

## Waarom ouders wél of juist níét gebruikmaken van de voorschool

*Verslag van de LOP-bijeenkomst op 15 oktober 2019*

**Het Landelijk Overleg Peuterspeelzalen (LOP) was op 15 oktober 2019 te gast bij de HefGroep in Rotterdam. Sociaal Werk Nederland en de HefGroep organiseerden die middag samen een bijeenkomst over het bereik van peuterwerk en de rol van armoede en schulden. Het was bedoeld als een regionale bijeenkomst, maar ook uit andere regio's was de belangstelling zo groot dat een tweede bijeenkomst ernstig wordt overwogen.**

Op het programma stonden vier sprekers:

- Tessa de Groot, [projectmanager W&I Groep](#): over het onderzoek "Gebruik van de voorschool", een social marketingonderzoek over de vraag waarom Rotterdamse ouders wel of niet gebruikmaken van de voorschool voor hun peuter
- Saskia van Muiswinkel: over de gevolgen van verkeerd gebruik van kinderopvangtoeslag
- Jaime Jorba Bos, [Faircasso](#): over sociaal incasseren, de invloed van schulden op het gedrag van mensen, zeker als ze problemen hebben met de Belastingdienst
- Linda Koetsveld over voorschools maatschappelijk werk Rotterdam

Het welkomstwoord kwam van Vigdis van der Giesen, voorzitter Raad van Bestuur van de [HefGroep](#). Peuter & Co, een van de drie werkmaatschappijen van de HefGroep, draagt eraan bij dat in Rotterdam pakweg 90% van de driejarige doelgroepkinderen wordt bereikt. Bij de tweejarigen zijn dat er veel minder. Vigdis van der Giesen. 'In totaal bereiken we 25% van de geïndiceerde kinderen niet. Uit gemeentelijke onderzoek blijkt dat armoede een van de oorzaken daarvan is.'

### Het gebruik van de Voorschool in Rotterdam. Waarom wel en waarom niet?

[Tessa de Groot](#) belichtte het social marketingonderzoek dat zij deed in opdracht van de gemeente Rotterdam. Wat zijn de behoeften, wensen en motivaties van ouders om wel of niet gebruik te maken van de voorschool? Daarover ondervroegen de onderzoekers 131 respondenten.

De respondenten zijn willekeurig benaderd via straatinterviews; op plekken in lage SES<sup>1</sup>-wijken waar jonge ouders komen: speeltuinen, winkelcentra, parkjes. Pas aan het eind van zo'n interview werd gevraagd of de kinderen van deze ouder(s) in aanmerking kwamen voor VVE-indicatie.

---

<sup>1</sup> SES = sociaal-economische status

Hieronder een beeld van de respondenten:



*MOE-lands: Midden- en Oost-Europa.*

Bij social marketing gaat het erom gedrag te veranderen door te leren van commerciële marketeers. 'Het is geen diepgravend onderzoek naar drijfveren.'

Vijf factoren bepalen mede of ouders voor VE kiezen: geslacht, culturele achtergrond, gezin, werk en financiën. Wil je de drempels die ouders ervaren wegnemen, dan is het belangrijk om rekening te houden met de verschillende soorten ouders die je binnen elk van deze categorieën kunt onderscheiden.

#### *Geslacht*

Tessa: 'De rol van de moeder is enorm belangrijk: zij houdt contact met school en zorg; zij verzamelt informatie en stemt vervolgens af met de vader.'

Moeders zijn daarom de aangewezen doelgroep wat betreft communicatie over het nut van VE. Echter: 'Neem de vaders wel mee, ook al stellen ze andere doelen aan VE. Vaders vinden het vooral belangrijk dat kinderen weerbaarder worden voor ze naar de basisschool gaan.'

#### *Culturele achtergrond*

'Voor Turkse, Marokkaanse en MOE-landse ouders is vooral de cognitieve ontwikkeling van hun kinderen belangrijk. Waaronder ook het leren van de eigen moedertaal. Ouders met een autochtone of Creoolse achtergrond hechten meer aan goede sociaal-emotionele vaardigheden.'

Dit leidt tot een belangrijke conclusie over het benaderen van deze ouders: 'Je kunt dus niet voor beide groepen met dezelfde boodschap komen. Een gedifferentieerde aanpak is nodig: bij de "cognitieve" groep ouders onderstreep je het schoolse karakter van VE, bij de tweede groep het speelse. Doe je dat niet, dan kan het een groot afhaakmoment zijn.'

Handig is bovendien om sleutelfiguren uit de eigen culturele setting in te schakelen, aldus Tessa. 'Informatie die bij deze sleutelfiguren vandaan komt landt veel eerder bij de betreffende doelgroep. Bij MOE-landers kan dat bijvoorbeeld iemand van de Poolse winkel zijn, of van de Russische weekendschool.'

#### *Gezin*

Als het gaat om het eerste kind zijn ouders voorzichtiger. 'Laat deze ouders vooral ervaren hoe het eraan toegaat in de voorschool. Bij tweede kinderen is dat niet meer nodig en spelen er andere overwegingen. Hier is het bijvoorbeeld belangrijk dat de ouderbijdrage flink omlaag gaat, zodat de extra kosten geen drempel zijn.'



#### *Werk*

Veel ouders die niet werken denken dat VE vooral een opvangvoorziening is. Daar hebben ze geen behoefte aan: ze zijn immers veel thuis? 'Benadruk tegenover hen daarom de extra's van VE: spelend leren, samen met andere kinderen.'

#### *Financiën*

Ouders met een uitkering of schulden maken minder gebruik van VE. 'Kredietbank en UWV zouden hier misschien iets aan kunnen doen, vooral helpen bij het aanvragen van toeslagen.'

#### **Gebruik de juiste woorden!**

Woorden als voorschool, klas en leren, doen het goed bij de "cognitieve" ouders, maar andere ouders schrikken er juist voor terug. Hou daar rekening mee.

Nog zo eentje: indicatie. Tessa: 'Dat woord geeft ouders het idee dat ze iets fout doen. Benadruk liever wat ze aan VE kunnen hebben. Daarbij passen woorden als: recht hebben op, gratis, extra en toeslag.'

De belangrijkste reden waarom ouders wél voor de voorschool kiezen is dat kinderen er samen spelen en samen delen, ook als voorbereiding op de basisschool.

#### **Barrières voor ouders: niet-willers, niet-weters en niet-kunners**

Ouders die niet worden bereikt kun je onderverdelen in drie categorieën, stelt Tessa: niet-willers, niet-weters en niet-kunners.

De niet-willers kennen de voorschool, begrijpen de informatie maar kiezen er bewust niet voor; 'bijvoorbeeld omdat ze het te duur vinden of omdat ze niets willen missen van de jonge jaren van hun kind'.

De niet-weters hebben geen idee wat de voorschool is; de niet-kunners hebben er wel van gehoord maar begrijpen niet alles of zien bijvoorbeeld vanwege onregelmatige werktijden geen kans hun kind naar de voorschool te laten gaan.

Bij niet-willers die afhaken vanwege het schoolse karakter moet je het plezier van kinderen benadrukken.

Niet-weters moet je stapsgewijs meenemen in het hele proces van aanmelding en toeslagen. Een intensieve begeleiding, eventueel in de eigen taal. Dat geldt voor niet-kunners trouwens ook.

#### **Hoe kom je bij ouders in hun Cirkel van Vertrouwen?**

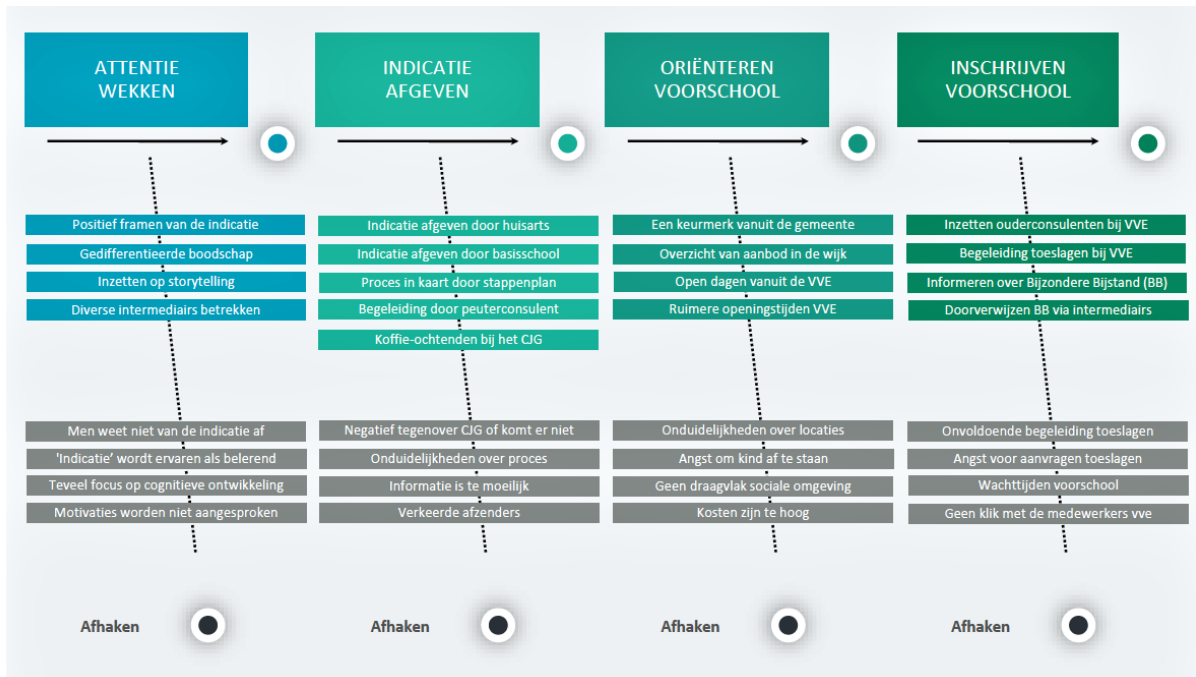
Voor een weloverwogen keuze gaan ouders te rade bij respectievelijk hun Cirkel van Vertrouwen (familie, vrienden), hun Cirkel van Ervaring (andere ouders) en de Cirkel van Kennis (instanties).

Tessa: 'Als professionals zitten we niet in die eerste twee, terwijl daar meestal de grootste overtuigingskracht zit. Daar moet je dus bij aansluiten. Neem ervaringen van ouders op in de filmpjes die je verspreidt, neem de tijd voor informele persoonlijke contacten, bijvoorbeeld in speeltuinen.'

### Grote behoefte aan zekerheid

Ouders hebben vooral behoefte aan zekerheid, inclusief een eenduidig beeld van wat ze wanneer moeten doen: zo concreet maar ook zo bondig mogelijk. En daarbij: 'De bron is belangrijker dan de inhoud. Van een bekende nemen ze meer aan dan van een vreemde.'

Dat alles leidt tot deze "gedragsreis" voor VE-organisaties:



### De desastreuze gevolgen van verkeerd gebruik van kinderopvangtoeslag

Saskia van Muiswinkel is nu adviseur Vakontwikkeling en Kwaliteit gemeente Rotterdam, maar was voorheen jarenlang sociaal raadvrouw in de Rotterdamse Afrikaanderwijk, voorheen een vogelaarwijk. 'Daar zitten die ouders die niet bereikt worden door het peuterwerk omdat ze in de armoede zitten.'

De Kinderopvangtoeslag is daarbij een terugkerend probleem. 'Terwijl het ooit is bedacht als een makkelijk hulpmiddel. Voor wie? Voor de Belastingdienst! Het toekennen ervan zou voor hen makkelijk moeten zijn. Geen wonder, gezien de miljoenen die ermee gemoeid zijn.'

Voor veel potentiële gebruikers blijkt het aanvragen echter ondoenlijk. Saskia: 'Bijvoorbeeld omdat ze als werknemers in de flexibele schil zitten en een wisselend inkomen hebben. Dus weten ze niet op hoeveel uur kinderopvang ze recht hebben. Of omdat ze om wat voor reden dan ook geen kinderbijslag krijgen voor het betreffende kind. Ik zeg vaak: "laat mensen daar niet zelf aan beginnen want dat gaat mis". En let wel: het gaat om grote bedragen, soms wel € 20.000 per jaar. Het wordt toegekend als voorschot, dus als er dan iets verkeerd is ingevuld en iemand moet dat terugbetalen is dat een drama. Dat geld is allang uitgegeven.'



Nog meer ellende: de [toeslagpartner](#). 'Dat is degene met wie je getrouwd bent, ongeacht waar hij of zij verblijft (buitenland, gevangenis, LAT). Maar wonen er twee volwassenen in één huis? Ook zij zijn toeslagpartners.' Dat heeft consequenties voor het al dan niet toekennen van de Kinderopvangtoeslag. Saskia laat aan de hand van diverse voorbeelden zien hoeveel uitzonderingen er zijn en waarom je er als leek inderdaad beter niet aan kunt beginnen om in zo'n situatie kinderopvangtoeslag aan te vragen. Ergo: 'Niet-willers zijn dus vaak niet-kunners, omdat die toeslag zo'n gedoe is.'

### **Draai de duimschroeven niet verder aan, maar creëer financiële rust**

Jaime Jorba Bos is de oprichter van [Faircasso](#), een incassobureau dat zich sterk maakt voor "sociaal incasseren". Faircasso ontstond als reactie op de immer uitdijende schuldenindustrie. 'Anno 2019 heeft één op de drie huishoudens betalingsproblemen.'

Bij een deel van hen leidt dat tot forse schulden. 'Gemiddeld gaat het om een bedrag van € 45.000, bij soms wel vijftien schuldeisers.'

Maar er is iets vreemds aan de hand, aldus Jaime. '2/3 van die schuld bestaat puur uit incassokosten, die dus gestapeld zijn boven op de initiële schuld. Voor heel Nederland praat je dan over € 1 miljard per jaar. Anders gezegd: die incassokosten vergroten de schuld alleen maar en verkleinen juist de kans dat de achterstallige betaling alsnog kan worden geïnd. Dat is volstrekt onlogisch en zelfs pervers.'

Dat de schuldindustrie zo is ontspoord is te wijten aan verouderde wet- en regelgeving en de verdienmodellen binnen de incassobranche. Jaime: 'Die wetgeving is van oudsher vooral gericht op de fraudeurs, ook al maken zij slechts 1% uit van de mensen met een betalingsachterstand.'

Het punt is dit: 'Door geldstress daalt je IQ, soms met wel 15 punten. Dat maakt het moeilijk om de juiste beslissingen te nemen, zeker als je toch al geen ster bent in budgetbeheer, prikkelcontrole, plannen en overzicht houden. Elke dag spreken we mensen die worden belaagd door incassobureaus waardoor de geldstress voor hen alleen maar groter wordt.'



Vandaar dat Faircasso het anders doet. 'Dat begint met andersoortige communicatie. Niet gericht op angst aanjagen, maar op oplossingen bieden. We zeggen tegen bedrijven: accepteer dat sommige mensen niet kunnen betalen. Houd daar rekening mee in je bedrijfsvoering; dus richt niet een complete incassoafdeling in om de betaling alsnog te innen. Gebruik het geld dat je daarmee kwijt zou zijn liever voor hulpverlening. Leer de achterstallige betalers om met geld om te gaan.'

Bij Faircasso kijken ze dan ook van meet af aan naar het héle plaatje. 'Begin met contactherstel. Wat is er nu eigenlijk gebeurd? Vervolgens inventariseren we álle betalingsachterstanden en daar maken we een plan voor, zodat mensen maandelijks van alle schulden iets aflossen in plaats van de ene schuld vervangen door de andere. Zo creëer je financiële rust.'

Dat doet Faircasso nu al vijf jaar. 'We zijn een stichting en zetten de winst in voor gratis schuldhulpverlening. We werken lokaal en ondertussen ook landelijk. En er komt beweging in, al blijft onze missie: alle schuldeisers ervan overtuigen om die idiote machinerie te stoppen. Of we bij onze intake vragen naar eventueel gebruik van VE? Nee, tot nu toe nog niet. Maar vanaf vandaag wel!'

### **De meerwaarde van voorschools maatschappelijk werk**

Linda Koetsveld is inhoudelijk manager bij het [Schoolmaatschappelijk Werk Rijnmond](#) (SMWR, ook een onderdeel van de HefGroep).

SMWR bedient 34 voorscholen die gelinkt zijn aan een basisschool of kinderopvang. Het gaat om een half uur per groep per week. Met als voornaamste doel: signaleren van dreigende of beginnende problemen op psychosociaal gebied. 'We zetten vooral in op laagdrempelig contact met ouders en pm'ers op iedere locatie. Dus even een praatje maken, op de gang, bij ouderavonden; zorgen dat ze je kennen en er een vertrouwensband ontstaat.'



Als die vertrouwensband er eenmaal is kan er een sneeuwbaaleffect ontstaan, blijkt uit de casus die Linda toelicht. Het begint met een meisje van 2,5 jaar die naar het schijnt iets aan haar voet heeft. Dat leidt er toe dat de voorschoolse maatschappelijk werker op een ouderavond iets komt vertellen over fondsen voor onder meer (sport)kleding en schoeisel.

Na toestemming van de ouders wordt ook contact gelegd met de basisschool van de oudere, achtjarige dochter. Wat blijkt? Het schoolgeld wordt al jaren niet betaald. Bovendien komt het meisje vaak te laat. Tijd voor opvoedondersteuning en budgetbeheer. 'En vooral evalueren en het contact warm houden.'

Er is goed contact met de wijkteams 'We verwijzen regelmatig door, inclusief een warme overdracht.'

### **Drie uur samengevat in vier aanbevelingen**

In zijn slotwoord blikt Ernst Radius (senior adviseur [Sociaal Werk Nederland](#)) terug op een informatieve middag. Hij zet de aanbevelingen van de gastsprekers nog even op een rijtje. 'Taal is belangrijk. Spreek de taal van je doelgroep. Ten tweede: een kinderopvangtoeslag aanvragen blijkt maatwerk; daar moet je verstand van hebben, dus ga niet zelf knoeien. Ten derde: wees als kinderopvangorganisatie mild tegenover ouders met betalingsachterstanden. En tot slot: 'Benader ook peuterouders op een laagdrempelige manier en ga naast hen staan.'