hen de wens tot scheiden ontstaat, zodat ze in een vroege fase van de scheiding wegwijs worden gemaakt in de beschikbare hulp en ondersteuning.⁹ Dit vroegtijdige bereik moet oplossingen bieden voor de problemen in de probleemdefinitie:

- Allereerst kan door vroegtijdig bereik worden voorkomen dat ouders worden geconfronteerd met een versnipperd informatieaanbod of dat ze informatie tot zich nemen uit onbetrouwbare bronnen.

⁵ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

⁶ Voortgangsrapportage Scheiden Zonder Schade.

⁷ Communicatieplan DigiPlein Scheiden Zonder Schade.

⁸ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

⁹ Voortgangsrapportage Scheiden Zonder Schade.

- Tevens kan deze vroegtijdigheid ertoe bijdragen dat ouders zich ervan bewust worden dat er aan het begin van de scheiding ook andere hulp en ondersteuning van belang is, los van hulp bij de juridische stappen die ze moeten zetten.

De betere informatievoorziening richting ouders *vanaf het begin van de scheiding* wordt daarmee geacht bij te dragen aan een soepeler verloop van de scheiding. Van de informatie die het DigiPlein biedt gaat dan een preventieve, dejuriderende en de-escalerende werking uit.¹⁰ Daar waar in de bestudeerde documenten wordt verwezen naar het vroegtijdig bereiken van *professionals*, wordt dit vooral in samenhang genoemd met dat deze professionals ouders dan beter kunnen helpen. Het vroegtijdig bereiken van professionals heeft kortom een indirect effect op de ondersteuning die de ouders krijgen.

In de interviews is het belang van deze preventieve insteek in de beoogde werking van het DigiPlein onderstreept. Respondenten noemen hierbij dat het DigiPlein idealiter ouders al verder helpt bij het oplossen van de eerste serieuze relatieproblemen, zodat een scheiding mogelijk zelfs kan worden voorkomen. Daar waar de scheiding niet kan worden voorkomen, moet het DigiPlein van het begin af aan een constructievere houding bij ouders stimuleren, zodat er zo min mogelijk (juridische) strijd ontstaat. Door ouders vroegtijdig te bereiken, kan het DigiPlein volgens respondenten dus een sterk preventieve werking hebben, waardoor ook dejuridiserende en de-escalatie van conflicten tijdens de scheiding kunnen worden bereikt. Ten aanzien van *professionals* onderschrijven de respondenten dat het vroegtijdig bereiken van professionals indirect op ouders doorwerkt: doordat professionals vroegtijdig worden bereikt, kunnen zij ouders al in een vroege fase van de scheiding op passender wijze helpen of doorverwijzen.

o Inhoud

Het tweede mechanisme heeft betrekking op de inhoud van de informatie waarin het DigiPlein voorziet. Wat de aard van die informatie betreft, is een belangrijk uitgangspunt dat het DigiPlein een reactie is op het geconstateerde versnipperde (en deels onbetrouwbare) online informatieaanbod. De beoogde inhoudelijke meerwaarde van het DigiPlein is daarom om **ouders complete en betrouwbare informatie te bieden**.^{11,12}

Daartoe zijn verschillende activiteiten voorgenomen, zoals blijkt uit de interviews. Centraal staat dat het DigiPlein niet zozeer nieuwe informatie biedt, maar vooral een compleet en betrouwbaar overzicht geeft van de informatie die al beschikbaar is. In de interviews zeggen respondenten dat er daarom in nauwe afstemming informatie is verzameld van partijen zoals Villa Pinedo¹³, het NJi (Nederlands Jeugdinstituut) en Jeugdzorg Nederland, die expertise hebben op (aspecten van) scheidingsthematiek. Deze teksten zijn geredigeerd en op het DigiPlein geplaatst. Tevens is gesteld dat bij het bepalen van de inhoud van het DigiPlein is gekeken naar de behoeften van ouders, zoals in kaart gebracht in diverse onderzoeken van het programma Scheiden Zonder Schade. Een voorbeeld hiervan is de onderzoeksbevinding dat ouders in online informatievoorziening naast praktische behoeften ook duidelijk een behoefte hebben aan informatie over (toegang tot) persoonlijke/emotionele begeleiding.¹⁴ De inhoud die op deze manieren op het DigiPlein bijeen is gebracht, wordt deels direct op de website aangeboden (veelal in tekstvorm op B1-niveau), en deels door middel van doorverwijzingen naar andere websites.

Het complete en betrouwbare overzicht aan informatie dat het DigiPlein daarmee volgens de ontwikkelaars biedt aan ouders en professionals moet op diverse manieren leiden tot het beter helpen van ouders. Doordat het DigiPlein een compleet en betrouwbaar overzicht biedt, kunnen ouders er met uiteenlopende soorten problematiek terecht. De informatie die direct op de website wordt aangeboden, stelt ouders in staat tot zelfhulp. Daar waar deskundige begeleiding nodig is, fungeert het DigiPlein voor ouders als een wegwijzer die hen doorverwijst naar betrouwbare websites en organisaties.¹⁵ De brede insteek van het DigiPlein is daarbij essentieel, omdat dit er ook voor zorgt dat ouders bij de juiste informatie en ondersteuning uitkomen, ook wanneer ze op voorhand niet scherp hebben waar hun behoeftes precies liggen.¹⁶ Doordat het DigiPlein fungeert als compleet verzamelpunt van betrouwbare informatie en doorverwijzingen, kan het een antwoord bieden op het versnipperde (en deels onbetrouwbare) informatieaanbod, zoals geconstateerd in

¹⁰ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

¹¹ Communicatieplan DigiPlein.

¹² Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid

¹³ Villa Pinedo is een organisatie die ondersteuning biedt aan kinderen met gescheiden ouders of van wie de ouders gaan scheiden. Naast informatie en hulpmiddelen voor kinderen biedt hun website ook informatie voor ouders en professionals die met deze kinderen werken.

¹⁴ R. Wester & K. Schuurman (2020). *Mens Centraal. Scheiden zonder schade. Rapportage van kwalitatief onderzoek* (Amsterdam: MARE).

¹⁵ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid

¹⁶ Webinar lancing Uitelkaarmetkinderen.nl, <https://www.youtube.com/watch?v=w5auzrcO4GI>.

de probleemdefinitie. Daarmee moet ook worden tegengaan dat ouders direct juridische hulp inschakelen, zonder eerst andere vormen van relevante hulp en ondersteuning te hebben verkend.

Voor professionals moet de website net als voor ouders een overzicht bieden van informatie en beschikbare hulp en ondersteuning.^{17,18} Dit stelt professionals in staat om ouders zelf gericht te helpen, maar ook om ouders door te verwijzen naar de juiste hulp als ouders bij hen niet aan het juiste adres zijn of aanvullende ondersteuning nodig hebben. Aanvullend is in het webinar, waarmee het DigiPlein is gelanceerd, benoemd dat professionals er ook baat bij hebben dat ouders door de website al beter geïnformeerd zijn tegen de tijd dat deze bij hen terechtkomen. Dit kan ertoe bijdragen dat ouders beter over hun behoeften kunnen communiceren richting professionals, waardoor de concrete hulpvraag waarmee een professional hen kan helpen sneller boven tafel komt.¹⁹ Dit komt de hulp van deze professionals aan de ouders naar verwachting in het verdere verloop van de scheiding ten goede.

o Inrichting/structuur

Het derde mechanisme heeft betrekking op de wijze waarop de uiteenlopende informatie op het DigiPlein is gestructureerd. Een heldere structuur van het DigiPlein draagt bij aan een beter overzicht bij ouders en professionals, hetgeen ontbreekt bij een versnippering van het online informatieaanbod, zoals geconstateerd in de probleemdefinitie. Deze heldere websitestructuur draagt ertoe bij dat de veelheid aan informatie ook **op een samenhangende wijze inzichtelijk wordt gemaakt voor ouders en professionals**.

Bij de ontwikkelingsfase van het DigiPlein is daarom niet alleen uitgebreid aandacht besteed aan de inhoud van de website, maar ook aan de *contentstructuur*. Daarbij is een prototype website uit het programma Scheiden Zonder Schade als uitgangspunt genomen.²⁰ Van daaruit heeft communicatiebureau EMMA de contentstructuur van de website verder uitgewerkt. Onderliggende vragen bij de ontwikkeling van die contentstructuur waren wáár de websitecontent op diverse thema's moest worden ondergebracht, hoe deze moest worden gecategoriseerd, en welke content aan welke doelgroep moest worden aangeboden.²¹ In het interview hierover werd gezegd dat daarbij gekeken is naar de meest gestelde vragen van ouders op basis van onderzoek vanuit Scheiden Zonder Schade, zodat informatie daarover het eerst zichtbaar is op de website en ouders dus niet lang door hoeven te klikken. De contentstructuur is in deze ontwikkelingsfase getest door beleidsmedewerkers van de Rijksoverheid, maar niet door de doelgroepen zelf.

Op basis van het bovenstaande reconstrueren we het mechanisme dat betrekking heeft op de inrichting/structuur van de website als volgt. Een logische contentstructuur draagt bij aan de functie van het DigiPlein om ouders en professionals wegwijs te maken in de verschillende vormen van hulp en ondersteuning die de kans op een soepeler verloop van de scheiding kunnen vergroten. Naast de inhoudelijke behoeften die ouders en professionals hebben qua hulp, hebben ouders immers ook behoefte aan een overzichtelijke structuur. Juist door de veelheid aan informatie die het geven van een *compleet* beeld vereist, is de contentstructuur van groot belang om ouders en professionals richting de juiste informatie te begeleiden. Tevens draagt het ertoe bij dat de website aantrekkelijker wordt voor deze doelgroepen, omdat ze ervaren dat ze op de website snel en gemakkelijk bij de informatie komen die ze nodig hebben, hetgeen het gebruik van de website stimuleert.

Doelbereik van de websitedoelstellingen en beleidsdoelstelling

Tezamen moeten het vroegtijdige bereik van de doelgroepen, de complete en betrouwbare informatievoorziening en de overzichtelijk gestructureerde wijze waarop deze informatie wordt gepresenteerd ertoe bijdragen dat de problemen uit de probleemdefinitie worden tegengegaan en dat de websitedoelstellingen worden behaald. Voor ouders luiden deze websitedoelstellingen dat ze vroegtijdig informatie hebben om op eigen kracht zaken rondom hun scheiding te regelen en daarbij minder stress ervaren doordat het traject van de scheiding wordt gekenmerkt door zo veel mogelijk dejuridisering en de-escalatie.²² Daarnaast is het een websitedoelstelling dat ouders, doordat ze beter geïnformeerd zijn, met duidelijkere hulpvragen en verwachtingen bij de juiste professionals terechtkomen, die hen daardoor gericht kunnen helpen.

¹⁷Communicatieplan DigiPlein.

¹⁸Webinar lancering Uitelkaar met kinderen.nl, <https://www.youtube.com/watch?v=w5auzrcO4GI>.

¹⁹Webinar lancering Uitelkaar met kinderen.nl, <https://www.youtube.com/watch?v=w5auzrcO4GI>.

²⁰ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

²¹ Projectplan DigiPlein: Ontwikkeling digitaal scheidingsplein. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

²² Scheiden Zonder Schade Een kwalitatief onderzoek onder ouders in opdracht van Margot Legendijk, onderzoeker bij Programma Mens Centraal.

Gerichte hulp door professionals wordt ook bevorderd door de websitedoelstelling voor professionals. Voor professionals luidt deze namelijk dat de website overzicht en rolduidelijkheid moet bieden aan professionals, zodat ze ouders beter kunnen ondersteunen.²³

Wanneer deze websitedoelstellingen worden bereikt, draagt dit bij aan het overkoepelende beleidsdoel van het programma Scheiden Zonder Schade, namelijk *het voorkomen van schade bij kinderen als hun ouders uit elkaar gaan door conflicten en (juridische) strijd zo veel mogelijk te voorkomen*.

2.2 De context van de beleidstheorie

De effectiviteit van het DigiPlein hangt niet alleen af van de wijze waarop de mechanismen achter de website werken. De werking van het DigiPlein wordt namelijk ook beïnvloed door bepaalde contextfactoren. Daarbij is er onderscheid te maken tussen contextfactoren die samenhangen met de aard van de doelgroep, en de bredere maatschappelijke context.

Contextfactoren die samenhangen met de doelgroep

Ouders: de scheiding zelf als ontregelend 'life-event'

In de documentstudie komt de aard van een scheiding als zijnde een heftige gebeurtenis voor betrokkenen duidelijk naar voren als contextfactor; ook in de interviews wordt dit onderschreven. In onderzoek in het kader van Scheiden Zonder Schade²⁴ worden twee aspecten uitgelicht die ervoor zorgen dat de aard van de gebeurtenis zelf invloed heeft op hoe de scheiding verloopt. Deze aspecten betreffen de *hoge emotionele beleving* en het *lage kennisniveau* over wat er op welke manier moet worden geregeld. De scheiding is een zeer ingrijpende levensgebeurtenis waar veel emoties bij komen kijken. Zo moeten ouders het verlies van een partner en het gezin verwerken en kunnen er zorgen spelen over welke gevolgen de scheiding op de kinderen heeft. Tegelijkertijd zijn er verschillende praktische zaken die in een korte periode moeten worden geregeld, terwijl ouders hier veelal geen eerdere ervaring mee hebben. Daardoor kunnen ouders het overzicht verliezen en kunnen ze moeite hebben om de consequenties van hun keuzes te overzien, hetgeen het verdere verloop van de scheiding kan bemoeilijken.

Enerzijds zijn dit aspecten waar het DigiPlein op probeert te interveniëren door praktische en emotioneel ondersteunende hulp te bieden. De aspecten die van de scheiding zelf een grillig proces maken, vormen echter ook een context waartoe het DigiPlein zich moet verhouden. Zo kunnen de hoge emotionele beleving en het lage kennisniveau ervoor zorgen dat ouders hun eigen behoeftes niet goed in kunnen schatten. Dit beïnvloedt de mate waarin en de wijze waarop ze op zoek gaan naar informatie en ondersteuning, en dus ook hun online surfgedrag (op het DigiPlein).

Ouders: verschillen binnen de doelgroep 'ouders'

Een andere belangrijke contextfactor die in de documentstudie naar voren is gekomen, is dat er binnen de doelgroep van ouders grote verschillen bestaan. Voorbeelden van relevante verschillen zijn verschillen in leeftijd, opleidingsniveau, culturele achtergrond en het al dan niet hebben van een lichte verstandelijke beperking (LVB).

Dergelijke verschillen zijn relevant omdat ze allereerst kunnen leiden tot verschillen in zelfredzaamheid, en dus ook in de hulpvraag die ouders hebben. Daarnaast kunnen deze verschillen de mate waarin en de wijze waarop ouders op zoek gaan naar informatie en ondersteuning beïnvloeden, bijvoorbeeld door verschillen in taalniveau. Waar het gaat om het online zoeken naar informatie en ondersteuning kunnen dergelijke factoren bijvoorbeeld leiden tot verschillen in digitale vaardigheden. In de interviews is hierover benoemd dat de veelal tekstuele informatie op een online platform mogelijk niet voor iedere ouder even geschikt is, maar dat bijvoorbeeld de inzet van visuele middelen ook belangrijk is. Tot slot kunnen verschillen binnen de doelgroep ouders ook van invloed zijn op het soort informatie dat ouders zoeken.²⁵ Zo is bijvoorbeeld de informatiebehoefte van ouders met een biculturele achtergrond mogelijk anders dan die van ouders met een volledig Nederlandse achtergrond. Dit kan als oorzaak hebben dat de culturele achtergrond van invloed is op de perceptie van scheiden, er heerst bijvoorbeeld een stigma op. Ook kan het zijn dat er een andere hulpvraag is, doordat er bijvoorbeeld een religieus huwelijk heeft plaatsgevonden, waardoor er andere stappen moeten worden doorlopen om te kunnen scheiden.

²³ Communicatieplan DigiPlein.

²⁴ R. Wester & K. Schuurman (2020). *Mens Centraal. Scheiden zonder schade. Rapportage van kwalitatief onderzoek* (Amsterdam: MARE).

²⁵ Bejja-Essayah, O., Van den Hee, M. & Hermes, J. (2023). *Scheiden en uit elkaar gaan – het perspectief van mensen met een bi-culturele achtergrond* (Hogeschool InHolland).

Ouders: multiproblematiek binnen het gezin

Een derde belangrijke contextfactor die in de documentstudie naar voren komt, is dat er bij ouders die gaan scheiden sprake kan zijn van multiproblematiek binnen het gezin.²⁶ Voorbeelden van veel voorkomende problemen die naast de scheiding kunnen spelen zijn financiële problemen, psychische klachten bij ouders, drank-/drugsmisbruik of geweldsproblemen binnen het gezin en kinderen met gedragsproblemen. Multiproblematiek beïnvloedt niet alleen de hulpvraag die ouders hebben, maar beïnvloedt ook de mate waarin ouders in staat zijn om die hulpvraag zelf scherp te zien en te formuleren. Ouders bij wie er in het gezin multiproblematiek speelt, zullen kortom een minder duidelijke informatiebehoefte hebben van waaruit ze al dan niet op zoek gaan naar informatie. Het is dan allesbehalve vanzelfsprekend dat ouders de informatie die ze op het DigiPlein vinden bij hun situatie vinden passen. Wanneer informatie en ondersteuning te eenzijdig gericht is op alleen de uitdagingen bij het scheiden, kan dit de effectiviteit nadelig beïnvloeden.

Professionals: type hulpvraag waarmee de professional te maken krijgt

Ouders die gaan scheiden kunnen in het traject richting hun scheiding te maken krijgen met diverse professionals, zoals relatietherapeuten, mediators, advocaten, wijkteammedewerkers en jeugdhulpprofessionals. De fases in de scheiding waarin ouders met een bepaalde professional in aanraking komen, kunnen sterk uiteenlopen tussen typen professionals. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat een advocaat al in de beginfase van een scheiding betrokken raakt, terwijl een jeugdhulpprofessional later betrokken raakt, als de behoeften van de kinderen zich duidelijker beginnen af te tekenen. De aard van de hulpvraag en de mate waarin ouders die hulpvraag zelf scherp hebben kan dus sterk verschillen, mede door de fase waarin professionals met scheidende ouders te maken krijgen. Dit leidt tot verschillen in de informatiebehoeften van professionals, die weer implicaties kunnen hebben voor hoe bruikbaar professionals het DigiPlein vinden.

Maatschappelijke contextfactoren

De bovenstaande contextfactoren hebben direct met (de problemen van) de doelgroepen van het DigiPlein te maken. Er zijn echter ook *maatschappelijke contextfactoren* die niet direct samenhangen met kenmerken van de doelgroepen, maar desondanks beïnvloeden hoe het DigiPlein voor deze groepen werkt.

De woningmarkt als externe stressor

Een scheiding levert een urgent vraagstuk op over de woonsituatie: doordat stellen de scheiding doorgaans snel in gang willen zetten, moeten ze onder tijdsdruk keuzes maken over de kwaliteit en de locatie van hun woning, terwijl de financiële draagkracht minder wordt.²⁷ Ouders proberen er doorgaans voor te zorgen dat kinderen in de gezinswoning kunnen blijven wonen, maar dit betekent alsnog dat een van de ouders een nieuwe woonruimte moet zoeken. Naast dat deze keuzes van zichzelf al stress opleveren, los van het emotionele aspect van de scheiding, kan deze stress worden vergroot door de ontwikkelingen op de Nederlandse woningmarkt. Het beperkte woningaanbod en de hoge huizenprijzen kunnen het voor scheidende ouders complexer maken om een geschikte en betaalbare woning te vinden. Dit kan ertoe leiden dat ouders langer dan wenselijk is samen moeten blijven wonen, hetgeen tot extra spanningen en escalaties kan leiden.²⁸

Mate van vertrouwen in de overheid

Aangezien het DigiPlein een duidelijk herkenbare *overheidswebsite* is en de website ook als een van de uitgangspunten heeft om een betrouwbaar overzicht te bieden, is vertrouwen in de overheid een belangrijke contextfactor die de effectiviteit van het DigiPlein beïnvloedt. Het is echter niet vanzelfsprekend dat de ouders die tot de doelgroep van het DigiPlein behoren dit vertrouwen ook hebben. Integendeel: onderzoeksresultaten laten zien dat het vertrouwen in de overheid de afgelopen jaren is afgenomen, mede als gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen zoals de coronacrisis en de toeslagenaffaire.²⁹ Deze afname van vertrouwen in de overheid speelt vooral bij praktisch opgeleiden, mensen met een laag inkomen en mensen met een migratieachtergrond.³⁰ Dit heeft onder andere invloed op de mate waarin burgers bereid zijn om overheidsvoorzieningen te gebruiken: burgers kunnen voorzieningengebruik bijvoorbeeld mijden uit angst om een fout te maken in een aanvraag. Het is aannemelijk dat de mate waarin mensen vertrouwen hebben in de overheid een vergelijkbare invloed heeft op de mate waarin burgers de overheid zien als geschikte informatiebron.

²⁶ R. Wester & K. Schuurman (2020). *Mens Centraal. Scheiden zonder schade. Rapportage van kwalitatief onderzoek* (Amsterdam: MARE).

²⁷ Kooiman, N. (2021). *De woonsituatie na een scheiding*. Centraal Bureau voor de Statistiek. www.cbs.nl.

²⁸ R. Wester & K. Schuurman (2020). *Mens Centraal. Scheiden zonder schade. Rapportage van kwalitatief onderzoek* (Amsterdam: MARE).

²⁹ Engsbergen et al. (2021). *De laag-vertrouwen samenleving: De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland. Vijfde meting*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

³⁰ Engsbergen et al. (2021). *De laag-vertrouwen samenleving: De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland. Vijfde meting*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

In de interviews is benoemd dat het vertrouwen in de overheid in relatie tot het DigiPlein vooral positief werd gezien, doelend op de overheid als een neutrale betrouwbare instantie. Er is in de interviews echter ook besproken dat de ontwikkelingsfase van het DigiPlein plaatsvond voordat de Toeslagenaffaire aan het licht kwam, toen vertrouwen in de overheid in een ander daglicht kwam te staan, en dat het daardoor zeker denkbaar is dat vertrouwen in de overheid de effectiviteit van het DigiPlein ook negatief kan beïnvloeden.

2.3 Inzichten uit wetenschappelijke literatuur

In de beleidstheorie is geschetst op welke wijze de activiteiten van het DigiPlein, via de mechanismen bereik, inhoud en inrichting/(content)structuur, bijdragen aan het voorkomen van schade bij kinderen naar aanleiding van de scheiding door conflicten en juridisering zo veel mogelijk te voorkomen. Op basis van wetenschappelijke literatuur is geïnventariseerd in hoeverre bepaalde online informatie en educatie kan bijdragen aan een goed verloop van de scheiding en de wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht aan ouders in scheiding en aan professionals. De focus van de literatuurstudie ligt daarmee in feite op het tweede mechanisme van de beleidstheorie – de inhoud – aangezien dit mechanisme ingaat op de mate waarin deze informatie **compleet** is en dus alles bevat wat voor ouders die gaan scheiden van belang is. Deze paragraaf bevat de resultaten van de literatuurstudie.

De beknopte literatuurstudie heeft een belangrijke beperking. Veel van de beschikbare relevante literatuur gaat over ‘divorce education programs’ in de Verenigde Staten. Deze educatieprogramma’s worden aan ouders opgelegd door de rechtbank. Dit betekent dat ze weliswaar behoefte (kunnen) hebben aan deze informatie, maar ze hebben niet actief gezocht naar de informatie die het educatieprogramma bevat. Ook zijn deze ‘divorce education programs’ niet alleen gericht op het aanbieden van informatie, maar ook op het onderwijzen van ouders. Dit zijn belangrijke verschillen tussen deze lesprogramma’s en het DigiPlein. Het verschil in context waarin het DigiPlein en deze ‘divorce education programs’ worden bezocht moet in acht worden genomen.

De bijdrage van online informatie

In de literatuurstudie is geïnventariseerd of, en welke, online informatie kan bijdragen aan een goed verloop van de scheiding. Met een goed verloop van de scheiding wordt bedoeld het voorkomen, oplossen, de-escaleren of dejuridiseren van problemen die tot schade bij kinderen kunnen leiden.

Inhoud van de informatie

Scheiden is een stressvol life-event voor alle betrokkenen. Het verstrekken van informatie aan ouders kan bijdragen aan het verminderen van de schade door een scheiding. Een van de factoren die van invloed is op de effectiviteit van de informatie die verstrekt wordt, is de inhoud van deze informatie. In twee studies uit de Verenigde Staten wordt verslag gedaan van onderzoek naar de content van online ‘divorce education programs’. Hierin wordt op basis van empirische en theoretische artikelen uiteengezet welke informatie bijdraagt aan de omgang van ouders met de scheiding en de aanpassing van ouders na een scheiding. Uit deze onderzoeken blijken enkele onderwerpen een rol te kunnen spelen bij het minimaliseren van schade naar aanleiding van een scheiding bij kinderen en ouders, namelijk^{31,32}:

- Informatie gericht op **co-ouderschap** kan bijdragen aan het verminderen van schade bij kinderen naar aanleiding van de scheiding. Co-ouderschap kan op verschillende manieren worden gedefinieerd. Feinberg definieert co-ouderschap als de manier waarop ouders zich tot elkaar verhouden, specifiek in de rol van ouder. Co-ouderschap is de steun en de afstemming, of het ontbreken daarvan, die de ouders vertonen in de opvoeding van de kinderen. Co-ouderschap ontstaat wanneer personen gedeelde verantwoordelijkheid hebben voor de opvoeding van (hun) kinderen. De co-ouderschaprelatie omvat niet de andere aspecten van een relatie tussen deze ouders, zoals emotionele, romantische of financiële aspecten. De andere aspecten van de relatie kunnen de co-ouderschaprelatie wel beïnvloeden, zowel positief als negatief.³³ De manier waarop co-ouderschap wordt ingericht kan van invloed zijn op de manier waarop zowel kinderen als ouders de scheiding ervaren. Uit een onderzoek naar verschillende typen co-ouderschap en ouderlijk welzijn, kwaliteit van ouderschap en aanpassing van de kinderen, bleek dat in gezinnen waar co-ouders coöperatief samenwerken minder problemen als gevolg van de scheiding ontstaan. Zo meldden deze ouders minder vaak

³¹ Schramm, D., Kanter, J., Botherson, S. & Kranzler, B. (2018). An Empirically based framework for content selection and management in divorce education programs. *Journal of Divorce & Remarriage*. 59(3), 195-221.

³² Hardmann, A., Becher, E., McCann, E. & Powell, S. & Garbow, J. (2019). Theoretical and Empirical Foundations of Divorce Education: connecting program theory and curricular content. *Journal of Human Sciences and Extension*. 7(3), 14.

³³ Feinberg, M. (2003). The Internal Structure and Ecological Context of Coparenting: A Framework for Research and Intervention. *Parent Sci Pract*. 3(2), 95-131.

internaliserende en externaliserende problematiek bij hun kinderen. In gezinnen waar de ouders veel conflict hadden in hun co-ouderschaprelatie, ervoeren de ouders meer stress van de scheiding.³⁴

Omdat co-ouderschap een rol kan spelen bij de beleving van de scheiding en van invloed kan zijn op de gevolgen van de scheiding, is het van belang dat ouders hier goed over worden ingelicht. Hierbij is het van belang dat de ouders informatie krijgen over hoe ze kinderen handvatten kunnen bieden om met de scheiding om te gaan. Dit vraagt van de ouders om een open manier van communiceren en niet negatief communiceren over de andere ouder. Om bij te kunnen dragen aan het verminderen van schade bij kinderen, moet de informatie gericht zijn op de manier waarop co-ouderschap ingericht kan worden en de (open) communicatie met kinderen. Deze informatie leert ouders samen ouders te blijven tijdens en na een scheiding.³⁵

- Informatie bieden aan ouders gericht op **het regelen van praktische zaken** kan ook leiden tot het verminderen van schade bij kinderen en ouders naar aanleiding van de scheiding. Praktische zaken zijn bijvoorbeeld financiële zaken, zoals alimentatie, zaken met betrekking tot wonen en juridische zaken. Informatie over deze zaken kan op meerdere manieren bijdragen aan het minimaliseren van schade. Ten eerste kunnen praktische zaken, zoals financiële en juridische vraagstukken die nog niet geregeld zijn, voor stress zorgen bij ouders. Deze stress kan een negatieve invloed hebben op de opvoeding van hun kinderen. Door de stress kunnen ouders een negatieve opvoedstijl gaan hanteren. Het bieden van informatie die helpt bij het regelen van praktische zaken kan een rol spelen bij het verminderen van stress bij ouders. Deze praktische informatie zou daardoor wellicht ook een emotioneel ondersteunende en de-escalerende werking hebben. Als stress wordt verminderd, hebben ouders meer oog voor de opvoeding van hun kinderen. Op die manier kan de schade bij kinderen worden beperkt, maar wordt ook de schade bij ouders beperkt doordat ze minder stress ervaren.
- Informatie gericht op **emotionele ondersteuning** van ouders kan ook bijdragen aan het verminderen van schade bij kinderen en ouders. Het is belangrijk om vanaf het begin van de scheiding te werken aan mentale en fysieke gezondheid. In een scheiding kunnen juridische stappen worden ondernomen, die verregaande gevolgen kunnen hebben. Idealiter maken ouders van het begin af aan al keuzes waar ze ook in een later stadium nog achter staan. Daarom is het van belang dat in de informatie voor ouders aandacht is voor hun emotionele welzijn. Wanneer ouders in staat worden gesteld om te werken aan hun emotionele welzijn, heeft dit ook invloed op hun vermogen om al vroeg in de scheiding beter doordachte keuzes te maken. Daarnaast kan emotionele ondersteuning bijdragen aan het verminderen van stress bij ouders. Dit vermindert de schade bij ouders zelf, maar ook bij kinderen, omdat verminderde stress bij ouders kan zorgen voor een positievere opvoedstijl.
- In een ander onderzoek naar de content van online 'divorce education programs' wordt geconcludeerd dat het van belang is om aandacht te besteden aan specifieke omstandigheden.³⁶ Het is in dergelijke onderwijsprogramma's niet mogelijk om voor alle denkbare scenario's die zich kunnen voltrekken tijdens een scheiding informatie te bieden. Desondanks is het wel van belang oog te hebben voor eventuele **specifieke omstandigheden**. Er zijn diverse specifieke/speciale omstandigheden die niet in iedere scheiding voorkomen, maar een scheiding wel complexer kunnen maken, zoals huiselijk geweld. Dergelijke omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat ouders meer stress ervaren. Daarnaast moeten er mogelijk meer praktische zaken geregeld worden, of het regelen van praktische zaken kan complexer zijn; dit kan ook stress opleveren. Om schade naar aanleiding van de scheiding te verkleinen is het daarom belangrijk dat online informatieverstrekking over scheiden zich ook richt op dergelijke specifieke omstandigheden. Het is nuttig om informatie te verstrekken over situaties die minder vaak voorkomen en mogelijk niet voor iedereen relevant zijn.

Hierbij moet worden opgemerkt dat het effect van het verstrekken van informatie afhankelijk is van vele factoren en het verstrekken van informatie met de hierboven beschreven inhoud dan ook geen directe relatie heeft met het verminderen van schade bij ouders en kinderen naar aanleiding van een scheiding.

De 'online' component

De relevante gevonden literatuur die hoofdzakelijk gaat over het effect van vrij toegankelijke *online* informatie over scheiden is zeer summier. In een narratieve review-studie die ingaat op de diverse manieren waarop ICT gebruikt kan worden bij het ondersteunen van gezinnen in Europa komt de toepassing van websites bij het ondersteunen van ouders wel aan bod.³⁷ De websites die centraal staan in de studie zijn gericht op psycho-educatie van ouders. Deze websites bevatten bijvoorbeeld geschreven teksten, audiofragmenten, videomateriaal met informatie voor ouders over (a)typische ontwikkeling van kinderen, opvoedingsmoeilijkheden en gedragsmanagementtechnieken. Sommige websites bevatten

³⁴ Lamela, D., Figueiredo, B., Bastos, A. & Feinberg, M. (2016). Typologies of Post-divorce Coparenting and Parental Well-being, Parenting Quality and Children's Psychological Adjustment. *Child Psychiatry Hum. Dev.* 47, 716-728.

³⁵ Schramm, D., Kanter, J., Botherson, S. & Kranzler, B. (2018). An Empirically based framework for content selection and management in divorce education programs. *Journal of Divorce & Remarriage.* 59(3), 195-221.

³⁶ Bowers, R., Mitchell, E., Hardesty, J. & Hughes, R. (2011). A review of online divorce education programs. (2011). *Family court review.* 49(4), 776-787.

³⁷ Canário, A. et al. (2022). The Use of Information and Communication Technologies in Family Support across Europe: A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health.* 19(3), 1488.

ook een forum waar interactie tussen ouders kan plaatsvinden. Als voordeel van dit soort websites wordt genoemd dat iedereen ze kan bezoeken, waardoor het bereik groot is. De websites kunnen daardoor worden ingezet om algemene informatie te delen en zo gezinnen de kans te bieden informatie in te winnen. Een nadeel dat wordt genoemd is dat er niet kan worden gecontroleerd of de ouders de informatie ook daadwerkelijk begrijpen en goed interpreteren. Ook kunnen ouders geen vragen stellen wanneer ze de informatie niet begrijpen.

De literatuur die wel is gevonden gaat over de effectiviteit van online interventies, en dus niet over vrij toegankelijke informatie over scheiden. Er zijn indicaties dat online interventies of online 'divorce education programs' effectief kunnen zijn, zo blijkt uit een empirisch onderzoek waarin een vergelijking wordt gemaakt tussen ouders die een online lesprogramma hebben gevolgd en ouders die een fysiek lesprogramma hebben gevolgd.³⁸ Uit het onderzoek blijkt dat er geen verschillen zijn in de effectiviteit van de twee programma's; hieruit valt op te maken dat ouders ook online informatie tot zich kunnen nemen wanneer ze zich in een scheiding bevinden.

Uit een meta-analyse naar de effectiviteit van de online ondersteuning van ouders bij het verminderen van gedragsproblemen bij hun kinderen bleek dat met online ondersteuning dezelfde effecten op de gedragsproblemen van kinderen en de mentale gezondheid van ouders kunnen worden behaald.³⁹ Online interventies leiden dus mogelijk tot gedragsverandering bij ouders. Het bereik maakt dat ze nuttig kunnen zijn om algemene informatie te verstrekken en door te verwijzen naar specialistischer hulp. Uit een meta-analyse van twaalf studies naar dit soort websites blijkt dat deze webgebaseerde programma's positieve effecten hadden op de kennis, het gedrag en de houding van ouders. Hierbij waren de effecten sterker bij websites die zich richten op een specifiek onderwerp dan websites met algemenere informatie.

Uit meta-analyses naar de non-inferioriteit en aanvullende effecten van online opvoedingsondersteuning, tegenover persoonlijke opvoedondersteuning, blijkt ook dat online opvoedondersteuning gelijke effecten kan hebben als offline ondersteuning.⁴⁰ De syntheses studies gericht op het ondersteunen van ouders om psychische problemen bij hen en hun kinderen te verminderen en opvoedingspraktijken te versterken. Hierbij wordt wel opgemerkt dat een belangrijke voorwaarde voor de effectiviteit van de ondersteuning op het gedrag van de ouders de aanwezigheid van professionele begeleiding blijkt te zijn. Online interventies kunnen dus een effectief onderdeel zijn van het ondersteunen van ouders, maar nemen de behoefte aan contact met professionals niet weg. Een andere kanttekening bij de effectiviteit van online opvoedondersteuning voor ouders is dat de doelgroep voor wie online interventies zou kunnen werken nog onduidelijk is. Aan de ene kant lijkt er bewijs te zijn dat bij zwaardere problemen intensievere begeleiding nodig is en dat daarom online ondersteuning onvoldoende is. Aan de andere kant is het aannemelijk dat ouders met zwaardere problematiek moeilijker te bereiken zijn. Online ondersteuning kan dan een uitkomst bieden bij het bereiken van deze ouders. De huidige wetenschappelijke literatuur geeft geen uitsluitsel over de doelgroep(en) ouders waarbij online interventies effectief zouden kunnen zijn. Tot slot is het zo dat het merendeel van de studies over effectiviteit van online interventies in de Verenigde Staten is uitgevoerd. Het is onduidelijk of dezelfde resultaten zouden worden behaald in andere landen of in andere culturele groepen.

De wijze van overbrengen van relevante informatie

In de literatuurstudie is ook geïnventariseerd of de wijze van overbrengen van relevante informatie van invloed is op een goed verloop van de scheiding. Met een goed verloop van de scheiding wordt bedoeld het voorkomen, oplossen, de-escaleren of dejuridiseren van problemen die tot schade bij kinderen kunnen leiden.

Stress-sensitiviteit

Zoals eerder al benoemd is een scheiding een stressvol life-event voor de betrokkenen. Door de hevige emotie die ouders kunnen ervaren naar aanleiding van de scheiding zijn ze mogelijk minder goed in staat om keuzes te maken. Het maken van de juiste keuzes vanaf het begin van het proces van de scheiding is belangrijk, omdat die keuzes effect kunnen hebben op het verloop van de scheiding in een later stadium.⁴¹ Daarom is het van belang dat ouders informatie krijgen over hoe ze aan hun mentale welzijn kunnen werken. Ook is het belangrijk dat de informatievoorziening stress-sensitief is. Uit de literatuur blijkt dat mensen door aanhoudende stress moeite kunnen krijgen om de inhoud van schriftelijke

³⁸ Schramm, D. & McCauley, G. (2012). Divorce education for parents: a comparison of online and in person delivery methods. *Journal of Divorce & Remarriage*. 53(8), 602-617.

³⁹ Thongseiratch, T., Leijten, P., & Melendez-Torres, G. (2020). Online parent programs for children's behavioral problems: a meta-analytic review. *European Child & Adolescent Psychiatry*. 29, 1555-1568.

⁴⁰ Leijten, P. et al. (2024). Online parenting support: meta-analyses of non-inferiority and additional value to in-person support. *Children and Youth Services Review*, 159, 107497.

⁴¹ Crapo, J., Turner, J., Bradford, K. & Higginbotham, B. (2024). The effects of resolution method of child custody and support plans on parental well-being during the divorce process: implications from and for divorce education. *Family court review*. 1-19.

informatie te begrijpen.⁴² De informatie moet dus makkelijk toegankelijk zijn, ook wanneer er sprake is van stress. De volgende zaken kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid van de tekst⁴³:

- Het toepassen van **concreet taalgebruik** draagt positief bij aan de toegankelijkheid van de tekst. Dit betekent dat er geen gebruik gemaakt wordt van vakjargon of abstracte taal.
- Een tekst wordt tevens toegankelijker wanneer er gebruik wordt gemaakt van **taalniveau B1**. Op deze manier wordt de tekst toegankelijk voor een brede doelgroep.
- Daarnaast kan een **heldere structuur** van de tekst bijdragen aan de toegankelijkheid. Door het gebruik van bijvoorbeeld kopjes kan direct worden gezien welke informatie waar te vinden is.

Ook van professionals die werken met ouders met hevige stress vraagt het een aangepaste, stress-sensitieve werkwijze, blijkt uit de literatuur.⁴⁴ De professional moet zich tijdens het werken met deze ouders steeds bewust zijn van de effecten van de stress op ouders en rekening houden met mogelijke beperkte zelfregulatie en verminderde executieve functies. Dit kan ertoe leiden dat taken die bijdragen aan doelen op de lange termijn moeilijk zijn uit te voeren. Het is dus van belang om professionals in de eerste plaats bewust te maken van de invloed van stress op de mensen met wie ze werken en ten tweede handvatten te geven voor stress-sensitief werken.

Diverse groepen ouders

Het DigiPlein beoogt een diverse groep aan ouders aan te spreken. Uit een reviewstudie naar 'divorce education programs' blijken enkele kenmerken die informatie voor ouders in een scheiding moet hebben om een breed publiek aan te spreken.⁴⁵ Deze kenmerken gaan voornamelijk over het taalgebruik. Zo blijkt dat informatie in de moedertaal van de ouders het meeste effect heeft. De toegankelijkheid van de informatie voor ouders wordt daarom vergroot door informatie aan te bieden in meerdere talen. Daarnaast kan de toegankelijkheid van informatie worden vergroot door een taalniveau te kiezen wat zo veel mogelijk ontvangers van de informatie begrijpen. In Nederland is het gebruikelijk om hiervoor het taalniveau B1 aan te houden. Daarnaast zijn er, zoals eerder genoemd, vele verschillende omstandigheden waarin een scheiding kan plaatsvinden. Door ook informatie over specifiekere omstandigheden te verstrekken, worden de diverse doelgroepen binnen de doelgroep ouders aangesproken.⁴⁶

2.4 De vorm en typen informatie op het DigiPlein

In deze paragraaf wordt besproken in welke mate het DigiPlein aansluit op de wetenschappelijke inzichten uit de literatuurstudie. Daarbij wordt eerst beschreven in hoeverre de vorm aansluit op deze inzichten. Vervolgens wordt besproken hoe de verschillende typen informatie op de website zich tot deze inzichten verhouden.

De vorm

De bestudeerde wetenschappelijke literatuur biedt slechts zeer beperkt inzicht in de mate waarin de gekozen vorm van een website geschikt is om scheidingen soepeler te laten verlopen, en daarmee de hoofddoelstelling van het programma Scheiden Zonder Schade te bereiken. Uit de literatuurstudie valt hoogstens af te leiden dat online communicatie in de vorm van een lesprogramma voor scheidende ouders net zo effectief kan zijn als een fysiek lesprogramma. Dit is echter een conclusie die in het desbetreffende onderzoek geldt voor verplichte lesprogramma's, en dus niet automatisch toe te passen is op de effectiviteit van een website.

Wat de inrichting van de website betreft biedt de literatuurstudie meer aanknopingspunten. Zo zijn het communiceren op een toegankelijk taalniveau en het structureren door middel van tussenkopjes benoemd als onderdelen van stress-sensitieve communicatie. De documentstudie en de interviews met stakeholders wijzen uit dat er op deze onderdelen is gelet tijdens de ontwikkelingsfase van het DigiPlein, door bijvoorbeeld te zorgen dat alle tekst op B1-taalniveau is opgesteld en door het aanbrengen van uitklapmenuutjes in de teksten. Een aspect waar de gekozen inrichting van de website nu niet aansluit op de wetenschappelijke inzichten, is het inzicht dat informatie in de moedertaal van de ouders het meeste effect heeft. Het DigiPlein in haar huidige vorm biedt uitsluitend informatie aan in het Nederlands, zonder dat er op de website zelf een vertaaloptie wordt geboden.

⁴² Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein: inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

⁴³ Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein: inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

⁴⁴ Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein: inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

⁴⁵ Bowers, R., Mitchell, E., Hardesty, J. & Hughes, R. (2011). A review of online divorce education programs. (2011). *Family court review*. 49(4), 776-787.

⁴⁶ Idem.

Typen informatie

De bestudeerde wetenschappelijke literatuur biedt de meeste aanknopingspunten waar het gaat om de typen online informatie die belangrijk zijn voor ouders die gaan scheiden. Wanneer de benoemde thema's met de inhoud van het DigiPlein worden vergeleken, ontstaat het volgende beeld:

- **Informatie gericht op co-ouderschap:** dit type informatie wordt via verschillende thema's op de website aangeboden. Op de website zijn allereerst tips te vinden over de wijze waarop ouders hun kinderen kunnen vertellen dat ze gaan scheiden, waarbij ook wordt uitgelegd waarom het belangrijk is om dit gesprek samen voor te bereiden en wat hierin helpt of juist niet helpt. Waar het gaat om verdere communicatie met het kind en het goed invullen van het co-ouderschap, verwijst het DigiPlein veelal door naar informatie van andere organisaties, zoals het NJi en Villa Pinedo. Een uitzondering hierop is de pagina over het maken van een ouderschapsplan: hier wordt ook doorverwezen naar andere websites, maar zijn er tevens tips en aandachtspunten direct op het DigiPlein te vinden.
- **Informatie over het regelen van praktische zaken:** dit type informatie wordt in ruime mate aangeboden op het DigiPlein. Zo is er een aparte pagina gewijd aan een overzicht van alle zaken die moeten worden geregeld bij een scheiding, waarbij onder andere wordt doorverwezen naar een checklist van de Rijksoverheid en een Geldplan Scheiden van het Nibud, om de eerste financiële gevolgen in kaart te brengen. Op de websitepagina zelf zijn ook direct tips en aandachtspunten te lezen die zijn uitgesplit naar financiële regelzaken, juridische regelzaken en overige zaken (zoals de woonsituatie en de verdeling van de spullen). Ook de pagina over het maken van een ouderschapsplan bevat informatie over het regelen van praktische zaken, in de vorm van tips en aandachtspunten en een Voorbeeld-Ouderschapsplan van de website www.alsjeuitelkaargaat.nl.
- **Informatie gericht op emotionele ondersteuning:** op het vlak van emotionele ondersteuning biedt het DigiPlein informatie aan over emotionele ondersteuning voor zowel kinderen als ouders. Op de desbetreffende websitepagina's wordt zowel aandacht besteed aan hoe de scheiding voor ouders en kinderen kan voelen (en waar dus op kan worden gelet), als aan doorverwijzingen naar organisaties die verschillende typen ondersteuning kunnen aanbieden. Voorbeelden zijn verwijzingen naar aanbieders van persoonlijke begeleiding voor kinderen, relatietherapie (ook als de scheiding al zeker is), psychische hulp en de gebiedsteams in de eigen gemeente. Het DigiPlein biedt hier tevens – deels via informatieveideo's – informatie aan die zelfhulp kan bevorderen door ouders inzicht te bieden in functionele communicatie die kan voorkomen bij een scheiding.
- **Informatie gericht op specifieke omstandigheden:** in de literatuurstudie komt als aandachtspunt in de informatieverstrekking naar voren dat er ook aandacht moet zijn voor specifieke omstandigheden die wellicht leiden tot een wellicht andere beleving van de scheiding. Het gaat dan om informatie die slechts voor een relatief kleine groep relevant is, omdat de omstandigheden minder vaak voorkomen. Op dit vlak sluit de informatievoorziening op het DigiPlein het minst aan op de wetenschappelijke inzichten. De informatie richt zich in zijn algemeenheid op ouders met minderjarige kinderen, maar bevat geen specifieke themapagina's voor subgroepen binnen de doelgroep van ouders (bijvoorbeeld ouders met een bepaalde religieuze achtergrond).
- **Stress-sensitiviteit voor professionals:** in de literatuurstudie komt het belang van stress-sensitieve communicatie door professionals nadrukkelijk naar voren. Dit is een inzicht waar de informatie op het DigiPlein het minste op aansluit. Op het DigiPlein zelf is op de pagina die expliciet gericht is op professionals geen informatie te vinden die nadrukkelijk ingaat op hoe een professional stress-sensitief met ouders kan communiceren. Op deze pagina worden professionals via diverse links doorverwezen naar andere websites en platforms, waar onder andere meer te vinden over gespreksvoering met kinderen. Wat stress-sensitieve communicatie met ouders betreft ontbreekt het op het DigiPlein zelf echter aan concrete tips over dit onderwerp, zoals die op andere thema's wel worden geboden.

3

3. Het DigiPlein in de praktijk

Resultaten uit de productevaluatie

3 Het DigiPlein in de praktijk

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de productevaluatie van het DigiPlein. Deze productevaluatie bestond uit een kwalitatief onderzoek (waarbij ouders en professionals zijn geïnterviewd) en een kwantitatief onderzoek (waarbij twee verschillende enquêtes zijn uitgezet onder ouders en professionals). Het onderzoek biedt inzicht in de mate waarin het DigiPlein in de huidige vorm aansluit op de (informatie)behoeften van ouders en professionals, en waar deze aansluiting nog wordt gemist. De paragrafen zijn onderverdeeld in subparagrafen, aan de hand van de hoofdbevindingen van de productevaluatie. Deze onderwerpen passeren in dit hoofdstuk de revue aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

4. Wat is de informatiebehoefte van de totale, potentiële doelgroep van het DigiPlein?
 - a. Welke verwachtingen en wensen hebben de doelgroepen t.a.v. een website als het DigiPlein?
 - b. Welk type ouders/professionals is wel/niet geïnteresseerd in een website als het DigiPlein en hebben deze wel/niet bezocht?
5. Hoe ervaren bezoekers de website van het DigiPlein?
 - a. Met welk(e) doel(en) c.q. informatiebehoefte wordt de website bezocht?
 - b. Sluit het type informatie op de website aan bij de verwachtingen en de informatiebehoefte van bezoekers? Op welke punten wel/niet?
 - c. Hoe wordt de functionaliteit van de website gewaardeerd?
 - d. Is er informatie en/of functionaliteit die wordt gemist? Zo ja, welke?

Over het algemeen wordt voor resultaten uit het kwantitatieve onderzoek naar de bijlage verwezen. Daar waar relevant, zijn er tabellen in dit hoofdstuk opgenomen. De resultaten van het kwalitatieve onderzoek zijn in onderstaande paragrafen verwerkt. De totale beschrijving van de uitkomst van de in het kader van het kwalitatieve onderzoek gevoerde interviews is opgenomen in [bijlage 6](#).

Alvorens de resultaten van de productevaluatie te beschrijven, is een algemene reflectie op de representativiteit van de respons op zijn plaats. Bij de gekozen methode was representativiteit niet het streven, maar is ingezet op het genereren van voldoende respons om zinvolle uitspraken over de behoeften en meningen van de twee doelgroepen te kunnen doen. Bij de doelgroep 'ouders' is dat in aantal (n=311) ook gelukt. Wel is het percentage praktisch opgeleiden binnen het kwantitatieve onderzoek onder ouders zeer gering (3%), terwijl theoretisch opgeleiden oververtegenwoordigd zijn (45%). Omdat uit onderzoek⁴⁷ blijkt (zie ook paragraaf 2.2) dat het vertrouwen in de overheid de afgelopen jaren is afgenomen, onder andere bij praktisch opgeleiden, kunnen hierdoor mogelijk de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek ietwat positief vertekend zijn. Dat onderzoek kent echter zijn beperkingen, dus dit kan niet met zekerheid worden gesteld.

Voor het kwantitatieve onderzoek onder professionals geldt dat de respons vrij laag is (n = 74) en dat bepaalde beroepsgroepen (advocaten/mediators en jeugdhulpprofessionals) aanzienlijk beter zijn bereikt, dan de andere beroepsgroepen, waardoor ook hier sprake is van een enigszins scheve verdeling (zie [bijlage 1: tabel B1.16](#)). Ondanks het lage bereik is de respons wel betekenisvol, aangezien de professionals die gereageerd hebben vrijwel allemaal werken met de doelgroep ouders in scheiding (n = 70). De overige verdeling in de respons op demografische kenmerken, is te vinden in bijlage 1.

Aanvullend kan over de respons onder ouders worden gezegd dat 50% van de ouders ten tijde van de enquête daadwerkelijk gescheiden was; de andere 50% heeft dit overwogen, maar is uiteindelijk niet uit elkaar gegaan (zie [bijlage 1: tabel B1.1](#)). In de bijbehorende selectievraag is aan ouders gevraagd of ze gescheiden waren of dit hadden overwogen *in de afgelopen vijf jaar*. Dit is relevant omdat dit mogelijk de mate beïnvloedt waarin ouders het DigiPlein kennen en hebben gebruikt: het DigiPlein bestaat immers pas sinds 2023. Op basis van het onderzoek is niet precies vast te stellen welk aandeel van de ouders gescheiden is of dit overwoog voordat het DigiPlein online ging. In de vraagstelling in zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek is rekening gehouden met de mogelijkheid dat een deel van de ouders het DigiPlein niet eerder heeft bezocht.

⁴⁷ Engsbergen et al. (2021). *De laag-vertrouwen samenleving: De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland. Vijfde meting*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

Op een aantal plekken in dit hoofdstuk wordt geschreven over al dan niet gevonden verschillen tussen groepen ouders. Er wordt alleen gerapporteerd over verschillen wanneer die significant gebleken zijn. Door middel van statistische toetsing is vastgesteld of de resultaten per subgroep in de steekproef ook duiden op verschillen in de onderzoekspopulatie. De wijze waarop dit is getoetst wordt nader toegelicht in de inleiding van de bijlagen.

3.1 De informatiebehoefte van ouders

3.1.1 Informatieaanbod via een website sluit aan bij het zoekgedrag van ouders als zij op zoek zijn naar informatie

Een van de doelgroepen van het DigiPlein betreft ouders die (willen) gaan scheiden. Om de informatiebehoefte van deze doelgroep te kunnen duiden, is het allereerst relevant om vast te stellen welke typen informatiebronnen deze doelgroep overwegend gebruikt om antwoorden te vinden op de vragen waarmee ze zitten. Dat hangt namelijk samen met het *medium* waar binnen deze doelgroep behoefte aan is.

In het kwalitatieve onderzoek is om deze reden aan ouders gevraagd via welke wegen zij informatie hebben gezocht over scheiden of uit elkaar gaan, ten tijde van hun scheiding/relatieproblemen. Daaruit blijkt dat online kanalen een belangrijke informatiebron zijn voor ouders. Veel ouders starten hun zoektocht via zoekmachines, zoals Google, en komen zo op websites over scheiden terecht. Daarnaast raadplegen ouders bepaalde instanties als ze met specifieke vragen zitten, zoals de gemeente en Woningnet bij vragen rondom huisvesting, het Juridisch Loket bij specifieke juridische vragen en Villa Pinedo voor vragen over de kinderen.

Ook in het kwantitatieve onderzoek is aan ouders gevraagd welke typen bronnen zij hebben gebruikt om informatie te vinden. Wederom blijken online zoekmachines daarbij een belangrijke en veelvuldig gebruikte informatiebron te zijn. 25% van de ouders geeft aan via zoekmachines naar informatie te hebben gezocht en 20% van de ouders⁴⁸ geeft aan het *meest* gebruik te hebben gemaakt van online zoekmachines, van alle informatiebronnen die zij hebben gebruikt (zie [bijlage 2: tabel B.2.2](#)).

Tabel 3.1 Ouders: Heb je toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan informatie gezocht over uit elkaar gaan en zo ja, waar heb je dit gedaan? (n = 311)

	Percentage
Via zoekmachines (zoals Google en Bing)	25%
Via een mediator	23%
Ik heb geen informatie opgezocht	22%
Via mensen in mijn omgeving (bijv. vrienden, familie of collega's)	21%
Via een advocaat	20%
Via de (website van) Rijksoverheid	15%
Via (de website van) het Juridisch Loket	11%
Via een huisarts	10%
Via een sociaal/maatschappelijk werker	10%
Via (de website van) het Nibud	7%
Via (de website van) Villa Pinedo	7%
Via de (website van) gemeente	6%
Via (de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	5%
Via een consultatiebureau	5%
Via de GGD	4%
Weet ik niet meer	1%
Anders, namelijk:	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Voor beide vragen waren online zoekmachines tevens de meest gekozen antwoordoptie (zie [bijlage 2: tabel B2.2](#)). 15% van de ouders geeft bovendien aan via de Rijksoverheid informatie gevonden te hebben (bijvoorbeeld op een overheids-website); 9% geeft aan de Rijksoverheid het *meest* als informatiebron te hebben gebruikt. De Rijksoverheid is daarmee

⁴⁸ Deze enquêtevraag is alleen voorgelegd aan ouders die in de voorafgaande vraag aangaven *meerdere* informatiebronnen te hebben gebruikt (n = 133, zie bijlage).

een van de vaker genoemde informatiebronnen (die ook het meest is gebruikt). Aan ouders die aangaven online zoekmachines te gebruiken, is tevens gevraagd welke zoektermen zij daarbij gebruikten of zouden gebruiken. Het overgrote deel van de ouders geeft daarbij eenvoudigweg 'scheiden' of 'scheiding' als zoekterm aan; soms in combinatie met specifiekere thema's zoals 'scheiding financiën', 'kosten van scheiding' en 'scheiding met kinderen' (zie [bijlage 2: tabel B2.33](#)).

Informatiebronnen die binnen specifieke categorieën ouders significant meer worden gebruikt

Voor jongere ouders (18-34 jaar) en praktisch opgeleide ouders wordt (de website van) het Nibud bovengemiddeld vaak genoemd als een belangrijke informatiebron. Voor deze groepen geldt tevens dat het onderwerp 'Hoe je met eventuele schulden omgaat' bovengemiddeld vaak wordt genoemd als onderwerp waar ze meer over hadden willen weten (zie [bijlage 2: tabellen B2.29 t/m B2.32](#)).

Daarnaast wijzen zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek uit dat professionals ook een belangrijke informatiebron zijn voor ouders. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat ouders professionals daarbij ook zien als mensen bij wie ze online gevonden informatie kunnen toetsen, om te controleren of deze informatie betrouwbaar is. Professionals die in dit kader regelmatig worden genoemd, zijn mediators en advocaten. Deze beroepsgroepen komen ook in het kwantitatieve onderzoek naar voren als belangrijke informatiebronnen voor ouders: Respectievelijk 23% en 20% van de ouders geeft aan dat zij naar informatie hebben gezocht via mediators en advocaten.

De ongelijke informatiepositie van ouders

Een relevante bevinding uit het kwalitatieve onderzoek die samenhangt met de zoektocht van ouders naar informatie, is dat ouders soms in een ongelijke informatiepositie kunnen verkeren. De ene ouder weet dan aanzienlijk meer over een onderwerp dan de andere ouder, bijvoorbeeld over financiële zaken. Een dergelijke ongelijke informatiepositie kan leiden tot gevoelens van onzekerheid en een gevoel van disbalans in de scheidingsprocedure, waarbij de minder goed geïnformeerde ouder zich kwetsbaarder voelt en minder controle ervaart.

In het kwantitatieve onderzoek is hierover geen vraag voorgelegd aan ouders. Aan professionals is in het kwantitatieve onderzoek wel gevraagd in hoeverre zij herkennen dat een dergelijk verschil in informatiepositie tussen ouders kan leiden tot een ongelijke verhouding tijdens de scheiding. Het overgrote deel van de professionals (77%) geeft daarbij aan deze situatie te herkennen (zie [bijlage 3: tabel B3.1](#)).

3.1.2 Ouders hebben behoefte aan informatie op uiteenlopende thema's

Naast het type bron waar ouders hun informatie zoeken, bestaat de informatiebehoefte van ouders voornamelijk uit het type vragen waarmee ze worstelen. Wat dit type vragen betreft, ontstaat zowel uit het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek het beeld dat ouders een breed scala aan vragen hebben, als zij (overwogen te) gaan scheiden.

In het kwalitatieve onderzoek worden inzicht in de financiële situatie, begrip van juridische zaken, ondersteuning op emotioneel vlak en informatie over wat het beste is voor de kinderen allemaal genoemd als thema's waarop ouders een grote behoefte hebben aan informatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om uiteenlopende vragen zoals:

- Hoe regel ik partner- en kinderalimentatie?
- Hoe vertel ik mijn kinderen op een sensitieve manier over de scheiding?
- Hoe werkt gezag en hoe worden zorg- en omgangsregelingen geregeld?
- Hoe kan ik het contact met mijn ex-partner goed houden na de scheiding?

De geïnterviewde ouders noemen diverse redenen waarom ze deze vragen hebben. Zo vinden ouders informatie rondom financiën en juridische zaken vaak ingewikkeld. Ze hebben daardoor soms het gevoel voor hun informatie afhankelijk te

zijn van partijen met een commercieel belang. Wat de kinderen betreft, geven de geïnterviewde ouders aan dat het tijdens een scheiding lastig is om hun kinderen goed te ondersteunen, in een periode waarin ouders zelf hun eigen emotionele problemen hebben.

Een ander thema dat volgens de geïnterviewde ouders veel vragen oproept tijdens een scheiding is de emotionele ondersteuning voor de ouders zelf. Ouders zeggen vaak grote emotionele last tijdens het scheidingsproces te ervaren en moeite te hebben met het verwerken van deze emoties. Ze hebben behoefte aan emotionele steun, maar vinden het vaak moeilijk om hulp te vragen of aan te nemen. Ze voelen zich vaak schuldig tegenover hun kinderen, ervaren stress over alles wat geregeld moet worden en hebben verdriet over het stuklopen van de liefdesrelatie.

In het kwantitatieve onderzoek is de informatiebehoefte van ouders uitgevraagd door hen te vragen over welke onderwerpen zij meer hadden willen weten ten tijde van hun scheiding/relatieproblemen. De antwoorden op deze vraag zijn in lijn met wat uit het kwalitatieve onderzoek naar voren komt. Het percentage ouders dat aangeeft behoefte te hebben aan bepaalde informatie is vergelijkbaar voor zowel praktische vragen (financiële en juridische zaken), vragen over hoe om te gaan met kinderen tijdens de scheiding en vragen over eigen emotionele ondersteuning: er zijn geen vraagtypen waarbij de informatiebehoefte aanzienlijk hoger is dan bij andere. Onderwerpen waar binnen deze vraagtypen veel behoefte aan is, betreffen onder meer hoe je afspraken maakt met je ex-partner, rechten en plichten bij een scheiding, hoe je alimentatie regelt (financieel/juridisch), wat voor gevolgen een scheiding heeft voor de kinderen en hoe je om kunt gaan met emoties die gepaard gaan met de scheiding.

Tabel 3.2 Ouders: Over welke onderwerpen had je meer willen weten toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan? (n = 311)

	Percentage
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	26%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	25%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	24%
Hoe je alimentatie regelt	24%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	21%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	17%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	17%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	16%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	16%
Wat er verandert voor je pensioen	15%
Hoe je gezag regelt	13%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	12%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	12%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	11%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	10%
Anders, namelijk:	1%
Weet ik niet	13%
Totaal Ondervraagden	100%

3.1.3 Ouders hebben behoefte aan concrete praktische informatie op de diverse thema's

Alhoewel de informatiebehoefte van ouders qua inhoud erg uiteenlopend is, zonder dat hier één categorie uitspringt, is er wel sprake van een gemene deler in het soort informatie/de informatievorm waar ouders behoefte aan hebben. In het kwalitatieve onderzoek geven de geïnterviewde ouders op alle genoemde thema's aan behoefte te hebben aan informatie die beknopt en overzichtelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van lijstjes en stappenplannen met praktische tips en tools. Hoewel video's gewaardeerd worden, willen ouders altijd ook tekstuele uitleg die gemakkelijk te begrijpen is. Ouders hechten er daarnaast waarde aan dat informatie betrouwbaar en neutraal is (en dus geen commercieel oogmerk heeft) en dat de informatie compleet is.

Een belangrijke reden achter deze behoefte is de stress die ouders kunnen ervaren doordat er op de diverse thema's tegelijkertijd vragen (kunnen) spelen. Volgens geïnterviewde ouders zorgt deze stress ervoor dat ze niet de energie en/of

de emotionele capaciteit hebben om actief en kritisch naar informatie te zoeken. Een overvloed aan informatie kan daarbij ontmoedigend werken. Een overzichtelijke, complete en betrouwbare bron zorgt er volgens ouders voor dat zij in een stressvolle periode, waarin er veel op hen afkomt, een houvast hebben.

De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek onder ouders zijn hiermee in lijn. Daarin is aan ouders gevraagd welke redenen maken dat zij een informatiebron hebben gebruikt. Hierbij komen als belangrijkste kwaliteiten de betrouwbaarheid (40%), het nut (35%), de overzichtelijkheid en de volledigheid (beiden 27%) naar voren. Deze kwaliteiten zijn aanmerkelijk vaker genoemd dan of een informatiebron bovenaan stond bij een zoekmachine (7%).

Tabel 3.3 Ouders: Waarom heb je deze informatiebron(nen) gebruikt? (n = 311)

	Percentage
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die informatie biedt die nuttig is voor mij	40%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die complete informatie biedt	35%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die een goed overzicht biedt van de beschikbare informatie	27%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die diepgaande informatie biedt	27%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die gebruiksvriendelijk is	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die actueel is	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die niet bedoeld is om geld mee te verdienen	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die bovenaan stond bij een zoekmachine	12%
Anders, namelijk:	7%
Weet ik niet	2%
Weet ik niet	3%
Totaal Ondervraagden	100%

3.1.4 Informatieaanbod *via een website* is voor professionals minder relevant, al kunnen zij het wel relevant vinden voor ouders

De andere doelgroep van het DigiPlein betreft professionals die werken met ouders die (willen) gaan scheiden. Ook voor professionals is daarom nagegaan welke typen informatiebronnen deze doelgroep overwegend gebruikt om informatie te vinden, om zodoende vast te kunnen stellen of een website hierop aansluit.

Op basis van zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek ontstaat het beeld van de professionals als een doelgroep waarvoor online informatie via websites een minder belangrijke informatiebron is dan voor ouders. In het kwalitatieve onderzoek komt naar voren dat het sterk verschilt tussen professionals waar zij hun informatie vandaan halen. Geïnterviewde professionals die bij een grote instelling werken, ontvangen vaak trainingen en informatie via hun leidinggevenden of collega's. Als professionals iets willen weten, vragen ze vaak eerst om zich heen, checken ze of er iets op het intranet staat of doen ze een snelle Google-search als zij verwachten het antwoord snel te kunnen vinden. Zelfstandigen of professionals die bij een kleinere organisatie werken, zoals scheidingscoaches en mediators, zoeken vaker zelfstandig naar informatie, voornamelijk via internet, hun netwerk en lokale zorgwebsites.

Net als bij ouders, is in het kwantitatieve onderzoek aan professionals gevraagd via welke bronnen zij informatie zoeken als ze ouders willen helpen. Deze resultaten onderstrepen de kwalitatieve bevinding dat – hoewel online informatie ook veel wordt gebruikt voor professionals – dit voor hen een minder primaire informatiebron lijkt te zijn dan voor ouders. Alhoewel een aanzienlijk deel van de professionals hier online zoekmachines (53%) en (de website van) de Rijksoverheid noemt (37%) als informatiebron, zijn dit niet de meest genoemde informatiebronnen. In lijn met het kwalitatieve onderzoek refereren professionals veelvuldig naar interne trainingen als belangrijke informatiebron (66%). Daarnaast wordt (de website van) Villa Pinedo vaak genoemd als informatiebron (64%). Gevraagd naar de zoektermen die professionals (zouden) gebruiken, wordt vaak eenvoudigweg 'scheiding' of 'scheiden' genoemd; soms in combinatie met specifiekere thema's. Daarbij valt op dat professionals hierbij vaak verwijzen naar wat de scheiding voor de kinderen betekent (zie [bijlage 3: tabel B3.21](#)).

Tabel 3.4 Als u informatie zoekt over het helpen van ouders met minderjarige kinderen die gaan scheiden, via welke bronnen komt u dan aan deze informatie? (n = 70)

	Percentage
Trainingen op werk	66%
(Website van) Villa Pinedo	64%
Via zoekmachines (Google/Bing)	53%
(Website) van NJI	49%
Leidinggevenden/collega's	40%
Via de (website van) Rijksoverheid	37%
Via een eigen informatie-omgeving van de organisatie waar ik werk (bijvoorbeeld intranet, bedrijfswiki of dergelijke platforms)	34%
Anders, namelijk	24%
Via de (website van) het Nibud	23%
Via de (website van) het Juridisch Loket	17%
Via de (website van) gemeente	11%
Ik heb geen informatie gezocht	6%
Weet ik niet meer	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Wanneer wordt gekeken naar de informatiebron die professionals het *meest* gebruiken, geldt wederom dat interne trainingen de belangrijkste informatiebron zijn (38%), gevolgd door (de website van) Villa Pinedo (25%). Zoekmachines worden ook regelmatig genoemd als meest gebruikte informatiebron (23%), maar voor (de website van) de Rijksoverheid ligt dit percentage aanzienlijk lager (11%).

Ook aan professionals is daarbij gevraagd om welke reden zij een bepaalde informatiebron hebben gebruikt. Daarbij komen als belangrijkste redenen naar voren dat een informatiebron betrouwbare informatie biedt (76%) een dat een informatiebron concrete informatie biedt, waar professionals snel mee uit de voeten kunnen (65%). Daarnaast wordt de actuele aard van de informatie regelmatig door professionals genoemd (41%) (zie [bijlage 3: tabel B3.4](#)).

3.1.5 Professionals zoeken voor zichzelf zeer specifieke informatie en voor ouders voornamelijk informatie over psycho-educatie

De informatiebehoeften van professionals zijn inhoudelijk relatief specifiek. In het kwalitatieve onderzoek geven professionals zelf aan dat zij vaak met specifieke vragen zitten, waarop ze snel een concreet en duidelijk antwoord willen. Zo hebben professionals bijvoorbeeld aangegeven dat zij behoefte hebben aan informatie over bepaalde cultuurspecifieke scheidingsprocessen. Professionals werken steeds vaker met ouders met diverse culturele achtergronden en hebben daarom behoefte aan informatie over wat scheiden betekent in verschillende landen en culturen. Dit omvat vragen als: wat betekent het voor het gezag als een stel alleen voor de kerk is getrouwd, of als het huwelijk in het buitenland is voltrokken? Momenteel moeten professionals vooral vertrouwen op hun netwerk voor antwoorden op dit soort vragen. Meer kennis over culturele verschillen kan hen helpen om ouders beter te ondersteunen in het scheidingsproces.

Een ander voorbeeld van een specifieke informatiebehoefte van de geïnterviewde professionals betreft informatie over regio-specifieke ondersteuning. Dit houdt in dat professionals idealiter meer informatie zouden hebben over de sociale kaart in de regio waarin ze werkzaam zijn, zodat ze sneller weten wat voor plaatselijke hulpbronnen er voor ouders voorhanden zijn. Het kan daarbij gaan om maatschappelijk werk, gemeentelijke regelingen, juridische ondersteuning en andere zaken.

Naast hun eigen informatiebehoeften, is aan professionals ook gevraagd wat zij nodig achten voor de ouders die ze helpen. Daarbij noemen professionals dat ze een tekort zien aan toegankelijke psycho-educatie voor ouders. Ze geloven dat het aanbieden (of zelfs verplichten) van psycho-educatie zou helpen om de stress van ouders te verminderen en hen in staat zou stellen om het proces rustiger en effectiever te doorlopen waardoor de kinderen er minder last van hebben.

Een andere behoefte die professionals in dit kader noemen, heeft meer betrekking op de vorm van informatie die aan ouders wordt aangeboden. Hier noemen professionals het belang van meer meertalige en visuele informatie voor ouders die de verschillende stappen in het scheidingsproces duidelijk maakt. Dit kan behulpzaam zijn voor ouders die de Nederlandse taal niet goed beheersen. Met meertalige en visuele informatie kunnen professionals deze ouders helpen om het scheidingsproces beter te begrijpen.

In het kwantitatieve onderzoek is de informatiebehoefte van professionals uitgevraagd door hen te vragen over welke onderwerpen zij meer hadden willen weten. De antwoorden van professionals op deze vraag ondersteunen het beeld dat in het kwalitatieve onderzoek naar voren komt. Ook in het kwantitatieve onderzoek geven de meeste professionals aan behoefte te hebben aan informatie over regio-specifieke ondersteuning (36%) en over cultuurspecifieke scheidingsprocessen (29%). Daarnaast geeft 20% van de professionals aan dat hun informatiebehoefte naar hun idee valt onder specifieke niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen. Tot slot worden gesprekstechnieken bij het helpen van ouders relatief vaak genoemd (19%).

Tabel 3.5 Over welke onderwerpen zou u meer willen weten? (n = 70)

	Percentage
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	36%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	29%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	27%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	20%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	19%
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	16%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	16%
Ouders helpen: Goed visueel weergegeven informatie	16%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	14%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	13%
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	11%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	11%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	11%
Om doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	11%
Anders, namelijk	6%
Weet ik niet	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Ook op de thema's die professionals in het kwalitatieve onderzoek met name voor ouders relevant vonden, blijkt uit het kwantitatieve onderzoek een zekere informatiebehoefte. 27% van de professionals geeft aan dat zij meer materiaal zouden willen hebben over psycho-educatie voor ouders. De behoeften aan meertalige en visuele informatie zijn in het kwantitatieve onderzoek als aparte categorieën uitgevraagd. Deze informatiebehoeften komen daarbij iets nadrukkelijker naar voren dan in het kwalitatieve onderzoek: zowel meertalige als visuele informatie worden door 16% van de professionals als informatiebehoefte aangemerkt. Ten slotte wordt praktische informatie over wat ouders zoal moeten regelen óók door 16% van de professionals genoemd.

Tot slot is er in het kwantitatieve onderzoek aan professionals een stelling voorgelegd over de mate waarin zij onderschrijven dat ouders die beter zijn geïnformeerd, door professionals eenvoudiger te helpen zijn (zie [bijlage 3: tabel 3.9](#)). Dit geeft immers inzicht in de mate waarop een passend informatieaanbod van het DigiPlein voor ouders bijdraagt aan de mate waarin professionals hen goed kunnen ondersteunen. Iets meer dan de helft van de (55%) is het eens met de stelling. De overige professionals zijn neutraal over de stelling (29%) of zijn het hiermee oneens (16%) (zie [bijlage 3: tabel B.3.9](#)).

3.2 De verwachtingen van ouders en professionals bij het DigiPlein

De informatiebehoeften van ouders en professionals zijn te beschouwen als de wensen waarmee ze het DigiPlein (zouden) bezoeken. Naast deze wensen is aan beide doelgroepen in het kwantitatieve onderzoek ook gevraagd naar de *verwachtingen* die ze van het DigiPlein hadden (indien ze de website al hadden bezocht) of hebben (indien ze de website nog nooit hadden bezocht).

Op basis van het kwantitatieve onderzoek komt naar voren dat ouders vooral verwachten informatie te vinden over bepaalde praktische zaken (financieel/juridisch) en over de impact die de scheiding heeft op hun kinderen, en wat er dan

voor ondersteuning nodig is. Ouders verwachten aanzienlijk minder dat het DigiPlein informatie bevat die gaat over hun eigen emotionele behoeften.

Tabel 3.6 Ouders: Wat verwacht/verwachtte je in ieder geval te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (n = 311)

	Percentage
Hoe je alimentatie regelt	32%
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	31%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	24%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	23%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	20%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	15%
Hoe je gezag regelt	14%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	13%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	10%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	9%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	7%
Wat er verandert voor je pensioen	6%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	6%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	3%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	3%
Anders, namelijk:	1%
Weet ik niet	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Wat de verwachtingen van professionals betreft, blijkt zowel uit het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek dat professionals niet lijken te verwachten dat de informatie waar zij de meeste behoefte aan hebben, ook op het DigiPlein te vinden is. Dit hangt mogelijk samen met de bevinding uit het kwalitatieve onderzoek dat professionals hun vragen als zeer specifiek beschouwen.

Deze observatie wordt onderstreept door de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, waarin aan professionals is gevraagd wat ze verwacht(t)en qua informatie op het DigiPlein te vinden. De onderwerpen waarvan de meeste professionals verwachten dat het DigiPlein er informatie over biedt, zijn niet dezelfde onderwerpen als waar de meeste professionals van aangeven er meer over te willen weten. Ter illustratie: onderwerpen als 'Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding', 'Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken' en 'Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding' worden relatief vaak als verwachtingen genoemd (door respectievelijk 48%, 52% en 46% van de professionals); wat hun eigen behoeften betreft, worden deze onderwerpen slechts door respectievelijk 16%, 11% en 13% van de professionals genoemd. Onderwerpen waarover veel professionals aangeven er meer over te willen weten (zoals regio-specifieke ondersteuning, psycho-educatie voor ouders en cultuurspecifieke scheidingsprocessen) worden aanzienlijk minder vaak als verwachting genoemd (door respectievelijk 15%, 6% en 4%). Ook wat betreft de vorm waarin de informatie op de website wordt aangeboden, hebben professionals beperkte verwachtingen: slechts respectievelijk 8% en 6% van de professionals geeft aan dat ze op het DigiPlein meertalige of visueel goed weergegeven informatie verwacht(t)en te vinden.

Tabel 3.7 Professionals: Welke informatie verwacht(te) u te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 70)*

	Percentage
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	53%
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	51%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	39%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	26%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	24%
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	14%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	11%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	10%
Ouders doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	7%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	6%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	6%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	6%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	6%
Ouders helpen: Visueel weergegeven informatie	4%
Anders, namelijk	4%
Ik heb/had geen concrete verwachtingen	4%
Weet ik niet	1%
Totaal Ondervraagden	100%

* Dit is een samengestelde tabel. De twee oorspronkelijke tabellen staan in de bijlage B3.

3.3 Belangstelling voor/gebruik van het DigiPlein

Naast de informatiebehoeften en verwachtingen van ouders en professionals, is het voor de evaluatie van het DigiPlein tevens relevant in welke mate deze potentiële doelgroepen belangstelling hebben voor de website (en deze gebruiken). Op basis van het kwalitatieve onderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan over de mate waarin (bepaalde) ouders en professionals de website gebruiken, gezien de geringere onderzoeksgroep. Wel is tijdens het kwalitatieve onderzoek aan de orde gekomen dat een website als het DigiPlein voor laaggeletterde ouders mogelijk minder interessant is, aangezien laaggeletterde ouders in de interviews aangaven dat zij met hun vragen vooral bij hun sociaal-maatschappelijk werker aankloppen. Informatie via een website is in dat geval hooguit interessant als de website samen met een sociaal-maatschappelijk werker kan worden bezocht.

Het kwantitatieve onderzoek biedt meer inzicht in de mate waarin ouders en professionals belangstelling hebben voor de website (en deze kennen). Aan ouders is in de enquête gevraagd in hoeverre ze bekend waren met het DigiPlein, waarbij er onderscheid werd gemaakt tussen de vraag of ze het DigiPlein alleen maar kenden en of ze het DigiPlein ook daadwerkelijk gebruikten. Uit de antwoorden blijkt dat het DigiPlein wel enige bekendheid heeft bij ouders, maar dat de meerderheid de website niet kent: bijna vier op de tien ouders (39%) geeft aan wel eens van het DigiPlein te hebben gehoord; ongeveer zes op de tien ouders (58%) heeft nog nooit van het DigiPlein gehoord.

Daarnaast is het aandeel ouders dat aangeeft het DigiPlein te hebben gebruikt, kleiner dan het aandeel dat de website kent: slechts 11% van de ouders geeft namelijk aan de website te kennen en deze ook gebruikt te hebben; de overige 28% heeft de website nooit bezocht, ondanks dat ze aangaven deze wel te kennen. Kennis van het bestaan van de website staat dus niet per se gelijk aan gebruik van de website. Zoals ook is toegelicht in de inleiding van dit hoofdstuk speelt hier mogelijk mee dat een deel van de ouders gescheiden is voordat het DigiPlein bestond. Deze ouders hebben in dat geval na hun scheiding wel van het DigiPlein gehoord, maar hebben de website toen mogelijk niet gebruikt omdat het niet meer relevant voor hen was.

Tabel 3.8 Ouders: In hoeverre ben je wel/niet bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl? (n = 311)

	Percentage
Ik heb er nog nooit van gehoord	58%
Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht	28%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (weleens) bezocht	11%
Weet ik niet (zeker)	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Bij een vergelijking tussen groepen (bv. opleidingsniveau, migratieachtergrond, digitale vaardigheid, overheidsvertrouwen) bleken er over het algemeen geen significante verschillen te zijn in de mate waarin ouders bekend waren met de website. Verschillen die wel significant waren, betreffen verschillen tussen digitaal vaardig en minder vaardige ouders (digitaal vaardige ouders zijn significant vaker bekend met de website; zie [bijlage 2: tabel B2.27](#)) en de mate van overheidsvertrouwen (ouders die meer vertrouwen hebben in de overheid, zijn ook significant vaker bekend met de website; zie [bijlage 2: tabel B2.28](#)).

Wat de professionals betreft, geeft het kwantitatieve onderzoek een vergelijkbaar beeld: bijna de helft van de professionals (48%), geeft aan wel eens van het DigiPlein te hebben gehoord; de andere helft geeft aan er nooit van te hebben gehoord (51%). Ook hier geldt weer dat bekendheid met de website niet noodzakelijkerwijs gelijkstaat aan gebruik van de website: een op de drie professionals (31%) geeft aan de website wel eens te hebben gebruikt. Voor de overige 17% die aangeeft wel eens van het DigiPlein te hebben gehoord, geldt dat zij de website nooit hebben bezocht. Een vergelijking tussen verschillende beroepsgroepen binnen de professionals, wees geen significante verschillen uit tussen de mate waarin verschillende beroepsgroepen wel of niet bekend zijn met het DigiPlein.

Tabel 3.9 Professionals: In hoeverre ben je wel/niet bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl? (n = 70)

	Percentage
Ik heb er nog nooit van gehoord	51%
Ik heb ervan gehoord, maar het heb nog nooit bezocht	17%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (wel eens) bezocht	31%
Weet ik niet (zeker)	0%
Totaal Ondervraagden	100%

3.4 Ervaringen met het DigiPlein

3.4.1 De inhoud van het DigiPlein sluit voor ouders redelijk goed aan, maar is te moeilijk te vinden

De ervaringen met het DigiPlein zijn in het onderzoek op verschillende manieren uitgevraagd. In het kwalitatieve onderzoek bezochten ouders en professionals tijdens het interview de website en deelden daarbij hun ervaringen met het DigiPlein met de interviewers. In het kwantitatieve onderzoek is aan de ouders en de professionals die aangaven het DigiPlein te kennen, een reeks vragen voorgelegd over wat zij vonden van de website en de mate waarin ze konden vinden wat ze zochten.

In het kwalitatieve onderzoek komt naar voren dat ouders het DigiPlein inhoudelijk goed vinden aansluiten bij hun informatiebehoeften: ouders geven aan dat de thema's en de vragen die zij op de website tegenkomen voor hen erg herkenbaar zijn. Aanvullend noemen ouders over het algemeen dat ze veel aan de informatie op het DigiPlein gehad zouden hebben als ze ten tijde van hun scheiding van het DigiPlein op de hoogte waren geweest (geen van de geïnterviewde ouders was voor het onderzoek bekend met het DigiPlein).

In het kwantitatieve onderzoek is over de inhoudelijke aansluiting van het DigiPlein aan ouders gevraagd of zij op de website konden vinden wat ze zochten. Net als bij het kwalitatieve onderzoek wijzen de antwoorden erop dat de inhoud op de website redelijk goed aansluit op waar ouders naar op zoek zijn: 70% van de ouders geeft aan dat zij op de website de informatie hebben gevonden die ze zochten. Aan ouders is daarnaast gevraagd of de informatie die ze vonden hen ook hielp om hun vraag te beantwoorden. Ook hier beoordeelt 70% van de ouders de website positief door te stellen dat de informatie hen (in zekere mate) heeft geholpen met het antwoord op hun vragen. De overige ouders antwoorden negatief of neutraal op deze vraag, doordat ze de informatie niet konden vinden of zich dit niet meer konden herinneren.

Tabel 3.10 Ouders: In hoeverre heb je op uitelkaarmetkinderen.nl de informatie gevonden die je zocht? (n = 34)

	Percentage
Ik kon de informatie niet vinden	12%
Ik kon de informatie moeilijk vinden, maar heb het wel gevonden	26%
Ik kon de informatie makkelijk vinden	44%
Weet ik niet meer	18%
Totaal Ondervraagden	100%

Alhoewel ook het kwantitatieve onderzoek dus wijst op voldoende inhoudelijke aansluiting van het DigiPlein op waar ouders naar op zoek zijn, is het beeld negatiever waar het gaat om het gemak waarmee ouders op de website bij die informatie terechtkomen: een aanzienlijk deel van de ouders geeft aan dat ze de informatie moeilijk konden vinden. In paragraaf 3.4.3 (over de functionaliteit van het DigiPlein) wordt deze bevinding uitgebreider besproken.

Tot slot is in het kwantitatieve onderzoek bij ouders ook nagegaan wat zij vonden van bepaalde teksten die op het DigiPlein te vinden zijn. Daarbij zijn twee teksten voorgelegd, die willekeurig over de ouders zijn verdeeld. Aan ouders is gevraagd om aan te geven in hoeverre ze bepaalde criteria op de tekst van toepassing vonden. Voor twee criteria geldt daarbij dat de keuze om de voorbeeldteksten voor de enquête in te korten (tot circa 400 woorden), van invloed kan zijn op hoe twee van de criteria worden beoordeeld, namelijk de *volledigheid* en de *beknoptheid*. Voor de volledigheid geldt dat het oordeel daardoor negatiever kan uitvallen (doordat niet alles in de voorbeeldtekst is opgenomen); voor de *beknoptheid* geldt het omgekeerde (doordat de tekst in werkelijkheid langer is dan zoals deze in de voorbeeldtekst is opgenomen).

De antwoorden op deze enquêtevraag onderstrepen het beeld dat de inhoud van het DigiPlein goed aansluit op de inhoudelijke verwachtingen en behoeften van ouders (zie [bijlage 3: tabel 3.11a en 3.11b](#)). De behulpzaamheid van de teksten wordt in beide gevallen door ruim acht op de tien ouders genoemd als een kwaliteit die van toepassing is op de voorgelegde teksten, en is daarmee een van de meest genoemde kwaliteiten van de teksten. Ook de volledigheid van de teksten wordt door ouders overwegend positief beoordeeld, zij het door een kleiner aandeel ouders: het negatieve criterium 'onvolledigheid' wordt door ongeveer een op de drie ouders genoemd als passend bij de teksten; de overige ouders bestempelen de teksten dus *niet* als onvolledig.

Waar deze criteria vooral betrekking hebben op de inhoudelijke aansluiting van de teksten op verwachtingen en behoeften van ouders, zijn er in het kwantitatieve onderzoek ook criteria aan ouders voorgelegd die betrekking hebben op andere aspecten van de tekst. Ook de *vorm* waarin de informatie aan ouders wordt aangeboden moet immers aansluiten op waar ouders naar zoeken (bijvoorbeeld of de informatie betrouwbaar oogt, concreet is en beknopt is). Wanneer naar deze criteria wordt gekeken, is te zien dat de teksten door ouders over het algemeen als betrouwbaar worden bestempeld: dit is voor beide teksten het aspect dat het meeste wordt genoemd door respectievelijk 90% en 84% van de ouders. Ook de begrijpelijkheid van de teksten wordt over het algemeen veel genoemd als een kwaliteit van de teksten door ongeveer acht op de tien ouders. Een criterium dat door ouders belangrijk wordt gevonden, maar dat in mindere mate wordt gewaardeerd aan de voorgelegde teksten, is de *beknoptheid* van informatie: voor beide teksten geldt dat (ruim) vier op de tien ouders de tekst als te lang bestempelt. Dit is extra opvallend gezien de bevinding dat een op de drie ouders de tekst als onvolledig bestempelt.

Tabel 3.11a Ouders: In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel/niet passen bij deze tekst? (n = 149)

	Percentage
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	90%
Behulpzaam	85%
Begrijpelijk	81%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	77%
Medelevend (empathisch)	68%
Te lang	41%
Onoverzichtelijk	32%
Onvolledig	31%
Geen van deze	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel 3.11b Ouders: In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel/niet passen bij deze tekst? (n = 162)

	Percentage
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	84%
Behulpzaam	84%
Medelevend (empathisch)	83%
Begrijpelijk	78%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	71%
Te lang	46%
Onoverzichtelijk	35%
Onvolledig	31%
Geen van deze	3%
Totaal Ondervraagden	100%

3.4.2 Professionals vinden het DigiPlein beter aansluiten bij ouders dan bij hun eigen informatiebehoeften/verwachtingen

In het kwalitatieve onderzoek kwam al naar voren dat professionals niet zozeer verwachten dat zij op het DigiPlein de antwoorden vinden op de vragen die zij *zelf* hebben, omdat deze volgens hen doorgaans van zeer specifieke aard zijn. Wat de geïnterviewde professionals wel aangeven te waarderen, is dat het DigiPlein als een soort keurmerk van betrouwbaarheid dient: doordat bepaalde informatie op het DigiPlein wordt gepresenteerd, weten professionals naar eigen zeggen sneller dat ze van die informatie op aan kunnen. Professionals geven in dat kader ook aan het niet erg te vinden dat er op het DigiPlein voor professionals veel wordt doorverwezen naar andere websites; voor ouders achten professionals doorverwijzingen minder geschikt.

De mate waarin de inhoud van het DigiPlein aansluit op de informatiebehoeften en verwachtingen van professionals, is in het kwantitatieve onderzoek op verschillende manieren uitgevraagd. Aan professionals die het DigiPlein hebben gebruikt, is allereerst gevraagd of zij anderen naar het DigiPlein zouden doorverwijzen (zowel ouders als andere professionals) en om welke redenen ze dit (niet) zouden doen. Daarnaast is aan deze professionals gevraagd of de informatie op het DigiPlein hen ook verder hielp op de onderwerpen waarover ze aangaven er *zelf* meer over te willen weten.

Professionals zijn het positiefst over hoe het DigiPlein op de informatiebehoeften van *ouders* aansluit. Ruim acht op de tien professionals (82%) geeft aan dat zij ouders naar de website zouden doorverwijzen (zie [bijlage 3: tabel B3.11](#)); het percentage dat andere professionals zou doorverwijzen ligt lager (68%) (zie [bijlage 3: tabel B3.14](#)). Als belangrijkste redenen waarom professionals ouders naar de website zouden verwijzen, worden de gebruiksvriendelijkheid (56%), de betrouwbaarheid, de volledigheid en de actuele inhoud (alle drie 39%) genoemd (voor de overige redenen en reden voor het *niet* doorverwijzen – zie [bijlage 3: respectievelijk tabel B3.12 en B3.13](#)). Wat de redenen voor het doorverwijzen van andere professionals betreft, worden de volledigheid (60%), de gebruiksvriendelijkheid (53%) en de actuele inhoud (47%) als belangrijkste redenen genoemd. Als belangrijkste reden voor het niet doorverwijzen, wordt het ontbreken van informatie over regio-specifieke ondersteuning genoemd (43%) (voor andere genoemde redenen: zie [bijlage 3: respectievelijk tabel B3.15 en B3.16](#)).

Daar waar het gaat om de mate waarin de inhoud van het DigiPlein aansluit op hun eigen informatiebehoeften, lijken professionals minder positief zijn dan ouders. Waar bij de ouders 70% de website hier positief op beoordeelt, is dit percentage bij professionals net iets meer dan de helft (54%). Van de overige professionals is ruim een op de vijf (23%) uitgesproken negatief over de vraag of de website hen verder heeft geholpen; een even groot percentage professionals geeft aan het niet te weten of hier geen mening over te hebben ([zie bijlage 3: tabel B3.17](#)).

Ten slotte is in het kwantitatieve onderzoek aan alle professionals⁴⁹ gevraagd om een oordeel te geven over een tekst die op het DigiPlein te vinden is. Professionals kregen hierbij – anders dan bij ouders – slechts één tekst voorgelegd. Net als bij ouders geldt dat de keuze om de voorbeeldtekst in te korten van invloed kan zijn op hoe deze wordt beoordeeld op volledigheid en lengte.

⁴⁹ n = 70 (dus inclusief professionals die eerder in de enquête aangaven de website niet te kennen).

Tabel 3.12 Professionals: In hoeverre vindt u deze tekst ('Communicatie en contactverlies') ... (n = 70)

	Percentage
Begrijpelijk	51%
Te lang	39%
Helpend/steunend	30%
Medelevend (empatisch)	30%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	24%
Onvolledig	23%
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	16%
Behulpzaam	14%
Onoverzichtelijk	7%
Totaal Ondervraagden	100%

Wanneer wordt gekeken naar de criteria die expliciet betrekking hebben op de inhoud, is wederom te zien dat professionals minder positief oordelen dan de ouders. Ongeveer vier op de tien professionals (44%) beoordeelt de tekst als behulpzaam (14%) of helpend/steunend (30%); het negatieve criterium 'onvolledigheid' wordt door 23% van de professionals genoemd.

Naast de inhoudelijke aspecten wordt de begrijpelijkheid van de tekst door de meeste professionals als kwaliteit bestempeld: de helft van de professionals (51%) heeft dit aspect genoemd. Daarbuiten valt op dat de antwoordcategorie 'betrouwbaarheid' door slechts 16% van de professionals is gekozen, terwijl dit door ouders juist het meest positief wordt beoordeeld. Wat wel overeenkomt met de antwoorden van ouders op deze vraag is dat een aanzienlijk deel van de professionals de lengte van de tekst negatief beoordeelt: ongeveer vier op de tien professionals (39%) geeft aan de tekst te lang te vinden.

3.4.3 Functionaliteit van het DigiPlein: de website kan overzichtelijker

Alhoewel het type informatie op het DigiPlein redelijk goed aansluit bij de behoeften van met name de ouders, blijkt uit zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoek dat ouders en professionals kritische kanttekeningen hebben bij de functionaliteit van de website. Het belangrijkste kritiekpunt over de functionaliteit, betreft de overzichtelijkheid van de website.

In het kwalitatieve onderzoek waren geïnterviewde ouders over het algemeen zeer kritisch over hoe de beschikbare informatie op het DigiPlein wordt gepresenteerd. Het ontbreekt volgens deze ouders aan duidelijke structurering en rangschikking van onderwerpen, waardoor niet direct duidelijk is welke informatie ze op de website kunnen vinden. Een belangrijk thema als de omgang met de kinderen tijdens de scheiding wordt bijvoorbeeld wel voldoende behandeld op de website, maar is niet als zodanig gebundeld: de informatie over dit onderwerp is onder meerdere kopjes ondergebracht. Een ander aspect van de websitestructuur dat verwarrend werkt voor ouders, is het kopje 'Voor professionals': ouders twijfelen daardoor soms of de website wel echt voor hen bedoeld is. Dergelijke keuzes in de presentatie van de informatiethema's, maakt dat de geïnterviewde ouders de website overwegend als onoverzichtelijk ervaren, terwijl ouders in de stressvolle omstandigheden van de scheiding juist behoefte hebben aan concrete informatie die ze snel kunnen vinden.

De geïnterviewde professionals onderschrijven dit: volgens professionals zou een betere rangschikking van informatie op de website ouders beter kunnen helpen bij het krijgen van overzicht over alle zaken waar ze tijdens hun scheiding rekening mee moeten houden. Professionals noemen hierbij ordening van informatie op basis van de verschillende fases in een scheiding behulpzaam zou kunnen zijn voor ouders, omdat dit inzicht geeft in de stappen die passen bij de fase die ouders doormaken. Volgens professionals zou dit ouders kunnen helpen bij het goed verwerken van alle informatie, zonder dat ouders daarbij overweldigd raken.

De resultaten van het kwantitatieve onderzoek geven een gemengd beeld van de mate waarin het DigiPlein als overzichtelijk wordt ervaren. Daarbij lijkt er in de waardering een verschil te bestaan tussen de overzichtelijkheid van de homepage en de overzichtelijkheid tijdens het zoekproces op de website. Wat de overzichtelijkheid van de homepage betreft, is aan ouders gevraagd om op basis van een schermafbeelding van deze pagina, hun eerste indruk in een paar woorden weer te geven (zie [bijlage 2: tabel B2.34](#)). Daarbij valt op dat 'overzichtelijkheid' hier het meeste wordt genoemd, overwegend als een positief aspect van de eerste indruk die ouders van de website hebben.

Waar het gaat om de overzichtelijkheid *tijdens* het zoekproces, zijn de resultaten meer in lijn met de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek: tijdens het zoekproces lijken ouders een zekere mate van overzichtelijkheid in de structuur van

de website te missen. Alhoewel een aanzienlijk deel van de ouders namelijk aangeeft op de website de informatie te vinden die ze zochten, geldt tegelijkertijd dat ruim een op de vier ouders (26%) aangeeft dat ze het moeilijk vinden om deze informatie te vinden (zie [bijlage 3: tabel 3.10](#)). Ruim een op de tien ouders (12%) gaf bovendien aan dat ze de informatie helemaal niet konden vinden. Wat de professionals betreft geeft het kwantitatieve onderzoek een beperkt beeld van de mate waarin zij de website als overzichtelijk ervaren, doordat bovengenoemde enquêtevragen niet aan professionals zijn gesteld.

3.4.4 Functionaliteit van het DigiPlein: uitstraling en ‘tone of voice’ van de website worden overwegend als positief beoordeeld

Aspecten van de functionaliteit die door zowel ouders als professionals worden gewaardeerd zijn de uitstraling en de ‘tone of voice’ van het DigiPlein. In het kwalitatieve onderzoek beschrijven ouders en professionals de uitstraling van de website als rustig, aansprekend en uitnodigend en de ‘tone of voice’ als medelevend, invoelend en empathisch. Qua uitstraling waarderen ouders de grafische vormgeving en de duidelijke lettergrootte. Zowel de uitstraling als de ‘tone of voice’ worden expliciet positief gewaardeerd met het oog op de emotionele toestand waarin ouders verkeren als ze de website bezoeken.

In het kwantitatieve onderzoek onder ouders komen dergelijke kwalificaties minder naar voren, als het gaat om de eerste indruk die ouders van het DigiPlein hebben: in de steekwoorden die ouders hier als antwoord geven, gaat het overwegend over de duidelijkheid en de overzichtelijkheid van de startpagina. Een vaker genoemde observatie die hierbij wel veelvuldig door ouders wordt genoemd is dat de website een ‘kinderlijke uitstraling’ heeft, bijvoorbeeld door de illustraties die worden gebruikt. Dit wordt overwegend negatief bedoeld. Ouders noemen bijvoorbeeld dat dit maakt dat ze zich niet helemaal serieus genomen voelen of dat dit bevoogdend aanvoelt (zie [bijlage 2: tabel B2.34](#)).

Wat de ‘tone of voice’ betreft, komt ook in het kwantitatieve onderzoek naar voren dat met name ouders deze over het algemeen waarderen als meelevend. Zo beoordeelt een aanzienlijk deel van de ouders de teksten die aan hen zijn voorgelegd als ‘medelevend’. Dit is vooral het geval bij de tekst over ‘Communicatie en contactverlies’ (zie [bijlage 3: tabel 3.11b](#)) waar ruim acht op de tien ouders (83%) de tekst als meelevend beoordelen; bij de meer praktische tekst over wat ouders allemaal moeten regelen bij een scheiding ligt dit percentage iets lager (68%) (zie [bijlage 3: tabel 3.11a](#)). Onder professionals is dit percentage aanzienlijk lager: van de professionals beoordeelt ongeveer een op de drie (30%) de voorgelegde tekst ‘Communicatie en contactverlies’ als meelevend (zie [bijlage 3: tabel 3.12](#)).

3.4.5 Functionaliteit van het DigiPlein: geschiktheid van het DigiPlein voor verschillende kwetsbare doelgroepen

Een laatste aspect van de functionaliteit dat in het onderzoek aan de orde is gekomen, is de mate waarin het DigiPlein geschikt is voor specifieke doelgroepen ouders. Voorafgaand aan het onderzoek is daarbij besloten te focussen op ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB), ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond en ouders die laaggeletterd zijn.

In het kwalitatieve onderzoek zijn van deze doelgroepen alleen laaggeletterde ouders gesproken. Daaruit komt naar voren dat een website als het DigiPlein voor deze doelgroep slechts beperkte meerwaarde heeft. Alhoewel de informatiebehoefte van deze doelgroep niet noemenswaardig verschilt van de informatiebehoeften van ouders in het algemeen, zijn zij voor hun vragen afhankelijker van de professionals die met hen werken. De geïnterviewde laaggeletterde ouders geven daarom aan dat het DigiPlein hen wellicht kan helpen als ze er samen met deze professionals naar kunnen kijken; daarbij werden expliciet maatschappelijk werkers genoemd. Volgens deze ouders helpt het om samen met een professional naar de website te kijken, omdat deze hen dan kan helpen met het navigeren op de website. De behoefte van professionals aan meertalige en visuele informatie hangt hier mee samen. De geïnterviewde professionals gaven hierover aan dat dit ouders kan helpen voor wie uitsluitend tekstuele informatie minder geschikt is, bijvoorbeeld doordat ze laaggeletterd zijn of doordat ze de Nederlandse taal minder machtig zijn.

In het kwantitatieve onderzoek onder ouders zijn deze groepen nauwelijks bereikt. Daar waar ouders die bij deze groepen horen wel tot op zekere hoogte zijn bereikt, zoals ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond, is het aantal ouders dat het DigiPlein ook daadwerkelijk heeft gebruikt zeer gering. Daardoor kan op basis van deze onderzoeksresultaten niet worden getoetst in hoeverre het DigiPlein deze groepen zou kunnen helpen.

In het kwantitatieve onderzoek onder professionals is aan professionals gevraagd in hoeverre zij inschatten dat de informatie die zij op het DigiPlein hebben gevonden, nuttig is voor deze specifieke doelgroepen ouders. Op deze vraag antwoordt het grootste deel van de professionals dit niet te weten (zie [bijlage 3: tabel B3.18a t/m d](#)). Daarnaast schat een aanzienlijk deel van de professionals in dat het DigiPlein geen meerwaarde heeft voor deze groepen.

3.5 Tussenconclusie

Samenvattend kan op basis van de productevaluatie het volgende worden gezegd over de informatiebehoeften van ouders en professionals, en hun ervaringen met het DigiPlein, voor zover zij de website al kennen en gebruiken:

3.5.1 Informatiebehoeften, verwachtingen en belangstelling van ouders en professionals

Ouders die (willen) gaan scheiden, hebben uiteenlopende informatiebehoeften: ze hebben behoefte aan informatie over praktische zaken (bijvoorbeeld op financieel en juridisch vlak), hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding en met betrekking tot hun eigen emoties. Ouders verwachten daarbij vooral over de eerste twee thema's informatie op het DigiPlein te vinden. Bij al deze thema's hebben ouders behoefte aan beknopte en overzichtelijke informatie, bijvoorbeeld in de vorm van lijstjes of praktische tips en tools. In hun zoektocht naar informatie, hebben ouders tevens een duidelijke behoefte aan informatie die zij online kunnen vinden: zoekmachines en websites worden door veel ouders gebruikt om informatie te vinden.

Voor professionals geldt dat hun eigen informatiebehoeften over het algemeen zeer specifiek zijn. Als het gaat om het beter kunnen informeren van ouders zijn professionals voornamelijk op zoek naar informatie over psycho-educatie die stress bij ouders kan verminderen. Professionals zoeken al deze informatie gedeeltelijk online, maar voor hen zijn interne informatiebronnen, zoals interne trainingen, de belangrijkste informatiebron.

De informatiebehoeften van ouders en professionals zijn te beschouwen als de wensen waarmee ze het DigiPlein (zouden) bezoeken. Qua verwachtingen bij het DigiPlein, geldt voor ouders dat zij op de website voornamelijk informatie verwachten te vinden over praktische regelzaken en over hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding. Ouders hebben ook een sterke behoefte aan informatie over emotionele ondersteuning voor henzelf, maar verwachten dit in mindere mate te vinden op het DigiPlein. Opvallend daaraan is dat ouders dus wel behoefte hebben aan informatie over emotionele ondersteuning voor henzelf, maar dat dit een behoefte is waarvoor zij mogelijk elders naar informatie zoeken. Professionals verwachten in veel mindere mate dat ze de informatie die zij zoeken op het DigiPlein kunnen vinden.

Op basis van het onderzoek kan weinig worden gezegd over welk type ouders en professionals wel of niet geïnteresseerd is in het DigiPlein. Bij zowel ouders als professionals is sprake van een zekere bekendheid van het DigiPlein (al staat dit niet gelijk aan gebruik van het DigiPlein). Daarnaast is er ook een aanzienlijk deel dat de website helemaal niet kent. Aanvullend blijken uit het onderzoek geen duidelijke verschillen in belangstelling voor een website als het DigiPlein tussen groepen ouders en groepen professionals.

3.5.2 – Ervaringen met het DigiPlein

Het DigiPlein sluit voornamelijk goed aan op de informatiebehoeften van *ouders* die de website hebben bezocht. Ouders oordelen overwegend positief over de behulpzaamheid, de volledigheid, de betrouwbaarheid en de begrijpelijkheid van (teksten van) het DigiPlein. Informatie sluit het minst goed aan op behoeften van ouders aan *beknopte* informatie. Voor professionals die het DigiPlein hebben bezocht, sluit de website minder goed aan op de informatiebehoeften. Professionals zijn daarentegen positiever over de geschiktheid van het DigiPlein voor ouders.

Qua functionaliteit wordt het DigiPlein overwegend positief gewaardeerd op de uitstraling en de meelevende 'tone of voice' van de website. De overzichtelijkheid van de website komt als het duidelijkste kritiekpunt naar voren. Zowel door ouders als professionals is genoemd dat de rangschikking van onderwerpen op het DigiPlein niet altijd even logisch is.

Wat de functionaliteit voor specifieke doelgroepen ouders betreft (zoals ouders met een LVB, ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond of ouders die laaggeletterd zijn) geeft het onderzoek een beperkt beeld. Professionals schatten de functionaliteit van het DigiPlein voor deze doelgroepen niet hoog in, maar het is op basis van de productevaluatie verder niet vast te stellen in hoeverre dit klopt. Wel zijn er signalen uit het kwalitatieve onderzoek dat meertalige en visuele informatie van groot belang is, om met name deze doelgroepen te bereiken.



4. Het overkoepelende beeld van de plan- en pro- ductevaluatie

4 Het overkoepelende beeld van de plan- en product-evaluatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de planevaluatie en de productevaluatie met elkaar verbonden, om zodoende zicht te krijgen op hoe en voor wie het DigiPlein in de huidige vorm functioneert. Daarmee wordt in dit hoofdstuk de onderstaande onderzoeksvraag beantwoord:

6. Welke conclusies kunnen (per doelgroep) worden getrokken over:
 - a) de passendheid van een 'website' voor de beoogde (beleids)doelen en mogelijke alternatieven (met daarbij ook aandacht voor de passendheid van één website voor twee doelgroepen);
 - b) de aansluiting van de inhoud van de website op de behoefte(n) van de doelgroepen;
 - c) de functionaliteit van de website;
 - d) mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de website?

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn niet beschreven aan de hand van deze onderzoeksvraag, maar aan de hand van de gereconstrueerde beleidstheorie van het DigiPlein, zoals opgenomen in hoofdstuk 2. Daarbij wordt ingegaan op de vraag of het DigiPlein in de huidige vorm functioneert zoals dat in de beleidstheorie is voorzien, waarbij het bereiken van de websitedoelen volgens de veronderstelde werkzame mechanismen centraal staat. Daarbij wordt eerst een korte reflectie op de probleemdefinitie beschreven. Vervolgens worden de mechanismen van de beleidstheorie afzonderlijk van elkaar besproken. Tot slot volgt een tussenconclusie van dit hoofdstuk, waarin wordt beschreven in hoeverre de mechanismen op dit moment bijdragen aan het doelbereik van de websitedoelstellingen en de beleidsdoelstelling van het DigiPlein.

4.1 Reflectie op de probleemdefinitie

De probleemdefinitie zoals die in de beleidstheorie is gereconstrueerd, komt grotendeels overeen met de bevindingen die uit de productevaluatie naar voren komen. Daarover kan het volgende worden opgemerkt:

- *Ouders verliezen het overzicht door een versnipperd informatieaanbod:*

De productevaluatie onderstreept dat ouders bij een (mogelijke) scheiding inderdaad tegelijkertijd worden geconfronteerd met diverse vraagstukken. In de zoektocht naar antwoorden op die vraagstukken kunnen ze het gevoel hebben de grip te verliezen, mede doordat ze een emotionele tijd doormaken. Daardoor lukt het ouders niet altijd om grondig en kritisch naar informatie te zoeken. Een aanvulling hierop is dat professionals herkennen dat ouders soms ongelijk geïnformeerd zijn, wat tot een ongelijke verhouding in de rest van de scheiding kan leiden.
- *Ouders gaan direct op zoek naar juridische hulp en slaan andere helpende stappen over:*

Dat ouders direct juridische hulp zoeken en daarbij andere helpende stappen overslaan, komt in de productevaluatie niet duidelijk naar voren. De productevaluatie laat wel zien dat mediators en advocaten voor ouders belangrijke informatiebronnen zijn, maar dit betekent niet per definitie dat er sprake is van onnodige jurisdisering, waarbij ouders direct juridische hulp zoeken terwijl ze eerder bij andere hulp gebaat zijn.
- Dat ouders in hun zoektocht naar informatie veel desinformatie tegenkomen, komt in de productevaluatie niet naar voren. Ouders twijfelen soms echter wel over de onafhankelijkheid en de neutraliteit van informatiebronnen (bijvoorbeeld doordat ze het gevoel hebben dat de informerende partij een commercieel belang heeft).

4.2 Mechanisme 1: Doelgroepenbereik

Een belangrijk mechanisme achter het DigiPlein is dat het ouders en professionals voldoende en vroegtijdig zou moeten bereiken. Dat bereik is nodig om de websitedoelstellingen te kunnen realiseren. De productevaluatie wijst uit dat het bereik van het DigiPlein bij ouders *in potentie* op dit gewenste niveau zou kunnen komen. Dit komt overeen met een bevinding uit de in de planevaluatie bestudeerde literatuur: deze wijst uit dat online interventies van meerwaarde kunnen zijn om een brede groep ouders te bereiken. Daarnaast wijst de productevaluatie uit dat online zoekmachines en websites (onder andere: websites van de Rijksoverheid) belangrijke en veel gebruikte bronnen zijn voor ouders die op zoek zijn naar informatie. Informatievoorziening via een website sluit dus aan bij het zoekgedrag en de behoeften van ouders, en in theorie kan het DigiPlein hier goed op aansluiten als online verzamelpunt voor die informatie.

In de praktijk wordt dit potentieel van het DigiPlein nog niet gerealiseerd. Hoewel in de productevaluatie naar voren komt dat een deel van de ouders zegt het DigiPlein te kennen (39%) is dit aantal nog niet op het niveau waarop kan worden gesproken van voldoende bereik. Het merendeel van de ouders zegt immers de website niet te kennen. Bovendien is

er onder de ouders die zeggen het DigiPlein te kennen slechts een klein deel dat de website ook daadwerkelijk heeft bezocht (11%). Om te kunnen spreken van volledig en vroegtijdig bereik is het een vereiste dat de bekendheid van het DigiPlein onder ouders groeit en dat deze bekendheid ook daadwerkelijk leidt tot het gebruik ervan.

Ook voor professionals is het bereik van het DigiPlein niet op een zodanig niveau dat kan worden gesproken van voldoende en vroegtijdig bereik. Net als bij ouders is er sprake van een deel dat zegt het DigiPlein te kennen (48%) (en te bezoeken: 31%), maar ook hier gaat het slechts om een klein deel van de professionals dat de website zowel kent als gebruikt. Over het bereik dat het DigiPlein *in potentie* kan hebben onder professionals, kan worden gesteld dat – anders dan bij ouders – online zoekmachines minder belangrijk zijn voor professionals. Als professionals online informatiebronnen gebruiken, is dit sterk gericht op een specifieke website (Villa Pinedo) en minder op basis van een algemene zoekslag via zoekmachines, zoals dat bij ouders meer het geval is. Informatievoorziening via een website sluit dus minder aan bij het zoekgedrag en de behoeften van professionals dan van ouders.

Naast dat professionals de doelgroep vormen die moet worden bereikt, kunnen zij ook een belangrijke rol spelen in het bereik. In het onderzoek komt namelijk naar voren dat professionals – met name mediators en advocaten – een belangrijke informatiebron zijn voor ouders. Naast dat ouders informatie inwinnen bij professionals, zijn er ook ouders die de informatie die ze elders (online) vinden toetsen bij professionals. Los van de vraag of het DigiPlein door meer professionals moet worden gevonden als informatiebron, is een vollediger en vroegtijdiger bereik van professionals dus ook wenselijk met het oog op de rol van professionals als doorverwijzers naar het DigiPlein.

4.3 Mechanisme 2: Inhoud

Wat de inhoud van het DigiPlein betreft, is de gedachte achter het DigiPlein dat het een verzamelpunt biedt van complete en betrouwbare informatie waar ouders en professionals met uiteenlopende vragen terecht kunnen. Met dit informatieaanbod moet het DigiPlein zelfhulp voor ouders bevorderen of hen doorverwijzen naar passende professionele hulp indien nodig. Tevens zou betere informatievoorziening voor ouders ertoe moeten leiden dat zij beter geïnformeerd bij professionals terechtkomen, waardoor de professionals eenvoudiger passende hulp kunnen bieden.

Op basis van de planevaluatie kan worden gesteld dat de inhoud op het DigiPlein over het algemeen goed aansluit op wat volgens wetenschappelijk literatuur van belang is in de informatievoorziening richting ouders. De productevaluatie wijst bovendien uit dat het informatieaanbod op het DigiPlein door ouders in essentie als voldoende compleet en betrouwbaar wordt beschouwd. Dit valt af te leiden uit de bevindingen over de mate waarin de website aansluit op informatiebehoeften van ouders en professionals. Op inhoudelijk vlak hebben ouders zeer uiteenlopende informatiebehoeften: er leven bij ouders zowel praktische als emotionele vraagstukken, met betrekking tot henzelf en tot hun kinderen. Daarbij ligt er geen duidelijk accent op een van deze onderwerpen. Het DigiPlein sluit inhoudelijk goed aan op deze uiteenlopende informatiebehoeften, doordat de website een gevarieerd informatieaanbod biedt, waarin de thema's die ouders belangrijk vinden min of meer in gelijke mate aandacht krijgen. De productevaluatie wijst uit dat ouders dit ook zo ervaren: over het algemeen vinden ouders op het DigiPlein de informatie die ze zoeken en die hen helpt met de uiteenlopende hulpvragen die ze hebben. Het informatieaanbod sluit bovendien ook goed aan op de duidelijke behoefte bij ouders aan een betrouwbare bron: de betrouwbaarheid van de informatie op het DigiPlein waarderen ouders als hoog.

Los van compleetheid en betrouwbaarheid van de informatie hebben ouders ook nog andere wensen die meer betrekking hebben op de vorm waarin de informatie wordt aangeboden. Op deze aspecten wordt het DigiPlein minder positief beoordeeld. Naast een complete en betrouwbare informatiebron hebben ouders ook behoefte aan informatie die beknopt en overzichtelijk is. Hieraan voldoet het DigiPlein in mindere mate. In de beoordeling van de voorbeeldteksten door ouders komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de ouders de teksten 'te lang' vindt.

Anders dan bij ouders sluit het DigiPlein niet goed aan op de informatiebehoefte van professionals, die vaak gaat over specifieke onderwerpen die specialistische kennis vragen. Een belangrijke bevinding uit de productevaluatie is echter dat professionals dit ook niet van het DigiPlein lijken te verwachten. Professionals zien de meerwaarde van het DigiPlein vooral in het feit dat de website dient als een soort keurmerk van betrouwbaarheid voor de informatie die er te vinden is.

De professionals die in dit onderzoek zijn bevraagd zien de meerwaarde van het DigiPlein meer in wat de website kan betekenen voor ouders. Zo zijn er meer professionals die zeggen ouders naar de website te verwijzen dan professionals die dat bij andere professionals zouden doen. Verder hebben de kritiekpunten en aanbevelingen die professionals bij het DigiPlein hebben voornamelijk te maken met hoe de website functioneert voor ouders.

4.4 Mechanisme 3: Structuur

Wat de structuur van het DigiPlein betreft, wordt het DigiPlein geacht het informatieaanbod op een samenhangende wijze inzichtelijk te maken, waardoor ouders en professionals snel wegwijs raken op de website en deze als overzichtelijk ervaren. Dit mechanisme is sterk verbonden met het inhoudelijke mechanisme achter het DigiPlein: juist doordat het DigiPlein veel informatie biedt over uiteenlopende thema's, moet de duidelijke structuur ervoor zorgen dat ouders en professionals het overzicht daarin niet verliezen.

De planevaluatie onderschrijft dit in zoverre in dat de wetenschappelijke literatuur wijst op het belang van stress-sentiviteit in de manier waarop informatie wordt aangeboden; het bieden van overzicht door middel van een heldere structuur is hier onderdeel van. De productevaluatie wijst uit dat het DigiPlein deze overzichtelijke structuur echter nog in onvoldoende mate biedt. Zowel ouders als professionals noemen de onoverzichtelijkheid van de website als een belangrijk kritiekpunt: de indeling van onderwerpen op het DigiPlein is niet logisch en intuïtief genoeg, en zorgt met name bij ouders voor verwarring. Dit sluit aan op de bevinding dat een aanzienlijk deel van de ouders de informatie die ze nodig hadden met moeite of zelfs helemaal niet heeft gevonden. Alhoewel de homepage van het DigiPlein volgens ouders wel een overzichtelijke eerste indruk maakt, zorgt de website er met de huidige structuur nog onvoldoende voor dat ouders en professionals snel wegwijs raken op de website en het overzicht *tijdens* het zoekproces behouden.

In de productevaluatie is door professionals genoemd dat een betere rangschikking van de onderwerpen op de website de overzichtelijkheid voor met name ouders zou kunnen verbeteren. Volgens deze professionals zou rangschikking van onderwerpen naar fase van de scheiding waarin een ouder verkeert voor een logischere indeling zorgen. Deze rangschikking naar scheidingsfase zou er volgens deze professionals voor zorgen dat ouders gemakkelijker terechtkomen bij de hulp die ze op dat moment in hun scheiding nodig hebben.

4.5 Overige observaties over de functionaliteit van het DigiPlein

Naast de structuur zijn in de productevaluatie nog andere aspecten aan bod gekomen die te maken hebben met de functionaliteit van het DigiPlein. Zo waarderen ouders en professionals over het algemeen de uitstraling en 'tone of voice' van de website. De uitstraling van de website wordt als rustig en uitnodigend gezien, en de 'tone of voice' als invoelend en meelevend. Over de uitstraling komt in de productevaluatie wel naar voren dat deze regelmatig als 'kinderlijk' wordt ervaren, wat soms ten koste gaat van hoe serieus ouders zich genomen voelen. Ouders refereren hierbij bijvoorbeeld aan de illustraties op het DigiPlein.

Tot slot komen in de productevaluatie signalen naar voren dat het DigiPlein in de huidige vorm minder van meerwaarde is voor bepaalde doelgroepen ouders. Professionals lijken de meerwaarde van het DigiPlein lager in te schatten voor ouders met een LVB, ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond en laaggeletterde ouders. Alleen wat laaggeletterde ouders betreft biedt de productevaluatie hier inzicht in, aangezien zij in de interviews zeggen het DigiPlein vooral nuttig te vinden als ze samen met een professional kunnen kijken. Voor de andere specifieke doelgroepen ouders is dit op basis van de productevaluatie niet te toetsen.

Volgens professionals kan het voor een breder bereik van het DigiPlein helpen als er (meer) meertalige en visuele informatie beschikbaar is.⁵⁰ Het huidige informatieaanbod op het DigiPlein bestaat echter voornamelijk uit tekstuele informatie, die uitsluitend in het Nederlands beschikbaar is. Het bieden van meer meertalige en visuele informatie lijkt dus een nodige stap te zijn om de functionaliteit van het DigiPlein voor bepaalde groepen nog te verbeteren.

4.6 Tussenconclusie

Het beleidsdoel⁵¹ van het programma Scheiden Zonder Schade, dat aan de basis ligt van het DigiPlein, luidt 'het voorkomen van schade bij kinderen als hun ouders uit elkaar gaan door conflicten en juridische strijd zo veel mogelijk te voorkomen'. Het DigiPlein is te beschouwen als een van meerdere interventies die aan dit beleidsdoel moeten bijdragen. Een oordeel over de effectiviteit van een website als het DigiPlein in het behalen van dit beleidsdoel is alleen te vellen wanneer het DigiPlein in samenhang met de andere interventies vanuit Scheiden Zonder Schade wordt geëvalueerd; dit behoort niet tot de reikwijdte van dit onderzoek. Wel biedt dit onderzoek inzicht in de mate waarin het DigiPlein de websitedoelstellingen bereikt, die dan vervolgens weer bij zouden moeten dragen aan het bereiken van het beleidsdoel.

⁵⁰ Dit blijkt ook uit de literatuurstudie die voor dit onderzoek is uitgevoerd (zie paragraaf 2.4).

⁵¹ 'Impactdoel' in de beleidstheorie.

Het combineren van de bevindingen uit de plan- en productevaluatie laat ten aanzien van de websitedoelstellingen zien dat niet alle mechanismen die dit doelbereik moeten bewerkstelligen voldoende in gang worden gezet. Daarbij geldt voor alle websitedoelstellingen dezelfde conclusie bij het mechanisme 'bereik': het DigiPlein bereikt ouders en professionals nog in onvoldoende mate om de websitedoelstellingen te realiseren. Een website is *in potentie* echter wel een geschikt middel om met name ouders vroegtijdig van informatie te voorzien: het sluit aan op het zoekgedrag van ouders. Voor professionals lijkt dit in mindere mate het geval te zijn: voor hen zijn andersoortige informatiebronnen belangrijker. Voor de overige mechanismen kan over het bereiken van de websitedoelstellingen het volgende worden gezegd.

Voor ouders:

1. Ouders al vroegtijdig informatie geven waarmee zij op eigen kracht zaken rondom hun scheiding kunnen regelen:
 - **Inhoud:** het DigiPlein heeft een gevarieerd informatieaanbod dat goed aansluit op de uiteenlopende informatiebehoeften en de vragen van ouders. Het voorziet tevens in de duidelijke behoefte die ouders hebben aan een betrouwbare informatiebron. Het onderzoek laat wel zien dat die informatie beknopter gepresenteerd moet worden.
 - **Structuur:** de structuur van het DigiPlein is in de huidige vorm onvoldoende overzichtelijk. De huidige indeling van onderwerpen op de website zorgt er niet voor dat ouders snel de weg vinden en eenvoudig de informatie vinden die ze nodig hebben om zaken rondom hun scheiding te regelen.
2. De stress die ouders hierbij ervaren verlagen door zo veel mogelijk dejuridisering en de-escalatie:
 - **Inhoud:** doordat het DigiPlein inhoudelijk goed aansluit bij de vragen van ouders, kan het de stress die ouders ervaren bij het zoeken naar informatie verlagen. De belangrijkste reden daarvoor is dat de website die zoektocht makkelijker maakt, omdat deze immers veel van wat ouders aan informatie nodig hebben samenbrengt. Het is op basis van dit onderzoek niet vast te stellen in hoeverre onnodige juridisering en escalaties worden voorkomen, maar het is denkbaar dat dit minder vaak voorkomt als ouders beter geïnformeerd zijn (de literatuurstudie wijst daar bijvoorbeeld op: informatie over emotionele ondersteuning draagt ertoe bij dat ouders – ook op juridisch vlak – vanaf het begin doordachtere keuzes maken, waar zij ook later nog achter staan).
 - **Structuur:** een overzichtelijkere structuur van het DigiPlein zou het realiseren van deze websitedoelstelling bevorderen: het maakt het zoekproces van ouders op de website sneller en eenvoudiger, waardoor ouders hierbij minder stress ervaren.
3. Ouders in staat stellen om met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen de juiste professionals te benaderen:
 - **Inhoud en structuur:** het is denkbaar dat de uitgebreide informatievoorziening via het DigiPlein ertoe bijdraagt dat ouders met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen bij de juiste professionals terecht komen, mits deze informatie eenvoudiger te vinden is op de website. Op basis van het onderzoek is niet vast te stellen of en in hoeverre dit inderdaad zo werkt.

Voor professionals:

1. Overzicht en duidelijkheid bieden aan professionals, zodat zij ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen:
 - **Inhoud en structuur:** het DigiPlein sluit qua informatieaanbod niet goed aan op de specifieke informatiebehoeften die professionals zelf hebben. Professionals vinden er nu slechts beperkt de informatie die ze naar eigen zeggen nodig hebben om ouders beter te helpen. Waar het om het bieden van overzicht gaat, lijken professionals vooral behoefte te hebben aan meer inzicht in regio-specifieke ondersteuning, zodat ze precies weten welke andere professionals ze binnen hun regio voor ouders kunnen inschakelen. Dit overzicht biedt het DigiPlein in de huidige vorm niet. Professionals lijken in het DigiPlein vooral meerwaarde te zien als hulpmiddel voor ouders, waarnaar zij ouders kunnen doorverwijzen. Waar het de overzichtelijkheid van de structuur van het DigiPlein betreft, bekijken professionals dit daarom ook voornamelijk vanuit de ouders en niet vanuit henzelf.

5

5. Conclusie

5 Conclusie

Het DigiPlein ging in april 2023 online, als onderdeel van de nieuwe de-escalerende scheidingsaanpak van het programma Scheiden Zonder Schade. De actielijn waarvan het DigiPlein een van de uitkomsten was, betrof het mogelijk maken van vroegtijdige hulp en ondersteuning aan gezinnen. Het doel van dit onderzoek was om na te gaan hoe het DigiPlein functioneert en wat mogelijke verbeteringen voor de toekomst zijn. Om dit te onderzoeken is eerst een planevaluatie uitgevoerd (waarin de beleidslogica van het DigiPlein is gereconstrueerd en is onderzocht in hoeverre deze te onderbouwen is met wetenschappelijke literatuur). Vervolgens is een productevaluatie uitgevoerd waarin aan de hand van kwalitatief onderzoek (interviews met ouders en professionals) en daarop voortbouwend kwantitatief onderzoek (enquêtes onder ouders en professionals) informatie is opgehaald over behoeften en verwachting van de doelgroepen, en de wijze waarop het DigiPlein hierop aansluit. De resultaten van de planevaluatie en de productevaluatie zijn vervolgens gecombineerd om tot conclusies te komen over het functioneren van het DigiPlein en eventuele verbeterpunten.

Alvorens de conclusies te presenteren, moet worden benadrukt dat de respons in het kwantitatieve onderzoek niet representatief was. Professionals zijn in dit onderzoek in mindere mate bereikt dan beoogd en bepaalde beroepsgroepen (mediators/advocaten en jeugdhulpprofessionals) zijn mede daardoor in grotere mate vertegenwoordigd dan andere beroepsgroepen die niet of nauwelijks zijn bereikt. Ouders zijn in het kwantitatieve onderzoek wel bereikt zoals beoogd, maar ook voor deze groep geldt dat bepaalde groepen ouders ondervertegenwoordigd waren. Hoewel de beperkte representativiteit daardoor in acht moet worden genomen bij het duiden van de resultaten, biedt de respons voldoende aanknopingspunten om – in combinatie met de planevaluatie en het kwalitatieve onderzoek – onderbouwde uitspraken te kunnen doen over het DigiPlein.

Een andere beperking waar bij het lezen van de conclusies rekening mee gehouden moet worden, is dat de ervaring van websitebezoekers op een beperkte manier is onderzocht: niet door gebruikservaringsonderzoek, waarbij specifieke technieken worden ingezet om inzicht te krijgen in het feitelijke gedrag van websitebezoekers en beweegredenen daarachter; maar door met respondenten in het kwalitatieve onderzoek mee te kijken en hen op hun gedrag te bevragen, en door in het kwantitatieve onderzoek enkele vragen over de website te stellen. Ondanks deze beperkingen vormt de gekozen combinatie van methoden en respons echter voldoende basis voor beantwoording van de onderzoeksvragen.

5.1 Overkoepelende conclusie

Deze overkoepelende conclusie vormt het antwoord op onderzoeksvraag 6, naar de conclusies die getrokken kunnen worden over de passendheid van het middel ‘website’, de aansluiting van de inhoud op de behoefte van de doelgroepen en de functionaliteit van de website. De onderbouwing voor deze conclusies wordt uitgewerkt in paragraaf 5.3 door middel van de beantwoording van de overige onderzoeksvragen.

Het onderzoek laat zien dat het DigiPlein in potentie bij kan dragen aan de doelstelling: door ouders vroegtijdig te bereiken met een passend informatieaanbod conflicten en juridische strijd tussen ouders zo veel mogelijk voorkomen, en daarmee schade bij kinderen als hun ouders uit elkaar gaan beperken.

Dit blijkt allereerst uit de bestudeerde wetenschappelijke literatuur, waarin het brede bereik van websites naar voren komt als een belangrijk pluspunt van *online informatievoorziening*. Daarnaast blijkt uit de uitgevoerde productevaluatie dat een online informatieaanbod goed aansluit bij het zoekgedrag van ouders: online zoekmachines en websites zijn voor ouders belangrijke manieren om aan informatie te komen. Het huidige *informatieaanbod* op het DigiPlein sluit bovendien goed aan op wetenschappelijke inzichten en op de informatiebehoeften van de ouders die deelnamen aan het onderzoek: het gevarieerde informatieaanbod op het DigiPlein past bij de uiteenlopende vragen waar ouders mee worstelen tijdens een scheiding. Ouders waarderen de informatie tevens overwegend positief op volledigheid en betrouwbaarheid.

Deze potentie van het DigiPlein wordt echter nog onvoldoende waargemaakt. Daar liggen de volgende oorzaken aan ten grondslag:

1. De website wordt onvoldoende gevonden, zowel omdat de bekendheid onder de doelgroepen onvoldoende is, als omdat de vindbaarheid online niet optimaal is. Zo’n 60% van de ondervraagde ouders en 50% van de ondervraagde professionals heeft nog nooit van de website gehoord. Professionals vinden de website met name voor ouders belangrijk en zien zichzelf meer als doorverwijzer. In dat licht is het des te belangrijker dat een groter aandeel van de professionals die met deze ouders werken de website kent.

2. De vorm waarin de informatie op de website wordt aangeboden voorziet onvoldoende in de beknoptheid en heldere structuur waar ouders behoefte aan hebben. Ruim een derde van de ondervraagde ouders kon de informatie die ze zochten niet of moeilijk vinden; ruim 40% van de ouders vond de voorgelegde teksten te lang.

Het DigiPlein heeft ook een doelstelling gericht op de doelgroep professionals (overzicht en rolduidelijkheid bieden aan professionals, zodat zij ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen). Aan het bereiken van dat doel draagt de website, zowel in de praktijk als in potentie, minder bij. Het onderzoek laat zien dat voor professionals online kanalen veel minder een primaire informatiebron vormen dan voor ouders. Qua informatiebehoeften sluit het DigiPlein bovendien ook minder goed aan bij de thema's waar professionals informatie over zoeken. Professionals verwachten dergelijke informatie ook niet zozeer op het DigiPlein te vinden.

5.2 Mogelijke verbeterpunten voor het DigiPlein

Belangrijke beperkingen aan het DigiPlein zoals het nu is, zijn het bereik onder de doelgroep en de presentatie van de aangedragen informatie. Daaruit vloeien de volgende verbeterpunten voort:

- Beperk het DigiPlein tot de doelgroep ouders, maar gebruik professionals als ingang om het bereik onder deze doelgroep te vergroten. Zet daarnaast de reeds ingezette acties rondom vindbaarheid van de website op internet door. Vergroot de vindbaarheid van de website via zoekmachines en via overheidsinstanties, zorgnetwerk en maatschappelijke instellingen. Google is over het algemeen de eerste plek waar men zoekt, dus als de website daar eerder zou verschijnen vergroot dit de vindbaarheid.
- Om professionals door te kunnen laten verwijzen naar de website moet de bekendheid ervan ook onder professionals toenemen. Gebruik beroepsverenigingen van professionals, congressen en andere bijeenkomsten voor professionals over het thema (complexe) scheidingen en relevante netwerken online (zoals op 1SociaalDomein.nl) en offline (zoals van aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling) om professionals te informeren over de website en wat ouders daar aan informatie op kunnen vinden.
- Zoek een andere manier om tegemoet te komen aan de wens van professionals. Sluit daarvoor aan bij bestaande manieren van en platforms voor deskundigheidsbevordering.
- Verken of en hoe het aanpassen van de structuur van de website inderdaad leidt tot een betere aansluiting op het zoekgedrag van ouders. Op dit moment is nog niet feitelijk getoetst (door middel van gebruikerservaringonderzoek) hoe die aansluiting is. Het is belangrijk om structuurveranderingen te toetsen alvorens ze daadwerkelijk door te voeren. Een mogelijke verbetering die in dit kader uit het onderzoek naar voren komt, is het rangschikken van informatie naar wat ouders in diverse fases van de scheiding nodig hebben en binnen die fases de informatie nog sterker op thema te groeperen.
- Houd teksten duidelijk maar beknopt. Maak slim gebruik van uitklapmenu's en doorverwijzingen om toch zo veel mogelijk informatie te ontsluiten en volledig te zijn.
- Voor bepaalde doelgroepen ouders is een website als het DigiPlein mogelijk minder geschikt als ze deze zelfstandig bezoeken. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouders met een LVB, laaggeletterde ouders en ouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Voor deze groep zijn professionals daardoor extra belangrijk als ingang om het bereik en gebruik onder deze doelgroep te vergroten: de informatie op het DigiPlein kan immers wel nuttig zijn voor deze groepen, mits ze de website samen met een professional kunnen bekijken. Het kan raadzaam zijn om meertalige informatie op het DigiPlein aan te bieden: voor ouders die het Nederlands niet machtig zijn, zou dit de functionaliteit van het DigiPlein vergroten.

Hoewel de respons voor dit onderzoek voldoende was om een algemeen beeld te krijgen van de mate waarin het DigiPlein voldoet aan wat de doelgroep nodig heeft en bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen, was de gehanteerde methode niet geschikt om zicht te krijgen op de aansluiting op de behoefte van bepaalde subgroepen van de doelgroep ouders. Met name de groep praktisch opgeleiden heeft hierdoor geen stem gekregen in het onderzoek. Om een goed beeld te krijgen van hoe het DigiPlein aansluit bij de behoeften van deze, toch omvangrijke, groep, is aanvullend onderzoek nodig dat deze doelgroep rechtstreeks benadert en bereikt.

5.3 Onderbouwing: beantwoording onderzoeksvragen

- 1 Wat werd met het DigiPlein beoogd en hoe sluit de inrichting van het DigiPlein daarop aan?
 - a. Wat zijn de beleids- en websitedoelstellingen m.b.t. het DigiPlein?
 - b. Hoe zijn deze doelstellingen vertaald naar type/categorieën informatie op de website?

Met het DigiPlein werd beoogd om de informatievoorziening richting ouders die (willen) gaan scheiden en professionals die hen helpen, te verbeteren. Deze verbetering houdt in dat het DigiPlein ouders vroegtijdig een samenhangend overzicht moet bieden van complete en betrouwbare informatie, zodat ze inzicht krijgen in wat ze moeten regelen en waar ze over moeten nadenken tijdens hun scheiding. Voor professionals moet betere informatievoorziening ervoor zorgen dat ze ouders nog beter kunnen helpen.

De overkoepelende beleidsdoelstelling waar het DigiPlein hiermee aan moet bijdragen, betreft *het voorkomen van schade bij kinderen als hun ouders gaan scheiden, door conflicten en juridische strijd zo veel mogelijk te voorkomen*.

Het DigiPlein wordt geacht hieraan bij te dragen via de websitedoelstellingen. Voor ouders luiden deze websitedoelstellingen als volgt:

- ouders vroegtijdig informatie geven, waarmee ze op eigen kracht zaken rondom de scheiding kunnen regelen;
- de stress die ouders bij het regelen van zaken rondom hun scheiding ervaren verlagen (door in dit proces zo veel mogelijk te de-juridiseren en te de-escaleren);
- ouders in staat stellen om met duidelijkere verwachtingen en hulpvragen de juiste professionals te benaderen.

Voor professionals luidt de websitedoelstelling als volgt:

- overzicht en duidelijkheid bieden aan professionals, zodat ze ouders beter kunnen begeleiden en ondersteunen.

Om deze doelstellingen te realiseren, is ervoor gekozen om op het DigiPlein niet zozeer nieuwe informatie te bieden, maar vooral een compleet en betrouwbaar overzicht te bieden van de informatie die al beschikbaar is. Bij het inrichten van het DigiPlein is rekening gehouden met de behoeften van ouders, zoals in kaart gebracht in diverse onderzoeken van het programma Scheiden Zonder Schade. De inhoud die op het DigiPlein bijeen is gebracht, wordt deels direct op de website aangeboden (uitsluitend in het Nederlands, veelal in tekstvorm op B1-niveau), en deels door middel van doorverwijzingen naar andere websites. Qua thematiek bevat het DigiPlein een gelijke hoeveelheid informatie over co-ouderschap, het regelen van praktische zaken (o.a. financiële en juridische zaken) en emotionele ondersteuning, voor zowel de ouders zelf als de kinderen.

2. Wat is uit (internationale) wetenschappelijke literatuur (evidence-based) bekend over:
 - a. de bijdrage die (bepaalde) online informatie en educatie wel/niet kan leveren aan een goed verloop van de scheiding c.q. het voorkomen/oplossen/de-escaleren/dejuridiseren van problemen?
 - b. de wijze waarop relevante informatie het beste kan worden overgebracht bij (verschillende type) ouders in scheiding en professionals?

Over het effect van *vrij toegankelijke online informatie* over scheiden is slechts beperkt literatuur gevonden. Meer literatuur is gevonden over de effectiviteit van *online interventies*. Daaruit blijkt dat online interventies net zo effectief kunnen zijn als offline interventies, bijvoorbeeld in het teweegbrengen van positieve gedragsverandering bij ouders. Het bereik van online interventies maakt dat ze nuttig kunnen zijn om algemene informatie te verstrekken en door te verwijzen naar specialistischer hulp. De effecten zijn daarbij sterker bij websites die zich richten op een specifiek onderwerp dan websites met algemenere informatie.

Wat de inhoud betreft blijkt uit de literatuur dat het, als het doel is om schade naar aanleiding van een scheiding bij kinderen en ouders te minimaliseren, belangrijk is om aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen:

- **Informatie over co-ouderschap:** co-ouderschap speelt een belangrijke rol bij de beleving van de scheiding en is van invloed op de gevolgen van de scheiding: de literatuur wijst hierover uit dat ouders die goed samenwerken in het co-

ouderschap, minder stress ervaren tijdens de scheiding. Bij informatie over co-ouderschap is het belangrijk dat die informatie ingaat op het samen bieden van handvatten aan de kinderen om met de scheiding om te gaan, het inrichten van het co-ouderschap en (open) communicatie met de kinderen.

- **Informatie over het regelen van praktische zaken:** het regelen van praktische zaken kan stress met zich meebrengen voor ouders. Dit kan er ook toe bijdragen dat ouders vanwege de stress een negatieve opvoedstijl richting hun kinderen aannemen. Informatie over hoe deze praktische zaken kunnen worden geregeld, kan voor ouders emotioneel ondersteunend werken, doordat het stress wegneemt.
- **Informatie over emotionele ondersteuning:** het is belangrijk om vanaf het begin van de scheiding te werken aan mentale en fysieke gezondheid. Wanneer ouders in staat worden gesteld om te werken aan hun emotionele welzijn, heeft dit ook invloed op hun vermogen om al vroeg in de scheiding beter doordachte keuzes te maken. Daarnaast kan emotionele ondersteuning bijdragen aan het verminderen van stress bij ouders. Dit vermindert de schade bij ouders zelf, maar ook bij kinderen, omdat verminderde stress bij ouders kan zorgen voor een positievere opvoedstijl.
- **Informatie met aandacht voor specifieke omstandigheden:** er zijn diverse specifieke/speciale omstandigheden die niet in iedere scheiding voorkomen, maar een scheiding wel complexer kunnen maken, zoals huiselijk geweld. Dergelijke omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat ouders meer stress ervaren. Daarnaast moeten er mogelijk meer praktische zaken geregeld worden of het regelen van praktische zaken kan complexer zijn; dit kan ook stress opleveren. Om schade naar aanleiding van de scheiding te verkleinen is het daarom belangrijk dat online informatieverstrekking over scheiden zich ook richt op dergelijke specifieke omstandigheden.

Aangezien een scheiding een stressvolle levensgebeurtenis is voor betrokkenen, is het van belang dat de wijze waarop informatie bij hen wordt overgebracht voldoende stress-sensitief is. Uit de literatuur blijkt dat mensen door aanhoudende stress moeite kunnen krijgen om de inhoud van schriftelijke informatie te begrijpen. Informatie moet dus makkelijk toegankelijk zijn. De literatuur wijst daarbij op concreet taalgebruik, B1-taalniveau en een heldere structuur (bijvoorbeeld door middel van tussenkopjes) als zaken die kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid van een tekst. Naast dergelijke aspecten die bijdragen aan stress-sensitieve communicatie richting ouders, wijst de literatuur op aspecten die het bereik van een brede doelgroep kunnen bevorderen. Hiertoe behoren het aanbieden van informatie in de moedertaal op B1-niveau (en dus het bieden van informatie in meerdere talen) en informatie over specifieke omstandigheden.

Voor professionals is informatie over stress-sensitieve communicatie van belang. De professional moet zich tijdens het werken met ouders steeds bewust zijn van de effecten van stress op ouders en rekening houden met mogelijke beperkte zelfregulatie en verminderde executieve functies. Dit kan ertoe leiden dat taken die bijdragen aan doelen op de lange termijn moeilijk zijn uit te voeren. Het is dus van belang om professionals in de eerste plaats bewust te maken van de invloed van stress op de mensen waar ze mee werken en ten tweede handvatten te geven voor stress-sensitief werken.

3. Sluit de gekozen vorm (website) en het type informatie op de website aan bij deze wetenschappelijke inzichten?

Het DigiPlein sluit qua vorm en informatieaanbod grotendeels aan bij wetenschappelijke inzichten over de wijze waarop (online) informatie en educatie kunnen bijdragen aan soepelere scheidingen, en over de wijze waarop deze informatie het beste kan overgebracht. Zo is bij de inrichting van de website gelet op het B1-taalniveau van de informatie en wordt er gewerkt met uitklapmenu's, om de structuur van de teksten te bevorderen. Een inzicht waar het DigiPlein nog niet op aansluit is dat informatie in de moedertaal het effectiefst is: het DigiPlein biedt momenteel uitsluitend informatie aan in het Nederlands, zonder dat de website zelf een vertaaloptie biedt.

Op inhoudelijk vlak is de aansluiting van het DigiPlein op wetenschappelijke inzichten ook evident. Het DigiPlein biedt een ruime hoeveelheid informatie over thema's die volgens de literatuur belangrijk zijn (co-ouderschap, het regelen van praktische zaken en emotionele ondersteuning). Op twee thema's is dat veel minder het geval: informatie die gericht op specifieke omstandigheden bij ouders en informatie over stress-sensitieve communicatie voor professionals die met ouders werken.

Op basis van de bestudeerde literatuur kan niet worden vastgesteld of de vorm (een website) aansluit op de wetenschappelijke inzichten.

4. Wat is de informatiebehoefte van de totale, potentiële doelgroep van het DigiPlein?
 - a. Welke verwachtingen en wensen hebben de doelgroepen ten aanzien van een website als het DigiPlein?
 - b. Welk type ouders/professionals is wel/niet geïnteresseerd in een website als het DigiPlein en hebben deze wel/niet bezocht?

Ouders die (willen) gaan scheiden, hebben uiteenlopende informatiebehoeften: ze hebben behoefte aan informatie over praktische zaken (bijvoorbeeld op financieel en juridisch vlak), hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding en met betrekking tot hun eigen emoties. Binnen deze informatiebehoeften is geen sprake van thema's die aanmerkelijk belangrijker worden gevonden dan andere. Wel hebben ouders bij al deze thema's behoefte aan beknopte en overzichtelijke informatie, bijvoorbeeld in de vorm van lijstjes of praktische tips en tools. In hun zoektocht naar informatie hebben ouders tevens een duidelijke behoefte aan informatie die ze online kunnen vinden: zoekmachines en websites worden door veel ouders gebruikt om informatie te vinden.

Voor professionals geldt dat hun informatiebehoefte over het algemeen zeer specifiek is. Veelgenoemde voorbeelden van informatie waar professionals zelf behoefte aan hebben betreffen informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen en informatie over regio-specifieke ondersteuning. Als het gaat om het beter kunnen informeren van ouders zijn professionals voornamelijk op zoek naar informatie over psycho-educatie die stress bij ouders kan verminderen. Professionals zoeken al deze informatie gedeeltelijk online, maar voor hen zijn interne informatiebronnen binnen de organisatie waar ze werken, zoals interne trainingen, de belangrijkste informatiebron.

Qua verwachtingen bij het DigiPlein geldt voor ouders dat ze op de website voornamelijk informatie verwachten te vinden over praktische regelzaken en over hoe om te gaan met de kinderen tijdens de scheiding. Ze verwachten veel minder dat ze op deze website informatie over emotionele ondersteuning voor henzelf kunnen vinden. Voor professionals geldt dat zij niet lijken te verwachten dat ze de specifieke informatie waar ze met name behoefte aan hebben op het DigiPlein kunnen vinden.

Een groot deel van de ouders en professionals (zo'n 60% respectievelijk 50%) kent het DigiPlein niet. Er zijn in dit onderzoek geen duidelijke verschillen gevonden tussen groepen ouders en groepen professionals waarmee uitspraken kunnen worden gedaan over welk type ouders en professionals het DigiPlein interessant vindt of het wel/niet gebruikt.

5. Hoe ervaren bezoekers de website van het DigiPlein?
 - a. Met welk(e) doel(en) c.q. informatiebehoefte wordt de website bezocht?
 - b. Sluit het type informatie op de website aan bij de verwachtingen en de informatiebehoefte van bezoekers? Op welke punten wel/niet?
 - c. Hoe wordt de functionaliteit van de website gewaardeerd?
 - d. Is er informatie en/of functionaliteit die wordt gemist? Zo ja, welke?

Het DigiPlein sluit voornamelijk goed aan op de informatiebehoeften van *ouders* die de website hebben bezocht en daarover zijn bevraagd. Het merendeel van de ouders (70%) heeft de informatie die ze zochten op het DigiPlein kunnen vinden, zij het deels met moeite (26%). De voorgelegde teksten op het DigiPlein worden door ouders overwegend positief gewaardeerd op behulpzaamheid en volledigheid. Ook over de betrouwbaarheid en de begrijpelijkheid zijn ouders overwegend positief. De informatie sluit het minst goed aan op behoeften van ouders aan *beknopte* informatie: een aanzienlijk deel van de ouders vindt de voorgelegde teksten te lang.

Voor professionals die het DigiPlein hebben bezocht sluit de website minder goed aan op de informatiebehoeften. Vergelijken met ouders zijn professionals minder vaak positief over hoe de website hen verder heeft geholpen. Professionals oordelen over het algemeen ook minder positief over de voorbeeldteksten dan ouders. Professionals oordelen positiever over hoe ze denken dat de website op de behoeften van ouders aansluit: het overgrote deel zou ouders naar het DigiPlein doorverwijzen.

Qua functionaliteit word het DigiPlein overwegend positief gewaardeerd op de uitstraling en de meelevende ‘tone of voice’ van de website, al wordt de uitstraling door sommige ouders als ‘te kinderlijk’ ervaren. De overzichtelijkheid van de website komt als het duidelijkste kritiekpunt naar voren. Zowel ouders als professionals merken op dat de rangschikking van onderwerpen op het DigiPlein niet logisch genoeg is. Dit belemmert het zoekgemak van ouders op de website: een aanzienlijk deel van de ouders die de website hebben bezocht had moeite om de informatie die ze zochten te vinden. Bij professionals is er geen duidelijk beeld van hoe ze het zoekproces ervaren.

Wat de functionaliteit voor specifieke doelgroepen ouders betreft (zoals ouders met een LVB, ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond of ouders die laaggeletterd zijn) geeft het onderzoek een beperkt beeld. Professionals schatten de functionaliteit van het DigiPlein voor deze doelgroepen niet hoog in, maar de samenstelling en omvang van de respons op het kwantitatieve onderzoek onder ouders maakt het niet mogelijk om vast te stellen in hoeverre dit klopt. Wel zijn er signalen uit het kwalitatieve onderzoek dat meertalige en visuele informatie van groot belang is, om met name deze doelgroepen te bereiken.

Bijlagen

Bijlage 1 t/m 3 bevatten alle tabellen met totalen uit het kwantitatieve onderzoek, onder zowel de ouders als de professionals. In hoofdstuk 3 is alleen gerapporteerd over verschillen tussen groepen ouders wanneer die significant gebleken zijn; derhalve worden in de bijlagen ook alleen deze verschillen in tabellen gepresenteerd. Door middel van statistische toetsing is vastgesteld of de resultaten per subgroep in de steekproef ook duiden op verschillen in de onderzoekspopulatie. Formeel uitgedrukt is de nulhypothese – dat er geen verschil is tussen de groepen (H_0) – getoetst tegen de alternatieve hypothese dat er wel een verschil is tussen de groepen (H_a). Als de kans op de geobserveerde steekproefresultaten gegeven de nulhypothese kleiner is dan 5% [$p(\text{verschil} | H_0) < .05$], wordt de nulhypothese verworpen en is het aanneemelijk dat er een verschil is tussen de groepen. Dit noemen we een significant verschil. Voor categorische variabelen is een Chi-kwadraat-toets gebruikt, voor continue variabelen een t-toets.

Bijlage 1 Tabellen selectievragen en demografische kenmerken van respondenten kwantitatieve onderzoek (productevaluatie onder ouders en professionals)

Tabel B1.1 Zijn jij en je (ex-)partner de afgelopen vijf jaar uit elkaar gegaan of hebben jullie dit overwogen? (N = 311)

	Percentage
Ja, we zijn uit elkaar gegaan/gescheiden	50%
Ja, we hebben dit overwogen, maar zijn niet uit elkaar gegaan	50%
Nee	0%
Niet van toepassing/wil ik niet zeggen	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.2 Hadden jij en je (ex-)partner toen jullie uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan samen minderjarige kinderen? (N = 311)

	Percentage
Ja	100%
Nee	0%
Wil ik niet zeggen	0%
Niet van toepassing/wil ik niet zeggen	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.3 Heb jij of heeft jouw ex-partner een nieuwe partner?

	Percentage
Ja, ik heb een nieuwe partner	33%
Ja, mijn ex-partner heeft een nieuwe partner	53%
Nee, wij hebben allebei geen nieuwe partner	24%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.4 Overheidsvertrouwen: In hoeverre heb je veel of weinig vertrouwen in informatie vanuit de overheid (N = 311)

	Percentage
Zeer weinig vertrouwen	3%
Weinig vertrouwen	13%
Niet veel, niet weinig vertrouwen	32%
Veel vertrouwen	38%
Zeer veel vertrouwen	10%
Weet ik niet/geen mening	4%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.5 Digitale vaardigheid: 'Ik kan problemen op de computer/smartphone/tablet zelf oplossen' (N = 311)

	Percentage
Zeer oneens	2%
Oneens	7%
Niet eens, niet oneens	24%
Eens	45%
Zeer eens	22%
Weet ik niet/geen mening	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.6 Digitale vaardigheid: 'Anderen vragen mij om advies over apparaten waarmee je internet kunt gebruiken (zoals een smartphone/tablet/pc) (N = 311)

	Percentage
Zeer oneens	7%
Oneens	17%
Niet eens, niet oneens	27%
Eens	34%
Zeer eens	12%
Weet ik niet/geen mening	4%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.7 Digitale vaardigheid: 'Ik haak af als computerprogramma's ingewikkeld worden'

	Percentage
Zeer oneens	11%
Oneens	21%
Niet eens, niet oneens	24%
Eens	30%
Zeer eens	12%
Weet ik niet/geen mening	2%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.8 'Ik vind het moeilijk om online mijn weg te vinden in de informatie' (N = 311)

	Percentage
Zeer oneens	21%
Oneens	35%
Niet eens, niet oneens	17%
Eens	20%
Zeer eens	6%
Weet ik niet/geen mening	2%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.9 Leeftijd in categorieën (N = 311)

	Percentage
18 t/m 34	21%
35 t/m 54	68%
55 t/m 80	11%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.10 Geslacht (N = 311)

	Percentage
Man	46%
Vrouw	54%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.11 Opleidingsniveau (hoogst voltooide opleiding) (N = 311)

	Percentage
Hoog	45%
Midden	52%
Laag	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.12 Achtergrond (N = 311)

	Percentage
Nederlands	77%
Westerse migratieachtergrond	7%
Niet-westerse migratieachtergrond	16%
Onbekend	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.13 Inkomen gecategoriseerd (N = 311)

	Percentage
Beneden modaal	4%
Modaal	3%
Boven modaal	6%
Onbekend	87%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.14 Regio (Nielsen Regio 6-indeling) (N = 311)

	Percentage
3 grote gemeenten	14%
West	28%
Noord	9%
Oost	20%
Zuid	25%
Randgemeenten	3%
Nielsen onbekend	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.15 Digitaal vaardigheid (N = 202)

	Percentage
Weinig vaardig	14%
Gemiddeld	47%
Sterk vaardig	39%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.16 Professionals: In welke beroepsgroep bent u werkzaam? (N = 74)

	Percentage
Advocatuur/mediation	28%
Jeugdhulp	43%
Jeugdbescherming	7%
Veilig Thuis	0%
Sociale basis	13%
Rechtspraak	0%
GGZ	1%
Onderwijs	1%
Huisarts	1%
Anders, namelijk	5%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.17 Professionals: In welk stadium bent u betrokken bij ouders met minderjarige kinderen in scheiding? (N = 74)

	Percentage
Ik werk met ouders met relatieproblemen	38%
Ik werk met ouders die gaan scheiden	62%
Ik werk met ouders die gaan procederen	55%
Ik werk met ouders die gescheiden zijn	84%
Ik werk met kinderen van ouders die gaan scheiden, en heb van daaruit ook contact met de ouders	47%
Ik werk niet met ouders in scheiding met minderjarige kinderen	5%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B1.18 Professionals: Met welke doelgroepen ouders werkt u? (N = 70)

	Percentage
Ouders die niet in een specifieke doelgroep vallen	87%
Ouders met een licht verstandelijke beperking	46%
Ouders met een niet-westerse culturele achtergrond	47%
Ouders met een taalachterstand/beperkte taalvaardigheden	43%
Weet ik niet	0%
Anders, namelijk	19%
Totaal Ondervraagden	100%

Bijlage 2 Tabellen productevaluatie (ouders)

Tabel B2.1 Heb je toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan informatie gezocht over uit elkaar gaan en zo ja, waar heb je dit gedaan? (N = 311)

	Percentage
Via zoekmachines (zoals Google en Bing)	25%
Via een mediator	23%
Ik heb geen informatie opgezocht	22%
Via mensen in mijn omgeving (bijv. vrienden, familie of collega's)	21%
Via een advocaat	20%
Via de (website van) Rijksoverheid	15%
Via (de website van) het Juridisch Loket	11%
Via een huisarts	10%
Via een sociaal/maatschappelijk werker	10%
Via (de website van) het Nibud	7%
Via (de website van) Villa Pinedo	7%
Via de (website van) gemeente	6%
Via (de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	5%
Via een consultatiebureau	5%
Via de GGD	4%
Weet ik niet meer	1%
Anders, namelijk:	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.2 Welke van deze informatiebronnen heb je het meest gebruikt? (N = 311)

	Percentage
Via zoekmachines (zoals Google en Bing)	20%
Via een mediator	15%
Via een advocaat	11%
Ik heb alle informatiebronnen ongeveer even veel gebruikt	10%
Via de (website van) Rijksoverheid	9%
Via (de website van) het Juridisch Loket	6%
Via (de website van) het Nibud	5%
Via (de website van) Villa Pinedo	5%
Via een huisarts	5%
Via de (website van) gemeente	4%
Via mensen in mijn omgeving (bijv. vrienden, familie of collega's)	4%
Via een consultatiebureau	2%
Via een sociaal/maatschappelijk werker	2%
Via (de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	1%
Via de GGD	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.3 Waarom heb je deze informatiebron(nen) gebruikt? (N = 311)

	Percentage
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die betrouwbare informatie biedt	
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die informatie biedt die nuttig is voor mij	40%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die complete informatie biedt	35%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die een goed overzicht biedt van de beschikbare informatie	27%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die diepgaande informatie biedt	27%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die gebruiksvriendelijk is	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die actueel is	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die niet bedoeld is om geld mee te verdienen	21%
Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die bovenaan stond bij een zoekmachine	12%
Anders, namelijk:	7%
Weet ik niet	2%
Weet ik niet	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.4 In hoeverre ben je wel /niet bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 311)

	Percentage
Ik heb er nog nooit van gehoord	58%
Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht	28%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (weleens) bezocht	11%
Weet ik niet (zeker)	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.5 Wat verwacht/verwachtte je in ieder geval te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 311)

	Percentage
Hoe je alimentatie regelt	32%
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	31%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	24%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	23%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	20%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	15%
Hoe je gezag regelt	14%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	13%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	10%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	9%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	7%
Wat er verandert voor je pensioen	6%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	6%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	3%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	3%
Anders, namelijk:	1%
Weet ik niet	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.6 Over welke onderwerpen had je meer willen weten toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan? (N = 311)

	Percentage
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	26%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	25%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	24%
Hoe je alimentatie regelt	24%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	21%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	17%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	17%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	16%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	16%
Wat er verandert voor je pensioen	15%
Hoe je gezag regelt	13%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	12%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	12%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	11%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	10%
Anders, namelijk:	1%
Weet ik niet	13%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.7 In hoeverre heb je op uitelkaarmetkinderen.nl de informatie gevonden die je zocht? (N = 34)

	Percentage
Ik kon de informatie niet vinden	12%
Ik kon de informatie moeilijk vinden, maar heb het wel gevonden	26%
Ik kon de informatie makkelijk vinden	44%
Weet ik niet meer	18%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.8 In hoeverre heeft de informatie op uitelkaarmetkinderen.nl jou geholpen om jouw vraag te beantwoorden? (N = 34)

	Percentage
Heeft niet geholpen	0%
Heeft meer niet dan wel geholpen	18%
Heeft meer wel dan niet geholpen	26%
Heeft wel geholpen	44%
Weet ik niet/geen mening	12%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabellen bij voorbeeldtekst ‘Wat moet ik allemaal regelen bij een scheiding?’

Wat moet je regelen bij een scheiding?

Als jullie gaan scheiden, denken jullie misschien: wat moet je regelen bij een scheiding? Er zijn er veel (praktische) dingen waar jullie aan moeten denken. Zeker als jullie kinderen hebben. Dit kan soms overweldigend voelen.

Maak samen afspraken

Als jullie besluiten om te gaan scheiden, is het belangrijk om alle afspraken (over woning, financiën, de kinderen) die jullie maken op papier te zetten. Wanneer jullie getrouwd zijn en de scheiding uiteindelijk officieel aanvragen, zet een advocaat deze afspraken in jullie scheidingsconvenant. Lukt het jullie niet om samen de afspraken op papier te zetten? Dan kunnen jullie daar ook hulp bij krijgen.

Welke afspraken jullie moeten maken, hangt ook af van wie het gezag over jullie kinderen heeft.

De moeder heeft vanaf de geboorte automatisch gezag. Wanneer jullie getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben, hebben jullie als ouders altijd gezamenlijk gezag over jullie kinderen.

Als jullie niet getrouwd zijn/geregistreerd partnerschap hebben, krijgt de andere ouder bij het erkennen van de kinderen ook gezag over de kinderen. Deze wet geldt vanaf 1 januari 2023.

Kinderen die erkend zijn voor 1 januari 2023 vallen nog onder de oude wetgeving. Als jullie kinderen voor deze datum zijn geboren, dan moeten jullie naast de erkenning het gezag nog apart regelen.

Financieel

Hoe jullie de financiën verdelen, hangt af van de manier waarop jullie samenleefden (huwelijk, geregistreerd partnerschap, geen van beiden). Het invullen van het Geldplan Scheiden kan jullie helpen om de eerste financiële gevolgen van de scheiding in kaart te brengen.

Juridisch

Als jullie samen alle afspraken op papier hebben gezet (of hier hulp bij hebben gehad), kan de scheiding door een advocaat worden aangevraagd. Het kan zijn dat er in de tussentijd al tijdelijke afspraken gelden – bijvoorbeeld over de kinderen of woning. Als jullie hier samen niet uitkomen, kan de advocaat om een ‘voorlopige voorziening’ vragen bij de rechter. Dat is een tijdelijke maatregel tot de scheidingsprocedure is afgerond.

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de rechter, kan je binnen 3 maanden in hoger beroep. Hiervoor is een advocaat verplicht. Als je langer dan 3 maanden wacht, staat de uitspraak van de rechter vast.

De scheiding is officieel als de uitspraak van de rechter is ingeschreven bij de registers van de burgerlijke stand. De advocaat schrijft de scheiding hier na de termijn van 3 maanden in. Als jullie hier niet op willen wachten, kunnen jullie allebei een akte van berusting tekenen. Dan kan de advocaat de scheiding eerder inschrijven.

Een scheiding aanvragen kost geld. De kosten voor de behandeling van de zaak door de rechter heten griffiekosten. Als je een laag inkomen hebt, kun je bij de gemeente bijzondere bijstand aanvragen voor deze kosten. Neem voor meer informatie hierover contact op met je gemeente.

Ook een advocaat en mediator kosten geld. Als je een laag inkomen hebt, kun je subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand aanvragen.

Tabel B2.9 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Begrijpelijk (N = 149)

	Percentage
Past niet	3%
Past meer niet dan wel	13%
Past meer wel dan niet	39%
Past wel	42%
Weet ik niet/geen mening	2%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.10 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Betrouwbaar (N = 149)

	Percentage
Past niet	1%
Past meer niet dan wel	7%
Past meer wel dan niet	38%
Past wel	52%
Weet ik niet/geen mening	2%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.11 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onvolledig (N = 149)

	Percentage
Past niet	27%
Past meer niet dan wel	34%
Past meer wel dan niet	18%
Past wel	13%
Weet ik niet/geen mening	8%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.12 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Behulpzaam (N = 149)

	Percentage
Past niet	2%
Past meer niet dan wel	10%
Past meer wel dan niet	46%
Past wel	39%
Weet ik niet/geen mening	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.13 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onoverzichtelijk (N = 149)

	Percentage
Past niet	32%
Past meer niet dan wel	32%
Past meer wel dan niet	17%
Past wel	15%
Weet ik niet/geen mening	4%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.14 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen) (N = 149)

	Percentage
Past niet	5%
Past meer niet dan wel	9%
Past meer wel dan niet	36%
Past wel	40%
Weet ik niet/geen mening	9%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.15 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Medelevend (empathisch) (N = 149)

	Percentage
Past niet	6%
Past meer niet dan wel	16%
Past meer wel dan niet	41%
Past wel	27%
Weet ik niet/geen mening	10%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.16 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Te lang (N = 149)

	Percentage
Past niet	17%
Past meer niet dan wel	38%
Past meer wel dan niet	28%
Past wel	13%
Weet ik niet/geen mening	5%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.17 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? (Dichotoom) (N = 149)

	Percentage
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	90%
Behulpzaam	85%
Begrijpelijk	81%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	77%
Medelevend (empathisch)	68%
Te lang	41%
Onoverzichtelijk	32%
Onvolledig	31%
Geen van deze	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabellen bij voorbeeldtekst 'Communicatie en contactverlies?'

Communicatie en contactverlies

Jullie willen als ouders alles zo goed mogelijk regelen voor jullie kinderen tijdens en na de scheiding. Het contact tussen jullie als ouders met jullie kinderen hoort daar bij. Hiervoor maken jullie een ouderschapsplan met daarin alle gemaakte afspraken over de zorg/omgangsregeling.

Verlies van communicatie

Maar een scheiding is een periode van veel verandering. Het is dus mogelijk dat ondanks de gemaakte afspraken, er toch onzekerheden of veranderingen ontstaan. Het is voor jullie allebei zoeken in een nieuwe realiteit naar wat er het beste werkt voor jullie en jullie kinderen. Daarnaast is het een emotionele tijd waarin het soms lastig kan zijn om helder te blijven communiceren met elkaar. In veel gevallen komt dit na verloop van tijd gewoon weer goed. Maar in sommige gevallen kunnen door miscommunicatie conflicten ontstaan die steeds erger worden.

Contactverlies

In sommige gevallen ontstaat een conflict waarin jullie elkaar niet meer kunnen vinden of begrijpen. Dit conflict kan invloed hebben op het contact dat jullie met elkaar en met jullie kinderen hebben. En in sommige gevallen is de afstand tussen jullie als ouders zo groot geworden, dat één van jullie de kinderen niet meer kan/mag zien (van de andere ouder). Dit heet contactverlies. Contactverlies tijdens/na een scheiding is ontzettend verdrietig, voor zowel jullie als ouders als voor jullie kinderen.

Contactverlies kan gevoelens van frustratie, woede en onmacht oproepen. Dit kan ervoor zorgen dat je als ouder de stap naar de rechter of een instantie als Veilig Thuis zet. Het is logisch dat je als ouder op zoek gaat naar een oplossing die het contact zo snel mogelijk weer kan herstellen. Alleen ligt de oplossing vaak in het contact tussen jullie als ouders. Jullie zullen een manier moeten vinden waarbij jullie vrede sluiten en daarmee allebei verantwoordelijkheid nemen voor het conflict. Dit is iets dat alleen tussen jullie, met mogelijke hulp van professionals, opgelost kan worden.

Wat kunnen professionals voor jou betekenen?

In gevallen van (dreigend) contactverlies, kunnen jullie als ouders gebruik maken van de hulp van professionals. Belangrijk is om in eerste instantie te bepalen waarmee jullie precies hulp nodig hebben. Bedenk wat jullie als ouders belangrijk vinden, maar ook wat belangrijk is voor jullie kinderen. In het geval van contactverlies: hoe ziet de bijdrage van beide ouders eruit als jullie het contact tussen ouder en kind willen herstellen? Hoe concreter dit voor jullie is, hoe beter een professional jullie hierbij kan begeleiden.

Natuurlijk is elke situatie anders. Binnen de hulpverlening zijn er verschillende mogelijkheden om ondersteund te worden in de aanpak die bij jullie past.

Tabel B2.18 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Begrijpelijk (N = 162)

	Percentage
Past niet	3%
Past meer niet dan wel	14%
Past meer wel dan niet	36%
Past wel	43%
Weet ik niet/geen mening	5%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.19 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Betrouwbaar (ik kan er van op aan) (N = 162)

	Percentage
Past niet	3%
Past meer niet dan wel	7%
Past meer wel dan niet	44%
Past wel	40%
Weet ik niet/geen mening	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.20 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onvolledig (N = 162)

	Percentage
Past niet	27%
Past meer niet dan wel	30%
Past meer wel dan niet	21%
Past wel	10%
Weet ik niet/geen mening	11%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.21 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Behulpzaam (N = 162)

	Percentage
Past niet	1%
Past meer niet dan wel	9%
Past meer wel dan niet	43%
Past wel	41%
Weet ik niet/geen mening	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.22 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onoverzichtelijk (N = 162)

	Percentage
Past niet	27%
Past meer niet dan wel	31%
Past meer wel dan niet	20%
Past wel	15%
Weet ik niet/geen mening	7%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.23 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Onafhankelijk (N = 162)

	Percentage
Past niet	6%
Past meer niet dan wel	9%
Past meer wel dan niet	38%
Past wel	33%
Weet ik niet/geen mening	15%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.24 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Medelevend (empathisch) (N = 162)

	Percentage
Past niet	1%
Past meer niet dan wel	8%
Past meer wel dan niet	46%
Past wel	37%
Weet ik niet/geen mening	8%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.25 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Te lang (N = 162)

	Percentage
Past niet	18%
Past meer niet dan wel	30%
Past meer wel dan niet	28%
Past wel	18%
Weet ik niet/geen mening	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B2.26 In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst? Dichtotoom (N = 162)

	Percentage
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	84%
Behulpzaam	84%
Medelevend (empathisch)	83%
Begrijpelijk	78%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	71%
Te lang	46%
Onoverzichtelijk	35%
Onvolledig	31%
Geen van deze	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabellen bij groepsvergelijkingen

Tabel B2.27 In hoeverre ben je wel/niet bekend met uitelkaarmetkinderen.nl? Uitgesplitst naar digitale vaardigheid (N = 202).
(Rood is significant ondervertegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	Weinig vaardig	Gemiddeld vaardig	Sterk vaardig	Totaal
Ik heb er nog nooit van gehoord	79%	47%	63%	58%
Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht	11%	43%	22%	30%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (weleens) bezocht	11%	6%	13%	9%
Weet ik niet (zeker)	0%	3%	3%	2%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabel B2.28 In hoeverre ben je wel/niet bekend met uitelkaarmetkinderen.nl? Uitgesplitst naar overheidsvertrouwen (N = 311)
(Rood is significant ondervertegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	Zeer weinig vertrouwen	Niet veel en niet weinig vertrouwen	(Zeer) veel vertrouwen	Weet ik niet
Ik heb er nog nooit van gehoord	67%	65%	51%	58%
Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht	29%	26%	30%	17%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (weleens) bezocht	4%	6%	17%	8%
Weet ik niet (zeker)	0%	3%	2%	17%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabel B2.29 Welke van deze informatiebronnen heb je het meest gebruikt? Uitgesplitst naar leeftijdsgroep (N = 133) (Rood is significant ondervertegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	18 t/m 34	35 t/m 54	55 t/m 80	Totaal
Via zoekmachines (zoals Google en Bing)	23%	19%	21%	20%
Via een mediator	3%	18%	21%	15%
Via een advocaat	13%	7%	26%	11%
Via de (website van) Rijksoverheid	10%	8%	11%	9%
Via (de website van) het Juridisch Loket	0%	10%	0%	6%
Via (de website van) het Nibud	13%	4%	0%	5%
Via (de website van) Villa Pinedo	6%	5%	5%	5%
Via een huisarts	3%	7%	0%	5%
Via (de website van) de gemeente	3%	4%	5%	4%
Via mensen in mijn omgeving (bv. vrienden/familie/collega's)	6%	4%	0%	4%
Via een consultatiebureau	3%	2%	0%	2%
Via een sociaal/maatschappelijk werker	6%	0%	0%	2%
Via (de website) van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	0%	1%	0%	1%
Via de GGD	3%	0%	0%	1%
Ik heb alle informatiebronnen ongeveer evenveel gebruikt	6%	8%	11%	10%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabel B2.30 Welke van deze informatiebronnen heb je het meest gebruikt? Uitgesplitst naar opleidingsniveau (N = 133) (Rood is significant ondervertegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	Hoog	Midden	Laag	Totaal
Via zoekmachines (zoals Google en Bing)	20%	21%	0%	20%
Via een mediator	17%	13%	0%	15%
Via een advocaat	7%	15%	33%	11%
Via de (website van) Rijksoverheid	10%	8%	0%	9%
Via (de website van) het Juridisch Loket	7%	5%	0%	6%
Via (de website van) het Nibud	6%	3%	33%	5%
Via (de website van) Villa Pinedo	6%	3%	33%	5%
Via een huisarts	3%	8%	0%	5%
Via (de website van) de gemeente	4%	3%	0%	4%
Via mensen in mijn omgeving (bv. vrienden/familie/collega's)	1%	7%	0%	4%
Via een consultatiebureau	1%	3%	0%	2%
Via een sociaal/maatschappelijk werker	1%	2%	0%	2%
Via (de website) van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	1%	0%	0%	1%
Via de GGD	1%	0%	0%	1%
Ik heb alle informatiebronnen ongeveer evenveel gebruikt	12%	8%	0%	10%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabel B2.31 Over welke onderwerpen had je meer willen weten toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan? Uitgesplitst naar leeftijdsgroep (N = 311) (Rood is significant ondervetegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	18 t/m 34	35 t/m 54	55 t/m 80	Totaal
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	26%	25%	37%	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	29%	24%	34%	26%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	29%	23%	29%	25%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	18%	24%	40%	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	32%	21%	29%	24%
Hoe je alimentatie regelt	15%	25%	34%	24%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	26%	21%	11%	21%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	26%	16%	11%	17%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	15%	18%	17%	17%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	20%	15%	17%	16%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	18%	14%	20%	16%
Wat er verandert voor je pensioen	12%	15%	26%	15%
Hoe je gezag regelt	11%	15%	6%	13%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	21%	10%	11%	12%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	18%	11%	6%	12%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	17%	9%	9%	11%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	9%	11%	9%	10%
Anders, namelijk:	0%	2%	0%	1%
Weet ik niet	3%	17%	9%	13%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabel B2.32 Over welke onderwerpen had je meer willen weten toen jij en je (ex-)partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan? Uitgesplitst naar opleidingsniveau (N = 311) (Rood is significant ondervetegenwoordigd, groen is significant oververtegenwoordigd)

	Hoog	Midden	Laag	Totaal
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen	26%	27%	44%	27%
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding	21%	30%	33%	26%
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding	22%	27%	33%	25%
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding	26%	22%	33%	24%
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen	25%	22%	56%	24%
Hoe je alimentatie regelt	18%	29%	22%	24%
Hoe je een ouderschapsplan maakt	23%	20%	11%	21%
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen	15%	20%	11%	17%
Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner	19%	17%	0%	17%
Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden	19%	14%	0%	16%
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen	18%	14%	22%	16%
Wat er verandert voor je pensioen	17%	14%	11%	15%
Hoe je gezag regelt	14%	13%	0%	13%
Hoe je met eventuele schulden omgaat	11%	12%	33%	12%
Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen	9%	16%	11%	12%
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt	9%	13%	0%	11%
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator	10%	11%	11%	10%
Anders, namelijk:	2%	1%	0%	1%
Weet ik niet	11%	14%	33%	13%
Totaal Ondervraagden	100%	100%	100%	100%

Tabellen bij open vragen

Tabel B2.33 Stel, je zou via een zoekmachine informatie zoeken over de vragen die je had toen jij en je partner uit elkaar gingen/overwogen uit elkaar te gaan. Wat zou je invullen in het zoekveld van de zoekmachine? (N = 311)*

	Percentage
<i>Scheiden</i>	35%
<i>Scheiding</i>	35%
<i>Kinderen (in combinatie met 'scheiden/scheiding/uit elkaar gaan')</i>	14%
<i>Uit elkaar</i>	11%
<i>Regelzaken, zoals 'Financiën', 'huisvesting', 'alimentatie', 'mediator'</i>	7%
<i>Ouderschap</i>	5%
<i>Overige antwoorden</i>	10%
<i>Totaal</i>	117%

* Het totaal van deze tabel is groter dan 100% doordat ouders bij deze vraag meerdere antwoorden in konden vullen.

* Dit betreft antwoorden die slechts door een of een paar ouders zijn gegeven. Dit aantal wordt als te klein beschouwd om representatieve waarde te hebben en deze zijn daarom in deze tabel onder de categorie 'Overige antwoorden' ingedeeld.

Tabel B2.34 Stel, je bezoekt deze website. Wat zijn je eerste gedachten bij deze pagina? Meest gegeven open antwoorden (N = 311)

	Percentage
<i>Overzichtelijk</i>	10%
<i>Duidelijk</i>	10%
<i>Kinderlijke/kinderachtige uitstraling*</i>	5%
<i>Informatief</i>	4%
<i>Overige antwoorden*</i>	32%
<i>Niks ingevuld</i>	39%
<i>Totaal</i>	100%

* Door enkele ouders wordt daarbij genoemd dat ze zich door deze kinderlijke uitstraling niet geheel serieus genomen voelen.

* Dit betreft antwoorden die slechts door een of een paar ouders zijn gegeven. Dit aantal wordt als te klein beschouwd om representatieve waarde te hebben en deze zijn daarom in deze tabel onder de categorie 'Overige antwoorden' ingedeeld.

Bijlage 3 Tabellen productevaluatie (professionals)

Tabel B3.1 Stelling: Als een van de ouders in scheiding meer weet van bepaalde zaken (bv. financiën) dan de andere ouder, leidt dit tot een ongelijke verhouding tijdens de scheiding' (N = 70)

	Percentage
Heel herkenbaar	17%
Herkenbaar	60%
Neutraal	16%
Niet herkenbaar	7%
Helemaal niet herkenbaar	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.2 Als u informatie zoekt over het helpen van ouders met minderjarige kinderen die gaan scheiden, via welke bronnen komt u dan aan deze informatie? (N = 70)

	Percentage
Trainingen op werk	66%
(Website van) Villa Pinedo	64%
Via zoekmachines (Google/Bing)	53%
(Website) van NJI	49%
Leidinggevenden/collega's	40%
Via de (website van) Rijksoverheid	37%
Via een eigen informatie-omgeving van de organisatie waar ik werk (bijvoorbeeld intranet, bedrijfswiki of dergelijke platforms)	34%
Anders, namelijk	24%
Via de (website van) het Nibud	23%
Via de (website van) het Juridisch Loket	17%
Via de (website van) gemeente	11%
Ik heb geen informatie gezocht	6%
Weet ik niet meer	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.3 Welke van deze informatiebronnen heeft u het meest gebruikt? (N = 64)

	Percentage
De trainingen die ik via mijn werk kan volgen	38%
(de website van) Villa Pinedo	25%
Zoekmachines (zoals Google en Bing)	23%
Via leidinggevenden/collega's	23%
Ik heb alle informatiebronnen evenveel gebruikt	22%
(de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	16%
Eigen informatie-omgeving van de organisatie waar ik werk (bijvoorbeeld intranet, bedrijfswiki of dergelijke platforms)	16%
(de website van) Rijksoverheid	11%
Anders, namelijk (het antwoord dat u bij de vorige vraag heeft ingevuld)	9%
(de website van) het Nibud	3%
De mensen in mijn omgeving (anders dan leidinggevenden/collega's)	3%
(de website van) gemeente	2%
Het Juridisch loket	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.4 Waarom heeft u de informatiebronnen die u in de vragen hiervoor heeft genoemd, gebruikt als informatiebron?Ik maak gebruik van deze informatie bron, omdat die... (N = 66)

	Percentage
Betrouwbare informatie biedt	76%
Concrete informatie biedt (waar ik snel iets mee kan)	65%
Actueel is	41%
Complete informatie biedt	24%
Overzichtelijke informatie biedt	24%
Gebruiksvriendelijk is	11%
Anders, namelijk	8%
Weet ik niet	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.5 In hoeverre bent u bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 70)

	Percentage
Ik heb er nog nooit van gehoord	51%
Ik heb ervan gehoord, maar het heb nog nooit bezocht	17%
Ik heb ervan gehoord en heb de website (wel eens) bezocht	31%
Weet ik niet (zeker)	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.6 Welke informatie verwacht(te) u te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 70)

	Percentage
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	53%
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	51%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	39%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	26%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	24%
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	14%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	11%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	10%
Ouders doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	7%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	6%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	6%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	6%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	6%
Ouders helpen: Visueel weergegeven informatie	4%
Anders, namelijk	4%
Ik heb/had geen concrete verwachtingen	4%
Weet ik niet	1%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.7a Welke informatie verwacht u te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 48)

	Percentage
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	52%
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	48%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	46%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	29%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	25%
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	15%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	10%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	8%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	8%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	6%
Ouders helpen: Goed visueel weergegeven informatie	6%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	6%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	4%
Ouders doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	4%
Anders, namelijk	4%
Ik heb/had geen concrete verwachtingen	2%
Weet ik niet	2%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.7b Welke informatie verwachtte u te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 22)

	Percentage
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	64%
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	50%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	27%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	23%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	14%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	14%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	14%
Ouders doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	14%
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	14%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	9%
Ik heb/had geen concrete verwachtingen	9%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	5%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	5%
Anders, namelijk	5%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	0%
Ouders helpen: Goed visueel weergegeven informatie	0%
Weet ik niet	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.8 Over welke onderwerpen zou u meer willen weten? (N = 70)

	Percentage
Ouders doorverwijzen: Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is	36%
Ouders helpen: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	29%
Ouders doorverwijzen: Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders	27%
Ouders helpen: Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	20%
Ouders helpen: Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden	19%
Praktisch: Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding	16%
Ouders helpen: Informatie in meerdere talen	16%
Ouders helpen: Goed visueel weergegeven informatie	16%
Ouders doorverwijzen: Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding	14%
Ouders helpen: Hoe ouders hun kinderen vertellen over de scheiding	13%
Praktisch: Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken	11%
Praktisch: Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding	11%
Ouders helpen: Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner	11%
Om doorverwijzen: Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd	11%
Anders, namelijk	6%
Weet ik niet	3%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.9 Herkenbaarheid van de stelling: 'Ouders die beter zijn geïnformeerd over benodigde dingen om te regelen en/of beschikbare ondersteuning, zijn voor mij als professional eenvoudiger te helpen' (N = 69)

	Percentage
Zeer oneens	0%
Oneens	16%
Neutraal	29%
Eens	48%
Zeer eens	7%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.10 Herkenbaarheid van de stelling: 'De ouders met wie ik werk, zien de overheid over het algemeen als een betrouwbare informatiebron.' (N = 67)

	Percentage
Zeer oneens	0%
Oneens	16%
Neutraal	29%
Eens	48%
Zeer eens	7%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.11 Zou u ouders doorverwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 22)

	Percentage
Ja	82%
Nee	18%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.12 Kunt u aangeven waarom u ouders door zou verwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 18)

	Percentage
De website is gebruiksvriendelijk	56%
De website biedt een compleet overzicht van informatie	39%
De informatie op de website is betrouwbaar	39%
De website is actueel	39%
De website biedt zowel tekstuele als visuele informatie	28%
De informatie op de website is concreet	17%
Weet ik niet	6%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.13 Kunt u aangeven waarom u ouders niet door zou verwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 4)

	Percentage
Anders, namelijk	75%
De website is niet gebruiksvriendelijk	25%
De website biedt geen compleet overzicht van informatie	25%
Weet ik niet	25%
De informatie op de website is niet betrouwbaar	0%
De informatie op de website is niet concreet genoeg	0%
De website is niet actueel	0%
De website biedt te weinig visuele informatie	0%
De website biedt geen meertalige informatie	0%
De website verwijst teveel door, er staat te weinig informatie direct op de website zelf	0%

Tabel B3.14 Zou u uitelkaarmetkinderen.nl aanbevelen aan andere professionals in uw netwerk? (N = 22)

	Percentage
Ja	68%
Nee	32%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.15 - Kunt u aangeven waarom u andere professionals door zou verwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 15)

	Percentage
De website biedt een compleet overzicht van informatie	60%
De website is gebruiksvriendelijk	53%
De website is actueel	47%
De informatie op de website is betrouwbaar	40%
De informatie op de website is concreet	40%
De website biedt zowel tekstuele als visuele informatie	13%
Anders, namelijk	13%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.16 Kunt u aangeven waarom u andere professionals niet door zou verwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl? (N = 7)

	Percentage
De website biedt geen informatie over beschikbare regionale/lokale ondersteuning	43%
Anders, namelijk	43%
Weet ik niet	29%
De website is niet gebruiksvriendelijk	14%
De website biedt geen compleet overzicht van informatie	14%
De website is niet actueel	14%
De website biedt geen/te weinig specifieke informatie over niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen	14%
De informatie op de website is niet betrouwbaar	0%
De informatie op de website is niet concreet genoeg	0%
De website biedt te weinig visuele informatie	0%
De website verwijst teveel door, er staat te weinig informatie direct op de website zelf	0%
De website biedt geen/te weinig informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen	0%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.17 In hoeverre heeft de informatie op uitelkaarmetkinderen.nl u verder geholpen op de onderwerpen waarop u eerder aangaf dat u er graag meer over zou willen weten? (N = 22)

	Percentage
Heeft niet geholpen	14%
Heeft meer niet dan wel geholpen	9%
Heeft meer wel dan niet geholpen	27%
Heeft wel geholpen	27%
Weet ik niet/geen mening	23%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.18a Functionaliteit van uitelkaarmetkinderen.nl voor ouders die niet onder een doelgroep vallen (N = 21)

	Percentage
Helpt niet	5%
Helpt meer niet dan wel	0%
Weet ik niet/geen mening	33%
Helpt meer wel dan niet	29%
Helpt wel	33%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.18b Functionaliteit van uitelkaarmetkinderen.nl voor ouders met een LVB (N = 21)

	Percentage
Helpt niet	24%
Helpt meer niet dan wel	10%
Weet ik niet/geen mening	43%
Helpt meer wel dan niet	10%
Helpt wel	14%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.18c Functionaliteit van uitelkaarmetkinderen.nl voor ouders met een niet-Westerse culturele achtergrond (N = 21)

	Percentage
Helpt niet	14%
Helpt meer niet dan wel	29%
Weet ik niet/geen mening	48%
Helpt meer wel dan niet	0%
Helpt wel	10%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel B3.18d Functionaliteit van uitelkaarmetkinderen.nl voor ouders met een taalachterstand/beperkte taalvaardigheden (N = 21)

	Percentage
Helpt niet	19%
Helpt meer niet dan wel	10%
Weet ik niet/geen mening	57%
Helpt meer wel dan niet	5%
Helpt wel	10%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel 3.19 Als u de onderwerpen op het Digiplein zou mogen rangschikken, wat zou u dan een logische rangschikking vinden? (N = 22)

	Percentage
Aan de hand van onderwerpen waarbij je hulp kan ontvangen (bijv. juridische zaken, geldzaken, begeleiding van en afspraken rondom kinderen, mentale...	36%
Anders, namelijk...	27%
Aan de hand van de stappen die je (mogelijk) doorloopt tijdens de scheiding in volgorde van tijd	23%
Weet ik niet/geen mening	14%
Totaal Ondervraagden	100%

Communicatie en contactverlies

Jullie willen als ouders alles zo goed mogelijk regelen voor jullie kinderen tijdens en na de scheiding. Het contact tussen jullie als ouders met jullie kinderen hoort daar bij. Hiervoor maken jullie een ouderschapsplan met daarin alle gemaakte afspraken over de zorg/omgangsregeling.

Verlies van communicatie

Maar een scheiding is een periode van veel verandering. Het is dus mogelijk dat ondanks de gemaakte afspraken, er toch onzekerheden of veranderingen ontstaan. Het is voor jullie allebei zoeken in een nieuwe realiteit naar wat er het beste werkt voor jullie en jullie kinderen. Daarnaast is het een emotionele tijd waarin het soms lastig kan zijn om helder te blijven communiceren met elkaar. In veel gevallen komt dit na verloop van tijd gewoon weer goed. Maar in sommige gevallen kunnen door miscommunicatie conflicten ontstaan die steeds erger worden.

Contactverlies

In sommige gevallen ontstaat een conflict waarin jullie elkaar niet meer kunnen vinden of begrijpen. Dit conflict kan invloed hebben op het contact dat jullie met elkaar en met jullie kinderen hebben. En in sommige gevallen is de afstand tussen jullie als ouders zo groot geworden, dat één van jullie de kinderen niet meer kan/mag zien (van de andere ouder). Dit heet contactverlies. Contactverlies tijdens/na een scheiding is ontzettend verdrietig, voor zowel jullie als ouders als voor jullie kinderen.

Contactverlies kan gevoelens van frustratie, woede en onmacht oproepen. Dit kan ervoor zorgen dat je als ouder de stap naar de rechter of een instantie als Veilig Thuis zet. Het is logisch dat je als ouder op zoek gaat naar een oplossing die het contact zo snel mogelijk weer kan herstellen. Alleen ligt de oplossing vaak in het contact tussen jullie als ouders. Jullie zullen een manier moeten vinden waarbij jullie vrede sluiten en daarmee allebei verantwoordelijkheid nemen voor het conflict. Dit is iets dat alleen tussen jullie, met mogelijke hulp van professionals, opgelost kan worden.

Wat kunnen professionals voor jou betekenen?

In gevallen van (dreigend) contactverlies, kunnen jullie als ouders gebruik maken van de hulp van professionals. Belangrijk is om in eerste instantie te bepalen waarmee jullie precies hulp nodig hebben. Bedenk wat jullie als ouders belangrijk vinden, maar ook wat belangrijk is voor jullie kinderen. In het geval van contactverlies: hoe ziet de bijdrage van beide ouders eruit als jullie het contact tussen ouder en kind willen herstellen? Hoe concreter dit voor jullie is, hoe beter een professional jullie hierbij kan begeleiden.

Natuurlijk is elke situatie anders. Binnen de hulpverlening zijn er verschillende mogelijkheden om ondersteund te worden in de aanpak die bij jullie past.

Tabel B3.20 Voorbeeldtekst 'Communicatie en contactverlies': In hoeverre vindt u deze tekst.... (N = 70)

	Percentage
Begrijpelijk	51%
Te lang	39%
Helpend/steunend	30%
Medelevend (empatisch)	30%
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)	24%
Onvolledig	23%
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)	16%
Behulpzaam	14%
Onoverzichtelijk	7%
Totaal Ondervraagden	100%

Tabel bij 'open antwoorden'

Tabel B3.21 Stel, u zou via een zoekmachine informatie zoeken over uit elkaar gaan als je samen kinderen hebt of het begeleiden van ouders met kinderen die uit elkaar gaan. Welke zoektermen zou u hiervoor gebruiken? (N = 70)

	Percentage
<i>Scheiden</i>	56%
<i>Scheiding</i>	94%
<i>Kinderen (in combinatie met 'scheiden/scheiding/uit elkaar gaan')</i>	94%
<i>Ouderschap</i>	21%
<i>Uit elkaar</i>	17%
<i>Regelzaken, zoals 'Financiën', 'huisvesting', 'alimentatie', 'mediator'</i>	11%
<i>Totaal</i>	293%

* Het totaal van deze tabel is groter dan 100% omdat professionals bij deze vraag meerdere antwoorden in konden vullen.

Bijlage 4 Vragenlijsten kwantitatief onderzoek (ouders en professionals)

Vragenlijst ouders (kwantitatief)

Selectievragen (3 vragen)

Allen

IntroQ1. De volgende vragen gaan over jouw informatiebehoefte in verschillende situaties. We beginnen eerst met een paar achtergrondvragen om beter te weten wie de vragenlijst invult.

Bepalen doelgroep: scheiding

Allen

Q1. Zijn jij en je (ex-)partner de afgelopen vijf jaar uit elkaar gegaan of hebben jullie dit overwogen?

Ja, we zijn uit elkaar gegaan/gescheiden

Ja, we hebben dit overwogen **maar zijn niet uit elkaar gegaan**

Nee -> **exit**

Niet van toepassing/wil ik niet zeggen -> **exit**

Bepalen doelgroep: kinderen

Allen

Q2. Hadden jij en je (ex-)partner toen jullie **<indien Q1=1: uit elkaar gingen>** **<indien Q1=2: overwogen uit elkaar te gaan>** samen minderjarige (i) kinderen?

Ja

Nee -> **exit**

Wil ik niet zeggen -> **exit**

(i): Minderjarige kinderen zijn kinderen die op het moment van uit elkaar gaan / scheiden jonger dan 18 jaar waren)

Nieuwe partner

Indien Q1 = 1

Q3. Heb jij of heeft jouw ex-partner een nieuwe partner? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Meerkeuze

Ja, ik heb een nieuwe partner

Ja, mijn ex-partner heeft een nieuwe partner

Nee, wij hebben allebei geen nieuwe partner **☒ exclusief**

Weet ik niet/wil ik niet zeggen **☒ exclusief**

Zoekgedrag (4 vragen)

Informatiebronnen

Allen

Q4. Heb je toen jij en je (ex-)partner **<indien Q1=1: uit elkaar gingen>** **<indien Q1=2: overwogen uit elkaar te gaan>** informatie gezocht over uit elkaar gaan? Zo ja, waar heb je dit gedaan? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Randomiseren, meerkeuze

Via zoekmachines (zoals Google en Bing)

Via de (website van) Rijksoverheid

Via de (website van) gemeente
Via (de website van) het Nibud
Via (de website van) het Juridisch Loket
Via (de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)
Via (de website van) Villa Pinedo
Via een mediator
Via een advocaat
Via mensen in mijn omgeving (bijv. vrienden, familie of collega's)
Via een huisarts
Via een sociaal/maatschappelijk werker
Via een consultatiebureau
Via de GGD
Anders, namelijk...
Ik heb geen informatie gezocht -> *exclusief*
Weet ik niet meer -> *exclusief*

Meest gebruikte informatiebron

Indien bij Q4 meerdere antwoorden gekozen

Q5. Welke van deze informatiebronnen heb je het meest gebruikt?

<Antwoorden gekozen bij Q4>

Ik heb alle informatiebronnen ongeveer even veel gebruikt

Toelichting op informatiebronnen

Q4<> geen informatie gezocht of weet niet

Q6. Waarom heb je *<antwoord Q4>OF <deze informatiebronnen>* gebruikt? *Indien je meerdere informatiebronnen even veel hebt gebruikt, denk dan aan de bron die je het prettigst vond.*

Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die:

Randomiseren

Gebruiksvriendelijk is
Diepgaande informatie biedt
Complete informatie biedt
Betrouwbare informatie biedt
Actueel is
Een goed overzicht biedt van de beschikbare informatie
Niet bedoeld is om geld mee te verdienen
Bovenaan stond bij een zoekmachine
Informatie biedt die nuttig is voor mij
Anders, namelijk...
Weet ik niet

Instructie programmeur: Als bij Q4 één antwoord is gegeven, dan dat antwoord voorleggen. Anders het antwoord dat gegeven is bij Q5 voorleggen. Bij Q4=2 de dynamische tekst voorleggen.

Zoektermen

Allen

Q7. Stel, je zou via een zoekmachine informatie zoeken over de vragen die je had toen jij en je partner uit elkaar gaan. Wat zou je invullen in het zoekveld van de zoekmachine?

Open tekstvak *max. 5 korte tekstvakken*

Bekendheid (1 vraag)

Allen

IntroQ8. Als ouders erover nadenken om uit elkaar te gaan, komt er soms veel op ze af. Om ouders wegwijs te maken tijdens dit moeilijke proces heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid de website uitelkaarmetkinderen.nl ontwikkeld.

De volgende vragen gaan over deze website.

Bekendheid / Gebruik

Allen

Q8. In hoeverre ben je wel of niet bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl?

Ik heb er nog nooit van gehoord

Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht

Ik heb ervan gehoord en heb de website (weleens) bezocht ☐ **GEBRUIKER**

Weet ik niet (zeker)

Verwachtingen en informatiebehoefte (2 vragen)

Verwachting

Allen

Q9. Welke informatie verwacht(te) je te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl? *Maximaal 3 antwoorden.*

Ik verwacht(te) informatie over...

Randomiseren binnen de kopjes en kopjes onderling, meerkeuze, kopjes tonen

Juridisch

Hoe je gezag regelt

Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding

Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator

Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt

Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding

Geldzaken

Hoe je alimentatie regelt

Wat er verandert voor je pensioen

Hoe je met eventuele schulden omgaat

Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen

Kinderen

Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden

Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen

Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen

Hoe je een ouderschapsplan maakt

Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen

Mentaal

Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen

Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding

Overig

Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner
Anders, namelijk...

Weet ik niet

Informatiebehoefte

Allen

Q10. Over welke onderwerpen had je meer willen weten toen jij en je (ex-)partner *<indien Q1=1: uit elkaar gingen> <indien Q1=2: overwogen uit elkaar te gaan>*? Meerdere antwoorden mogelijk.

In dezelfde volgorde voorleggen als Q7, meerkeuze

Juridisch

Hoe je gezag regelt
Welke afspraken je moet maken met je (ex-)partner bij een scheiding
Hoe je hulp krijgt van een advocaat of mediator
Hoe je een advocaat kan inzetten als je een laag inkomen hebt
Wat je rechten en plichten zijn bij een scheiding

Geldzaken

Hoe je alimentatie regelt
Wat er verandert voor je pensioen
Hoe je met eventuele schulden omgaat
Hoe je de gezamenlijke bezittingen van jou en je partner moet verdelen

Kinderen

Hoe je je kinderen vertelt dat je gaat scheiden
Welke gevolgen de scheiding heeft voor je kinderen
Welke psychologische hulp kinderen kunnen krijgen
Hoe je een ouderschapsplan maakt
Hoe je beslist waar jouw kind (bij welke ouder) gaat wonen

Mentaal

Hoe je psychische hulp voor jezelf kan krijgen
Hoe je om kan gaan met de emoties die komen kijken bij een scheiding

Overig

Hoe je (goed) contact houdt met je (ex-)partner
Anders, namelijk...

Weet ik niet

Structuur van de website

Allen

Q11. Stel, je zoekt via een website informatie over deze onderwerpen. Hoe wil je dan dat deze website overzicht biedt van de beschikbare informatie?

Ik wil dat de website...

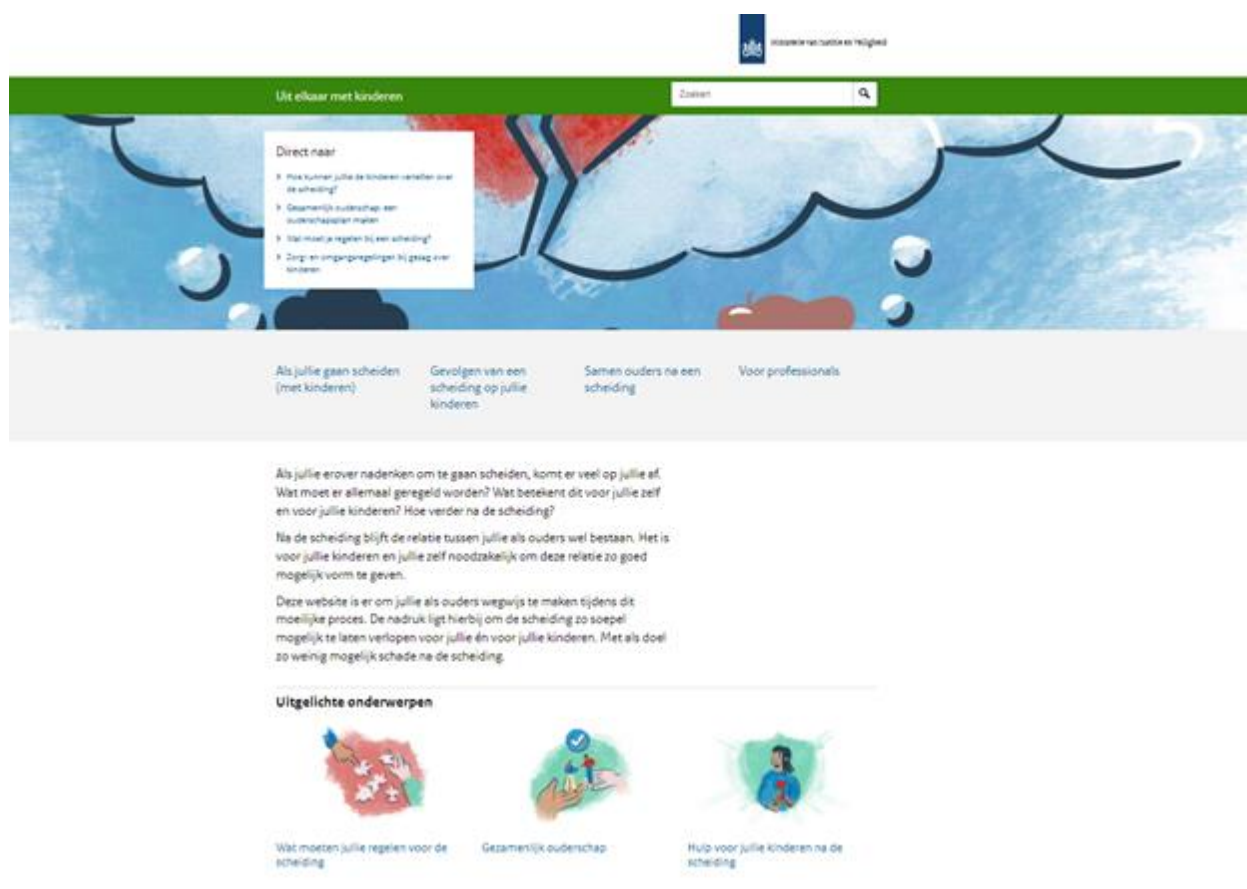
Randomiseren

- Een lijst van de stappen laat zien die je (mogelijk) doorloopt tijdens de scheiding in volgorde van tijd
- Een lijst van onderwerpen laat zien waarbij je hulp kan ontvangen (bijv. juridische zaken, geldzaken, begeleiding van en afspraken rondom kinderen, mentale hulp)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/geen mening

Introductie DigiPlein (1 vraag)

Allen

Q12. Uitelkaarmetkinderen.nl biedt informatie over het proces rondom het uit elkaar gaan en waar je over moet nadenken. Zo vind je er onder andere informatie over wat je moet regelen voor een scheiding, hoe je een goed ouderschapsplan kan opstellen en hoe en/of waar je hulp kan vinden om je kind te ondersteunen tijdens de scheiding.



Hieronder zie je een deel van de homepagina van deze website:

Stel, je bezoekt deze website. Wat zijn je eerste gedachten bij deze pagina? *Dat kan gaan over de inhoud, maar ook over de vorm. Er zijn geen foute antwoorden.*

Open tekstvak
Ik heb hier geen gedachten bij

Gebruik en waardering (3 vragen)

Vindbaarheid van de informatie

Gebruikers

Q13. In hoeverre heb je op uitelkaarmetkinderen.nl de informatie gevonden die je zocht?

- ☐ Ik kon de informatie niet vinden
- ☐ Ik kon de informatie moeilijk vinden, maar heb het wel gevonden
- ☐ Ik kon de informatie makkelijk vinden
- ☐ Weet ik niet meer

Aansluiten bij behoefte

Gebruikers

Q14. In hoeverre heeft de informatie op uitelkaarmetkinderen.nl jou geholpen om jouw vraag te beantwoorden?

- ☐ Heeft niet geholpen
- ☐ Heeft meer niet dan wel geholpen
- ☐ Heeft meer wel dan niet geholpen
- ☐ Heeft wel geholpen
- ☐ Weet ik niet/geen mening

Verbeterpunten

Gebruikers

Q15. Als je één ding zou kunnen verbeteren of toevoegen aan uitelkaarmetkinderen.nl, wat zou dat dan zijn? *Het gaat hierbij om de inhoud van de website, niet om hoe de website eruit ziet.*

-
- ☐ Open tekstvak
- ☐ Weet ik niet/geen mening

Waardering tekst van het DigiPlein (4 vragen)

Instructie programmeur: per tekst eerst alle vragen voorleggen, daarna door naar de volgende tekst. Teksten onderling randomiseren.

Kenmerken tekst

Allen

Q16-18. We laten je zo één korte tekst lezen. Dit is een voorbeeld van een pagina van uitelkaarmetkinderen.nl. Lees de tekst eerst aandachtig door. Dit kost ongeveer 2 minuten.

We gaan hier werken met een splitrun. Dit houdt in dat de helft van de respondenten tekst 1 voorgelegd krijgt en de andere helft tekst 2. Hiermee kunnen we inzichten krijgen in twee pagina's van het DigiPlein, maar vermijden we grote belasting voor de respondent. Op deze manier willen we voorkomen dat veel respondenten afhaken bij het lezen van de teksten.

Splitrun 1:

Wat moet je regelen bij een scheiding?

Als jullie gaan scheiden, denken jullie misschien: wat moet je regelen bij een scheiding? Er zijn er veel (praktische) dingen waar jullie aan moeten denken. Zeker als jullie kinderen hebben. Dit kan soms overweldigend voelen.

Maak samen afspraken

Als jullie besluiten om te gaan scheiden, is het belangrijk om alle afspraken (over woning, financiën, de kinderen) die jullie maken op papier te zetten. Wanneer jullie getrouwd zijn en de scheiding uiteindelijk officieel aanvragen, zet een advocaat deze afspraken in jullie scheidingsconvenant. Lukt het jullie niet om samen de afspraken op papier te zetten? Dan kunnen jullie daar ook hulp bij krijgen.

Welke afspraken jullie moeten maken, hangt ook af van wie het gezag over jullie kinderen heeft.



De moeder heeft vanaf de geboorte automatisch gezag. Wanneer jullie getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben, hebben jullie als ouders altijd gezamenlijk gezag over jullie kinderen.

Als jullie niet getrouwd zijn/geregistreerd partnerschap hebben, krijgt de andere ouder bij het erkennen van de kinderen ook gezag over de kinderen. Deze wet geldt vanaf 1 januari 2023.

Kinderen die erkend zijn voor 1 januari 2023 vallen nog onder de oude wetgeving. Als jullie kinderen voor deze datum zijn geboren, dan moeten jullie naast de erkenning het gezag nog apart regelen.

Financieel

Hoe jullie de financiën verdelen, hangt af van de manier waarop jullie samenleefden (huwelijk, geregistreerd partnerschap, geen van beiden). Het invullen van het Geldplan Scheiden kan jullie helpen om de eerste financiële gevolgen van de scheiding in kaart te brengen.

Juridisch

Als jullie samen alle afspraken op papier hebben gezet (of hier hulp bij hebben gehad), kan de scheiding door een advocaat worden aangevraagd. Het kan zijn dat er in de tussentijd al tijdelijke afspraken gelden – bijvoorbeeld over de kinderen of woning. Als jullie hier samen niet uitkomen, kan de advocaat om een ‘voorlopige voorziening’ vragen bij de rechter. Dat is een tijdelijke maatregel tot de scheidingsprocedure is afgerond.

Als je het niet eens bent met de uitspraak van de rechter, kan je binnen 3 maanden in hoger beroep. Hiervoor is een advocaat verplicht. Als je langer dan 3 maanden wacht, staat de uitspraak van de rechter vast.

De scheiding is officieel als de uitspraak van de rechter is ingeschreven bij de registers van de burgerlijke stand. De advocaat schrijft de scheiding hier na de termijn van 3 maanden in. Als jullie hier niet op willen wachten, kunnen jullie allebei een akte van berusting tekenen. Dan kan de advocaat de scheiding eerder inschrijven.

Een scheiding aanvragen kost geld. De kosten voor de behandeling van de zaak door de rechter heten griffiekosten. Als je een laag inkomen hebt, kun je bij de gemeente bijzondere bijstand aanvragen voor deze kosten. Neem voor meer informatie hierover contact op met je gemeente.

Ook een advocaat en mediator kosten geld. Als je een laag inkomen hebt, kun je subsidie van de Raad voor Rechtsbijstand aanvragen.

Splitrun 2:

Communicatie en contactverlies

Jullie willen als ouders alles zo goed mogelijk regelen voor jullie kinderen tijdens en na de scheiding. Het contact tussen jullie als ouders met jullie kinderen hoort daar bij. Hiervoor maken jullie een ouderschapsplan met daarin alle gemaakte afspraken over de zorg/omgangsregeling.

Verlies van communicatie

Maar een scheiding is een periode van veel verandering. Het is dus mogelijk dat ondanks de gemaakte afspraken, er toch onzekerheden of veranderingen ontstaan. Het is voor jullie allebei zoeken in een nieuwe realiteit naar wat er het beste werkt voor jullie en jullie kinderen. Daarnaast is het een emotionele tijd waarin het soms lastig kan zijn om helder te blijven communiceren met elkaar. In veel gevallen komt dit na verloop van tijd gewoon weer goed. Maar in sommige gevallen kunnen door miscommunicatie conflicten ontstaan die steeds erger worden.

Contactverlies

In sommige gevallen ontstaat een conflict waarin jullie elkaar niet meer kunnen vinden of begrijpen. Dit conflict kan invloed hebben op het contact dat jullie met elkaar en met jullie kinderen hebben. En in sommige gevallen is de afstand tussen jullie als ouders zo groot geworden, dat één van jullie de kinderen niet meer kan/mag zien (van de andere ouder). Dit heet contactverlies. Contactverlies tijdens/na een scheiding is ontzettend verdrietig, voor zowel jullie als ouders als voor jullie kinderen.

Contactverlies kan gevoelens van frustratie, woede en onmacht oproepen. Dit kan ervoor zorgen dat je als ouder de stap naar de rechter of een instantie als Veilig Thuis zet. Het is logisch dat je als ouder op zoek gaat naar een oplossing die het

contact zo snel mogelijk weer kan herstellen. Alleen ligt de oplossing vaak in het contact tussen jullie als ouders. Jullie zullen een manier moeten vinden waarbij jullie vrede sluiten en daarmee allebei verantwoordelijkheid nemen voor het conflict. Dit is iets dat alleen tussen jullie, met mogelijke hulp van professionals, opgelost kan worden.

Wat kunnen professionals voor jou betekenen?

In gevallen van (dreigend) contactverlies, kunnen jullie als ouders gebruik maken van de hulp van professionals. Belangrijk is om in eerste instantie te bepalen waarmee jullie precies hulp nodig hebben. Bedenk wat jullie als ouders belangrijk vinden, maar ook wat belangrijk is voor jullie kinderen. In het geval van contactverlies: hoe ziet de bijdrage van beide ouders eruit als jullie het contact tussen ouder en kind willen herstellen? Hoe concreter dit voor jullie is, hoe beter een professional jullie hierbij kan begeleiden.

Natuurlijk is elke situatie anders. Binnen de hulpverlening zijn er verschillende mogelijkheden om ondersteund te worden in de aanpak die bij jullie past.

In hoeverre vind je de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst?

Randomiseren

Begrijpelijk
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)
Onvolledig
Behulpzaam
Onoverzichtelijk
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)
Medelevend (empathisch)
Te lang

Past niet
Past meer niet dan wel
Past meer wel dan niet
Past wel
Weet ik niet/geen mening

Achtergrondvragen (2 vragen)

Vertrouwen in de overheid

Allen

Q19. Dit waren alle vragen over de website uitelkaarmetkinderen.nl. Nu volgen nog enkele vragen over andere onderwerpen.

In hoeverre heb je veel of weinig vertrouwen in informatie vanuit de overheid?

Zeer weinig vertrouwen
Weinig vertrouwen
Niet veel, niet weinig vertrouwen
Veel vertrouwen
Zeer veel vertrouwen
Weet ik niet/geen mening

Allen

Q20. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Ik kan problemen op de computer, smartphone of tablet zelf oplossen

Anderen vragen mij om advies over apparaten waarmee je internet kunt gebruiken (zoals een smartphone, tablet of pc)

Ik haak af als computerprogramma's ingewikkeld worden *<contrastelling>*

Ik vind het moeilijk om online mijn weg te vinden in de informatie *<contrastelling>*

Zeer oneens

Oneens

Niet eens, niet oneens

Eens

Zeer eens

Weet ik niet/geen mening

Instructie programmeur: graag stellingen 3 en 4 achteraf omdraaien zodat een hogere score staat voor hogere digitale vaardigheid. Voor de variabele digitale vaardigheid kan het gemiddelde genomen worden van de antwoorden op de stellingen.

Vragenlijst professionals (kwantitatief)

Selectievragen

Q1. In welke beroepsgroep bent u werkzaam?

Advocaat/mediator
Jeugdhulp
Jeugdbescherming
Veilig Thuis
Sociale basis
Rechtspraak
GGZ
Onderwijs
Huisarts
Anders, namelijk

Q2. In welk stadium bent u betrokken bij ouders met minderjarige kinderen in scheiding?

Meerdere antwoorden mogelijk

Ik werk met ouders met relatieproblemen
Ik werk met ouders die gaan scheiden
Ik werk met ouders die gaan procederen
Ik werk met ouders die gescheiden zijn
Ik werk met kinderen van ouders die gaan scheiden, en heb van daaruit ook contact met de ouders.
Ik werk niet met ouders met minderjarige kinderen in scheiding. (exclusief & exit)

Toelichting: (i): Minderjarige kinderen zijn kinderen die op het moment van uit elkaar gaan / scheiden jonger dan 18 jaar waren)

Q3 Met welke doelgroepen ouders werkt u?

Meerdere antwoorden mogelijk

Ouders die niet in een specifieke doelgroep vallen
Ouders met een licht verstandelijke beperking
Ouders met een niet-westerse culturele achtergrond
Ouders met een taalachterstand/beperkte taalvaardigheden
Weet ik niet (exclusief)
Anders, namelijk

Q4. Vindt u de volgende stelling over de informatiepositie van de ouders waarmee u werkt herkenbaar:

'Als een van de ouders in scheiding meer weet van bepaalde zaken (bv. financiën) dan de andere ouder, leidt tot een ongelijke verhouding tijdens de scheiding'

Heel herkenbaar
Herkenbaar
Neutraal
Niet herkenbaar
Helemaal niet herkenbaar

Zoekgedrag

Q5. Als u informatie zoekt over het helpen van ouders met minderjarige kinderen die gaan scheiden, via welke bronnen komt u dan aan deze informatie?

Meerdere antwoorden mogelijk

Randomiseren, meerkeuze

- Via zoekmachines (zoals Google en Bing)
- Via de (website van) Rijksoverheid
- Via de (website van) gemeente
- Via (de website van) het Nibud
- Via (de website van) het Juridisch Loket
- Via (de website van) het Nederlands Jeugdinstituut (NJI)
- Via (de website van) Villa Pinedo
- Via een eigen informatie-omgeving van de organisatie waar ik werk (bijvoorbeeld het intranet, bedrijfswiki of dergelijke platforms)
- Via leidinggevenden/collega's
- Via mensen in mijn omgeving (anders dan leidinggevenden/collega's)
- Via trainingen die ik via mijn werk kan volgen
- Anders, namelijk...
- Ik heb geen informatie gezocht -> *exclusief*
- Weet ik niet meer -> *exclusief*

Q6 alleen tonen indien bij Q5 meerdere antwoorden gekozen

Q6. Welke van deze informatiebronnen heeft u het meest gebruikt? [Maximum van 3 antwoorden laten kiezen]

<Antwoorden gekozen bij Q5>

Ik heb alle informatiebronnen evenveel gebruikt

Q7 Waarom heeft u de informatiebronnen die u in de vragen hiervoor heeft geantwoord gebruikt als informatiebron?

Vraag verbergen als q5 = weet ik niet of ik heb geen info gezocht

Hier eventueel ook een maximum instellen om mensen te laten prioriteren. Mogelijk met instructie: 'kies de antwoorden die het beste weergeven wat u belangrijk vindt'.

Ik maak gebruik van deze informatiebron, omdat die:

Meerdere antwoorden mogelijk, randomiseren

- Gebruiksvriendelijk is
- Complete informatie biedt
- Betrouwbare informatie biedt
- Overzichtelijke informatie biedt
- Concrete informatie biedt [waar ik snel iets mee kan]
- Actueel is
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

Q8. Stel, u zou via een zoekmachine informatie zoeken over uit elkaar gaan als je samen kinderen hebt of het begeleiden van ouders met kinderen die uit elkaar gaan. Welke zoektermen zou u hiervoor gebruiken?

Open tekstvak *max. 5 korte tekstvakken*

Weet ik niet

Bekendheid

Als ouders erover nadenken om uit elkaar te gaan, zijn er veel verschillende zaken waar rekening mee moet worden gehouden. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft daarom de website uitelkaarmetkinderen.nl ontwikkeld. De website maakt ouders wegwijs tijdens dit moeilijke proces en bevat informatie voor professionals om ouders die uit elkaar gaan zo goed mogelijk te begeleiden of door te verwijzen.

De volgende vragen gaan over deze website.

Q9. In hoeverre bent u wel of niet bekend met de website uitelkaarmetkinderen.nl?

- Ik heb er nog nooit van gehoord
- Ik heb ervan gehoord, maar heb het nooit bezocht
- Ik heb ervan gehoord en heb de website (wel eens) bezocht
- Weet ik niet (zeker)

Verwachtingen en informatiebehoefte

Q10 Welke informatie verwacht(te) u te vinden op uitelkaarmetkinderen.nl?

De typen informatie zijn onderverdeeld in drie categorieën: praktische informatie, informatie om ouders zelf te kunnen helpen als professional en informatie om ouders goed door te kunnen verwijzen. De categorie staat steeds dik gedrukt voor de specifieke vorm van informatie binnen deze categorie.

Kies maximaal 3 antwoorden

Praktisch

- Wat ouders allemaal moeten regelen voor de scheiding
- Hoe ouders gezamenlijk ouderschap kunnen aanpakken
- Wat de naaste omgeving kan doen tijdens een scheiding

Om ouders zelf goed te kunnen helpen

- Hoe ouders hun kinderen kunnen vertellen over de scheiding
- Hoe ouders (goed) contact kunnen houden met hun (ex-)partner
- Gesprekstechnieken bij hulpverlening aan ouders die (mogelijk) gaan scheiden
- Informatie over stress-sensitief communiceren/werken met ouders
- Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen
- Informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen
- Informatie in meerdere talen
- Goed visueel weergegeven informatie

Om ouders goed door te kunnen verwijzen

- Informatie over hoe zorg- en omgangsregelingen goed kunnen worden afgestemd
- Informatie over waar ouders hulp kunnen vinden voor hun kinderen tijdens/na de scheiding
- Informatie over waar ouders voor zichzelf en hun (ex-)partner hulp kunnen vinden tijdens de scheiding
- Materiaal gericht op psycho-educatie van ouders
- Informatie over welke ondersteuning in een specifieke regio beschikbaar is

Ik heb/had geen concrete verwachtingen (exclusief)

Anders, namelijk....

Weet ik niet (exclusief)

Q11. Over welke onderwerpen zou u meer willen weten?

Alle antwoordmogelijkheden van Q10

Maximum van 3 antwoorden laten kiezen, eventueel met toelichtingsoptie.

Q12 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling:

‘Ouders die beter zijn geïnformeerd over benodigde dingen om te regelen en/of beschikbare ondersteuning, zijn voor mij als professional eenvoudiger te helpen’

Zeer oneens t/m zeer eens.

Q13 – In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:

‘De ouders met wie ik werk, zien de overheid over het algemeen als een betrouwbare informatiebron.’

Zeer oneens t/m zeer eens (5 puntsschaal)

Waardering site gebruikers (Q9=3)

Q.14 Zou u ouders doorverwijzen naar uitelkaarmetkinderen.nl?

- Ja
- Nee

Q15 (q14=ja) & Q16 (q14=nee) Kunt u aangeven waarom wel/niet? [Doorrouten naar andere vraag voor wel/niet doorverwijzen]

- De website is (niet) gebruiksvriendelijk/overzichtelijk.
- De website biedt (g)een compleet overzicht van informatie.
- De informatie op de website is (niet) betrouwbaar.
- De informatie op de website is (niet) concreet (genoeg).
- De website is (niet) actueel.
- De website biedt zowel tekstuele als visuele informatie/biedt te weinig visuele informatie.
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website biedt geen meertalige informatie.
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website verwijst te veel door (niet genoeg informatie direct op de website zelf)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

Q17. Zou u uitelkaarmetkinderen.nl aanbevelen aan andere professionals in uw netwerk?

- Ja
- Nee

Q18 (q17=ja) & Q19 (q17=nee). Kunt u aangeven waarom wel/niet?

- De website is (niet) gebruiksvriendelijk/overzichtelijk.
- De website biedt (g)een compleet overzicht van informatie.
- De informatie op de website is (niet) betrouwbaar.
- De informatie op de website is (niet) concreet (genoeg).
- De website is (niet) actueel.
- De website biedt zowel tekstuele als visuele informatie/biedt te weinig visuele informatie.
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website verwijst te veel door (niet genoeg informatie direct op de website zelf)
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website biedt geen informatie over beschikbare regionale/lokale ondersteuning voor ouders
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website biedt geen/te weinig specifieke informatie over specifieke, niet-algemene vragen die specifieke expertise vereisen
- Alleen antwoordoptie bij 'waarom niet?': de website biedt geen/te weinig informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen
- Anders, namelijk... Open tekstvak
- Weet ik niet

Q20. In hoeverre heeft de informatie www.uitelkaarmetkinderen.nl u verder geholpen op de onderwerpen waarop u eerder aangaf dat u er graag meer over zou willen weten??

- Heeft niet geholpen
- Heeft meer niet dan wel geholpen
- Heeft meer wel dan niet geholpen
- Heeft wel geholpen
- Weet ik niet/geen mening

Q21. Matrixvraag (stellingen met opties 'heel helpend' t/m 'niet helpend') Kunt u aangeven in hoeverre u de informatie die u op uitelkaarmetkinderen.nl heeft gevonden, wel of niet helpend vindt voor het ondersteunen van de volgende doelgroepen ouders: (EVT. met toelichtingsoptie)

Ouders die niet in een specifieke doelgroep vallen
Ouders met een licht verstandelijke beperking
Ouders met een niet-westerse culturele achtergrond
Ouders met een taalachterstand/beperkte taalvaardigheden
Weet ik niet

Antwoordcategorieën: Helpt niet, helpt meer niet dan wel, helpt meer wel dan niet, helpt wel.

Q22. Als u een ding zou kunnen verbeteren of toevoegen aan uitelkaarmetkinderen.nl wat zou dat dan zijn?

Open tekstvak
Geen mening

Q23. Als u de onderwerpen op het Digiplein zou mogen rangschikken, wat zou u dan een logische rangschikking vinden?

Wat zou u een logische(re) rangschikking vinden van de onderwerpen op het DigiPlein?

Aan de hand van de stappen die je (mogelijk) doorloopt tijdens de scheiding in volgorde van tijd
Aan de hand van onderwerpen waarbij je hulp kan ontvangen (bijv. juridische zaken, geldzaken, begeleiding van en afspraken rondom kinderen, mentale hulp)
Anders, namelijk...
Weet ik niet/geen mening

Waardering tekst van het Digiplein

Q24. Dit is een voorbeeld van een pagina van uitelkaarmetkinderen.nl. Lees de tekst eerst aandachtig door.

Pagina 'Communicatie en contactverlies' voorleggen aan professionals [zie vragenlijst ouders].

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken wel of niet passen bij deze tekst?

Begrijpelijk
Betrouwbaar (ik kan er van op aan)
Helpend/steunend
Nuttig voor ouders in een scheiding
Onvolledig
Behulpzaam
Onoverzichtelijk
Onafhankelijk (niet bedoeld om geld mee te verdienen)
Medelevend (empathisch)
Te lang

Bijlage 5 Gespreksrichtlijnen kwalitatief onderzoek (ouders en professionals)

Gespreksrichtlijn ouders

Deze gespreksrichtlijn is een handvat voor de interviewer: er zal zodanig worden doorgevraagd dat het 'hoe' en het 'waarom' achter de antwoorden duidelijk wordt. Er zal zo veel mogelijk worden aangesloten bij de terminologie en de woordkeus van de respondenten; onderstaande vragen geven een globaal overzicht van de te behandelen onderwerpen.

Introductie (5 minuten)

- Voorstellen Motivaction
- Onderwerp: uit elkaar met kinderen
- Uitleg beeldopnames en meekijken klant
- Anonimiteit garanderen, geen goede/foute antwoorden, eigen mening: je hoeft geen antwoord te geven als je dat niet wil
- Mobiele telefoons uit/stil
- Voorstelrondje: naam, leeftijd, gezinssituatie, baan, hobby's en interesses, et cetera

Beleving van de scheiding: waarheden, dilemma's en behoeften (20 minuten)

We gaan het vandaag hebben over wat er allemaal komt kijken bij uit elkaar gaan met je ex-partners en het regelen van zaken voor de kinderen.

- Dit onderzoek gaat over scheidingen van ouders met kinderen. We willen graag leren waar ouders tegenaan lopen en welke vragen ze soms hebben over het uit elkaar gaan en hoe ze dan naar antwoorden zoeken. We hebben je uitgenodigd omdat we hebben begrepen dat de situatie van een scheiding ook op jou van toepassing is.
- Kun je me om te beginnen wat meer vertellen over hoe het nu met je gaat? Kun je iets vertellen over hoe verder je bent met het scheidingsproces?
- Wil je me vertellen hoe jouw scheiding verliep/verloopt to nu toe? Welke gebeurtenissen of situaties waren belangrijk?
- Hoe reageerde jouw omgeving? In hoeverre was dat van invloed op jouw keuze?
- Waar liep je tegenaan tijdens jouw scheiding? *INT bijvoorbeeld conflicten met ex-partner, zaken omtrent kinderen, juridische problemen, emotionele stress, contextfactoren zoals de huizencrisis etc.*
- In hoeverre was je bezig met de scheiding zo soepel mogelijk te laten verlopen? Hoe probeerde je dat?
- *INT check kort:* Als je de hele periode van en rondom het scheiden in fases zou indelen, aan welke fases denk je dan? En ik welke fase ben jij dan nu?

Ik wil het met je graag vooral hebben over de beginfase van een scheiding en aan de periode die daaraan vooraf gaat (problemen in de relatie, informatie zoeken over een scheiding).

- Wat herinner je je van deze periode? INT: of als een respondent nu in het begin van de scheiding zit: wat maakt op jou de meeste indruk?
- Hoe zou je je gevoel omschrijven?
 - o Waar maakte je je bijvoorbeeld zorgen om? *INT check welzijn kind.*
 - o In hoeverre ervaarde je stress?
- Wat zijn zaken waar je tegenaan liep/loopt? Welke issues/problemen/zorgen heb je ervaren?
- Waar heb/ had je behoefte aan? Waarom daaraan?

Informatiebehoefte en -zoekgedrag

- In hoeverre heb/ had je vragen? Waarover?
- Wat doe /deed je met die vragen? Zocht je antwoorden?
 - o Zo ja, hoe en waar zocht je die antwoorden?
- Waar haalde je verder je kennis vandaan?

- In hoeverre weet/ wist je wat je kon verwachten van wat er nog ging komen?
 - o Inschakelen van professionele hulp?
 - o Juridische hulp?
- Wat was jouw overall ervaring met het zoeken naar informatie?
- Was het makkelijk of moeilijk om de juiste antwoorden te vinden? Vertel eens?
 - o Welke informatie miste?
- *INT teruggrijpen op eerder besproken gevoelens van stress*: Wat deed de informatie met jouw gevoelens van stress? In hoeverre verminderde het jouw stress?
- Hoe beoordeelde je de informatie die je tegenkwam op betrouwbaarheid?
 - o Kwam je ook informatie tegen die je (erop teruggijkend) juist níet helpend vond/die averechts werkte?

Evaluatie van het DigiPlein (20 minuten)

- Stel je hebt een vraag over ... *INT kies één van de thema's van <https://www.uitelkaarmetkinderen.nl/> passend bij de situatie van de respondent*. Als deze situatie niet op het DigiPlein staat, kiezen we een thema dat er wel staat. Dit geldt ook als het probleem /informatiebehoefte van de ouder al snel duidelijk wordt op het DigiPlein. Back-up case: stel je bent op zoek naar informatie over de stappen die je moet doorlopen in het scheidingsproces. Hoe zou je die informatie zoeken op het DigiPlein?
- Hoe zou je zoeken? Online, fysiek, telefonisch, chat, WhatsApp of vergelijkbaar kanaal?
- Waarom zou je voor dat kanaal of kanalen kiezen?
- Waar zou je naar toe gaan met die vraag? Waarom daar?
- Welke zoektermen zou je gebruiken?
- In hoeverre ben je bekend met de website [Uit elkaar met kinderen](https://www.uitelkaarmetkinderen.nl/)?
 - o Indien bekend, waar ken je deze van? Waarvoor kun je er terecht?
 - o Indien onbekend, waarvoor denk je dat je er terecht kunt?

Bekijken DigiPlein (scherm delen)

Ik wil je nu vragen een kijkje te nemen op deze website. Daarvoor mag je je scherm delen. Ik wil vragen om steeds hardop te benoemen wat je ziet en denkt, waarom je ergens op klikt, of zaken duidelijk zijn of juist onduidelijk. Ik wil dus weten waar je naar kijkt, wat je denkt, welke vragen in je opkomen. *INT check eerst spontaan*:

- Wat verwacht je op de website aan te treffen? Welke informatie?
- Vertel eens, wat is je eerste indruk? Hoe komt dit op je over?
- Wat vind van de website in termen van overzichtelijkheid? Op het eerste gezicht; wat denk je, ga je hier eenvoudig de antwoorden vinden op de vragen die je hebt? Of juist niet? Waar zit dat in?
- Stel je belandt op deze website: waar zou je op klikken? Wat verwacht je daar tegen te komen.

Relateren aan informatiebehoefte

INT grijp nu terug op eerdere informatiebehoefte van ouder en kijk of ouder hier een antwoord op kan vinden op de website.

- Wat vind je van de verschillende thema's waar ze zich op richten?
- In hoeverre komt de inhoud van de website overeen met jouw wensen en behoeften zoals we die net bespraken?
- Hoe had deze website jou kunnen helpen als je eerder van het bestaan wist?
 - o Of waarom juist niet?
 - o Wanneer was je deze website graag tegengekomen? Waarom op dat moment?
- In hoeverre heb je het gevoel dat je je weg kunt vinden op deze website? Waarom wel/niet? Waar komt dat door?
 - o Kun je gemakkelijk vinden wat je zoekt? Waar komt dat door?
- In hoeverre was dit wat je van tevoren had verwacht? Zo niet, wat had je wel verwacht aan te treffen?
- In hoeverre mis je iets op de website?
 - o Vind je de informatie compleet genoeg of had je het uitgebreider gewild? Kun je dit toelichten?
- *INT teruggrijpen op eerder besproken gevoelens van stress*: In hoeverre had deze website jouw stress kunnen verminderen denk je? Waarom wel/niet?
- Wat is je algemene gevoel bij de website? *INT check in hoeverre iemand zich welkom en begrepen voelt*
- Wat vind je van de manier waarop ze je aanspreken op de website?
- In hoeverre spreekt het taalgebruik je aan? Wat gaat er goed? Zijn er voorbeelden van hoe het anders kan?

- De website verwijst door naar locaties en contactgegevens van anderen. In hoeverre heb je behoefte aan meer informatie op de website zelf? Zo ja, welke informatie? (INT: Inhoud van de website en compleetheid)
 - o Waarom vind je het wel of niet belangrijk om meer informatie direct op de website zelf te vinden?
- In hoeverre helpt de website om duidelijk te krijgen wat je zou kunnen doen? Welke stappen je kunt ondernemen (handelingsperspectief)
- Wie is de afzender?
 - o Wat vind je ervan dat het een overheidswebsite is?
 - o Wat doet dat met de inhoud?
 - o Dus: maakt het feit dat het een overheidswebsite is nog iets uit voor hoe betrouwbaar je de website vindt?
 - o Waarom denk je dat de overheid deze informatie aanbiedt?

Als nog tijd:

- Wat vind van de website in termen van overzichtelijkheid? Op het eerste gezicht; wat denk je, ga je hier eenvoudig de antwoorden vinden op de vragen die je hebt? Of juist niet? Waar zit dat in?
- Wat vind je van de lay-out en het kleurgebruik?
- En het design en uitstraling?

Verbeterpunten (10 minuten)

Tot slot ben ik benieuwd naar je overall verbeterpunten gebaseerd op dit recente bezoek.

- Welke concrete verbeterpunten zou je willen voorstellen voor het DigiPlein? Denk je aan specifieke functies, inhoud of ontwerpwijzigingen?
- Zijn er specifieke functies of inhoud die volgens jou ontbreken of beter kunnen? Wat zou je graag anders zien?
- Hoe kunnen ze ervoor zorgen dat je informatie waar jij naar op zoek bent (geweest) nog toegankelijker is voor jou?
- Hoe had deze website jou beter kunnen bereiken? Via welke kanalen?
- Hoe beoordeel je deze website ten opzichte van de andere informatie die jij tijdens je scheiding gevonden/gelezen hebt?

Afsluiting (5 minuten)

- Heb je nog laatste tips/opmerkingen?
- Afsluiten en bedanken

Gespreksrichtlijn professionals

Deze gespreksrichtlijn is een handvat voor de interviewer: er zal zodanig worden doorgevraagd dat het 'hoe' en het 'waarom' achter de antwoorden duidelijk wordt. Er zal zo veel mogelijk worden aangesloten bij de terminologie en de woordkeus van de respondenten; onderstaande vragen geven een globaal overzicht van de te behandelen onderwerpen.

Introductie (5 minuten)

- Voorstellen Motivaction
- Onderwerp: uit elkaar met kinderen
- Uitleg beeldopnames en meekijken klant
- Anonimiteit garanderen, geen goede/foute antwoorden, eigen mening
- Mobiele telefoons uit/stil
- Voorstelrondje: naam, leeftijd, gezinssituatie, baan, hobby's en interesses, et cetera

Beleving van de scheiding: waarheden, dilemma's en behoeften (15 minuten)

- Kun je mij vertellen over de specifieke hulp die jij verleent aan ouders in scheiding met minderjarige kinderen? Wat voor soort ondersteuning bied je aan?
 - o Met welke doelgroep(en) werk je?
- Waar zie jij ouders vooral mee worstelen bij het streven naar een soepele scheiding?
 - o Wat zijn de meest voorkomende problemen die je tegenkomt? *INT check plaats kinderen*
- Hoe ervaar jij stressgevoeligheid van ouders tijdens de scheiding?
- Hoe zie jij jouw rol in het scheidingsproces?
 - o Welke aspecten van jouw werk vind je het belangrijkste?
 - o Hoe ga jij als professionals om met de stress vancheidende ouders?
- Wat zijn de grootste uitdagingen in jouw werk metcheidende ouders?
 - o Hoe ga je daarmee om?
- In hoeverre is er een invloed van de culturele achtergrond, geloofsgemeenschap of andere achtergrondfactoren van de ouders in het scheidingsproces? Dus in hoeverre zorgen die achtergrondverschillen voor verschillen in (informatie)behoeften?
 - o Zie jij als professional verschillen tussen de informatiebehoeften van ouders, die te maken hebben met hun achtergrond (cultuur, geloof, LVB)?
 - o Welke behoeften heb je ten aanzien van de informatievoorziening? Hoe zou de informatievoorziening richting ouders met kinderen verbeterd kunnen worden?

Informatievoorziening

In onze eerdere gesprekken met betrokkenen vanuit de overheid kwam naar voren dat zij in hun beleid voorcheidende ouders als belangrijkste doelen zien om hun stress te reduceren en om onnodige jurisdisering te voorkomen (dus buiten de rechtszaal oplossen, wat buiten de rechtszaal opgelost kán worden). Zie jij vlakken waarop de informatievoorziening aan ouders beter zou kunnen om dat te bewerkstelligen?

- Uitvragen voor: 1) Stress reduceren, en 2) Onnodige jurisdisering voorkomen.
- En wat heb jij daarvoor nodig? Waar heb jij als professional behoefte aan wat betreft informatie of hulp richting ouders die gaan scheiden?
- Hoe kom je aan je informatie? (kanalen, zoekmachines, zoektermen)
 - o Zijn er specifieke bronnen of ondersteuning die je mist?
 - o Doorvraag over rolduidelijkheid: Heb je daarbij behoefte aan meer informatie over de rol die andere professionals precies (kunnen) hebben waarmee ouders te maken krijgen?
- Waar loop je tegenaan bij het zoeken naar die informatie of hulp?
 - o Wat zijn de grootste obstakels?
- Hoe vertalen deze factoren zich in specifieke informatiebehoeften van de ouders?

- In hoeverre herken je dat ouders vaak direct op zoek gaan naar juridische hulp en andere stappen overslaan? Wat zijn de gevolgen hiervan?
- Hoe beoordeel je het huidige informatielandschap voor scheidende ouders?
- In hoeverre herken je dat er veel desinformatie is over scheiden?
 - o Wat voor gevolgen heeft zulke desinformatie volgens jou?

Evaluatie van het DigiPlein (20 minuten)

- In hoeverre ben je bekend met de website [Uit elkaar met kinderen](#)?
 - o Indien bekend, waar ken je deze van? Waarvoor kun je er terecht?
 - o Indien onbekend, waarvoor denk je dat je er terecht kunt?
 - o Wat verwacht je op de website aan te treffen? Welke informatie?

Bekijken van de website (met scherm delen)

Ik wil je nu vragen een kijkje te nemen op deze website. Daarvoor mag je je scherm delen. Ik wil vragen om steeds hardop te benoemen wat je ziet en denkt, waarom je ergens op klikt, of zaken duidelijk zijn of juist onduidelijk. Ik wil dus weten waar je naar kijkt, wat je denkt, welke vragen in je opkomen. *INT check eerst spontaan:*

- Vertel eens, wat is je eerste indruk? Hoe komt dit op je over?

Website evalueren aan de hand van de genoemde informatiebehoefte

Laten we eens kijken naar de thema's. *INT neem de professional mee naar de thema's op de website en grijp terug op eerder geformuleerde informatiebehoefte van professional.* INT: bespreek één pagina met informatie voor professionals en een pagina voor ouders (rouleer de 'ouder-pagina's over alle gesprekken heen)

- Wat vind je van de verschillende thema's waar ze zich op richten?
- In hoeverre komt de inhoud van de website overeen met jouw wensen en behoeften zoals we die net bespraken? En met de behoeften van ouders zoals je die in je werk ziet?
- Vind je de informatie compleet genoeg of had je het uitgebreider gewild? Kun je dit toelichten?
- Hoe had deze website jou kunnen helpen als je eerder van het bestaan wist?
 - o Of waarom juist niet?
 - o Wanneer was je deze website graag tegengekomen? Waarom op dat moment?
 - o (Zo nodig deze vraag loskoppelen van de website): Merk je verschil tussen ouders die beter geïnformeerd zijn vanaf het begin van hun scheiding, vergeleken met ouders die minder goed geïnformeerd zijn?
 - o Merk je verschil in hoe goed jij ouders kunt helpen, tussen ouders die beter geïnformeerd zijn vanaf het begin van hun scheiding, vergeleken met ouders die minder goed geïnformeerd zijn?

Vindbaarheid van informatie

- In hoeverre heb je het gevoel dat je je weg kunt vinden op deze website? Waarom wel/niet? Waar komt dat door?
 - o Kun je gemakkelijk vinden wat je zoekt? Waar komt dat door?
- In hoeverre was dit wat je van tevoren had verwacht? Zo niet, wat had je wel verwacht aan te treffen?
- Wat vind je van de manier waarop ze je aanspreken op de website? Wat is je algemene gevoel bij de website?
- In hoeverre spreekt het taalgebruik je aan? Wat is er positief/negatief? Zijn er voorbeelden van hoe het anders kan?
- In hoeverre mis je iets op de website?
- De website verwijst door naar locaties en contactgegevens van anderen. In hoeverre heb je behoefte aan meer informatie op de website zelf? Zo ja, welke informatie?
- Wie is de afzender?
- Wat vind je ervan dat het een overheidswebsite is?
 - o Wat doet dat met de inhoud?
 - o In hoeverre denk je dat het voor de ouders waarmee jij werkt verschil maakt dat het hier om een overheidswebsite gaat? Kun je dit toelichten?
- Waarom denk je dat de overheid dit doet/ deze informatie wil bieden?

Indien nog tijd:

- Wat vind je van de overzichtelijkheid? Wat is je indruk over hoe gemakkelijk of juist niet de gewenste informatie te vinden zal zijn? Waar zit dat in?

- Wat vind je van de layout en kleuren? In hoeverre draagt dit bij aan de overzichtelijkheid van de website?
- Wat vind je van de website in termen van design en uitstraling?

Verbeterpunten (10 minuten)

Tot slot ben ik benieuwd naar je overall verbeterpunten gebaseerd op dit recente bezoek.

- Welke concrete verbeterpunten zou je willen voorstellen voor het DigiPlein? Denk je aan specifieke functies, inhoud of ontwerpwijzigingen?
- Zijn er specifieke functies of inhoud die volgens jou ontbreken of beter kunnen? Wat zou je graag anders zien?
- Hoe kunnen ze ervoor zorgen dat je informatie waar jij naar op zoek bent (geweest) nog toegankelijker is voor jou?
- Hoe had deze website jou beter kunnen bereiken? Via welke kanalen?
 - o En hoe ouders?

INT: als er nog tijd is, ook kort bespreken:

- Hoe belangrijk is het om informatie in meerdere talen aan te bieden? En verschillende taalniveaus? Of uitsluitend taalniveau B1? Waarom is dat wel of niet belangrijk?
- In hoeverre zou je (meer) informatie willen vinden over specifieke omstandigheden zoals huiselijk geweld? Wat zou je daarover willen weten?
- In hoeverre zou je (meer) overzicht willen vinden voor verschillende groepen professionals die in verschillende stadia met scheidende ouders te maken krijgen?
- Wat kan beter om de website ook nuttig te maken voor hulpverleners van ouders met een lichte verstandelijke beperking?

Afsluiting

- Heb je nog laatste tips/opmerkingen?
- Afsluiten en bedanken

Bijlage 6 Beschrijving resultaten kwalitatief onderzoek (ouders en professionals)

Achtergrond

Methode en opzet

We voerden het eerste deel van de productevaluatie uit aan de hand van n=17 interviews met de doelgroepen ouders en professionals. Voor dit deel kozen we voor een kwalitatieve benadering in de vorm van single interviews om de volgende redenen:

De 'reis' die een ouder in scheiding doormaakt is veelal een individuele reis; de ouder moet zijn/haar weg vinden in het scheidingsproces en alles wat daarbij komt kijken. Uiteraard is ook de andere ouder hierbij van belang en zullen sommige zaken samen geregeld (dienen te) worden, toch beleeft ieder het proces op zijn of haar eigen manier. Ook het raadplegen van informatiebronnen (zoals DigiPlein) en de beoordeling hiervan zijn individuele aangelegenheden. Met single interviews bleven we zo dicht mogelijk bij deze individuele beleving.

Het belangrijkste argument om ook de professionals door middel van single interviews te bevragen, is een praktische: vanwege de aard van hun werk zullen de professionals slechts beperkt beschikbaar zijn voor deelname aan een interview. Een single interview is dan gemakkelijker in te plannen dan een groepsgesprek (waarbij iedereen op dezelfde tijd op dezelfde plek moet zijn). Ook inhoudelijk passen single interviews hier goed: de professionals hebben ieder hun eigen expertise op het gebied van het begeleiden van ouders in scheiding. Door ze individueel te bevragen, konden we ieders expertise ten volle benutten om de gewenste inzichten op te halen.

Doelgroep

Voor het kwalitatieve onderzoek spraken we met:

- Negen ouders (n=9) die in scheiding zijn of gedurende de afgelopen vijf jaar zijn gescheiden en die ten tijde van de scheiding minderjarige kinderen hadden, waaronder n=2 laaggeletterden. De gesprekken duurden elk maximaal 60 minuten. De gesprekken met de laaggeletterde ouders vonden face-to-face plaats bij Motivaction. De rest van de gesprekken voerden we online.
- Acht professionals (n=8) Deze gesprekken duurden elk 45 minuten en vonden online plaats.

Tabel 6.1 Verdeling geïnterviewde ouders kwalitatief onderzoek (n = 9)

Ouder	Leeftijd	Opleidings-niveau	Woonplaats & provincie	Hoelang geleden gescheiden	Leeftijd kinderen tijdens scheiding	Bronnen geraadpleegd
1	46	Wo	Putten, GL	Scheiding loopt nog	6 en 11 jaar	scheidingonline.nl; snelscheiden.nl; zorgenlooscheiden.nl; scheidingsplanner.nl; mediation.nl
2	61	Wo	Amsterdam, NH	Scheiding loopt nog	7 en 9 jaar	scheidingonline.nl; allesoverscheiden.nl;
3	X	X	Amsterdam, NH	X	X	X
4	47	Wo	Leusden, UT	Scheiding loopt nog	15 en 18 jaar	Wat te regelen bij scheiden, mediation e.d.'
5	45	Wo	Eindhoven, NB	3 jaar geleden	5 jaar	Ja, vooral over kinderen, convenanten en pensioenvereniging
6	39	Mbo3	Hoofddorp, NH	Minder dan 1 jaar geleden	3, 11 en 14 jaar	Hetloketvoorscheiden.nl; Belastingsdienst.nl
7	58	Mbo4	Oude Pekela, GR	4 jaar geleden	17 en 19 jaar	scheiden.nl
8	37	Hbo	Almere, FL	1 jaar geleden	3, 9 en 13 jaar	uitelkaar.nl
9	39	Hbo	Amsterdam, NH	2 jaar geleden	4, 9 en 12 jaar	Google: 'scheiding'; 'advocaat'; 'niet werkzaam' 'mantelzorg'; 'scheiden' etc.

NB: Oorspronkelijk zijn er 10 interviews met ouders ingepland. Het beoogde 10^e gesprek vond echter niet plaats: de ingeplande respondent heeft op het laatste moment afgezegd voor het interview. Vanwege de voortgang van het project en de rapportage hebben we deze respondent niet meer vervangen door een andere.

Tabel 6.2 – Verdeling geïnterviewde professionals kwalitatief onderzoek (n = 8)

Professional	Beroep en sector	Beroepsgroep
1	Jeugd- en gezinsprofessional	Specialistische hulp
2	Jurist	Jurist/mediator
3	Jeugdzorgwerker, jeugdbescherming Brabant	Jeugdbescherming
4	Specialist ouderschap en complexe echtscheidingen	Jeugdhulp
5	Familierechter	Rechtspraak
6	Beleidsmedewerker/klachtenfunctionairs Veilig Thuis Noord-Holland Noord	Veilig Thuis
7	Specialist ouderschap en complexe echtscheidingen	Juridische dienstverlener
8	Familiebemiddelaar	Jeugdhulp

Resultaten

Wat is de informatiebehoefte van ouders?

De achtergronden en situaties van de ouders met wie voor dit onderzoek is gesproken, lopen sterk uiteen. Sommigen gaan in redelijk goede harmonie met hun partner uiteen, anderen ervaren veel conflict met hun (ex-)partner. Sommigen moeten door hun wettelijk huwelijk extra juridische zaken regelen, terwijl andere ouders geen juridische verbintenis hebben, en juist vragen hebben over de rechten en plichten in hun situatie. Daarnaast zijn er verschillen in de woonsituatie (koopwoning ‘verdelen’, huurwoning) die invloed hebben op de financiële situatie en de mogelijkheden voor een toekomstige woning en ook op het recht op eventuele (huur-)toeslagen.

Op basis van het kwalitatief onderzoek kunnen we niet concluderen of/dat verschillende groepen ouders (meer/minder taalvaardig, hoge/lage SES, culturele achtergrond) verschillende behoeften hebben. De thema’s die spelen zijn vergelijkbaar. Wat vooral duidelijk wordt is dat iedereen zo persoonlijk en laagdrempelig als mogelijk geholpen wil worden. Uiteraard zijn zaken als taalvaardigheid wel van belang bij de manier waarop behoeften worden ingevuld.

Wat alle ouders echter gemeen hebben, is de ervaring van stress en emotionele uitputting door de scheiding en alles wat erbij komt kijken. Deze stress uit zich op verschillende manieren:

- Sommige ouders ervaren fysieke symptomen van stress, zoals vermoeidheid, angst, hartkloppingen of een algeheel gevoel van uitputting.
- Veel ouders hebben moeite om helder na te denken en beslissingen te nemen.

Deze stress maakt het voor ouders lastig om informatie te verwerken, vooral wanneer deze te complex of niet direct toepasbaar is. De druk om beslissingen te nemen over hun kinderen, financiën en hun eigen toekomst, terwijl ze zelf door een emotioneel moeilijk proces gaan, maakt de stress alleen maar erger. Het feit dat ouders moeite hebben met het tot zich nemen en verwerken van informatie beïnvloedt hun informatiebehoefte.

Behalve stress, spelen nog andere factoren een rol bij de informatiebehoefte van ouders die uit elkaar gaan. Om de informatiebehoefte van ouders te schetsen, maken we gebruik van ‘insights’. Een insight omschrijft niet alleen de behoefte van ouders maar ook waar deze behoefte vandaan komt: welk dilemma of welke frustratie (ten aanzien van het zoeken naar informatie) zit daar achter? Behalve om de informatiebehoeften van de ouders goed te begrijpen, helpen de insights ook om te begrijpen in hoeverre de website aansluit bij de wensen en verwachtingen van ouders. We hebben de insights geformuleerd door de interviews te analyseren. Het zijn dus geen letterlijke citaten van respondenten. Ze geven wel een goed inzicht van de breed gedragen behoeften.

Insight 1: Behoefte aan duidelijkheid en structuur

“Mijn partner en ik gaan uit elkaar. Ik wil alles zo goed mogelijk regelen zodat mijn kinderen hier zo weinig mogelijk last van hebben, maar ik merk dat ik word overmand door mijn emoties/stress. Dit maakt het lastig om informatie tot me te nemen en te overzien waar ik allemaal aan kan en moet denken. Was er maar een manier waarop ik stap voor stap de nodige informatie tot me kan nemen en daardoor ook zeker weet dat ik al het nodige regel.”

Ouders in scheiding ervaren gevoelens van overweldiging en stress door de complexiteit van juridische, financiële en praktische informatie die op hen afkomt. Ze hebben niet de energie en emotionele capaciteit om actief en kritisch naar informatie te zoeken. De overvloed aan beschikbare informatie kan daardoor ontmoedigend werken. Bovendien bestaat er een gebrek aan kennis over waar ze betrouwbare hulp kunnen vinden.

Ouders hebben dus behoefte aan een *overzichtelijke, betrouwbare en complete* bron. Ze zoeken naar een helder overzicht van de stappen die ze moeten nemen. Ze willen inzicht in wat er geregeld moet worden voor henzelf en de kinderen, wat ze kunnen verwachten van het proces, en hoe lang het zal duren. Daarbij hebben ze behoefte aan de zekerheid en geruststelling dat ze niets over het hoofd zien, zodat ze houvast hebben in een periode waarin veel op hen afkomt.

Insight 2: Inzicht in de financiële situatie

“Ik realiseer me dat onze scheiding financiële gevolgen gaat hebben en daardoor van invloed is op hoe ik straks verder kan leven (met mijn kind(eren)). Ik ben alleen geen expert op financieel gebied en voel me daarom onzeker over wat mijn rechten en plichten zijn. Ik zou willen dat ik op een laagdrempelige manier informatie kan vinden over de financiële gevolgen van mijn scheiding zodat ik meer grip krijg op de toekomstige mogelijkheden.”

Voor veel ouders is financiële onzekerheid een van de grootste uitdagingen tijdens hun scheiding. Dit gaat om zaken zoals:

- Partner- en kinderalimentatie
- Pensioenverdeling
- Huisvesting
- Toeslagen
- Het verdelen van vermogen en inboedel
- De kosten van professionele hulp en advocaten

Ouders voelen zich onzeker en alleen in hun zoektocht naar antwoorden. Dit wordt versterkt doordat ze zaken nu alleen moeten regelen die ze voorheen samen met hun partner regelden. Het kan lastig zijn om informatie goed te begrijpen en direct te gebruiken en toe te passen. Bovendien voelt informatie niet altijd objectief: ouders hebben regelmatig het gevoel dat de aanbieder iets aan hun situatie te winnen heeft.

Daarnaast komt het voor dat één van de ouders beter op de hoogte is van financiële zaken dan de ander. Deze ongelijkheid in kennis kan leiden tot gevoelens van onzekerheid en een gevoel van disbalans in de scheidingsprocedure. De minder geïnformeerde ouder voelt zich kwetsbaarder en ervaart minder controle.

Ouders hebben behoefte aan *heldere en toegankelijke uitleg over de financiële aspecten* van hun scheiding. Het gebrek aan overzicht zorgt ervoor dat ze zich overweldigd en onzeker voelen over hun financiële toekomst.

Insight 3: Het beste doen voor de kinderen

“Het is zo moeilijk om mijn eigen emoties opzij te zetten en te zorgen voor wat mijn kinderen nodig hebben tijdens deze scheiding. Ik wil ze op de juiste manier ondersteunen, maar weet niet goed hoe ik moeilijke gesprekken moet voeren of hoe ik ze kan helpen zonder mijn eigen stress of irritatie over te brengen. Ik zou graag praktische tips en begeleiding willen over hoe ik dit het beste kan aanpakken, vooral voor hun emotionele welzijn en om te voorkomen dat ze zich verdeeld voelen.”

Veel ouders vinden het moeilijk om een balans te vinden tussen hun eigen emoties en de behoeften van hun kinderen tijdens het emotioneel beladen scheidingsproces. Door hun eigen stress en verdriet kan er te weinig aandacht zijn voor de psychologische behoeften van kinderen. Hierdoor krijgen kinderen zelf ook stress door bijvoorbeeld loyaliteitsconflicten. Hoewel ouders dit inzien, kunnen ze er niet altijd naar handelen. Daarom zoeken ze naar concrete handvatten om hun kinderen effectief te ondersteunen tijdens en na de scheiding.

Ze hebben behoefte aan *praktische tips en tools* voor het voeren van moeilijke gesprekken met hun kinderen en voor het omgaan met hun emoties. Ouders willen bijvoorbeeld weten:

- Hoe ze hun kinderen op een gevoelige manier kunnen informeren over de scheiding.
- Wat de mogelijke gevolgen van de scheiding zijn voor hun kinderen.
- Hoe ze moeten communiceren met hun kinderen over de veranderingen.
- Hoe ze het ouderschapsplan kunnen implementeren met het oog op de emotionele behoeften van hun kinderen.
- Hoe ze specifiek met pubers kunnen omgaan en communiceren.
- Hoe ze contact kunnen onderhouden met de school over de situatie van hun kinderen.

- Hoe ze samen met hun (ex-)partner zo goed mogelijk gezamenlijk ouderschap vormgeven na de scheiding.
- Hoe ze hun kinderen kunnen ondersteunen als de (ex-)partner niet meer in beeld is.

Insight 4: Begrip van juridische zaken

“Het juridische gedeelte van onze scheiding voelt als een grote, onontgonnen jungle. Ik weet niet wat ik wanneer moet doen. Wanneer moet ik bijvoorbeeld mediation overwegen? En welke rol speelt een advocaat of financieel adviseur? Het zou enorm helpen om duidelijk te begrijpen wat ik moet doen, hoe lang alles duurt, en wat te doen als mijn partner niet meewerkt.”

Veel ouders hebben moeite om het juridische aspect van hun scheiding te doorgronden. Ze ervaren veel onzekerheid over wat hun rechten en plichten zijn. Ouders komen in een juridische molen terecht en ervaren weinig gevoelens van grip en perspectief.

Net als bij informatie over financiën is informatie over juridische zaken ingewikkeld. Ook hier lijkt er meestal een commercieel belang aanwezig bij de verstrekker van de informatie, bijvoorbeeld een met een mediator. Bovendien voelt het voor de meeste ouders alsof de situatie waar zij inzitten net anders is dan de geboden algemene informatie. Er is behoefte aan *duidelijke uitleg over de juridische stappen* die betrokken zijn bij een scheiding, inclusief:

- Wat zijn de juridische vereisten bij een scheiding?
- Wat zijn de mogelijkheden en verplichtingen bij het opstellen van een ouderschapsplan? Wat moet erin worden opgenomen en hoe kan het worden aangepast aan de situatie?
- Hoe werkt gezag? Hoe worden de zorg- en omgangsregelingen geregeld?
- Wanneer is mediation een geschikte optie en wat kan het opleveren?
- Wat zijn de rollen van een mediator, advocaat en financieel adviseur? Wanneer moet je welke professional inschakelen?
- Hoe verloopt het juridische proces? Hoe lang duurt het en wat zijn de belangrijke stappen die je moet nemen?
- Wat te doen als de (ex-)partner niet meewerkt? Hoe beïnvloedt dit de procedure en wat zijn je opties?

Insight 5: ondersteuning op emotioneel vlak

“De emotionele belasting van deze scheiding is overweldigend. En dat terwijl ik in deze periode juist sterk moet zijn om alles goed te regelen. Ik heb echt behoefte aan steun en erkenning voor hoe zwaar het allemaal is, maar het voelt moeilijk om hulp te vragen. Ik zou graag meer begeleiding willen over hoe ik met mijn emoties om kan gaan, hoe ik de relatie met mijn ex op een goede manier kan afsluiten, en wat mijn opties zijn voor emotionele en relationele ondersteuning.”

Ouders ervaren grote emotionele last tijdens het scheidingsproces en hebben moeite met het verwerken van deze emoties. Ze hebben behoefte aan emotionele steun, maar vinden het moeilijk om hulp te vragen of aan te nemen. Ze voelen zich schuldig tegenover hun kinderen, ervaren stress over alles wat geregeld moet worden en hebben verdriet over het stuklopen van een liefdesrelatie. De context van de scheiding en bijbehorende emoties, is bij iedereen anders, soms ziet iemand de scheiding totaal niet aankomen, soms is er sprake van woede en in sommige gevallen zelfs geweld.

Er is behoefte aan erkenning voor de emotionele zwaarte van de scheiding en praktische tips om met deze emoties en reacties van hun omgeving om te gaan. Afhankelijk van hun situatie zijn ouders op zoek naar advies over hoe om te gaan met relationele kwesties, zoals de impact van de scheiding op de relatie met de ex-partner. Er leven verschillende vragen:

- Hoe kan ik ondersteuning krijgen voor mezelf en mijn (ex-)partner tijdens de scheiding?
- Hoe kan mijn omgeving me ondersteunen tijdens de scheiding?
- Hoe kan ik mijn relatie op een gezonde manier afronden?
- Hoe kan ik het contact met mijn (ex-)partner goed houden na de scheiding?
- Hoe ga ik om met communicatieproblemen en het risico op contactverlies met mijn (ex-)partner?

Informatievergaring

Hoe komen ouders momenteel aan hun informatie en waar letten zij op? Ouders die op zoek zijn naar informatie over scheiden of uit elkaar gaan, maken gebruik van verschillende kanalen om hun informatie te vinden. Veel ouders starten hun zoektocht via zoekmachines zoals Google en komen zo op websites over scheiden terecht (waarvan ze de naam niet paraat hebben). Daarnaast raadplegen ze instanties in specifieke gevallen, zoals de gemeente en Woningnet in het geval

va huisvesting, het Juridisch Loket bij specifieke juridische vragen en Villa Pinedo voor de kinderen. Daarnaast zijn professionals zoals mediators en advocaten, een belangrijke bron van informatie. Verder dienen mensen in hun directe omgeving, zoals collega's of vrienden met ervaring in scheidingen, vaak ook als vraagbank.

Ouders noemen verschillende website die ze bezocht hebben, bijvoorbeeld scheidingonline.nl, snelscheiden.nl, zorgelooschscheiden.nl, scheidingsplanner.nl, mediation.nl, allesoverscheiden.nl, easyscheiden.nl, voorscheiden.nl, scheid.nl en uitelkaar.nl. Hoewel er diverse websites beschikbaar zijn, geeft bijna niemand aan dat ze deze als startpunt gebruiken. De meeste ouders zoeken gericht naar antwoorden op specifieke vragen via internet, meestal via zoekmachines. Zodra ze online informatie hebben gevonden, checken ze deze bij een advocaat, mediator, of een andere contactpersoon. Daarnaast worden professionals uit het zorgnetwerk of de sociale basis, zoals huisartsen, maatschappelijk werkers, of consultatiebureaus, ook regelmatig geraadpleegd voor advies en informatie.

Ouders hebben duidelijke voorkeuren voor de vorm en inhoud van de informatie die ze gebruiken. Qua vorm zoeken ze naar beknopte, overzichtelijke informatie, in de vorm van lijstjes of stappenplannen. Hoewel video's gewaardeerd worden, willen ouders altijd ook tekstuele uitleg die gemakkelijk te begrijpen is. De inhoud moet betrouwbaar, neutraal en niet commercieel zijn. Ouders hechten er waarde aan dat de informatie compleet is, duidelijke stappen bevat en voorbeelden biedt van specifieke situaties.

Daarnaast vinden ouders het belangrijk dat informatiebronnen gebruiksvriendelijk zijn, diepgaande en actuele informatie bieden, en een goed overzicht geven van de beschikbare opties. Ze zoeken naar consistentie in de informatie; als meerdere websites hetzelfde zeggen, geeft dit vertrouwen dat de informatie correct is.

Laaggeletterden hebben inhoudelijk dezelfde informatiebehoefte als niet-laaggeletterden. Het zoekgedrag naar deze informatie verschilt echter. Beide laaggeletterden, met wie voor dit onderzoek gesproken is, hebben een netwerk om zich heen van sociaal werkers (om verschillende redenen). Deze sociaal werkers zijn ook de personen tot wie de laaggeletterden zich richten met hun vragen. Het lijkt erop dat het DigiPlein daarom als directe bron voor deze ouders weinig nut heeft. Wel voor de professionals die met deze ouders in contact zijn.

"Ik zou de website wel bekijken, maar samen met de maatschappelijk werkster. Fijn als ik tijd heb om het rustig te bekijken en dat zij mij kan helpen en dingen uitleggen."

Hoe ervaren ouders de website van het DigiPlein?

Over het algemeen is de eerste indruk van de website goed: ouders vinden de website aansprekend en rustig. Inhoudelijk spreekt de website ook direct aan omdat de thema's en vragen zeer herkenbaar zijn en daarmee inspelen op de informatiebehoefte van ouders. Ook over de taal en opmaak van de website is men positief: ouders waarderen de meelevende toon, de aantrekkelijke grafische vormgeving, en de duidelijke lettergrootte.

Het grootste punt van kritiek richt zich op de overzichtelijkheid van de website: deze vinden ouders onvoldoende. De informatie is niet gestructureerd en gerangschikt, waardoor ouders niet weten wat er allemaal op de website te vinden is. Bovendien maakt de website onvoldoende duidelijk hoe ze op de website moeten navigeren. Ouders, die behoefte hebben aan duidelijke, praktische en concrete informatie, vinden het moeilijk om de benodigde informatie snel te vinden. Het makkelijk vinden van hapklare informatie is juist belangrijk: ouders hebben weinig emotionele capaciteit om een website uitgebreid door te nemen. Zelf geven ouders aan dat de belangrijkste thema's de financiën en de kinderen zijn. Dat laatste onderwerp is wel goed vertegenwoordigd (maar niet als zodanig gebundeld) op de startpagina, maar het eerste thema (financiën) mag meer expliciet getoond worden.

Daarnaast is het voor sommige ouders niet duidelijk genoeg op wie de website zich precies richt. Sommige ouders vinden het verwarrend dat er ook een kopje is voor professionals dat is geplaatst tussen informatie voor de ouders.

Tot slot is het van belang dat de vindbaarheid van de website verbeterd wordt. Bijna geen van de ouders was eerder op de website gestuit, terwijl allen aangaven dat ze veel aan de website zouden hebben gehad. Er zijn verschillende manieren om de bekendheid van de website vergroten:

- De website moet beter gepositioneerd worden in zoekmachines.
- Daarnaast kunnen maatschappelijk werkers of hulpverleners een rol spelen in het aanraden van de website om zo de vindbaarheid te vergroten. Dit geldt ook voor andere (zorg)professionals zoals huisartsen, mediators en advocaten.

- Tot slot waarderen verschillende ouders de inzet van folders bij gemeentehuizen, scholen, consultatiebureaus, en huisartsenpraktijken. Het is makkelijk en anoniem om een folder mee naar huis te nemen en daar in alle rust te bekijken.

Wat is de informatiebehoefte van professionals?

De informatiebehoefte van professionals varieert sterk afhankelijk van hun specifieke functie en expertisegebied. In dit onderzoek spraken we met acht verschillende professionals, werkzaam in acht verschillende functies. We spraken een jeugd- en gezinsprofessional, jurist, jeugdzorgwerker, jeugdbeschermer, specialist in ouderschap en complexe echtscheidingen, familierechter, mediator en een beleidsmedewerker van Veilig Thuis.

Professionals beoordelen de website van DigiPlein vanuit twee perspectieven: met hun eigen blik en met die van hun cliënten. Eerst bespreken we de inzichten met betrekking tot hun eigen informatiebehoefte, gevolgd door de behoeften die zij zien bij de ouders die zij begeleiden.

Insight 1: Betrouwbare en specifieke informatie

“Soms zoek ik snel een antwoord op een erg specifieke vraag. Ik heb dan echt behoefte aan een betrouwbare bron waar ik zeker van ben dat de informatie up-to-date is, zonder dat ik urenlang hoef te zoeken.”

De meeste professionals hebben zeer specifieke vragen en zoeken *concrete, betrouwbare antwoorden*. Ze willen een bron die *up-to-date* is, en waarop ze kunnen vertrouwen als een naslagwerk. Dit zou hun werk vergemakkelijken en hen helpen om snel de juiste informatie te vinden zonder op andere externe bronnen te hoeven vertrouwen.

Insight 2: Informatie over cultuurspecifieke scheidingsprocessen

“Ik werk vaak met ouders van verschillende achtergronden, maar ik weet niet altijd wat scheiden in hun cultuur betekent. Wat als ze alleen voor de kerk zijn getrouwd of in het buitenland? Die culturele verschillen hebben invloed op hoe ik hen het beste kan begeleiden, en ik zou daar graag meer informatie over willen.”

Professionals werken steeds vaker met ouders van diverse culturele achtergronden en hebben daarom behoefte aan informatie over wat scheiden betekent in verschillende landen en culturen. Dit omvat vragen als: wat betekent het voor het gezag als een stel alleen voor de kerk is getrouwd, of als het huwelijk in het buitenland is voltrokken? Momenteel moeten professionals vooral vertrouwen op hun netwerk voor antwoorden op dit soort vragen. Meer kennis over culturele verschillen kan hen helpen om ouders beter te ondersteunen in het scheidingsproces.

Insight 3: Toegang tot regio-specifieke ondersteuning

“Het is ontzettend belangrijk dat ik ouders snel kan doorverwijzen naar de juiste ondersteuning in hun gemeente, zoals advocaten of maatschappelijk werk. Maar het voelt alsof ik zelf constant moet zoeken naar waar die hulp beschikbaar is. Een centraal punt met regio-specifieke informatie zou echt helpen.”

Ondersteuning voor ouders is grotendeels regionaal georganiseerd. Professionals vinden dit onhandig: ze vinden het gemakkelijker en ook logischer als zaken landelijk hetzelfde zijn. Ze hebben behoefte aan meer centrale, landelijke aansturing en ondersteuning zodat informatie en dienstverlening niet gefragmenteerd blijft per regio. Zo lang er echter nog regionale verschillen zijn, is het volgens de professionals noodzakelijk om op het Digiplein ook daadwerkelijk *alle* regio-specifieke informatie over beschikbare hulpbronnen, juridische ondersteuning, en maatschappelijk werk te vermelden. En dus niet slechts van een paar regio's. Ze willen inzicht in lokale ondersteuning, zoals advocaten, maatschappelijke diensten en gemeentelijke regelingen.

Insight 4: Meertalige en visuele informatie voor ouders

“Veel van mijn cliënten spreken nauwelijks Nederlands, en dat maakt het uitleggen van het scheidingsproces heel lastig. Een visuele, meertalige gids zou enorm helpen om de stappen duidelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze niets over het hoofd zien.”

Er is bij professionals behoefte aan informatie in verschillende talen. Professionals willen meertalige content om ouders te helpen het scheidingsproces beter te begrijpen, vooral als zij de Nederlandse taal niet goed beheersen. Ze vragen om

eenvoudige, visuele informatie in meerdere talen die de verschillende stappen in het scheidingsproces duidelijk maken. Momenteel is die informatie beperkt of alleen beschikbaar in het Engels.

Insight 5: Beschikbare psycho-educatie voor ouders om stress te verminderen

“Ouders zijn vaak zo gestrest door de scheiding dat ze niet meer helder kunnen nadenken. Ik merk dat psycho-educatie hen kan helpen om beter met die stress om te gaan, maar er is weinig toegankelijk materiaal dat ik hen kan meegeven.”

Professionals zien een tekort aan toegankelijke psycho-educatie voor ouders. Ze geloven dat het aanbieden (of zelfs verplichten) van psycho-educatie zou helpen om de stress van ouders te verminderen, hen beter te informeren over de emotionele aspecten van een scheiding en hen in staat zou stellen om het proces rustiger en effectiever te doorlopen waardoor de kinderen er minder last van hebben.

Informatievergaring professionals

De manier waarop professionals informatie verzamelen verschilt sterk, afhankelijk van hun werkomgeving en de tijdsdruk die ze ervaren:

- Professionals die bij een grote instelling werken, ontvangen vaak trainingen en informatie via hun leidinggevendenden of collega's. Als zij iets willen weten vragen ze eerst om zich heen, checken of er iets op het intranet staat of doen een snelle Google-search als zij verwachten het antwoord snel te kunnen vinden.
- Zelfstandigen of professionals die bij een kleinere organisatie werken, zoals scheidingscoaches en mediators, zoeken vaker zelfstandig naar informatie, voornamelijk via internet, hun netwerk en lokale zorgwebsites.
- Professionals die (regelmatig) tijdsdruk ervaren, willen graag op een snelle en efficiënte manier bij benodigde informatie komen. Professionals die minder onder tijdsdruk staan, hebben en nemen meer de tijd om 'ergens in te duiken'.

Hoe ervaren professionals de website?

Net als bij de ouders waarderen professionals de visuele uitstraling van de website. Professionals vinden dat DigiPlein een uitnodigende en rustige uitstraling heeft, wat helpt om ouders op hun gemak te stellen tijdens het navigeren door de informatie. Dit zorgt ervoor dat de website voor ouders niet overweldigend aanvoelt. Ze vinden de *tone of voice* van de website bovendien invoelend en empathisch, wat fijn is voor ouders die door een moeilijke periode gaan.

Voor ouders vinden professionals vooral toegankelijke, algemene en stapsgewijze informatie belangrijk. Dit helpt ouders om snel en eenvoudig door het scheidingsproces te navigeren, zonder dat ze zich overweldigd voelen. De professionals benadrukken dat de informatie makkelijk te begrijpen moet zijn en zonder jargon aangeboden moet worden. Doorverwijzingen naar andere websites vinden ze niet zo geschikt bij informatie voor ouders omdat het wat chaotisch kan aanvoelen.

Zelf zijn professionals meestal op zoek naar zeer specifieke informatie die ze niet per se op DigiPlein verwachten. Wat ze echter wel waarderen, is als de informatie die op andere bronnen te vinden is een vorm van *stamp of approval* krijgt op DigiPlein, zodat ze weten dat de informatie betrouwbaar is. Professionals geven dan ook aan dat zij geen problemen hebben met de doorverwijzingen op de website.

Professionals merken op dat de structuur en overzichtelijkheid van de website verbeterd kunnen worden. Ze geven aan dat de website ouders meer zou moeten helpen bij het rangschikken van informatie. Dit kan door de informatie beter te structureren op basis van de fases van het scheidingsproces: wat moeten ouders in elke fase weten en welke stappen moeten ze ondernemen?

Een duidelijke indeling per fase zou ouders ondersteunen bij het verwerken van de benodigde informatie, zonder hen te overweldigen.

Voorlopige conclusie

De website DigiPlein komt tegemoet aan (latente) behoeften van ouders die overwegen te gaan scheiden of al in een scheidingsproces zitten. De vragen die ouders hebben, komen bijna allemaal aan de orde op de website. Maar er zijn verbeterpunten die de bruikbaarheid en toegankelijkheid van de website verder kunnen vergroten. Door meer aandacht te besteden aan de structuur van de website en het rangschikken van informatie, krijgen ouders gemakkelijker het overzicht waar zij zo behoefte aan hebben. Door de indeling van de website meer af te stemmen op de belangrijkste thema's,

kan de website nog beter voorzien in de informatiebehoefte van ouders. Bovendien kan de vindbaarheid van de website verbeterd.

Professionals waarderen het DigiPlein als plek die betrouwbare informatie duidt. Voor henzelf blijft de informatie echter wat te algemeen en oppervlakkig. Zij zien het DigiPlein vooral als bruikbare website om ouders naar te verwijzen.

Bijlage 7 Samenstelling begeleidingscommissie

Leden van de begeleidingscommissie:

- Dr. H.C.J. van der Veen, WODC.
- Mw. Dr. C. Gravesteijn, lector ouderschap en jeugd in ontwikkeling, Hogeschool Leiden.
- Mw. P. de Jonge MPhil, P. de Jonge onderzoek en advies.
- Mw. Drs. K. den Bouwmeester, UXinsight.
- Dhr. D. van Noort MSc, ministerie van Justitie en Veiligheid.

Regioplan

Transformatorweg 38
1014 AK Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl



REGIOPLAN
PARTNER VOOR MAATSCHAPPELIJKE IMPACT