

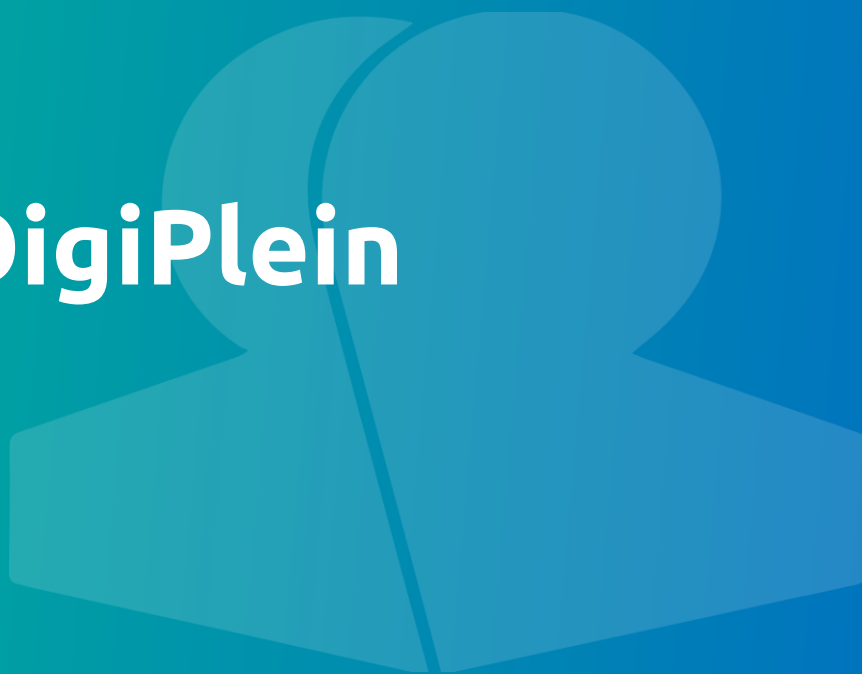


REGIOPLAN

PARTNER VOOR MAATSCHAPPELIJKE IMPACT



Evaluatie DigiPlein



Evaluatie DigiPlein

SAMENVATTING

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 veeelvoudigd, 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.

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	<ol style="list-style-type: none">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:<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">4. Wat is de informatiebehoefte van de totale, potentiële doelgroep van het DigiPlein?5. Hoe ervaren bezoekers de website van het DigiPlein?
Overkoepelend	<ol style="list-style-type: none">6. Welke conclusies kunnen (per doelgroep) worden getrokken over:<ol style="list-style-type: none">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 doelgroep-specifieke 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 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. 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 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 aandachtfunctionarissen 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.

Regioplan

Transformatorweg 38

1014 AK Amsterdam

T +31(0)20 531 53 15

www.regioplan.nl



REGIOPLAN

PARTNER VOOR MAATSCHAPPELIJKE IMPACT