

Hoe ouders online bereiken?
Websitescreening en aanbevelingen
voor de Huizen van het Kind.

2018

Hoe ouders online bereiken?

Websitescreening en aanbevelingen voor de Huizen van het Kind.

2018

Kristien Nys

i.s.m. studenten Gezinswetenschappen

Colofon

Uitvoering	<p>Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee)</p> <p>Professionele Bachelor Gezinswetenschappen: studenten 2^e opleidingsfase, opleidingsonderdeel Ouderschap en ouderbegeleiding, 2017-2018 (Odisee)</p>
Referentie	<p>Nys, K. (2018). <i>Hoe ouders online bereiken? Websitescreening en aanbevelingen voor de Huizen van het Kind</i>. Brussel: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).</p>
Contact	<p>Kenniscentrum Gezinswetenschappen Huart Hamoiriaan 136 1030 Schaarbeek 02 240 68 40</p> <p>www.kcgezinswetenschappen.be/</p> <p>kcgezinswetenschappen@odisee.be</p>

Situering

Studenten van de **professionele bacheloropleiding Gezinswetenschappen** krijgen voor het opleidingsonderdeel Ouderschap en ouderbegeleiding een praktijkgerichte examenopdracht. In het voorjaar 2018 maakten ze onder meer een analyse van een aantal websites van de Huizen van het Kind (HvhK). Aansluitend bij die analyse formuleerden de studenten aanbevelingen. Tijdens een dialoogmoment met een aantal Huizen van het Kind (5 maart 2018, Schaarbeek), uitten verschillende medewerkers van de aanwezige HvhK hun interesse in de bevindingen en aanbevelingen voor de HvhK-websites. Aangemoedigd door hun interesse, maakten we vanuit het **Kenniscentrum Gezinswetenschappen** dit rapport op. Dit analyse- en rapporteringswerk situeert zich binnen de onderzoeks- en dienstverleningsopdracht van het kenniscentrum Gezinswetenschappen (zie o.a. <http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/nieuws/gezins-en-opvoedingsondersteuning-huizen-van-het-kind>)

Hoe gingen de studenten te werk?

Met deze website-analyse-opdracht gingen 57 studentengroepen (van elk 2 tot 3 studenten) aan de slag. Ze analyseerden de websites van **41 Huizen van het Kind** (zie hoofdstuk 5): 25 huizen werden door één studentengroep geanalyseerd, 16 huizen door twee studentengroepen.

De studenten moesten deze opdracht uitvoeren op basis van de website-informatie in de periode april-mei 2018. We zijn ons ervan bewust dat ook Facebook een relevant online-informatiekanaal kan zijn en heel wat huizen daar op inzetten. Om de opdracht voor iedereen zoveel als mogelijk gelijklopend te houden (cf. niet elk HvhK heeft een website én een Facebookpagina), mochten ze zich beperken tot de website-informatie. Verschillende studentengroepen namen desalniettemin ook de Facebookpagina in hun analyse op. In dit document zal dan ook, zij het niet systematisch en dus niet voor al de betrokken Huizen van het Kind, informatie over de Facebookpagina terug te vinden zijn.

We vroegen de studenten om voor deze opdracht geen contact op te nemen met coördinatoren, medewerkers of andere betrokkenen bij het Huis van het Kind. Dat maakt onder meer dat de beweegredenen van de HvhK om bepaalde zaken wel of niet op te nemen op hun website niet in de analyse ingebracht konden worden. Daarnaast zijn we er ons van bewust dat deze analyse en aanbevelingen gestoeld zijn op een momentopname (cf. april-mei 2018). De huizen zijn nog in (verdere) ontwikkeling, bepaalde rubrieken werden ondertussen misschien nog aangevuld enz.

Aanvullende analyse en bundeling van de bevindingen en aanbevelingen vanuit het kenniscentrum

Om de mogelijke discrepantie tussen de analyse en aanbevelingen van de studenten (voorjaar 2018) én de ondertussen doorgevoerde website-aanpassingen te ondervangen, voerden we tijdens de opmaak van dit rapport (najaar 2018) een QuickScan van de websites uit. Aanvullend checkten we hoe bezoekers van de website van de gemeente of stad naar de informatie over het HvhK of naar de (deel)website van het HvhK worden geleid.

We brachten de bevindingen en aanbevelingen samen en maakten een tweeledig rapport op: een deel met HvhK-overstijgende bevindingen en aanbevelingen (zie hoofdstuk 2) en een deel met voor elk HvhK in de analyse, een feedbackfiche (zie hoofdstuk 3). Elke feedbackfiche bezorgen we enkel aan het desbetreffende HvhK. Ze worden niet online en niet in print verspreid.

Goed om weten

Bij de websites die door twee studentengroepen geanalyseerd werden, komt het soms voor dat de analyse (bv. oordeel over de gebruiksvriendelijkheid, de opmaak enz. van de website) verschilt van groep tot groep. Dat maakt dat in de gepersonaliseerde HvhK-feedbackfiches, elkaar tegensprekende vaststellingen of aanbevelingen kunnen voorkomen.

De analyses geven geenszins een totaalbeeld van het aanbod en de aanpak van de Huizen van het Kind. Dat heeft te maken met het feit dat we ons enkel op de website-informatie (en in sommige gevallen ook op Facebook) baseerden (cf. supra). Daarnaast konden we in onze QuickScan niet voor elk Huis van het Kind (waaronder de huizen met een omvangrijk aantal deelpagina's in het bijzonder), alle deelpagina's en rubrieken in detail checken. We beoogden immers om tegen het jaareinde 2018 de analyse en aanbevelingen naar de Huizen van het Kind te kunnen terugkoppelen. Daarom bij voorbaat excuses als in deze rapportering iets over- of onderbelicht zou zijn of een recente wijziging in de website-opbouw niet in rekening genomen werd.

Tot slot geven we mee dat deze analyse vanuit ouderperspectief werd uitgevoerd. Ook voor de QuickScan stelden we ons als 'ouder-bezoeker' op. Al de bevindingen en aanbevelingen zijn vanuit dat perspectief te kaderen en werden onder meer geruggensteund vanuit inzichten uit behoeftenbevestigingen, ouderbevestigingen en ander onderzoek. Daarin zitten ontegensprekelijk ook communicatiewetenschappelijke inzichten vervat. Een uitvoerige analyse vanuit dat perspectief behoorde evenwel niet tot onze mogelijkheden.

Kortom, we zijn ons ervan bewust dat er verschillende beperkingen aan deze analyse verbonden zijn. Desalniettemin bracht ze ons bij aanbevelingen, die mede door onze focus op het 'ouderperspectief' Huizen van het Kind inspiratie kunnen bieden om de toegankelijkheid van hun HvhK verder te versterken.

Kristien Nys

29 december 2018

Lector Professionele Bachelor Gezinswetenschappen (Odisee)
Onderzoekster Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee)
Praktijkonderzoekster onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven)

kristien.nys@odisee.be

<http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/nieuws/gezins-en-opvoedingsondersteuning-huizen-van-het-kind>

Inhoudstafel

1	Opbouw van de feedbackrapporten	7
2	Algemene bevindingen en aanbevelingen	8
2.1	Online informatiekkanalen.....	8
2.1.1	De gemeentelijke of stedelijke website: een wegwijzer naar het HvhK?	8
(1)	Zoekfunctie op de homepagina van de gemeente of stad: resultaten van de zoektermen *Huis van het Kind*, *opvoeding* en *opvoeden*	9
(2)	Screening van de (hoofd)rubrieken op de gemeente- of stadwebsite	10
2.1.2	Inbedding HvhK-pagina in de gemeente- of stadwebsite	11
2.1.3	Meerdere informatie- en communicatiestromen	12
(1)	Parallele informatieverstrekking	13
(2)	Niet-parallele informatieverstrekking	13
2.1.4	Facebookpagina: voordelen en uitdagingen	13
2.2	Website-informatie: voor wie?	15
2.2.1	Ouders	15
2.2.2	Kinderen en jongeren	16
2.2.3	Professionals.....	18
2.2.4	Burgers als vrijwilligers.....	18
2.3	Communicatie van en naar het HvhK.....	21
2.3.1	Klare geschreven en gesproken taal.....	21
(1)	Woordkeuze en zinsbouw	21
(2)	Een aansprekende slogan.....	21
(3)	Een folder	22
(4)	Ervaringen en reacties van ouders	22
(5)	Voorbeelden, vragen en rubricering vanuit ouderperspectief	23
(6)	Gesproken taal	24
2.3.2	Beeldtaal.....	25
(1)	Foto's	25
(2)	Voorstellings- of promotiefilm	26
(3)	Pictogrammen of symbolen	27
(4)	Geografische kaarten met locatiebepaling	29
2.3.3	Input en feedback van HvhK-websitebezoekers	31
2.4	Ondersteuningsvormen en - domeinen	35
2.4.1	Een combinatie van ondersteuningsvormen	35
2.4.2	Informatie over activiteiten en evenementen	36

2.4.3	Doorverwijzing naar diensten en organisaties	37
2.4.4	Inhoudelijke informatie en advies bij vragen of thema's (?).....	38
2.4.5	Verschillende levensdomeinen	40
2.4.6	Socio-economische determinanten en praktische ondersteuning	41
3	Websitefiche HvhK	43
4	Bronnen en aanvullende literatuur en inspiratiebronnen	44
5	Bijlage: Alfabetisch overzicht van de Huizen van het Kind in de analyse.....	46
6	Lijst van figuren: printscreens	47

1 Opbouw van de feedbackrapporten

Ingaand op het verzoek van een aantal Huizen van het Kind om naast de HvhK-specifieke feedback ook HvhK-overstijgende feedback ter beschikking te stellen, kent elk feedbackdocument een tweeledige opbouw: (1) bevindingen en aanbevelingen over de 41 geanalyseerde websites heen en (2) bevindingen en aanbevelingen voor één specifiek HvhK.

Het **eerste deel** bevat een aantal **algemene bevindingen en aanbevelingen** die we in de vier rubrieken bundelden: het gebruik en de link tussen online informatiekkanalen, de doelgroep of tot wie de websites zich richten, de communicatiemogelijkheden van en naar het HvhK en tot slot de ondersteuningsvormen en domeinen. Bij sommige rubrieken staan voorbeelden van HvhK-websites vermeld. Dat zijn ‘good practices’ die we bij de analyse op het spoor kwamen. Het betreft geenszins een totaaloverzicht van goede praktijken. We konden immers maar een selectie van HvhK-websites in deze analyse opnemen. Desalniettemin kunnen HvhK in deze voorbeelden inspiratie vinden voor de opbouw of vormgeving van hun website of andere informatiekkanalen.

Bij bevindingen die over de verschillende websites heen, bijzondere aandacht vragen of één of meerdere specifieke vragen oproepen, plaatsten we een aanbeveling, een vraag of één of meerdere voorbeelden om (verder) over na te denken. Deze aanbevelingen, vragen of voorbeelden kunnen een insteek geven om de werking (aanbod, bekendmaking enz.) verder te optimaliseren. Ook hier geldt de kanttekening dat we daar geenszins volledig in kunnen zijn.



Om over na te denken ...

Na de algemene bevindingen en aanbevelingen volgt een **tweede deel** dat bestaat uit een **fiche** met een aantal **HvhK-specifieke bevindingen en aanbevelingen**. De feedback van twee studentengroepen die de website van hetzelfde HvhK analyseerden, werd geïntegreerd. Zoals eerder vermeld ligt deze feedback soms in dezelfde lijn, soms niet (bv. over de lay-out, over het al dan niet opnemen van informatie over één of meerdere thema’s). Ook de bevindingen van de bijkomende analyse (cf. QuickScan vanuit het kenniscentrum) werden in de HvhK-specifieke fiches geïntegreerd.

De feedback omvat **positieve elementen**, **te versterken elementen**, meer algemeen beschrijvende bevindingen en bevindingen of aanbevelingen die ter discussie gesteld kunnen worden (bv. afhankelijk van het ingenomen perspectief is het een positief, dan wel een te versterken element).

De omvang van de feedbackfiches varieert van HvhK tot HvhK. Verschillende elementen bepalen mee de omvang van deze fiches:

1. De variatie in omvang van de website (cf. deelrubrieken en –pagina’s, werkingsgebied enz.).
2. De variatie in grondigheid en uitvoerigheid van de analyse door de studentengroepen (cf. beperkte of integrale analyse, mate waarin studenten concrete aanbevelingen gaven).
3. Het aantal studentengroepen (één tot twee) dat voor de HvhK-website feedback gaf.

Een aantal frequent voorkomende aanbevelingen waarover geen consensus bestaat (bv. de suggestie om inhoudelijke informatie over thema’s of vragen op de website plaatsen of om een forum of chatruimte toe te voegen), werden niet in de gepersonaliseerde feedbackfiches opgenomen. Ze kregen een plaats én een meer uitgebreide toelichting in het eerste deel van dit rapport (cf. algemene bevindingen en aanbevelingen).

2 Algemene bevindingen en aanbevelingen

2.1 Online informatiekanalen

In deze rubriek geven we eerst een overzicht van de bevindingen en aanbevelingen die gestoeld zijn op de analyse van de websites van de betrokken gemeenten en steden. Meer concreet gingen we de zichtbaarheid en traceerbaarheid van het HvhK op deze websites na. In een tweede punt zoomen we in op de mate waarin en de wijze waarop HvhK op één of meerdere online-kanalen inzetten (cf. gemeentelijke website, eigen HvhK-website, Facebook).

2.1.1 De gemeentelijke of stedelijke website: een wegwijzer naar het HvhK?

Vertrekkend vanuit de gemeentelijke of stedelijke insteek, zien we grote verschillen in de mate waarin (de informatie over) het **Huis van het Kind traceerbaar** is. Op een aantal gemeentelijke of stedelijke websites is de naam 'Huis van het Kind' of het Huis van het Kind-logo (inclusief de link naar de webpagina van het HvhK) als een **sticky-bericht** op de homepagina geplaatst. Het HvhK is daardoor altijd zichtbaar op de homepagina van de gemeente of stad en zodoende gemakkelijk terug te vinden (bv. <http://www.overijse.be/>, <https://www.grimbergen.be/startpagina.html>).

Gelet op het groot aantal bevoegdheden, initiatieven enz. van de gemeente of stad, is het niet altijd evident of mogelijk om op die manier het HvhK onmiddellijk zichtbaar of traceerbaar te maken via de homepagina van de gemeente of stad.

Daarnaast is het niet alleen een kwestie van zichtbaarheid. Het logo of de naam 'Huis van het Kind', zal voor sommige websitebezoekers volstaan om te weten of dit voor hen een relevant item is (cf. al dan niet aanklikken om er iets meer over te lezen). Voor anderen zal dat niet volstaan. De toevoeging van een **beknopte omschrijving, een 'wervende' of een 'interesse-opwekkende' zinsnede** kan daaraan tegemoet komen. Voorbeelden zijn onder meer terug te vinden op de volgende HvhK-pagina's:

- <https://www.tervuren.be/welzijn-en-zorg/huis-van-het-kind>:
 - 'Heb je soms hulp of informatie nodig bij de opvoeding van je kind? Wil je graag meedoen aan activiteiten of heb je zin om andere ouders ontmoeten? Het Huis van het Kind helpt je graag op weg.'
- <https://huisvanhetkind.gent/>:
 - 'Waar gezinnen thuis zijn'
- <https://www.heusden-zolder.be/product/433/huis-van-het-kind>:
 - 'Voor elke vraag over je gezin, over kleine en grote kinderen!'
- <https://www.sint-pieters-leeuw.be/leven-welzijn/huis-van-het-kind>:
 - 'Hier werken we samen voor ouders en kinderen.'
- <https://www.haaltert.be/huisvanhetkind>:
 - 'Het Huis van het Kind is een huis voor alle gezinnen! We zijn er voor iedereen die zorgt draagt voor kinderen en jongeren van 0 tot 24 jaar. We willen jullie ondersteunen doorheen het opgroeien en opvoeden van jullie kind(eren).'
- <https://www.huisvanhetkindpajottenland.be/>:
 - 'Ben je bezig met de opvoeding van kinderen, als (toekomstige) ouder of professioneel? Vind info over opvoeding of ontdek diensten en activiteiten voor jou in Bever, Galmaarden, Gooik, Herne, Lennik en Pepingen.'

In de bovenstaande voorbeelden zijn de beknopte toelichtingen onmiddellijk of na een doorklik te lezen. Een alternatief is ze te laten verschijnen als een bezoeker met de cursor over het logo of de afbeelding van het HvhK gaat (zie bv. <https://www.sociaalhuislier.be/Homepage>).

Daarnaast zullen **bijkomende bekendmakingsinitiatieven** nodig zijn. Dat zagen we onder meer bevestigd in de bevraging van de Huizen van het Kind (Nys & Emmery, 2017, p. 204 e.v.). Verschillende huizen formuleerden de vraag naar een bovenlokale bekendmakingscampagne. Op 4 december (cf. 11^e EXPOO congres) leidde de minister van welzijn deze campagne formeel in. Met het oog op die bekendmakingscampagne stelde EXPOO op 19 november 2019 ondersteunend materiaal ter beschikking (<https://www.expoo.be/campagne-huizen-van-het-kind>). Aansluitend bij deze campagne richt de website <http://www.huizenvanhetkind.be>, die zich aanvankelijk tot professionals richtte, zich nu tot ouders.

Naast de link die bezoekers al dan niet kunnen maken op basis van de naam of het logo van het HvhK zijn er verschillende andere zoekstrategieën om via de homepage van de gemeente of stad bij het HvhK uit te komen. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van de **zoekfunctie** of aan het aanklikken van één of meerdere **(hoofd)rubrieken op de homepage van de gemeente of stad**. Voor al de betrokken gemeenten en steden voerden we deze twee strategieën uit. De mate waarin de zoekfunctie bezoekers bij (informatie over) het HvhK brengt, konden we niet afdoende testen. We beperkten ons tot de algemene zoektermen *Huis van het Kind*, *opvoeding* en *opvoeden*. Een meer uitvoerige screening door verschillende meer specifieke zoektermen in te geven (bv. thema's, domeinen enz. waarvoor ouders in het HvhK terecht kunnen), was niet mogelijk en niet opportuun. Verschillende huizen kiezen er immers uitdrukkelijk voor om geen inhoudelijke thema's op hun website uit te werken en verwijzen daarvoor bijvoorbeeld door naar bovenlokale ondersteuningsinitiatieven (bv. www.groeimee.be, www.watwat.be enz.).

In de volgende twee punten beschrijven we eerst de werking van de zoekfunctie en daarna de rubriekennavigatie op de homepage van de betrokken gemeente(n) of stad.

*(1) Zoekfunctie op de homepage van de gemeente of stad: resultaten van de zoektermen *Huis van het Kind*, *opvoeding* en *opvoeden**

De zoektermen leveren voor heel wat gemeenten en steden **relevante hits of een directe verwijzing naar het HvhK** op. Soms is de HvhK-info of –pagina de eerste hit. Soms staat deze hit wat verder in de zoekresultatenrij en vraagt dat wat scrollen over andere lokale (bv. de opvoedingswinkel of een opvoedingspunt, evenementen of activiteiten van het HvhK) en/of over bovenlokale initiatieven (bv. [groeimee.be](http://www.groeimee.be), De Opvoedingslijn).



Bestaat er een mogelijkheid om voor de zoekmodule van de gemeentelijke of stedelijke website de zoekresultaten te ordenen in het voordeel van de HvhK-hits? In google kan dat bijvoorbeeld – tegen betaling – via Google AdWords.



Op verschillende gemeentelijke en stedelijke website is er op de homepage (en al dan niet ook op de overige pagina's) een rubriek 'populaire links'. Deze rubriek geeft een overzicht van de meest frequente zoekopdrachten of bezochte pagina's. Op de website van Brecht bijvoorbeeld (<https://www.brecht.be/>) staat deze rubriek – met de meest geraadpleegde thema's over al de domeinen heen - op de homepage. Ook op elke domein-pagina is deze rubriek zichtbaar, maar dan met de meest geraadpleegde thema's binnen dat domein (bv. Leven).



Tot op heden zien we op verschillende gemeentelijke websites met deze ‘populaire links’-functie, het HvhK niet in de topiclijst verschijnen. De samenstelling van deze lijst is niet aan te sturen is (en ingeval dat mogelijk zou zijn, niet wenselijk). Er zullen m.a.w. andere strategieën gezocht moeten worden om het HvhK meer in het oog te laten springen. Dat brengt ons bij de eerder vermelde promotiecampagne en andere (ludieke) acties die verder nog aan bod komen.

Bij de eerder vermelde hits naar de opvoedingswinkel, het opvoedingspunt, evenementen of activiteiten van het HvhK, is soms wel, soms niet de link naar de HvhK-pagina onmiddellijk terug te vinden. Soms vraagt dat één doorklik, soms vraagt dat meerdere doorklikken en soms vraagt dat een nieuwe zoekopdracht.



Het kan nuttig zijn om de website-informatie over initiatieven die al vóór de oprichting van het HvhK (bv. opvoedingswinkel, opvoedingspunt) bestonden te screenen en zo nodig, de link naar het HvhK daaraan toe te voegen en de samenwerking duidelijk te benoemen. Nu ontstaat soms de indruk dat ze naast elkaar werken of los van elkaar werken terwijl er wel degelijk een samenwerking is (cf. aanbod van de opvoedingswinkel of het opvoedingspunt dat deel uitmaakt van het aanbod vanuit het HvhK-samenwerkingsverband). Voor sommige initiatieven is het misschien mogelijk om hun website-informatie te integreren in de HvhK-website (?)



Door systematisch de link naar de HvhK-website op evenementen of activiteiten te vermelden (bv. via logo HvhK), kunnen bezoekers die via de zoekfunctie ondersteuning hopen te vinden, (gemakkelijker) de weg naar de (basis)informatie over het HvhK vinden.

(2) Screening van de (hoofd)rubrieken op de gemeente- of stadwebsite

Soms is (de informatie over) het HvhK onmiddellijk zichtbaar na scrol of klik over één van de hoofd- en/of subrubrieken op de homepagina van de gemeente of sta, soms na scrol of klik over meerdere hoofd- en/of subrubrieken. Soms waren we genooddaakt om een zoekopdracht uit te voeren (cf. supra) om tot bij het HvhK te komen en zicht te krijgen op de rubriek waaronder de HvhK-info geplaatst werd.

Er is een grote variëteit aan hoofd- en subrubrieken waaronder de HvhK-info en/of de link naar de HvhK-website terug te vinden is. Dat kan verklaard worden door de verschillende bevoegdheidsverdelingen over de lokale besturen heen (cf. verschillende combinatie van domeinen) en daarbij aansluitend, de verschillende bevoegdheidsdomeinen waaraan het HvhK toegewezen werd. Zo vinden we de HvhK-info onder meer terug in de rubrieken: ‘inwoner / kinderen en jongeren’, ‘zorg en welzijn’, ‘zorg en OCMW’, ‘scholen en opvang’, ‘bestuur’, ‘onze organisatie’ enz.



Een eenvormige aanpak over de gemeenten en steden over een zichtbare of gemakkelijk traceerbare positionering van het HvhK op de gemeentelijke en stedelijke websites is niet mogelijk (cf. eerder vermelde verschillen in bevoegdheidsbenamingen en –indelingen over de gemeenten en steden heen). Overleg met de gemeentelijke of stedelijke communicatiedienst en andere betrokken diensten om de HvhK een zichtbare plaats toe te kennen, behoort – voor zover nog niet gebeurd – misschien wel tot de mogelijkheden?

2.1.2 Inbedding HvhK-pagina in de gemeente- of stadwebsite

Bij sommige Huizen van het Kind is hun website een **onderdeel van de website van de gemeente of stad** (cf. HvhK geïntegreerd in het webadres van de gemeentelijke of stedelijke website) en beschikken ze over **geen andere online-communicatiekanalen**. Dat heeft onder meer het voordeel dat de informatie enkel op die webstek opgevolgd en onderhouden moet worden. Een nadeel kan zijn dat het HvhK van (meerdere) andere personen afhankelijk is om de informatie aan te passen, toe te voegen of te verwijderen. Er is evenwel niet alleen een onderhoud-technische nadeel. Zoals in het voorgaande punt vermeld, kunnen zich op gemeentelijke of stedelijke websites problemen voordoen op vlak van zichtbaarheid en traceerbaarheid van de HvhK-informatie. Ook twee andere toegankelijkheidsaspecten kunnen onder druk komen te staan: de gebruiksvriendelijkheid van de navigatie tussen de verschillende HvhK-rubrieken en de duidelijkheid van de informatie.



*Kunnen bezoekers gemakkelijk navigeren tussen de pagina's van het HvhK? Is er bijvoorbeeld een **terugkeerknop** die de bezoeker bij de 'homepagina' van het HvhK brengt (zie Figuur 1) en niet op de homepagina van de gemeente?*

Figuur 1: Voorbeeld van een terugkeerknop naar de HvhK-homepagina (<https://www.schoten.be/mamacafe>)

The screenshot shows the website 'gemeente Schoten' with a search bar and a navigation menu. The main content area is titled 'Mama Café' and contains text about a support group for mothers. At the bottom left of the content area, there is a button labeled 'Terug naar Huis van het Kind', which is circled in blue and pointed to by a blue arrow.



*Is het **onderscheid tussen de navigatie binnen de HvhK-pagina's en die van de gemeente of de stad** voldoende duidelijk? Is het bijvoorbeeld duidelijk dat de rubrieken in het hoofdmenu en de zoekfunctie gelinkt zijn aan al de informatie op de website van de gemeente of stad en niet specifiek aan het HvhK? Een zoekopdracht via het algemeen menu of de algemene zoekfunctie levert een veel bredere zoekresultaten en rubrieken op en kan de bezoeker verder weg brengen van wat hij of zij nodig heeft.*



Staat de **contactinformatie** van het HvhK duidelijk vermeld? Als de algemene contactinformatie van de gemeente of stad in de vorm van een sticky-bericht op elke pagina te zien is (bv. adres, telefoon, e-mail onderaan elke pagina) en de HvhK-specifieke contactgegevens niet onmiddellijk zichtbaar of gemakkelijk traceerbaar zijn, dan bestaat het gevaar dat de bezoeker gebruik maakt van de algemene contactgegevens, terwijl hij of zij rechtstreeks met het HvhK contact zou kunnen opnemen. Kortom, is het duidelijk **wanneer, hoe en waarvoor** websitebezoekers **met wie contact** kunnen opnemen?

Naast de huizen die (enkel) onder de gemeente- of stedelijke website informatie aanbieden, zijn er huizen met een **eigen HvhK-website**. Hun webadres is dan bijvoorbeeld de naam van het HvhK, waarin soms ook de naam van de gemeente vervat zit. Daarnaast zijn er huizen met zowel een eigen website als één of meerdere webpagina's of de website van de gemeente of stad. De informatie op beide websites loopt niet altijd volledig parallel. De informatie op de gemeentelijke webpagina's is doorgaans beknopter dan de informatie op de HvhK-website. Deze beknoptere informatie fungeert veelal als toeleiding naar de uitgebreidere HvhK-website en is vanuit die optiek een efficiënte keuze.

2.1.3 Meerdere informatie- en communicatiestromen

Zoals eerder al uit de bevraging van de Huizen van het Kind bleek (zie Nys & Emmery, 2017, p. 181 e.v.), zet het merendeel van de HvhK **meerdere informatie- en bekendmakingskanalen** in. Tabel 1 geeft een overzicht van de verschillende kanalen die de huizen, al dan niet gecombineerd, kunnen inzetten. De onlinekanalen 'website' en 'Facebook' geven negen communicatieprofielen. Dat aantal neemt uitgesproken toe als we de combinatie met een online-nieuwsbrief en/of de inzet van één of meerdere fysieke kanalen in rekening brengen.

Tabel 1: Communicatieprofielen

	Website		Facebook		Bijkomende combinatiemogelijkheden	
	HvhK-webpagina als onderdeel van de gemeentelijke website	'aparte' HvhK-website **	info over HvhK op de gemeentelijke Facebookpagina	HvhK-Facebookpagina	Elektronische nieuwsbrief	Fysieke kanalen (bv. flyers, gemeentelijk informatieblad, face to face) ***
1	X				*	*
2	X		X		*	*
3	X			X	*	*
4	X	X			*	*
5	X	X	X		*	*
6	X	X		X	*	*
7		X			*	*
8		X		X	*	*
9		X	X		*	*
...*						

* uitbreiding van profiel 1 tot 9 met de bijkomende combinatiemogelijkheden.

** Kan een website van één erkend HvhK van één of meerdere gemeenten, districten of locaties zijn (bv. <http://www.huisvanhetkindruivenstreek.be/>, <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/huizen-van-het-kind>) of een (koepel)website van verschillende erkende Huizen van het Kind (bv. <https://huisvanhetkindwestlimburg.be/>).

*** Dit werd niet in de analyse opgenomen.

Bij de HvhK die meerdere online kanalen inzetten, zien we twee strategieën: een **parallel opgebouwde informatieverstrekking** en een **niet-parallel opgebouwde informatieverstrekking**. Zowel inhoudelijke als pragmatische elementen kunnen meespelen in deze keuze. Denk bijvoorbeeld aan het medewerkersbestand of de beschikbare tijd (bv. één iemand moet alles doen), de technische vaardigheden en/of het mandaat om zelf (al dan niet na toestemming van een 'derde') het ene dan wel andere communicatiekanaal van informatie te kunnen en/of mogen voorzien.

(1) *Parallele informatieverstrekking*

Ingeval van parallelle informatieverstrekking staat op de verschillende kanalen dezelfde informatie. Ze plaatsen bijvoorbeeld al de activiteiten op de HvhK-website (bv. in de rubrieken 'kalender', 'nieuw(s)' of 'activiteiten') én op Facebook (bv. in de rubrieken 'berichten', 'evenementen').



De inzet van meerdere communicatiekanalen vraagt naast de extra tijdsinvestering voor de input van de informatie op de verschillende kanalen ook een goede opvolging, coördinatie enz.

(2) *Niet-parallelle informatieverstrekking*

Bij een niet-parallelle opbouw van de verschillende kanalen maakt het HvhK een selectie van informatie die ze op het ene kanaal wel en op het andere kanaal niet plaatsen. Er zijn bijvoorbeeld HvhK die al hun activiteiten en evenementen op Facebook plaatsen en een selectie van of geen activiteiten en evenementen op de HvhK-website.



Een niet-parallelle informatieverstrekking kan betekenen dat bezoekers verschillende kanalen moeten raadplegen om een goed overzicht of beeld te krijgen van de werking, activiteiten, vrijwilligerswerkmogelijkheden enz.

2.1.4 Facebookpagina: voordelen en uitdagingen

Het merendeel van de huizen met een Facebookpagina, zet dit kanaal vooral in om activiteiten en evenementen bekend te maken, te delen enz. Verschillende van hen koppelen daaraan ook een uitgebreide fotogalerij. Voor verschillende HvhK blijkt de Facebookinfo meer up to date te zijn dan de website-info. De informatie over de werking van het HvhK (o.a. waar het HvhK voor staat) blijkt op de Facebookpagina doorgaans minder uitgesproken of duidelijk beschreven te staan dan op de website.

Over de **draagwijdte en gebruiksvriendelijkheid** van Facebook (al dan niet in vergelijking met een website) zijn de **ervaringen en meningen verdeeld**. We plaatsen er hier een aantal, niet-exhaustief, bij elkaar. Aangezien ze niet aan een 'evidentie-toets' onderworpen werden, zijn ze als **vrijblijvend en aanzet tot reflectie** te beschouwen.



- *Via Facebook is het makkelijk om toekomstige ouders en ouders te informeren over activiteiten. Doordat de (toekomstige) ouders de Facebookpagina liken, zorgen ze voor meer naamsbekendheid voor het HvhK en blijven ze op de hoogte van activiteiten met de kinderen, infoavonden, ...*
- *Naar de website moeten mensen effectief surfen. De Facebook-pagina kan sneller rond gaan. Mensen hoeven slechts eenmalig de pagina te 'liken' om ze actief te volgen, en om vanaf dat moment alles wat gepost wordt te zien.*



- Er wordt op Facebook ingespeeld op de actualiteit door bijvoorbeeld leuke tips en tricks aan te bieden voor kinderen tijdens de paasvakantie.
- Facebook is een enorm laagdrempelig communicatiekanaal en een link hiernaar op de HvhK-website is zeker op zijn plaats.
- Voor gezinnen met een migratieachtergrond ligt de drempel om een Facebookpagina te liken veel lager dan een onbekende organisatie binnen te stappen.
- ...

Eén van de HvhK ziet in hun werking verschillende voordelen van Facebook bevestigd:

*‘Uit eigen bevraging en uit de google stats blijkt dat onze website vooral wordt geraadpleegd door de sterkere ouders. Via sociale media (FB en Instagram) bereiken we echt alle ouders, ook de meest kwetsbare. Via foto’s en filmpjes bereiken we soms 5000 mensen op 2 dagen tijd. Wat enorm veel is voor een gemeente als Zele. Bijkomend voordeel is dat promo via FB haast niks kost in vergelijking met drukkosten van flyers, of websitehosting. Ik zou startende HvhK met een klein budget aanraden om vooral in te zetten op sociale media en minder geld te steken in de uitbouw van een website.’
(Marleen Verhas, HvhK Zele)*



- Voor mensen zonder Facebook-account is een bezoek aan een Facebookpagina niet gebruiksvriendelijk: er verschijnt voortdurend een signalement om je aan te melden of een account aan te maken om meer van de desbetreffende Facebookpagina te bekijken.
- Ondanks de laagdrempeligheid van Facebook, bevat deze weinig tot geen duidelijk gestructureerde informatie. Een Facebookpagina leent zich niet tot het helder brengen van de domeinen en de werking.
- ...



Voor HvhK met een Facebookpagina: staat de link naar de HvhK-Facebookpagina duidelijk vermeld? Bv. op de homepage, bij de contactgegevens?



Voor HvhK met (1) een website zonder een activiteitenoverzicht of een kalender én met (2) een Facebookpagina: voorzie op de homepage een kleine ruimte met daarin de recentste posten van de Facebookpagina. Zo zijn ook niet –Facebookgebruikers geïnformeerd over de evenementen en activiteiten, en dat zonder een extra stap naar Facebook te moeten zetten.



Ook websites kunnen gemakkelijk gevolgd worden als ze voorzien zijn van een RSS-optie (Really Simple Syndication). Bezoekers die zich inschrijven op de RSS-feed van je website en beschikken over een RSS-reader (bv. Google Reader) worden automatisch op de hoogte gehouden van nieuwe berichten of informatie op je website.



Tot slot:



Eénduidige communicatie over verschillende kanalen?

Mensen met/zonder Facebookprofiel, al dan niet ingeschreven op een HvhK-nieuwsbrief: wat betekent dat voor de mate waarin ze geïnformeerd kunnen zijn?

Wie is verantwoordelijk voor welke communicatiestromen en zorgt voor afstemming op de verscheidenheid aan ouders?

2.2 Website-informatie: voor wie?

De huizen kunnen bij de opmaak van hun website verschillende bezoekersgroepen voor ogen houden: ouders, kinderen en jongeren, professionals en mensen zonder opgroeiende kinderen of zonder link met het werkveld (burgers).

2.2.1 Ouders

Al de websites richten zich uitgesproken tot ouders. Ze verschillen in de mate waarin ze zich richten tot ouders met een kind(wens), toekomstige ouders (cf. al dan niet aparte rubriek), ouders met jonge kinderen (bv. focus op jonge kinderen in fotomateriaal, activiteitenoverzicht, aanbod enz.), of ouders met oudere kinderen (cf. tot 21 jaar, tot 24 of 25 jaar, al dan niet aparte rubriek 'tieners', 'jongvolwassenen' enz.).

Verschillende huizen volgen voor de exploratie van hun website een **leeftijdsgebonden insteek**. Ze doen dat al dan niet in combinatie met een thema-gerichte insteek of andere (hoofdmenu)rubricering. Concreet zien we veelal variaties op de volgende indeling naar voren komen (zie bv. <https://huisvanhetkindbrasschaat.be> en <https://huisvanhetkindwestlimburg.be/>, <https://www.campuso3.be/>, <https://huisvanhetkind-dekroon.be/>):

- *Kinderwens*
- *Zwanger (& bevallen) - -kinder op komst - 9 maanden tot 0 jaar*
- *Gezin met jonge kinderen (0-3) – 0 tot 3 jaar - Baby/Peuter*
- *Gezin met kleuters (3-6) – 3 tot 6 jaar - Kleuter*
- *Gezin met lagere school kinderen (6-12) – 6 tot 12 jaar - Lagere school*
- *Gezin met tieners (12-18) – 12 tot 18 jaar – Jongere / 12-16 jaar*
- *18 tot 25 jaar / +16 jaar*

Vooruitlopend op één van de volgende punten (zie 2.2.2 Kinderen en jongeren), wordt deze leeftijdsgebonden rubricering soms ook aangevuld met een op de kinderen of jongeren gericht insteek, bijvoorbeeld:

- *Tieners (12-18)*
- *Jongvolwassenen (18+)*) < *Tieners/Jongvolwassenen*

Waar op verschillende websites uitdrukkelijk de link gelegd wordt naar **ouders met bijzondere zorgnoden** (bv. ouders met een kind met een beperking, psychische problematiek bij één van de gezinsleden), is dat bij andere websites niet direct traceerbaar of niet het geval. De huizen die het thema onder de aandacht brengen doen dat (1) door (de link naar) specifieke diensten en voorzieningen op de website op te nemen en/of (2) door bij de aankondiging van activiteiten de mogelijkheden voor bijvoorbeeld kinderen met een beperking te vermelden. We zien dat onder meer op de websites van de volgende huizen aan bod komen:

- <https://www.huisvanhetkindpajottenland.be/diensten/>: 'Ik zoek info over ... < Ondersteuning bij handicap (2)'
- <http://www.huisvanhetkindtemse.be/categorie/aanbod-gezondheid/>: 'Ondersteuning voor personen met een beperking'
- <https://www.halle.be/huis-van-het-kind>: 'Samenspeeldag voor gezinnen met kinderen tot 12 jaar: speelse namiddag met activiteiten zoals springkastelen, evenwichtsparcours en kinderanimatie. Vooraf inschrijven. Zoeken een oplossing op maat als een kind met een beperking wenst deel te nemen.'



Kan het HvhK (nog nauwer) samenwerken met diensten en organisaties die gericht zijn op gezinnen met specifieke zorgnoden? Denk bijvoorbeeld aan jeugdbewegingen en sportverenigingen of aan voorzieningen vanuit integrale jeugdhulp en geestelijke gezondheidszorg.



Is het HvhK ook een aanspreekpunt voor gezinnen met een gezinslid met een beperking? Weten ouders dat ze met hun specifieke vragen over de zorgnoden van bijvoorbeeld hun kind in het Huis van het Kind terecht kunnen?



Misschien heeft de gemeente al een goed (online)overzicht van diensten en tegemoetkomingen voor kinderen met een beperking en hun ouders en is daar op de HvhK-website een link naar te leggen?

2.2.2 Kinderen en jongeren

Op verschillende HvhK-websites zijn informatierubrieken en linken terug te vinden die kinderen en jongeren indirect (via de website-bezoekende ouder of professional) of direct kunnen aanspreken. Het betreft verschillende domeinen zoals onderwijs, welzijn, gezondheid, vrije tijd enz. We geven in Tabel 2 een aantal voorbeelden van hoofdzakelijk **bovenlokale online ondersteuningsbronnen** die vanuit het oogpunt van (1) ouders met jongeren én (2) de jongeren zelf, interessant kunnen zijn.

Tabel 2: Overzicht websitelinks over/voor (ouders van) jongeren

Websitelink over/voor jongeren Bv. Voorbeelden van HvhK-websites die de websitelink opnemen	Domeinen
https://www.watwat.be/ Zie bv. https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/wat-wat (cf. rubriek 'Waar kan mijn jongere terecht')	(alle domeinen)
https://awel.be/ Zie bv. https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/waar-kan-mijn-jongere-terecht	Welzijn ...
https://www.noknok.be/ Zie bv. https://www.grimbergen-huisvanhetkind.be/nuttige-websites	Welzijn (veerkracht & mentaal welbevinden bij 12-16 j.)
https://www.allesoverseks.be/ Zie bv. https://www.huisvanhetkindstabroek.be/relaties-en-seksualiteit/	Welzijn Gezondheid
https://www.kinderrechtencommissariaat.be/ Zie bv. https://www.huisvanhetkindstabroek.be/2017/11/20/dag-van-het-kind/	(alle domeinen)

Websitelink over/voor jongeren Bv. Voorbeelden van HvhK-websites die de websitelink opnemen	Domeinen
https://www.onderwijskiezer.be/v2/index.php https://www.onderwijskiezer.be/v2/vraag/index.php (Stel je vraag) Zie bv. https://huisvanhetkind-kbv.be/huis-kind-klein-brabant-vaartland/tiener-jongere/andere-vragen-tiener/	Onderwijs
https://www.clbchat.be/ Zie bv. https://huisvanhetkind-kbv.be/organisaties/clb-het-kompas/	Onderwijs Gezondheid Welzijn e.a.
http://www.tejo.be/ (cf. is lokaal aanbod) Zie bv. https://www.schoten.be/huis-van-het-kind (cf. geeft link naar info over de lokale TEJO-werking)	Jeugdhulp Geestelijke gezondheidszorg

Verschillende ondersteuningsinitiatieven kunnen n.a.v. bovenlokale campagnemomenten extra in de kijker gezet worden. De Rode Neuzen Dag of de Te Gek!?-campagne kan bijvoorbeeld een gelegenheid zijn om de welzijns- en geestelijke gezondheidsinitiatieven (bv. Awel, Tejo) extra in de kijker te zetten. Idem voor de internationale dag van de rechten van het kind en het Kinderrechtencommissariaat en verschillende andere campagnes en initiatieven.

De eerst vermelde website in Tabel 2, www.watwat.be, is een online platform 'waar tal van organisaties hun kennis en expertise op maat van jongeren vertalen. Deze content wordt ook beschikbaar voor andere websites zoals [awel.be](http://www.awel.be).' (zie <https://ambrassade.be/nl/kennis/artikel/wat-is-wat-wat>). Concreet betekent dit dat kinderen, jongeren en hun ouders op www.watwat.be ook de linken naar andere ondersteuningsinitiatieven terug kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld de klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat, Awel, Tejo, het CLB enz. Dat neemt niet weg dat het zinvol kan zijn om ook de linken naar deze domein-specifieke ondersteuningsmogelijkheden te vermelden op de HvhK-website (bv. rubriek onderwijs: link naar CLB, de onderwijskiezer enz.). Dat vraagt immers van websitebezoekers met een specifieke vraag (bv. schoolkeuze) geen bijkomende zoekopdracht. Ze komen dan sneller bij het mogelijke specifieke ondersteuningsinitiatief terecht.



Misschien is het zinvol om ook op de recent vernieuwde HvhK-website voor ouders, <http://www.huizenvanhetkind.be/hk/> of op <https://www.groeimee.be/> de link naar het jongerenplatform www.watwat.be en/of andere jongerengerichte onlineplatformen te plaatsen (?)

Naast de bovenlokale websitelinks in Tabel 2 en andere bovenlokale online-ondersteuningsbronnen, is het relevant om na te gaan of ook **lokale ondersteuningsinitiatieven voor kinderen en jongeren** (bv. CLB, CAW, jeugddienst enz.) een plek op de HvhK-website (zouden moeten) kunnen krijgen. Voor Huizen van het Kind die dergelijke initiatieven reeds vermelden, is het zinvol om na te gaan of die informatie een update moet krijgen (cf. uitbreiding van aanbod, wijziging van fysieke locatie, van contactmogelijkheden of van contactpersoon).

2.2.3 Professionals

Verschillende HvhK-websites spreken uitdrukkelijk **professionals** aan. Ze doen dat bijvoorbeeld door een aparte rubriek of pagina voor professionals, op te nemen:

- 'professioneel' als onderdeel van 'Ik zoek informatie voor ...': <https://huisvanhetkind-kbv.be/huis-kind-klein-brabant-vaartland/professioneel/>
- In elke leeftijdsrubriek (cf. 'kinderwens' t.e.m. '18 tot 25 jaar') een apart overzicht van lokale en bovenlokale diensten en organisaties voor professionals: <https://www.grimbergen-huisvanhetkind.be/0-tot-3professional>
- Rubriek 'extra voor professionals' in sticky-menu bovenaan de webpagina's: <http://www.huisvanhetkindregiomol.be/>
- Rubriek 'extra voor professionals' in sticky-menu bovenaan de webpagina's en in sticky-info onderaan de webpagina: <http://www.huisvanhetkindvoorkempen.be/>
- ...

De invulling van deze rubrieken verschilt van huis tot huis. We kwamen onder meer de volgende items tegen:

- een overzicht van (boven)lokale diensten en organisaties waarnaar de desbetreffende professional kan doorverwijzen,
- bijkomende achtergrondinformatie over het HvhK,
- de engagementsverklaring of visietekst van het HvhK,
- instructies om informatie over de eigen dienst of organisatie op de HvhK-website op te nemen of te wijzigen,
- de link naar themafiches,
- verslagen van het netwerkoverleg,
- events voor professionals,
- ...

2.2.4 Burgers als vrijwilligers

Deels overlappend met de eerder beschreven bezoekersgroepen, brengen we de groep 'burgers' onder de aandacht. We zien hen het meest uitdrukkelijk aangesproken in de oproepen naar vrijwilligers. Op een aantal HvhK-websites krijgt de oproep een prominente, van op de homepagina zichtbare, plaats. Bij andere websites brengt een zoekopdracht of een exploratie van de achtergrond of contactinformatie over het HvhK de bezoeker bij de oproep of mogelijkheid om zich aan te melden voor vrijwilligerswerk.

Een aantal voorbeelden van HvhK die op hun website expliciet verwijzen naar de vrijwilligerswerking zijn terug te vinden in het Tabel 3. Het is mogelijk dat deze of andere huizen (ook) op hun Facebookpagina verwijzen naar hun vrijwilligerswerking of een oproep naar vrijwilligers plaatsten. Zoals eerder vermeld konden we dat online-kanaal niet integraal opnemen in de analyse.

Tabel 3: Voorbeelden vrijwilligers-oproepen en informatie op de HvhK-website

HvhK	Informatie
<p>https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind</p> <p>➤ Rubriek 'Vrijwilligerswerk' in hoofdmenu van de homepagina</p>	<p>https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/vrijwilligerswerk/vrijwilligerswerk-met-ouders-en-kinderen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto - Beknopte omschrijving 'vrijwilligerswerk met ouders en kinderen' - In het HvhK: beknopte info + filmpje - Bij een organisatie: lijst van organisaties met doorklikmogelijkheid - Lijst van databanken voor vrijwilligerswerk - Meer info: e-mailadres HvhK en link website
<p>https://www.halle.be/huis-van-het-kind</p> <p>➤ Aanklik-tegel 'Ik meld mij aan als vrijwilliger'</p> <p>https://www.halle.be/huis-van-het-kind/menu</p> <p>➤ Aanklik-tegel 'Vrijwilligers gezocht'</p>	<p>Link brengt bij: https://www.halle.be/huis-van-het-kind/home/vrijwilligers-gezocht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor welk aanbod? - Voorwaarden? - Wij bieden? - Interesse of nog vragen?: link te contacteren dienst
<p>http://www.huisvanhetkindleuven.be/nl</p> <p>➤ Aanklik-tegel 'Ben jij onze nieuwe vrijwilliger?' op de homepagina</p>	<p>Link brengt bij: https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/vrijwilligers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belang/bijdrage vrijwilligers - Overzicht van diensten en activiteiten: kan op elk item klikken voor meer info over aard van het vrijwilligerswerk en contactgegevens
<p>http://www.huisvanhetkindstorzo.be/</p> <p>➤ Aanklik-item 'Vrijwilligerswerking' op de homepagina</p>	<p>'Ben je ook op zoek naar een uitdagende vrijwilligersjob?'</p> <p>http://www.huisvanhetkindstorzo.be/index.php/41-nationwide-babysitter-database/114-lorem-ipsum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belang/bijdrage vrijwilligers - Oproep om team te versterken - Contactpersoon en telefoonnummer - Foto met bedanking
<p>https://www.campuso3.be/</p> <p>➤ Onder hoofdrubriek Campus O3: item 'Vrijwilligerswerk'</p>	<p>https://www.campuso3.be/product/228/vrijwilligerswerk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belang/bijdrage vrijwilligers - Overzicht van engagementen en taken - Wat biedt campus O3? - Praktisch: contactgegevens, infofiche, intakegesprek
<p>https://www.grimbergen-huisvanhetkind.be/</p> <p>➤ Onder aanklik-tegel 'Huis van het Kind Grimbergen'</p>	<p>Item over vrijwilligerswerk: link brengt bij https://www.grimbergen-huisvanhetkind.be/vrijwilligers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belang/bijdrage vrijwilligers in aanbod - Contactpersoon en e-mail - Foto van vrijwilligers
<p>https://www.huisvanhetkindstabroek.be/</p> <p>➤ Onder hoofdmenu 'Huis van het Kind/Contact'</p>	<p>Brengt bij: https://www.huisvanhetkindstabroek.be/contact/:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geeft contactformulier, e-mailadres - toelichting: 'Vind je niet wat je zoekt? Heb je een algemene vraag over het Huis van het Kind? Of wil je graag mee je schouders zetten onder het Huis van het Kind?'



Verwijs naar de kracht, het belang en de bijdrage van vrijwilligers in woord (bv. dankbetuiging vanuit het HvhK, getuigenis van een vrijwilliger) en beeld (bv. foto, filmpje).



Krijgen bezoekers een antwoord op de vragen 'door wie, voor wie, voor wat, waar en wanneer?' Is duidelijk hoe en met wie ze contact kunnen opnemen? (cf. contactformulier, e-mailadres, telefoonnummer).



Als je een oproep lanceert om 'mee na te denken over de werking van het HvhK' of 'deel te nemen aan een werkgroep' enz., voeg dan ook een paar zinnen toe waarin je uitlegt wat zo'n overleg of werkgroep inhoudt en wat de meerwaarde kan zijn om er aan deel te nemen.



Is het een tijdelijke of langer-lopende oproep? Een tijdelijke oproep kan bij een zoekopdracht op een later tijdstip alsnog naar voren komen, maar is dan misschien niet meer relevant. Een oproep vraagt m.a.w. een doordachte positionering op de website.

2.3 Communicatie van en naar het HvhK

Communicatie kan verschillende vormen aannemen. Een algemeen overzicht van aandachtspunten, handige tips, methodieken enz. voor de opmaak en het gebruik van communicatiemateriaal in de HvhK is te vinden op <http://expoo.be/communicatie-en-profilering>. Hoofdstuk 4 van dit rapport bevat een aantal aanvullende bronnen (websites en handboeken) met tips om informatie op een heldere manier te verwoorden.

Zoals eerder vermeld, beperken we ons hier tot de bevindingen van de HvhK-website-analyse. Deze website-analyse werd overwegend van op een pc uitgevoerd. Soms gebeurde dat (ook) van op een smartphone of tablet. We hebben geen zicht op de mate waarin al de HvhK-websites **'smartphone of tablet proof'** zijn. Het gaat dan o over de vraag of de tekst op smartphone goed te lezen is, of de knoppen en de tekst groot genoeg zijn (cf. inzoomen niet nodig), of de telefoonnummers op de website 'clickable' zijn (cf. niet moeten knippen en plakken of memoriseren) enz. Uit het beperkt aantal analyses blijkt dat de gebruiksvriendelijkheid voor mobiele media versterkt kan worden: bv. zoekfunctie optimaliseren, aanklikbare telefoonnummers, al de rubrieken zichtbaar maken. Ter informatie: er zijn tools waarmee je kan testen of je website mobielvriendelijk is. Eén daarvan is de google-test waarvan de link terug te vinden is in hoofdstuk 4.

Terugkerend naar de inhoudelijke kern van de analyses (cf. Welke informatie wordt op welke manier ter beschikking gesteld op de website?), staan we in de volgende punten stil bij het taalgebruik (geschreven en gesproken taal en beeldtaal) en bij de communicatiemogelijkheden van websitebezoekers naar het HvhK. We zoomen m.a.w. verder in op de pistes die ertoe kunnen bijdragen dat bezoekers zich een concreet en duidelijk beeld kunnen vormen van de betekenis en de ondersteuningsmogelijkheden van het Huis van het Kind.

2.3.1 Klare geschreven en gesproken taal

(1) *Woordkeuze en zinsbouw*

Vertrekkende vanuit de positie van **Nederlands-taalvaardige bezoekers**, stellen we vast dat de woordkeuze, zinsbouw enz. veelal afgestemd is op deze bezoekersgroep. Eerder uitzonderlijk komen (te) lange en complexe zinnen, moeilijke woorden of (te grote) tekstblokken voor. We zien dat vooral naar voren komen in rubrieken met achtergrondinformatie over het HvhK (o.a. visie, pijlers enz.).

De informatie op de website toegankelijk maken voor **anderstaligen** is lang niet evident. Er is de taalwetgeving die restricties oplegt aan de communicatie van overheidsdiensten met burgers (<http://www.taalwetwijzer.be/>). Zo mogen gemeenten in het 'homogene Nederlandse taalgebied' uitsluitend het Nederlands gebruiken op hun website of in hun communicatie naar de inwoners van hun gemeente. Een vertaling in de twee andere landstalen is m.a.w. niet toegestaan. Daarenboven zou een dergelijke uitbreiding niet voor al de website-bezoekers volstaan en er is ook de vertaalkost.

(2) *Een aansprekende slogan*

In punt 2.1.1 verwezen we naar slogans die websitebezoekers kunnen helpen om zich een wat concretere voorstelling te maken van het HvhK. We hernemen de eerder vermelde voorbeelden:

- <https://www.tervuren.be/welzijn-en-zorg/huis-van-het-kind>:
 - 'Heb je soms hulp of informatie nodig bij de opvoeding van je kind? Wil je graag meedoen aan activiteiten of heb je zin om andere ouders ontmoeten? Het Huis van het Kind helpt je graag op weg.'

- <https://huisvanhetkind.gent/>:
➤ 'Waar gezinnen thuis zijn'
- <https://www.heusden-zolder.be/product/433/huis-van-het-kind>:
➤ 'Voor elke vraag over je gezin, over kleine en grote kinderen!'
- <https://www.sint-pieters-leeuw.be/leven-welzijn/huis-van-het-kind>:
➤ 'Hier werken we samen voor ouders en kinderen.'
- <https://www.haaltert.be/huisvanhetkind>:
➤ 'Het Huis van het Kind is een huis voor alle gezinnen! We zijn er voor iedereen die zorgt draagt voor kinderen en jongeren van 0 tot 24 jaar. We willen jullie ondersteunen doorheen het opgroeien en opvoeden van jullie kind(eren).'
- <https://www.huisvanhetkindpajottenland.be/>:
➤ 'Ben je bezig met de opvoeding van kinderen, als (toekomstige) ouder of professioneel? Vind info over opvoeding of ontdek diensten en activiteiten voor jou in Bever, Galmaarden, Gooik, Herne, Lennik en Pepingen.'

De meer direct aansprekende en uitnodigende formulering die we in verschillende slogans lezen, zien we bij een aantal huizen ook terug komen bij de vermelding van de contactgegevens van het HvhK. Dat is onder meer het geval bij het HvhK Mechelen:

- <https://kinderstad.mechelen.be/huis-van-het-kind>:
➤ 'Meer info of kom je graag eens langs?'

(3) Een folder

Uit onderzoek blijkt dat folders voor heel wat ouders een relevant kanaal is om geïnformeerd te worden over opvoedingsondersteunende initiatieven (zie o.a. Nys & Van Leeuwen, 2017; Nys, Van Leeuwen, & Emmerly, 2016). Verschillende huizen plaatsen op hun website de **link naar de folder** (bv. <https://www.haaltert.be/huisvanhetkind>, <https://www.schoten.be/huis-van-het-kind>). Andere voorbeelden van voorstellingsbrochures of folders zijn onder meer terug te vinden op <http://expoo.be/communicatie-en-profilering>.

Andere huizen maken de **folder zonder verdere doorklik zichtbaar**. Laatst vermelde brengt ons terug bij het HvhK Mechelen, waar de overzichtsfolder bij de contactgegevens van het HvhK te zien is. Deze folder geeft de websitebezoeker in een paar woorden informatie over hun deelwerkingen: een korte omschrijving en de contactgegevens (cf. wanneer en hoe contacteren).

(4) Ervaringen en reacties van ouders

Een ander middel dat bezoekers kan helpen om meer concreet zicht te krijgen op de werking en de ondersteuning van een HvhK, is de vermelding van één of meerdere uitgeschreven ervaringen of reacties van ouders die een beroep deden op het HvhK.



Mogelijke richtvragen:

- Wat heeft het Huis van het Kind voor hen betekend?
- Wat is hun ervaring met het Huis van het Kind?
- Wat is hun ervaring met de aangeboden activiteiten?
- ...

Dergelijke getuigenissen kunnen andere mensen aansporen om contact op te nemen met het HvhK, om deel te nemen aan activiteiten, om zich als vrijwilliger aan te melden enz.

(5) Voorbeelden, vragen en rubricering vanuit ouderperspectief

De aanbeveling in het voorgaande punt, het opnemen van ervaringen en reacties van ouders, is één van de mogelijkheden om het ouderperspectief een uitdrukkelijke plaats te geven op de website. Andere mogelijkheden zijn het opnemen van voorbeelden of vragen die ouders zich kunnen stellen. Zowel voorbeelden als vragen kunnen bijdragen tot een (meer) oudergerichte rubricering. Hieronder staan een aantal vragen die mensen tot bij een thema, aanbod of organisatie kunnen brengen of die hen concreter aangeven welke informatie ze in de desbetreffende rubriek kunnen terugvinden.

- *Opvoedingsvragen?*
- *Nood aan opvang?*
- *Op zoek naar een school?*
- *Leerproblemen?*
- *Vrije tijd zinvol invullen?*
- ...

Verschillende huizen, combineren een dergelijke vraagformulering met een afbeelding (zie verder, punt 2.3.2) en een beknopte toelichting (zie Figuur 2).

Figuur 2: Voorbeeld van een vraaginsteek in combinatie met een afbeelding en een beknopte toelichting (<https://www.halle.be/huis-van-het-kind>)



Ook een werkvorm of functie-gerelateerde rubricering met toevoeging van een beknopte toelichting kan ouders helpen om zich een voorstelling te maken van het ondersteuningsaanbod. Denk bijvoorbeeld aan de rubriekomschrijving 'Spel en ontmoeting', 'Samen doen', 'Materiële hulp'. Figuur 3 bevat een paar voorbeelden.

Figuur 3: Voorbeeld van een werkvorm- en functie-gerelateerde rubricering in combinatie met een afbeelding en een beknopte toelichting (<https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/schoolkind>)



Samen doen

Speelplekken, moedergroepen en culturele activiteiten.



Zorg(en) omtrent de emotionele ontwikkeling

Waar kan je terecht met vragen omtrent emotionele ontwikkeling?



Materiële hulp

Kirikou zamelt baby- en kindermateriaal in voor gezinnen die het nodig hebben.

Een dergelijke werkvorm- of functie-gerelateerde rubricering of concretisering van een rubriek, is duidelijker dan bijvoorbeeld een enkelvoudige insteek vanuit diensten en organisaties. In één van de bijeenkomsten van de Community of Practices (CoP) van EXPOO over communiceren met de burger (zie <https://www.expoo.be/communiceren-met-de-burger>), kwam deze aanpak als één van de succesfactoren naar voren. Kortom, net zoals voor andere websites zijn voor de opmaak en de naamgeving van de rubrieken 'omschrijvende labels' aangewezen.

(6) Gesproken taal

Tegemoetkomend aan de noden van **mensen met een leesbeperking**, voorzien sommige websites een voorleesfunctie via bijvoorbeeld ReadSpeaker. Dat is onder meer het geval bij HvhK Antwerpen en HvhK Lier (zie Figuur 4 en Figuur 5): een klik op het icoon zet de tekst om naar spraak.

Figuur 4: Voorbeeld van een voorleesfunctie (<https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/huizen-van-het-kind>)

Huizen van het Kind: alles over kinderen en jongeren grootbrengen

In de Huizen van het Kind kan u terecht met al uw vragen over kinderen en jongeren grootbrengen. In elk Huis van het Kind krijgt u advies over de opvoeding van uw kinderen. U kan er ook deelnemen aan activiteiten en tips uitwisselen met andere ouders.

Voor wie?

De Huizen van het Kind zijn er in de eerste plaats voor ouders en kinderen. Maar iedereen die iets met opvoeding te maken heeft is welkom: toekomstige ouders, grootouders, andere gezinsleden, hulpverleners en organisaties.

Deel dit artikel

Figuur 5: Voorbeeld van een voorleesfunctie (https://www.sociaalhuislier.be/Contacteer_ons/Sociale_kaart:AtY-8hjMRvqFdAsg9BCWzQ/HUIS_VAN_HET_KIND)

Home → Praktische info → Onze diensten → HUIS VAN HET KIND

HUIS VAN HET KIND

Transvaalstraat 42
2500 Lier
gsm 0497 52 94 76

Dit is een samenwerkingsverband tussen tal van organisaties die samen werken rond gezinsondersteuning.

Consultatie Kind en Gezin en Kind en Preventie

In een consultatiebureau kan je gratis terecht met je kind jonger dan 3 jaar. Je kind wordt er gemeten en gewogen en je kan er terecht met al je vragen over opvoeding, gezondheid, voeding, veiligheid, verzorging en algemene ontwikkeling. De arts onderzoekt je kind en je kan er gratis vaccinaties krijgen.

2.3.2 Beeldtaal

De geschreven taal, kan naast de eerdere vermelde omzetting naar gesproken taal, ook door beeldtaal ondersteund worden en zodoende de toegankelijkheid van de website-informatie versterken. Verschillende huizen gebruiken pictogrammen, andere plaatsen **foto's** of **filmpjes** bij één of meerdere rubrieken. Dat kan bezoekers helpen om zich van het huis, het aanbod, de vrijwilligerswerking (cf. supra) enz. een concreet beeld te vormen. Net zoals een aansprekende slogan of getuigenissen van ouders (cf. supra, punt 2.3.1), kunnen ze mensen aansporen om contact op te nemen met het HvhK, om deel te nemen aan activiteiten, om zich als vrijwilliger aan te melden enz. Voorwaarde is dat het beeldmateriaal, en dan in het bijzonder het foto- en filmmateriaal, representatief is voor de werking van het HvhK en oog heeft voor diversiteit.

(1) Foto's

Voor **foto's** zien we dat aan de eerste voorwaarde (cf. representatief voor de werking) doorgaans voldaan is. Dat geldt zowel voor de foto's van het HvhK zelf (bv. van activiteiten, vrijwilligers, locaties enz.) als voor foto's uit een fotodatabank. Voor de tweede voorwaarde (cf. oog voor diversiteit) zien we bij verschillende huizen ruimte voor verbetering.



Breng je op foto's alleen de activiteiten in beeld of laat je de bezoekers ook kennis maken met de medewerker(s) of contactperso(ou)w(en) van het HvhK?



Niet iedereen heeft Facebook. Is het mogelijk om, al dan niet naast Facebook waarop vaak foto's staan, ook op de website een fotogalerij toe te voegen?



*Vaders in the picture?
Foto's van (ouders met) tieners en (van) jongvolwassenen?
Ouders en kinderen met een migratieachtergrond in beeld gebracht?*

...

(2) Voorstellings- of promotiefilm

Voorstellings- of promotiefilmpjes komen tot op heden minder vaak voor op de HvhK-websites dan foto's. Voor het plaatsen van filmmateriaal op de website zijn er beduidend meer drempels dan voor het plaatsen van fotomateriaal. Op die drempels komen we, verder in dit punt, nog terug. Net zoals voor foto's, dienen zich voor het plaatsen van een voorstellings- of promotiefilm twee mogelijkheden aan: lokaal-specifieke en bovenlokale filmpjes.

N.a.v. de promotiecampagne van de HvhK (begin december 2018) stelde EXPOO een korte **bovenlokale HvhK-campagnevideo** voor sociale media ter beschikking (zie <https://www.expo.be/campagne-huizen-van-het-kind>). Dit filmpje schetst door de ogen van een kind (selfie), een beeld van de verschillende kamers van een HvhK. Omwille van de connotatie met een fysiek huis, lijkt het minder geschikt voor huizen die geen fysieke locatie met een bundeling van hun aanbod hebben.

Dat brengt ons bij de optie of aanbeveling om eigen, **lokaal specifieke filmpjes** op de website te plaatsen. Eén van de studentengroepen formuleerde dat als volgt:

'Werken met een promofilmje, waarbij men bijvoorbeeld stap voor stap uitlegt/voordoet hoe men bij het Huis van het Kind binnenkomt en verder geholpen wordt, geeft hen niet alleen informatie over wat ze kunnen verwachten. Op deze manier maken ze ook al een eerste keer kennis met de personen/medewerkers van de voorziening. Dat kan een vertrouwensgevoel geven bij verdere contacten. Verder kan men in deze promofilmpjes ook wat sfeerbeelden oproepen/weergeven van voorgaande activiteiten en kunnen ouders aan het woord gelaten worden die al deelnamen aan de ondersteuning/hulp. Daardoor weten ouders/opvoeders ook dat ze er niet alleen voor staan.'

Bedenking daarbij is dat aan de productie van een lokaal specifieke voorstellings- of promofilm een behoorlijke kostprijs en tijdsinvestering gekoppeld is. Dat heeft verschillende huizen evenwel niet verhinderd om een dergelijk filmpje te maken en op de website te plaatsen.

We kunnen twee types onderscheiden: filmpjes in de real-life-opmaak (cf. levensechte beelden van of opnames in de werking) en filmpjes in cartoonstijl met een voice over (cf. animatiefilm). Het promofilmje over de werking van campusO³ (<https://www.campuso3.be/producten/detail/2620/promofilmje>) en de voorstellingsfilm van vrijwilligerswerk in de HvhK in de stad Antwerpen (<https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/vrijwilligerswerk>) zijn voorbeelden van **levensechte filmpjes**. Het HvhK Pelt en het HvhK Hamont-Achel maakten elk een **animatiefilmje** over hun HvhK (<https://huisvanhetkindpelt.be/>, <https://www.hamont-achel.be/fotoalbum/62/huis-van-het-kind>).



Is het mogelijk om ouders en jongeren, al dan niet met video- of vlogervaring, in het productieproces te betrekken? Denk bijvoorbeeld aan een participatief (co-creatie) traject over hun kijk op het HvhK (bv. ervaringen die ze willen delen, mogelijkheden van het HvhK enz.). Ook dat vraagt tijd, maar is meteen ook één van de pistes om op participatie van ouders en kinderen in te zetten.



Denk er aan dat je toestemming nodig hebt om beelden van ouders en kinderen te gebruiken. Zorg er voor dat ze goed geïnformeerd zijn over het gebruik van dat filmpje. Soms vinden ouders en kinderen het na verloop van tijd onbehaaglijk om voor te komen in een filmpje.

Merk op dat naast de voorstellings- en promotiefilmpjes die in deze rubriek aan bod kwamen, er ook ondersteunende, informerende en adviserende filmpjes op de website geplaatst kunnen worden. Er kan bijvoorbeeld gelinkt worden naar de filmpjes op www.groeimee.be/groeimeety of op <https://www.youtube.com/user/tvklasse/videos>. Vraag is of dat op lokaal niveau uit te bouwen en op te volgen is. Dat brengt ons bij de vraag in hoeverre dat de HvhK pedagogisch advies, vragen en antwoorden enz. op hun website kunnen of moeten opnemen. We komen daar verder nog op terug.

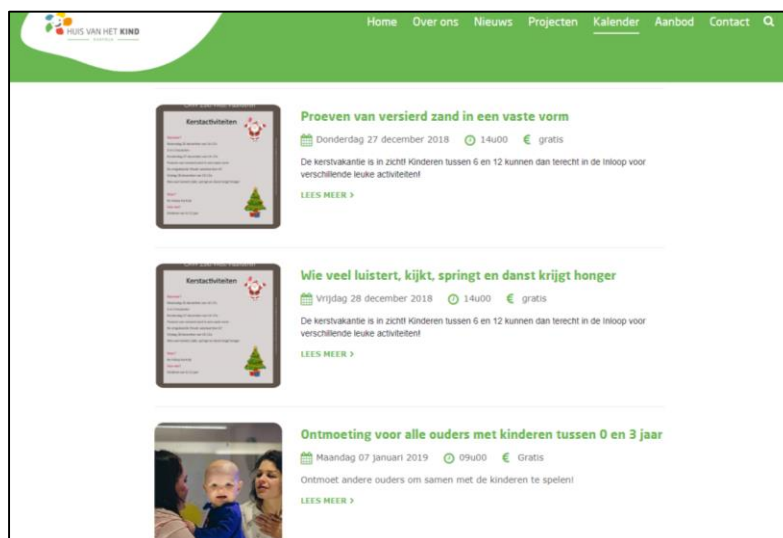
(3) Pictogrammen of symbolen

Pictogrammen of symbolen kunnen een snel herkenbare systematiek brengen in de informatie over de verschillende pagina's. Voorwaarde is dat ze eenduidig (ondubbelzinnig) opgemaakt worden. De websitebezoeker moet zich m.a.w. een concrete voorstelling kunnen maken van de betekenis van het pictogram.

Pictogrammen kunnen in combinatie met verschillende andere gebruiksvriendelijke opmaakelementen voorkomen: met kleuren die systematische terug keren (bv. per leeftijdsgroep, per type activiteit, per thema), met een beknopte toelichting (bv. zinsnede, trefwoorden), met een foto, met een vaste paginapositie. We zien één of meerdere van deze combinaties voorkomen in de activiteitenrubrieken (bv. in de kalender, in het activiteitenoverzicht), bij de partners of de betrokken diensten en organisaties (bv. in het overzicht of systematisch bij elke doorklik op een partner). Inspiratie kan onder meer gevonden worden bij:

- <https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/kalender/>
 - De kalender geeft een overzicht van het aanbod in 'duidelijke, gemakkelijk herkenbare topics': beknopte beschrijving, datum, uur, kostprijs en doorklikmogelijkheid naar meer info (zie Figuur 6).
- <https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl>
 - De opmaak van de contactinformatie van het HvhK en van de partnerorganisaties 'helpt bezoekers om snel zicht te krijgen op de informatie die ze nodig hebben': weerkerende symbolen die in dezelfde volgorde, met dezelfde achtergrond op dezelfde paginaplats gepositioneerd staan (zie Figuur 7).

Figuur 6: Pictogrammen voor de praktische informatie over de activiteiten (in de kalender) in combinatie met een vaste volgorde en weerkerende activiteitentype-gebonden afbeeldingen (<https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/kalender/>)



Figuur 7: Pictogrammen voor de contactgegevens in combinatie met een vaste volgorde en positie op de pagina's (<https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/weerbaarheid-van-je-tiener>)

The image shows two side-by-side panels from a website. The left panel, titled 'HUIS VAN HET KIND LEUVEN', contains contact details: address (Savoyestraat 4, 3000 Leuven), phone number (016 27 24 90), email (info@huisvanhetkindleuven.be), and opening hours (open van dinsdag tot vrijdag van 9u tot 17u). The right panel, titled 'Begeleiding', provides information for 'Ankerpunt', including address (Oud-Heverleestraat 62, 3001 Heverlee), phone number (0497 74 68 99), email (info@ankerpunt.be), website (ankerpunt.be), and Facebook profile (facebook.com/Ankerpunt).

De onderstaande Figuur 8 is een voorbeeld van een website waarbij een bezoeker, als hij of zij met de cursor over het pictogram of de afbeelding op een themategel gaat, een beknopte toelichting te zien krijgt (cf. witte tekst op de zwarte achtergrond). Zo kan een bezoeker snel en gemakkelijk (zonder doorklik) inschatten of de rubriek aansluit bij zijn of haar vragen en verwachtingen.

Figuur 8: Pictogrammen in combinatie met een beknopte toelichting bij een beweging met de cursor over de themategels (<http://www.huisvanhetkindtemse.be/categorie/aanbod-opvoeding/>)

The image shows a website interface for 'Huis van het kind - Temse > Opvoeding'. It features several interactive elements:

- Vragen over opvoeding**: A grid of question marks in speech bubbles.
- Vragen over gezondheid**: An image of a glass of water and a blue ribbon.
- Gezinsondersteuning**: A grid of icons representing help, support, and family.
- Als de ontwikkeling niet vanzelf loopt**: An image of a person with puzzle pieces.
- Extra informatie over opvoeding**: A magnifying glass icon over an information symbol.
- Nuttige adressen en telefoonnummers**: A sidebar with a filter for age groups (vóór geboorte, 0 tot 3 jaar, 3 tot 6 jaar, 6 tot 12 jaar).
- Nieuwsbrief ontvangen**: A form to enter an email address and a 'INSCHRIJVEN' button.
- ZWANGER IN TEMSE**: A banner with an image of a pregnant woman.
- Groeimee-be**: A banner with the text 'over opvoeden gesproken' and 'STEL JE OPVOEDINGSVRAAG'.
- Kind & Gezin**: A banner with the text 'Alles over Kind en Gezin'.

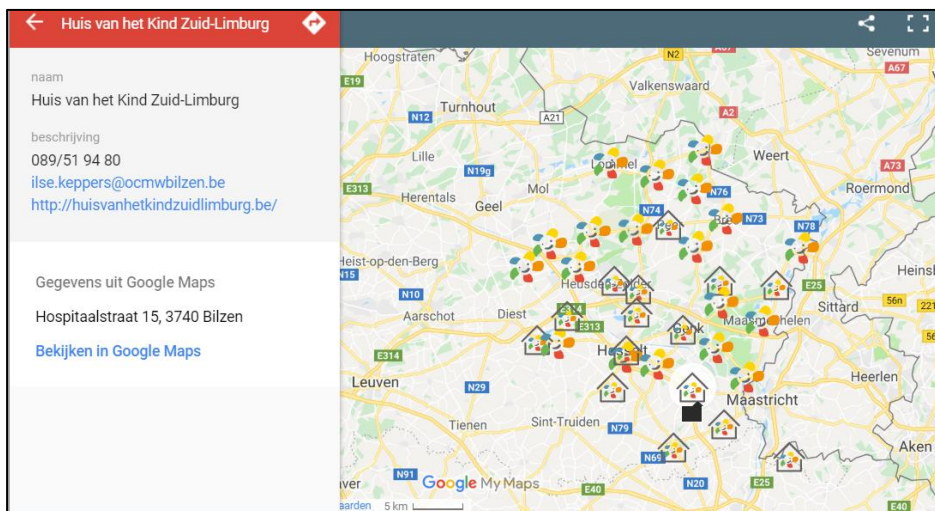
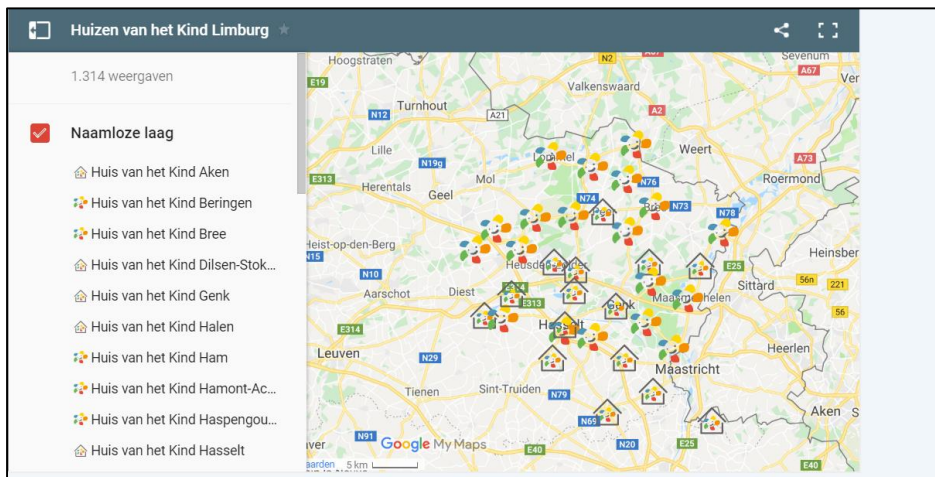
Tot slot geven we nog mee dat het zinvol is om bij een doorklikmogelijkheid een pictogram of button te plaatsen of in de lay-out duidelijk te maken dat er een doorklikmogelijkheid is.

(4) Geografische kaarten met locatiebepaling

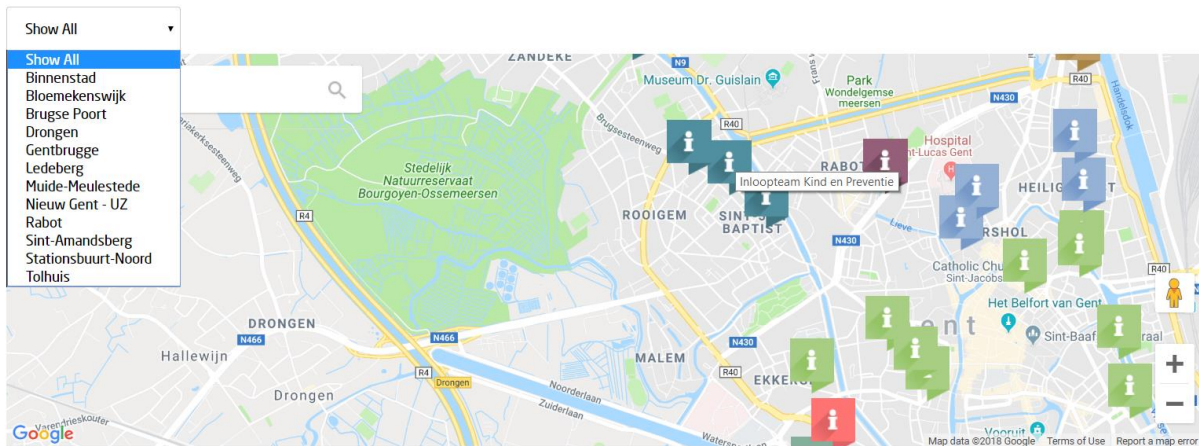
Zowel op de Vlaamse Huizen van het Kind-website voor ouders (zie Figuur 9), als op verschillende lokale websites (zie Figuur 10), kan de bezoeker via een geografische kaart zicht krijgen op de **locatie** van het HvhK.

Op de lokale websites is die kaart soms ook aangevuld met de locatiebepaling van de verschillende deelwerkingen, de activiteiten of de partners van het HvhK. Deze weergave gebeurt via Google-maps. Sommige HvhK vermelden daarenboven ook de **bereikbaarheid van de locatie(s)** met bijvoorbeeld het openbaar vervoer (bv. beschrijving of link naar een routeplanner).

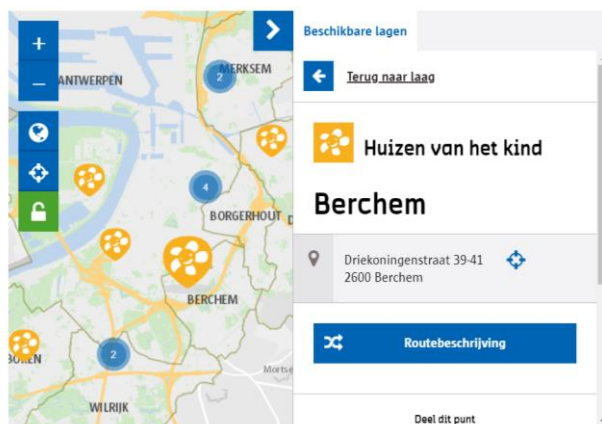
Figuur 9: Provinciekaart met uitklapmenu (lijst van de HvhK) en met de contactgegevens bij aanklikken van een HvhK op de kaart (<http://www.huizenvanhetkind.be/hk/dehuizen/limburg/>)



Figuur 10: Kaart met locatiebepaling en naam van de partners van het HvHk of naam van het aanbod in Kortrijk (<https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/over-ons/onze-partners/>), Gent (<http://huisvanhetkind.gent/in-gent/>) en Antwerpen (<https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/huizen-van-het-kind>)



Waar?



2.3.3 Input en feedback van HvhK-websitebezoekers

Naast de eerder vermelde oproep naar vrijwilligers (supra, punt 2.2.4), die kan resulteren in een actieve inzet van burgers bij activiteiten van het Huis van het Kind, verschijnen ook andere oproepen naar betrokkenheid. Verschillende huizen bieden de mogelijkheid om input of feedback te geven bij de website of om voorstellen voor de verdere uitbouw en afstemming van de werking door te geven.

Online input of feedback geven kan op verschillende manieren: een online-contactformulier invullen, telefonisch of via e-mail het HvhK contacteren, een online tevredenheidschaal invullen (bv. met smileys), meedoen aan een (foto)wedstrijd of een combinatie van deze mogelijkheden. Bij sommige huizen betreft het een permanente melding (cf. geïntegreerd in de webpagina-rubricering of het navigatiemenu), bij andere huizen is het een tijdelijke oproep. Laatst vermelde is soms gelinkt aan een evenement van het HvhK zoals bijvoorbeeld de lancering of de officiële opstart van het HvhK, de opening van een fysieke locatie van het HvhK enz. We zien daarin m.a.w. een combinatie van (1) promotie voeren voor een activiteit of event van het HvhK (cf. bekendmaking, toeleiding) met (2) een peiling naar de verwachtingen (cf. afstemming op de lokale noden en behoeften).

Oproepen om input of feedback te geven vinden we op de verschillende types van HvhK-websites terug: op websites die ingebed zijn in de website van de gemeente of stad en op HvhK-websites die niet ingebed zijn in de gemeente- of stadwebsite (cf. supra, 2.1.2). Figuur 11 tot en met Figuur 16 zijn voorbeelden van hoe input- en feedbackmogelijkheden op de website een plaats kunnen krijgen. Bij de laatste drie voorbeelden is de oproep naar (inhoudelijke) input en feedback meteen ook een promotie- of bekendmakingsactie van het HvhK. Deze ludieke acties zijn een aanvulling op de vele andere mogelijke fysieke (bv. face to face via brugfiguren) en gedrukte (flyers, brochures, affiches enz.) en andere bekendmakingskanalen.

Figuur 11: Input- en feedbackmogelijkheden HvhK Aarschot (<http://huisvanhetkindaarschot.be/> en <https://www.aarschot.be/huis-van-het-kind---opgroeien-in-aarschot>)

HUIS VAN HET KIND - OPGROEIEN IN AARSCHOT

Huis van het Kind is een samenwerking tussen verschillende organisaties die zich inzetten voor (toekomstige) gezinnen, jongeren, kinderen en de allerkleinste inwoners in onze stad.

Het netwerk wil ondersteuning bieden op vlak van preventieve gezinsondersteuning. Heb je vragen over zwanger zijn of worden, het gedrag van je kind, waar je vormingen en workshops kan volgen, gezondheid en vaccinaties, vragen over opvoeding, opvang, vrije tijd, hulp of advies? Dan kan je terecht bij het Huis van het Kind - Opgroeien in Aarschot.

VOOR WIE?
(Aanstaande) ouders, jongeren, kinderen.

PROCEDURE
Neem vrijblijvend contact met ons op. We stellen alles in het werk om je op de beste manier verder te helpen.

CONTACT

HUIS VAN HET KIND
Bekafaan 31A
3200 Aarschot
Tel. 016 63 94 65
huisvanhetkind@aarschot.be

VOLG ONS OP

vandaag
open van 8.45 - 11.45 uur

morgen
open van 8.45 - 11.45 uur

[Meer info](#)

DEEL DEZE PAGINA

Bent u tevreden met de info op deze pagina?

Huis van het Kind
-Opgroeien in Aarschot-

Samen met vele partners willen we jou zo goed mogelijk informeren over het aanbod in onze stad/ regio rond opvoeding, ontwikkeling en gezondheid van je kind en alles wat erbij komt kijken. Meer informatie over ons samenwerkingsverband kan je bovenaan de pagina vinden!

HUIS VAN HET KIND
— OPGROEIEN IN AARSCHOT —

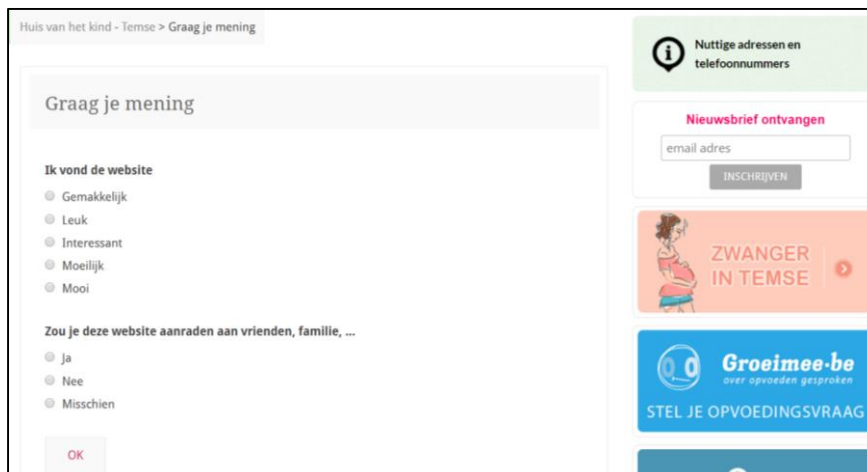
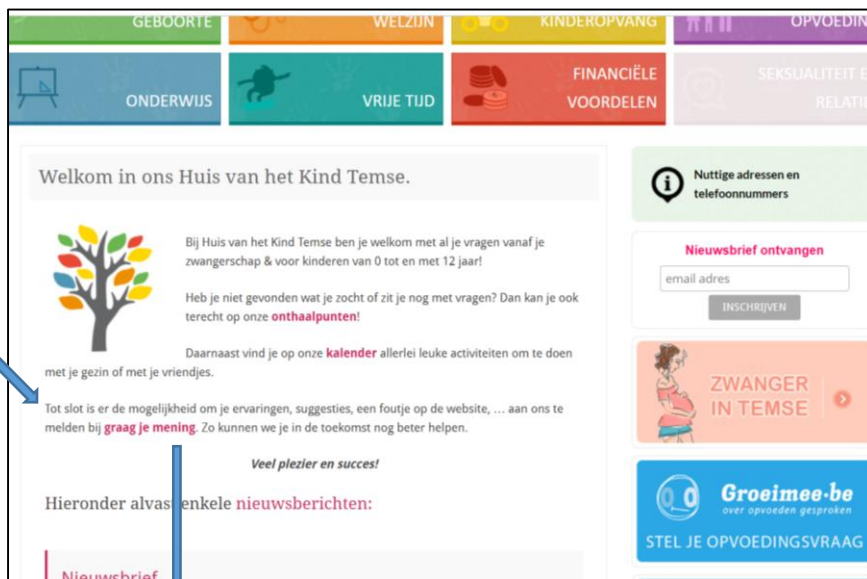
NIET GEVONDEN WAT JE ZOEKT?
wij proberen zoveel mogelijk informatie aan te bieden. Mis je hier nog iets? Wil je graag iets toevoegen? Help ons zeker verder!

Contact
Huis van het Kind Aarschot
Dienst Welzijn (Sociaal Huis)
Email: Huisvanhetkind@aarschot.be
Tel. 016 63 94 65
Facebook.com/Huisvanhetkindaarschot

Mail of bel ons!

Bent u tevreden met de info op deze pagina?

Figuur 12: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Temse (<http://www.huisvanhetkindtemse.be/categorie/aanbod-opvoeding/>)



Figuur 13: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Aalst (<https://www.aalst.be/plaats/huis-van-het-kind>)



↓

Reageer op de website

Heb je een opmerking, reactie of leuk idee over dit artikel? Laat het ons weten. Dan houden we hier graag rekening mee in de toekomst.

E-mail	Naam
Vul hier jouw e-mail in	Vul hier jouw naam in

Reactie

Vul hier jouw opmerking, reactie of leuk idee in

Figuur 14: Input- en feedbackmogelijkheid HvHK Klein-Brabant-Vaartland (<https://www.sint-amands.be/165-lanceringsactie-huis-van-het-kind-2.html>)

Lanceringsactie 'Huis van het Kind'



13 mei 2016, bij de start van de week van de opvoeding, lanceerden Bornem, Puurs, Sint-Amands en Willebroek het 'Huis van het Kind Klein-Brabant – Vaartland'. Het is dé verzamelplaats voor informatie, ondersteuning en ontmoeting voor alle gezinnen en iedereen die betrokken is bij het grootbrengen van kinderen en jongeren. De lancering gaat gepaard met een selfie-actie waarbij inwoners een 'hangstoel' kunnen winnen.

De Puurs schepen van jeugd en samenleven Hilde Van der Poorten, voorzitter van de Welzijnskoepel Heiko Van Muylder, Bornems schepen van jeugd Greet De Bruyn en de coördinator van het Huis van het Kind Klein-Brabant Vaartland Sophie Vleminck deden als eerste mee met de selfie actie.

Wil jij ook meedoen aan onze selfieactie en een hangstoel winnen? Volg dan onderstaande stappen.

Hoe kan je deze winnen? Simpel!

1. Neem een selfie in de hangstoel
2. Post deze foto op facebook
3. Gebruik de #huisvanhetkindkbv #jouwgemeente
4. vul de zin aan 'een huis van het kind moet bezig zijn met...'

En klaar!

Waar je de hangstoelen kan terugvinden lees je op de facebook van onze jeugddienst.

Tweeten
Like 5

Figuur 15: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Balen-Dessel-Mol-Retie

(<https://www.gemeentemol.be/nieuwsdetail/8861/wat-heb-jij-nodig-bij-de-opvoeding-van-je-kind-laet-het-ons-weten-en-win>)

Wat heb jij nodig bij de opvoeding van je kind? Laat het ons weten en win!



vrijdag 7 december 2018

Welke grote en kleine vragen over je grote of kleine kinderen houden jou bezig? Laat weten wat jij nodig hebt en help ons zo om van Huis van het Kind regio Mol een huis te maken op maat van ouders, grootouders, hulpverleners,... Dien jouw ideeën, suggesties, vragen,... uiterlijk op zondag 16 december in via www.gemeentemol.be/top3huisvanhetkind en win een strip van Familie De Koninck!

We vragen aan jou als mama, papa, grootouder, opvoeder, hulpverlener, leerkracht om ons te helpen. Laat weten wat jij verwacht van een Huis van het Kind binnen onze regio. Geef ons drie zaken waarmee jij geholpen wil worden in een Huis van het Kind via www.gemeentemol.be/top3huisvanhetkind.

Strips familie De Koninck

We verloten onder de inzendingen 20 geweldige strips van de Familie De Koninck.

Uit frustratie tekende papa Mario op een avond enkele cartoons van zijn dochters Lena en Jolien. Ze vielen zo in de smaak, dat hij er een heel album van maakte. Ondertussen zijn er vier albums boordevol herkenbare, waargebeurde kortverhaaltjes in stripvorm! Neem alvast een kijkje op <https://shop.aaargh.be/>.

Huis van het kind regio Mol

Het Huis van het Kind regio Mol (Balen-Mol-Dessel-Retie) is al enkele jaren dé online plaats voor iedereen met kleine en grote vragen over kleine en grote kinderen. Onze webstek is www.huisvanhetkindregiomol.be. Naar de toekomst toe dromen we van een echt Huis. Een fysiek huis waar je kan binnenstappen met je vragen, bezorgdheden, ideeën,... waar je mensen ontmoet en deelneemt aan activiteiten. Het moet een Huis zijn op jouw maat. En net daarom hebben we jou nodig!

Meer info: huis van het kind regio Mol, 014 33 15 81, dagmar.gooris@gemeentemol.be, www.huisvanhetkindregiomol.be

Figuur 16: Inputmogelijkheid voor gezinsvriendelijke initiatieven HvhK Pajottenland

(<https://www.huisvanhetkindpajottenland.be/initiatieven/>)

Home Vind een dienst Vind opvoedingsinfo Vind een activiteit **Initiatieven** Voor professionals

Initiatieven Huis Van het Kind Pajottenland

Huis Van het Kind Pajottenland neemt regelmatig initiatieven voor een gezinsvriendelijk Pajottenland. Hieronder vind je onze meest recente acties:

Smul

Samen Met je kind Uit Lunchen!

Huis van het kind Pajottenland gaat op zoek naar de meest kindvriendelijke eetgelegenheden in onze landelijke regio. De wedstrijd is intussen afgelopen en de stemmen worden geteld.

Kindvriendelijke eetgelegenheden
Huis van het kind Pajottenland

Weldra wordt de winnaar bekend gemaakt!

LIKE ONS OP FACEBOOK

Huis van het Kind Pajottenland
610 vind ik leuk

Pagina leuk vinden

2.4 Ondersteuningsvormen en - domeinen

2.4.1 Een combinatie van ondersteuningsvormen

Naast het **virtueel onthaal** dat de HvhK-websites bieden, komen verschillende andere ondersteuningsvormen en -functies voor. Deze functies zijn niet strikt van elkaar te onderscheiden. Ze sluiten veelal sterk bij elkaar aan of vloeien in elkaar over. Dat geldt bijvoorbeeld voor de onthaal-, de informatie- (bv. over diensten en organisaties, over ondersteuningsmogelijkheden) en de doorverwijzingsfunctie (naar diensten en organisaties of ondersteuningsvormen).

Aan het onthaal en aan de **informatie- en doorverwijzingsfunctie** wordt op verschillende manieren vorm gegeven. Het aantal insteken is heel verscheiden. Dat varieert van een organisatie-georiënteerde insteek van bijvoorbeeld drie of meer diensten waar bezoekers op kunnen doorklikken, naar een combinatie van vijf of meer verschillende insteeken. Een voorbeeld van een combinatie aan insteeken is het HvhK van Stabroek (zie Figuur 17): (1) leeftijdsgebonden insteek met daarbinnen een thematische rubricering, (2) activiteiten-insteek, (3) organisatie-insteek, (4) veelgestelde vragen en (5) themategels met nieuws, evenementen enz.

Figuur 17: Voorbeeld van een meervoudige insteek (<https://www.huisvanhetkindstabroek.be/>)

The screenshot shows the website interface for Huis van het Kind Stabroek. At the top, there is a navigation menu with categories: Home, Zwanger, Baby en peuter, Kleuter, Lagere schoolkind, **Tieners en jongere**, and Huis van het Kind. A dropdown menu is open under 'Tieners en jongere', listing topics like 'Gezondheid en ontwikkeling bij jongeren', 'School en verder studeren', 'Vrije tijd en ontmoeting', 'Jobstudent', 'Opvoedingsvragen bij tieners en jongeren', 'Alcohol, tabak en drugs', 'Relaties en seksualiteit', and 'Internet en games'. Below the menu is a featured article titled 'Gratis lezing 'Is mijn kind hoogsensitief? Hoe ga ik hier mee om?'' with a 'Lees verder' button. The main content area features three circular icons representing 'Activiteiten', 'Organisaties A-Z', and 'Veelgestelde vragen', each with a 'Lees verder' button. Below these are six rectangular tiles with images and text: 'Kinderbijslag wordt Groeipakket', 'Inzamelactie kinderboeken (0-6 jaar)', 'Gratis lezing 'Is mijn kind hoogsensitief? Hoe ga ik hier ...'', 'De Speelbabbels zijn terug!', 'Facebookpagina Huis van het Kind - Zomerwedstrijd!', and 'Vakantie!!'.

Ook verschillende andere huizen bieden een combinatie van twee of meer onthaal-, informatie- en doorverwijzingsinsteken aan. Dat is onder meer het geval bij <https://huisvanhetkindbrasschaat.be/>, <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind>, <https://www.campuso3.be/>, <http://www.huisvanhetkindtemse.be/>, <https://www.rotz.be/> e.a. Eerder, in punt 2.2.1, gaven we al een overzicht van de meest voorkomende leeftijdscategorieën bij de leeftijdsgebonden insteek.

De volgende punten bevatten een aantal functie-specifieke bevindingen en aanbevelingen. Mede gelet op de sterke aansluiting en overlap tussen de verschillende functies (cf. supra), is de onderstaande indeling niet absoluut. Bepaalde topics zijn bij verschillende functies aan de orde, maar werden om herhaling te vermijden slechts bij één functie opgenomen.

2.4.2 Informatie over activiteiten en evenementen

In de voorgaande punten kwamen verschillende voorbeelden van informatieverstrekking aan bod. Denk aan de website-rubrieken waarin de HvhK hun samenwerkingsverband, hun werking, hun aanbod enz. toelichten. Inzoomend op het aanbod, zien we dat het merendeel van de huizen op hun website een overzicht van hun **activiteiten en evenementen** opnemen. Soms is dat in de vorm van een kalender, een tegeloverzicht op de homepagina of via de Online UiT-agenda.

Laatst vermeld wordt mee ondersteund vanuit Kind & Gezin en EXPOO. Informatie over de wijze waarop de huizen de **Online UiT-agenda** op hun website kunnen plaatsen is terug te vinden op <http://expoo.be/online-uit-agenda-huis-van-het-kind>. Deze webpagina biedt ook informatie over de financiële en technische modaliteiten en linkt naar een aantal HvhK-websites die deze module gebruiken. Voordeel van deze module is dat de essentiële informatie standaard (en dus systematisch) een plaats krijgt. Denk onder meer aan de antwoorden op de vragen: **Wat? Voor wie? Wanneer? Waar? Kostprijs? Al dan niet inschrijven? Contactgegevens?** Figuur 18 illustreert hoe deze rubrieken een invulling kunnen krijgen. Merk op dat daarin ook een link wordt gelegd naar **google-maps** (cf. Waar) en naar **online-deel-kanalen** (cf. verdere bekendmaking via de websitebezoekers).

Figuur 18: Voorbeeld UiT-agenda (<http://www.huisvanhetkindruivenstreek.be/content/3932?cdbid=b5042596-3259-4037-a554-b8a492d53a3f>)

Over Ons	+
Nieuws	+
Opvoeden en opgroeien	+
Opvang en onderwijs	+
Vrije tijd	+

Voorleesuurkje in de bib!

Elke laatste woensdagnamiddag lezen we voor in de bib. Want voorlezen is leuk, leerrijk en gezellig!

Alle kindjes vanaf 2.5 jaar zijn welkom in onze jeugdbib. Ook ouders, grootouders, broers en zussen mogen natuurlijk komen meeluisteren!

INFO

Waar Bibliotheek Overijse
Begijnhof 13
3090 Overijse
[Hoe geraak ik hier?](#)


Wanneer woensdag 30 januari 2019 van 14:30 tot 15:00

Leeftijd Vanaf 3 jaar tot 6 jaar.

Prijs gratis

Contact bibliotheek@overijse.be

Deel deze pagina [Facebook](#) [Twitter](#) [G+](#) [Google+](#)



© Leo Timmers

In de analyse komen nog een aantal andere aandachtspunten naar voren die ertoe bijdragen dat website-bezoekers goed geïnformeerd worden over de activiteiten of evenementen:



‘De activiteiten worden duidelijk en beknopt omschreven met de vermelding of er interactie wordt verwacht (mogelijkheid tot vragen stellen, stellingenspel, ...). De coördinaten: waar, wanneer, al dan niet inschrijven en de eventuele kostprijs zijn ook zichtbaar.’ (cf. HvhK Klein-Brabant-Vaartland)



‘Het veld met pictogrammen en de link naar de familiefolder oogt overzichtelijk. Idem voor het onderste veld met een aantal lokale en bovenlokale initiatieven: elke workshop, activiteit en link is heel goed geïllustreerd met een expliciete foto en met vermelding van essentiële informatie. De bezoeker van de site kan dan op ‘meer lezen’ klikken om er meer over te weten.’ (cf. HvhK Halle)

2.4.3 Doorverwijzing naar diensten en organisaties

Op al de websites in deze analyse is de **doorverwijzingsfunctie** naar één of meerdere diensten of (partner)organisaties aanwezig. Dat gebeurt al dan niet op meerdere niveaus:

- naar diensten of partnerorganisaties van het HvhK-samenwerkingsverband,
- naar andere lokale diensten of organisaties,
- naar andere bovenlokale diensten of organisaties.

De informatie over de partners en hun dienst- en ondersteuningsmogelijkheden en de doorverwijzing naar die partners (cf. sociale kaart-functie) is niet altijd toegankelijk opgesteld. Bij de opmaak van deze informatie is het aangewezen om zich de vraag te stellen of er namen, begrippen of logo's gebruikt worden die enige voorkennis van de bezoeker vragen. Niet alle bezoekers zijn vertrouwd met alle (namen van) diensten of organisaties en weten waar ze voor staan. Mede daardoor bestaat de kans dat het ondersteuningspotentieel niet ten volle benut wordt. Eén van de studentengroepen formuleerde dat als volgt: *‘Mensen die informatie of hulp zoeken zullen niet elke link aanklikken, maar focussen zich doorgaans op wat het meest in het oog springt en duidelijk is. Organisaties die niet zo gekend zijn maar zeer goed werk leveren, worden op die manier misschien ten onrechte over het hoofd gezien.’*

Dit citaat brengt ons bij een ander toegankelijkheidsaspect: de snelheid waarmee de bezoeker bij de geschikte doorverwijzing terecht komt. Soms zijn meerdere doorklikken nodig om op basis van de online informatie te kunnen inschatten welke dienst of organisatie en zo ook ,welk aanbod, het beste aansluit bij de ondersteuningsvraag. Meerdere doorklikken betekent soms ook ‘moeilijker om terug te keren’ naar het oorspronkelijk menu (cf. supra, punt 2.1.2).



Een korte beschrijving of toelichting van de dienst, de organisatie en het aanbod kan bezoekers helpen om snel(ler) de geschikte ondersteuning te vinden. Vermeld bijvoorbeeld een paar kernwoorden, voorbeeldthema's of -vragen die in de dienst of organisatie, in hun ondersteuningsaanbod, opgenomen kunnen worden.



Ook logo's en pictogrammen kunnen bij een systematisch gebruik (cf. in verschillende informatiekanalen, door verschillende diensten en organisaties, op lokaal en bovenlokaal niveau) op (langere) termijn ertoe bijdragen dat websitebezoekers zich in één oogopslag een voorstelling kunnen maken van de ondersteuningsmogelijkheden. Een foto kan daar ook bij helpen.

Probeer te vermijden dat bezoekers verschillende tussenstappen moeten zetten om lokale of bovenlokale informatie over de voor hen geschikte organisatie te vinden.



- Is de korte beschrijving of toelichting onmiddellijk te zien of vraagt het slechts een cursorbeweging om deze informatie te zien te krijgen?
- Is er een doorklikmogelijkheid op de naam van de dienst of organisatie zodat bezoekers de naam van de dienst of organisatie niet moeten kopiëren of overtypen in de zoekmachine van hun browser?

2.4.4 Inhoudelijke informatie en advies bij vragen of thema's (?)

Zoals op de website van EXPOO vermeld is de website 'één van de uithangborden van een Huis van het Kind. Het is één van de ingangen waar gezinnen verschillende soorten informatie zoeken of vinden' (<http://expoo.be/online-uit-agenda-huis-van-het-kind>). Naast praktische informatie over het HvhK (locatie, bereikbaarheid, contactmogelijkheden) en doorverwijzing naar (partner)organisaties en diensten (cf. supra), kan een HvhK-website ook inhoudelijke informatie verstrekken over opvoeding, ontwikkeling en gezondheid.

Niet al de websites in deze analyse nemen deze functie of ondersteuningsmogelijkheid op. De HvhK die dat wel doen, kennen een grote variatie in de wijze waarop en de mate waarin ze dat doen. Sommige HvhK voorzien online één van de onderstaande inhoudelijke ondersteuningskanalen, andere bieden twee of meer kanalen aan:

- Beknopte **beschrijving of toelichting** bij een aantal thema's of vragen op de HvhK-website.
- Eén of meerdere **linken naar bovenlokale informatie- en advieswebsites, vraagbakens** enz. (bv. www.groeimee.be/, www.watwat.be/, www.youtube.com/user/tvklasse/videos).
- Mogelijkheid om een vraag elektronisch voor te leggen:
 - o Binnen het HvhK-samenwerkingsverband: bv. **e-mail** naar het HvhK of één van de partnerorganisaties, contactformulier op de HvhK-website.
 - o Buiten het HvhK-samenwerkingsverband: bv. link naar de 'stel je vraag knop' waarbij de vragen beantwoord worden door medewerkers van De Opvoedingslijn (zie <https://www.groeimee.be/stel-je-vraag> en <http://www.opvoedingslijn.be/>).



We zien verschillende redenen om **al dan niet inhoudelijke (basis)informatie** over een aantal thema's of vragen op de HvhK-website te plaatsen. Een studentengroep lichtte de aanbeveling om dat wel degelijk te doen, als volgt toe: 'Momenteel is de website zo opgebouwd dat bezoekers vaak een link vinden naar een initiatief of een partner die hen kan helpen bij hun vraag. Ons lijkt het zeker ook zinvol als de basisinformatie al direct beschikbaar is op de website. Door praktische informatie rond ontwikkeling en opvoeding al beknopt uit te werken op de website, wordt deze toegankelijker. Ouders voelen zich ook meteen geholpen. De brochures en doorverwijzingen kunnen dan een mooie aanvulling zijn voor wie nog meer wil weten of een meer complex probleem heeft.'

Tegelijkertijd stellen we vast dat verschillende bovenlokale websites over een grote verscheidenheid aan thema's en vragen al behoorlijk wat informatie en adviezen hebben samen gebracht (cf. supra). Vraag is of een link naar de informatie op deze koepelwebsites kan volstaan, dan wel dat ook elk HvhK dergelijke inhoudelijke informatie moet opnemen op de HvhK-website. Zowel inhoudelijke als organisatorische redenen kunnen meespelen in die beslissing (bv. personeel, middelen, know how inzake pedagogische advisering). Huizen die gebruik willen maken van de bovenlokaal ontwikkelde informatie vinden onder meer op EXPOO instructies om die informatie op hun website te ontsluiten en te delen (zie <http://expoo.be/opvoedinformatie-ontsluiten-en-delen>).

Ook ten aanzien van het **al dan niet zelf in elektronische vraag-antwoordondersteuning voorzien** (via e-mail of contactformulier op de HvhK-website) rijst de vraag naar de wenselijkheid en de mogelijkheden van de HvhK. Een dergelijke module binnen het HvhK heeft het voordeel dat gemakkelijker de link gelegd kan worden naar lokale initiatieven voor verschillende domeinen (bv. een lezing of vorming, buurtwerkingen, ontmoetingsmogelijkheden, financiële en materiële ondersteuningsinitiatieven enz.). Een ander voordeel is dat het HvhK direct zicht heeft op de thema's en vragen die ouders elektronisch voorleggen en daar (gemakkelijker en/of sneller) in de verdere ontwikkeling van het ondersteuningsaanbod op zou kunnen inspelen.

De eerder vermelde inhoudelijke en organisatorische redenen om al dan niet zelf (basis)informatie te voorzien, kunnen ook hier aan de orde zijn. Daarenboven zal de afweging gemaakt moeten worden (1) of de elektronische voorgelegde vragen binnen een redelijke termijn beantwoord kunnen worden (cf. bij de 'stel je vraag knop' van groeimee.be en De Opvoedingslijn is dat binnen de drie werkdagen) en (2) of de nodige know how aanwezig is om ondersteuning te bieden in een elektronisch contact (zie o.a. Nieuwboer, 2014).

Merk op dat in de voorgaande bespreking de focus lag op het bieden van inhoudelijke ondersteuning bij de opvoeding en ontwikkeling. De elektronische vraag- en antwoordmogelijkheid die gelieerd is aan het HvhK (cf. via e-mail of via een online contactformulier) heeft doorgaans een bredere insteek: ook opmerkingen of feedback kan daarin gegeven worden (zie Figuur 19 en zie supra, punt 2.3.3).

Figuur 19: Contactformulier voor vraag of opmerking (<https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/contact/>)

The screenshot shows the contact page of 'Huis van het Kind Kortrijk'. The page has a green header with a navigation menu: Home, Over ons, Nieuws, Projecten, Kalender, Aanbod, Contact. The main heading is 'CONTACT'. Below the heading, there is a short instruction: 'Heeft u een vraag of een opmerking? Vul dan onderstaand formulier in en wij contacteren u zo snel mogelijk.' The form consists of four input fields: 'Voornaam', 'Naam', 'E-mail *', and 'Jouw bericht *'. Each field has a small question mark icon to its right. Below the message field, there is a checkbox for 'Ik ga akkoord met de [privacy policy](#).' At the bottom left of the form is a green button labeled 'VERZEND >'. On the right side of the page, there is a grey box with contact information for 'Huis van het Kind Kortrijk': 'Administratieve zetel, Grote Markt 54, 8500 KORTRIJK', phone number '056 27 72 87', and email 'kaat.carrette@kortrijk.be'.

Zowel voor een lokale als voor een bovenlokale vraag-antwoordmogelijkheid, moet duidelijk zijn waar die voor staat. Een beknopte toelichting kan de bezoeker helpen om daar zicht op te krijgen.

Volledigheidshalve geven we nog een aantal andere elektronische vraag- antwoordvormen en interactieve ondersteuningsvormen mee, die niet op de HvhK-websites voorkomen en die studenten aanbevelen:

- een chat of een forum waar mensen vragen kunnen stellen aan een professionele medewerker (al dan niet ‘gastchatters’ die in een bepaalde periode voor specifieke thema’s beschikbaar zijn) en/of met andere ouders in dialoog kunnen gaan,
- een blog van een professional, van een ouder of van een jongere (cf. aanspreken van (ouders van) tieners).

Het is niet uitgesloten dat deze ondersteuningsvormen op Facebook wel voorkomen. Zoals eerder vermeld was een integrale analyse van de HvhK-Facebookpagina’s niet mogelijk. Wederom gelden voor de opname van deze ondersteuningsvormen een aantal randvoorwaarden (cf. opvolging, know how, middelen) en bestaan ook hier al een aantal bovenlokale initiatieven. Denk bijvoorbeeld aan de chat van Awel en van het CLB (zie <https://awel.be/forum>, <https://www.clbchat.be/>) en aan privé-initiatieven, Facebookgroepen enz.

2.4.5 Verschillende levensdomeinen

De HvhK staan voor de opdracht om uit te groeien tot laagdrempelige basisvoorzieningen op verschillende levensdomeinen (zie <http://expoo.be/roadmap-huizen-van-het-kind>). De toolbox roadmap Huizen van het Kind zet de huizen op weg om ondersteuning uit te bouwen of te versterken voor de volgende tien domeinen: ouderschap en opvoedingsondersteuning, kinderopvang, onderwijs, gezondheidszorg, geestelijk welbevinden, jeugdhulp, cultuur, sport en jeugd, praktische ondersteuning, socio-economische determinanten en sociale cohesie (<http://expoo.be/huizen-van-het-kind/toolbox-roadmap>).

De analyse van de websites liet niet toe om een totaalbeeld te geven van de mate waarin de HvhK de link leggen naar deze domeinen of daar op inzetten. Voor verschillende huizen waren we, al dan niet naast een algemene (beknopte) beschrijving van de domeinen waarop ze (willen) inzetten, immers aangewezen op de activiteiten of evenementenkalender om zicht te krijgen op de mate waarin de ondersteuningsdomeinen in het HvhK of samen met het HvhK een plek kregen. Dat is evenwel slechts een momentopname.

Daarnaast moeten we in rekening brengen dat voorafgaand of naast de ontwikkeling(en) van de HvhK, zich voor verschillende levensdomeinen ontwikkelingen hebben voorgedaan die zich ook op websitesniveau kunnen laten gelden. Denk bijvoorbeeld aan het nieuw decreet betreffende het lokaal sociaal beleid waarin o.a. het sociaal huis met het geïntegreerd breed onthaal een plek moet krijgen of aan het lokaal loket kinderopvang. Voor sommige huizen geldt dat de informatie over de ondersteuning vanuit die insteken, vaak al op een andere weblocatie gebundeld werd. Sommige huizen nemen ook op hun HvhK-website die informatie op, andere leggen een duidelijke link, bij andere huizen is die link niet (gemakkelijk) terug te vinden.

We beperken ons tot een beknopt overzicht van **de meest frequent aanbevolen toevoegingen voor de HvhK-websites** en tot een éénmalig gerapporteerd pluspunt bij één van de Facebookpagina’s (*):



Informatie over **kinderopvang en onderwijs** (cf. migratiegezinnen – ook vanuit Nederland- zijn weinig tot niet vertrouwd met ons opvang- en onderwijssysteem).

Informatie over **geestelijke gezondheidszorg en jeugdhulp**.

Onderwijs:

- Link lokaal aanbod scholen
- (alle) CLB's (cf. soms wordt er één vermeld – wellicht de partnerorganisatie (?) – terwijl er meerdere in de gemeente of stad actief zijn).
- Link naar bovenlokale ondersteuning: bv. onderwijskiezer (<https://www.onderwijskiezer.be/v2/index.php>) en de stel-je-vraag-functie van deze website (<https://www.onderwijskiezer.be/v2/vraag/index.php>)
- ...



Opvang en vrije tijd:

- Al dan niet inkomensgerelateerde kinderopvang (zie ook verder, punt 2.4.6)
- Opvang zieke kinderen
- Vinden van een babysit
- (*) De app PlayDay (bv. via Facebook te delen met ouders of te downloaden door ouders): geeft informatie over kinderen die in verschillende clubs zitten. Via de PARC-app kunnen ouders afspreken om vervoer van de kinderen naar die clubs te verdelen.
- ...



In het volgende punt zoomen we in op de bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van twee domeinen: socio-economische determinanten en praktische ondersteuning. We nemen ze hier op vanuit de insteek 'kinderarmoedethematiek', een insteek die herhaaldelijk in de maatschappelijke discussie op de voorgrond trad.

2.4.6 Socio-economische determinanten en praktische ondersteuning

Er is een grote verscheidenheid in de mate waarin en de wijze waarop de Huizen van het Kind op hun website de link leggen naar **socio-economische determinanten en praktische ondersteuning**. Bij huizen met in hun werkingsgebied bijvoorbeeld een Rap op stap kantoor of huizen die samenwerken met een armoedevereniging, huizen die mee inzetten op materiële ondersteuning (bv. ruilwinkel, sociale kruidenier, luierbox enz.) enz. komt die link doorgaans meer uitgesproken in beeld op de website (bv. via evenementen, activiteiten, voorstelling van de partnerorganisaties). Daarnaast speelt wellicht ook mee dat materiële en financiële ondersteuningsmogelijkheden doorgaans uitvoerig beschreven staan op de website van de gemeente of stad (bv. OCMW- en sociaal huis informatie enz.). De keuze om die informatie al dan niet ook te integreren in de HvhK-website (én opmaak) dient zich dan aan en wordt mee bepaald door de mankracht en het mandaat om informatie toe te kunnen voegen (cf. supra, 2.1.3).

Verder inzoomend op de HvhK-webpagina's en rubrieken waar financiële en materiële ondersteuningsinitiatieven beschreven kunnen staan, zien we verschillende mogelijkheden:

- geïntegreerd in de eerder vermelde rubrieken: evenementen, activiteiten en de voorstelling van partnerorganisaties,
- in elke leeftijdsrubriek (bv. zwanger, 0-3 jaar enz.):
 - o in een meer algemeen geformuleerde sub-rubriek zoals bijvoorbeeld:
 - 'Info, advies en vorming' (<https://www.campuso3.be/thema/3789/info-advies-vorming>: o.a. 'recht in de kijker', 'rechtenverkenner', 'Rap op Stap'),
 - 'Hulp is altijd dichtbij' (<https://huisvanhetkindbrasschaat.be/nl/filters/3>),
 - 'ontwikkeling' (<https://huisvanhetkind-kbv.be/ontwikkeling/>),
 - o in een meer specifiek geformuleerde sub-rubriek zoals bijvoorbeeld 'financiële en praktische ondersteuning' (zie bv. <http://www.huisvanhetkindroeselare.be/category/3-6-jaar/financiële-en-praktische-ondersteuning-3-6-jaar/>),
- in een aparte hoofdrubriek (cf. in het hoofdmenu, themategels op de homepagina) zoals bijvoorbeeld 'financiële voordelen' (zie bv. <http://www.huisvanhetkindtemse.be/>),
- Een combinatie van de voorgaande: bv. in elke leeftijdsrubriek én in een aparte hoofdrubriek (zie bv. <http://www.huisvanhetkindroeselare.be/>).

Voor websitebezoekers die niet via de zoekfunctie, maar via de menu's of themategels op zoek gaan naar ondersteuning, zal de (sub)rubriekomschrijving mee bepalend zijn voor de snelheid waarmee ze vinden wat ze nodig hebben. Een meer specifieke of concrete omschrijving levert wellicht sneller voor de bezoeker relevante items op. Daar tegenover staat dat een meer algemene omschrijving websitebezoekers misschien gemakkelijker bij andere ondersteuningsvormen, -thema's of initiatieven brengt, die ze anders niet te zien zouden krijgen of op het spoor zouden komen. Voor sommigen zal een meer algemene omschrijving misschien minder gemakkelijk een stigmatiserende connotatie oproepen. Daarbij aansluitend zijn positief geformuleerde concrete omschrijvingen (bv. financiële voordelen of financiële tegemoetkomingen) wellicht te verkiezen boven probleemgerichte formuleringen.

Een aantal inspirerende vragen om bezoekers naar financiële en materiële ondersteuningsinitiatieven toe te leiden:



- *Waar kunnen ouders terecht voor een geboorte- of borstvoedingspremie?*
- *Waar kunnen ouders terecht met vragen over het groeipakket ?*
- *Waar kunnen ouders terecht voor een leefloon?*
- *Waar kunnen ouders terecht wanneer ze de eindjes niet meer aan elkaar kunnen knopen?*
- *Waar zijn er tweedehandsbeurzen, ruilwinkels,...?*
- *Waar kunnen ze terecht voor praktische ondersteuning?*
- ...



Volstaat een toeleiding naar andere diensten of organisaties (zie voorgaande vragen) of is het aangewezen om ook op de HvhK-website zelf een goed overzicht, een (beknopte) toelichting of een antwoord te formuleren?



Staat bij de activiteiten en evenementen duidelijk vermeld of deelname al dan niet gratis is? Of er bij betalende initiatieven kortingstarieven zijn (bv. voor mensen met een kansen- of vrijetijdspas, voor mensen met een verhoogde tegemoetkoming)?

3 Websitefiche HvhK

Ter informatie: Deze 'gepersonaliseerde' feedbackfiches worden niet openbaar gemaakt. Enkel de 41 HvhK die deel uitmaakten van de analyse (zie punt 5), krijgen elk alleen hun eigen feedbackfiche.

4 Bronnen en aanvullende literatuur en inspiratiebronnen

Hermans, K., Van Leeuwen, K., Vanderfaeillie, J., & Maes, B. (2016). *Analyse van de behoeften aan en het gebruik van opvoedingsondersteuning door ouders van een kind met een specifieke zorgbehoefte. (WWVG-Rapport 53)*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

<https://steunpuntwvg.be/images/rapporten-en-werknotas/opvoedingsondersteuning-handicap>

<http://expoo.be/communicatie-en-profilering>

<http://expoo.be/huizen-van-het-kind/roadmap-huizen-van-het-kind>

<http://expoo.be/online-uit-agenda-huis-van-het-kind>

<http://expoo.be/opvoedinformatie-ontsluiten-en-delen>

<http://expoo.be/roadmap-huizen-van-het-kind>

http://expoo.be/sites/default/files/atoms/files/brochure_communicatie_voor_iedereen.pdf

http://expoo.be/sites/default/files/atoms/files/communicatie_iedereen.pdf

http://expoo.be/sites/default/files/atoms/files/ouders_in_huis_communicatiegids.pdf

<http://www.huizenvanhetkind.be>

http://www.klaretalrendeert.be/in_contact_met_klanten/

<http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/nieuws/gezins-en-opvoedingsondersteuning-huizen-van-het-kind>

<http://www.opvoedingslijn.be/>

<http://www.taalwetwijzer.be/>

<http://www.tejo.be/>

<https://awel.be/>

<https://awel.be/forum>

https://integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/PPT_infomomentenvluchtelingen_deel%20taal.pdf

<https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder>

https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&utm_medium=redirect&utm_campaign=mft-redirect&hl=nl

<https://www.allesoverseks.be/>

<https://www.clbchat.be/>

<https://www.departementwvg.be/lokaal-sociaal-beleid>

<https://www.expoo.be/campagne-huizen-van-het-kind>

<https://www.expoo.be/huizen-van-het-kind/toolbox-roadmap>

<https://www.expoo.be/huizen-van-het-kind/samen-verder-bouwen>

<https://www.groeimee.be/groeimeetv>

<https://www.groeimee.be/stel-je-vraag>

<https://www.inventis.be/blog/usability/de-navigatie-van-een-website-waar-moet-je-op-letten/469/>

<https://www.kindengezin.be/kinderopvang/lokaal/lokaal-loket-kinderopvang/>

<https://www.kinderrechtencommissariaat.be/>

<https://www.noknok.be/>

<https://www.onderwijskiezer.be/v2/index.php>

<https://www.onderwijskiezer.be/v2/vraag/index.php>

<https://www.wat-is-een-rss-feed.nl/>

<https://www.watwat.be/>

<https://www.youtube.com/user/tvklasse/videos>

Nieuwboer, C. C. (2014). *Online parenting support: Guiding parents towards empowerment through single session email consultation*. <https://dare.uva.nl/search?identificer=94aac8df-0eec-49c4-8c43-455a028b8434>

Nieuwboer, C.C. (2014). *Samenvatting NL - Online opvoedingsondersteuning. Online parenting support. Guiding parents towards empowerment through single session email consultation*. https://pure.uva.nl/ws/files/2033827/142656_17.pdf

Nys, K., & Emmerly, K. (2017). *De Huizen van het Kind in cijfers en ervaringen. Verwerking van de bevraging van Kind en Gezin. (Onderzoek in opdracht van Kind en Gezin)*. Brussel: Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee). <http://www.kcgezinswetenschappen.be/node/591>

Nys, K., & Van Leeuwen, K. (2017). *Opvoeden en ondersteuningsmogelijkheden. Ouders en het werkveld over de rol van vzw De Keerkring en andere actoren*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee) – Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven). <http://www.kcgezinswetenschappen.be/node/597>

Nys, K., Van Leeuwen, K., & Emmerly, K. (2016). *Dilbeekse Huis van het Kind in ontwikkeling. Behoeftenbevraging bij ouders*. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (Odisee) – Onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek (KULeuven). <http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/nieuws/opvoedingsondersteuning-wat-verwachten-ouders-dilbeek>

Poort, G., & de Wert, C. (2015). *Handboek webredactie*. Schiedam: Uitgeverij Thema.

VBJK. (2017). *Huis van het Kind In-Zicht. Een inspiratieboek voor gezinsondersteunende netwerken*. Gent: VBJK.

Vroom, B. (2013). *Focus op de webbezoeker: tips en technieken om websites beter op de bezoekers af te stemmen*. Amsterdam: Adformatie Groep.

5 Bijlage: Alfabetisch overzicht van de Huizen van het Kind in de analyse

1. Aalst
2. Aarschot
3. Antwerpen
4. Balen-Dessel-Mol-Retie
5. Beringen (< HvhK West-Limburg)
6. Beveren
7. Damme-Oostkamp-Zedelgem
8. Dendermonde
9. De Pinte (ter info: *‘vanaf 1 januari 2019 bundelen Huis van het Kind De Pinte en Huis van het Kind Sint-Martens-Latem hun krachten’.*)
10. Diest-Scherpenheuvel-Zichem
11. Druivenstreek (Hoeilaart, Overijse)
12. Erpe-Mere - Lede
13. Genk
14. Gent
15. Geraardsbergen
16. Grimbergen
17. Haaltert
18. Halle
19. Harelbeke
20. Hasselt
21. Heusden-Zolder (< HvhK West-Limburg)
22. Kalmthout
23. Kapellen
24. Klein-Brabant-Vaartland (Bornem, Puurs, Sint-Amands, Willebroek)
25. Kortrijk
26. Leuven
27. Lier
28. Maasmechelen
29. Mechelen
30. Midden-Kempen (Grobbendonk, Herentals, Herenthout, Kasterlee, Lille, Olen, Vorselaar)
31. Mortsel
32. Pajottenland (Bever, Galmaarden, Gooik, Herne, Lennik, Pepingen)
33. Peer
34. Schoten
35. Sint-Pieters-Leeuw
36. Stabroek
37. Storzo (Geetbets, Kortenaeken, Linter, Zoutleeuw)
38. Temse
39. Voorkempen (Brecht, Schilde, Wijnegem, Zandhoven, Zoersel)
40. Zele
41. Zottegem

6 Lijst van figuren: printscreens

Figuur 1: Voorbeeld van een terugkeerknop naar de HvhK-homepagina (https://www.schoten.be/mamacafe)	11
Figuur 2: Voorbeeld van een vraaginsteek in combinatie met een afbeelding en een beknopte toelichting (https://www.halle.be/huis-van-het-kind)	23
Figuur 3: Voorbeeld van een werkvorm- en functie-gerelateerde rubricering in combinatie met een afbeelding en een beknopte toelichting (https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/schoolkind)	24
Figuur 4: Voorbeeld van een voorleesfunctie (https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/huizen-van-het-kind)	24
Figuur 5: Voorbeeld van een voorleesfunctie (https://www.sociaalhuislier.be/Contacteer_ons/Sociale_kaart:AtY-8hjMRvqFdAsggBCWzQ/HUIS_VAN_HET_KIND).....	25
Figuur 6: Pictogrammen voor de praktische informatie over de activiteiten (in de kalender) in combinatie met een vaste volgorde en weerkerende activiteitentype-gebonden afbeeldingen (https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/kalender/).....	27
Figuur 7: Pictogrammen voor de contactgegevens in combinatie met een vaste volgorde en positie op de pagina's (https://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/weerbaarheid-van-je-tiener).....	28
Figuur 8: Pictogrammen in combinatie met een beknopte toelichting bij een beweging met de cursor over de themategels (http://www.huisvanhetkindtemse.be/categorie/aanbod-opvoeding/)28	
Figuur 9: Provinciekaart met uitklapmenu (lijst van de HvhK) en met de contactgegevens bij aanklikken van een HvhK op de kaart (http://www.huizenvanhetkind.be/hk/dehuizen/limburg/).....	29
Figuur 10: Kaart met locatiebepaling en naam van de partners van het HvhK of naam van het aanbod in Kortrijk (https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/over-ons/onze-partners/), Gent (http://huisvanhetkind.gent/in-gent/) en Antwerpen (https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/huis-van-het-kind/huizen-van-het-kind).....	30
Figuur 11: Input- en feedbackmogelijkheden HvhK Aarschot (http://huisvanhetkindaarschot.be/ en https://www.aarschot.be/huis-van-het-kind---opgroeien-in-aarschot)	31
Figuur 12: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Temse (http://www.huisvanhetkindtemse.be/categorie/aanbod-opvoeding/).....	32
Figuur 13: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Aalst (https://www.aalst.be/plaats/huis-van-het-kind)	32
Figuur 14: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Klein-Brabant-Vaartland (https://www.sint-amands.be/165-lanceringsactie-huis-van-het-kind-2.html)	33
Figuur 15: Input- en feedbackmogelijkheid HvhK Balen-Dessel-Mol-Retie (https://www.gemeentemol.be/nieuwsdetail/8861/wat-heb-jij-nodig-bij-de-opvoeding-van-je-kind-laait-het-ons-weten-en-win)	34
Figuur 16: Inputmogelijkheid voor gezinsvriendelijke initiatieven HvhK Pajottenland (https://www.huisvanhetkindpajottenland.be/initiatieven/).....	34
Figuur 17: Voorbeeld van een meervoudige insteek (https://www.huisvanhetkindstabroek.be/)	35
Figuur 18: Voorbeeld UiT-agenda (http://www.huisvanhetkinddruivenstreek.be/content/3932?cbbid=b5042596-3259-4037-a554-b8a492d53a3f)	36
Figuur 19: Contactformulier voor vraag of opmerking (https://www.huisvanhetkindkortrijk.be/contact/).....	39



odisee
KENNISCENTRUM
GEZINSWETENSCHAPPEN


 Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek

 www.kcgezinswetenschappen.be

 /gezinswetenschappen

 @gezinswetensch

 kcgezinswetenschappen@odisee.be

 02-240 68 40

**ASSOCIATIE
K.U.LEUVEN**