



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Gesprekswaarditeit bij De Kindertelefoon

Conijn, J.M.; Bollen, I.; Fukkink, R.G.

Publication date

2022

Document Version

Final published version

License

Article 25fa Dutch Copyright Act (<https://www.openaccess.nl/en/in-the-netherlands/you-share-we-take-care>)

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Conijn, J. M., Bollen, I., & Fukkink, R. G. (2022). *Gesprekswaarditeit bij De Kindertelefoon*. (Kohnstamm-Rapport; No. 1081). Kohnstamm Instituut.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Gesprekskwaliteit bij De Kindertelefoon



JUDITH CONIJN

IRIS BOLLEN

RUBEN FUKKINK

CIP-gegevens Koninklijke Bibliotheek, Den Haag

Gesprekswaarditeit bij De Kindertelefoon

Conijn, J.M., Bollen, I. & Fukkink, R.

Kohnstamm Instituut, Amsterdam.

(Rapport 1081, projectnummer 40872)

ISBN 978-94-6321-154-3

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1 Inleiding	3
1.1 Methodiek van De Kindertelefoon	3
1.2 Onderzoeksdoelen	4
2 De tevredenheid van kinderen	7
2.1 Onderzoeksvragen	7
2.2 Voorgaand onderzoek naar kindtevredenheid	7
2.3 Onderzoeksopzet	8
2.4 Kenmerken van de respondenten	11
2.5 Kenmerken van het meetinstrument voor tevredenheid	13
2.6 Vraag 1: De tevredenheid van kinderen over telefoon- en chatgesprekken	17
2.7 Vraag 2: Verschillen in tevredenheid naar kind- en gesprekskenmerken	23
2.8 Vraag 3: Feedback van de kinderen	28
2.9 Samenvatting onderzoeksresultaten	39
3 Gesprekswaardigheid beoordeeld door werkbegeleiders en vrijwilligers	47
3.1 Doel van het onderzoek	47
3.2 Onderzoeksopzet	48
3.3 Beschrijving gesprekken en respondenten	49
3.4 Behoefte van het kind centraal stellen	50
3.5 Goede gesprekstechniek en methodiek	52
3.6 Verschillen in gesprekstechniek en -methodiek naar werkervaring	62
3.7 Samenhang elementen en aspecten van gesprekstechniek en -methodiek	64
3.8 Samenvatting onderzoeksresultaten	73
4 Conclusie en discussie	78
Referenties	83
Bijlagen	85
Bijlage 1 Introductie van de IVR vragenlijst en van de online vragenlijst	85
Bijlage 2 Data verwijderd op basis van exclusiecriteria	86
Bijlage 3 Gemiddelde scores op Welzijn, Contact en Inzicht voor subgroepen	86
Bijlage 4 Open antwoorden, apart voor de chatgesprekken en telefoongesprekken	88
Bijlage 5 Verdeling van antwoorden met betrekking tot deelaspect 1-4	89
Bijlage 6 Verdeling van antwoorden voor de elementen	90
Bijlage 7 Samenvatting open antwoorden	92
Recent uitgegeven rapporten Kohnstamm Instituut	93

Voorwoord

In 2020 is De Kindertelefoon gestart met het project ‘inzicht in kwaliteitsprocessen’, met als doel om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het kindcontact bij De Kindertelefoon. Daarnaast wil De Kindertelefoon meer inzicht in hoe dit verbeterd kan worden en hoe de kwaliteit met regelmaat gemeten kan worden. Dit project vormde de aanleiding om in het najaar van 2021 het Kohnstamm Instituut opdracht geven voor een nulmeting van de gesprekskwaliteit bij De Kindertelefoon, aan de hand van de recent vastgestelde kwaliteitscriteria¹.

In het kader van deze nulmeting, voerden we in samenwerking met De Kindertelefoon drie gerelateerde deelonderzoeken uit. In elk deelonderzoek werd een andere groep bevroegd over de kwaliteit van de gesprekken:

- (1) Kinderen rapporteerden hun tevredenheid over het gevoerde gesprek;
- (2) Werkbegeleiders beoordeelden de kwaliteit van gesprekken tussen kinderen en vrijwilligers;
- (3) Vrijwilligers beoordeelden de (zelf ingeschatte) kwaliteit van hun eigen gesprekken.

In dit onderzoeksrapport doen we verslag van deze drie nulmetingen. De resultaten geven inzicht in de kwaliteit van het kindcontact bij De Kindertelefoon vanuit verschillende gezichtspunten. Ook geeft het onderzoek inzicht in welke factoren voorspellend zijn voor gesprekskwaliteit, en op welke punten de kwaliteit verbeterd zou kunnen worden.

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de zeer waardevolle bijdragen van een groot aantal kinderen, vrijwilligers, werkbegeleiders en andere medewerkers van De Kindertelefoon. Veel dank hiervoor! Tot slot dank aan onze Kohnstamm-collega Esther Stronkhorst voor haar bijdrage aan de statistische analyse en voor het maken van de infographics, en aan Marlie Goijaerts voor haar bijdragen aan de analyses en aan de tekst.

¹ Ellen Vroonhof (November, 2020). Advies inzicht kwaliteitsprocessen.

1 Inleiding

De Kindertelefoon biedt kinderen en jongeren van 8 tot 18 jaar oud de mogelijkheid om anoniem en gratis hun vragen en problemen te bespreken met hiervoor speciaal opgeleide vrijwilligers. De 700 vrijwilligers die werkzaam zijn bij de organisatie voeren samen zo'n 1400 telefoon- en chatgesprekken per dag. Zij verstrekken informatie, geven advies en bieden emotionele steun. Sinds de introductie van de chat in 2003, stijgt het relatieve aantal chatgesprekken ten op zichte van het aantal telefoongesprekken.

Kinderen bellen of chatten relatief vaak over seksualiteit, geweld, emotionele problemen, relaties en liefde. De chatfunctie trekt andere onderwerpen en problemen aan dan de telefoon; opvallend is dat er vaker (ernstige) emotionele problemen worden besproken in de chat dan per telefoon.

De slogan van de campagne waarmee De Kindertelefoon in 2019 haar 40 jarige bestaan vierde – *Met de Kindertelefoon kun je al 40 jaar over ALLES praten* – reflecteert de missie en visie van de organisatie. De Kindertelefoon staat open voor allerlei gesprekken, voor kinderen met problemen en vragen maar ook voor kinderen die bellen voor aandacht en die in eerste instantie geen serieuze motieven lijken te hebben. In deze inleiding geven we een beknopt overzicht van de methodiek van De Kindertelefoon en overzicht van de doelstellingen van het onderzoek.

1.1 Methodiek van De Kindertelefoon

In het recente project 'Inzicht in kwaliteitsprocessen' heeft De Kindertelefoon verschillende kwaliteitscriteria opgesteld. Als kerndoel en belangrijkste criterium voor kwaliteit komt *het centraal stellen van de behoefte van het kind* naar voren, zie Tabel 1.1. Hiermee wordt onder andere bedoeld dat er 'echt' contact met de kinderen wordt gemaakt: er wordt naar hen geluisterd, ze mogen zichzelf zijn en ervaren De Kindertelefoon als een veilige plek voor vertrouwelijke gesprekken. Ze worden geholpen bij het voeren van het gesprek en om hun (zelf)inzicht te vergroten. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat alle gesprekken van waarde zijn, ook de gesprekken van kinderen die voortkomen uit de behoefte om De Kindertelefoon 'uit te proberen' en even te kunnen lachen. Ook deze kinderen worden serieus genomen en de vrijwilligers zetten in op echt contact en verbinding met het kind.

De gesprekmethode van De Kindertelefoon is verder gespecificeerd aan de hand van zeven deelaspecten van het tweede kwaliteitscriterium: *Goede gesprekstechniek en methodiek* (zie Tabel 1.2). De eerste vier deelaspecten zijn weer verder opgedeeld in 'elementen'. Deze elementen beschrijven de manier waarop er contact met de kinderen wordt gemaakt, structuur aangebracht kan worden, informatie kan worden verzameld en welke houding de

vrijwilliger tegenover het kind aanneemt. Het verschil tussen de twee kwaliteitscriteria is dat het eerste criterium de primaire doelen van De Kindertelefoon beschrijft en dat de tweede criterium een leidraad geeft voor het voeren van een kwalitatief goed gesprek dat past bij de visie van De Kindertelefoon. De deelaspecten van een *Goede gesprekstechniek en methodiek* zijn dus met name een middel om aan het primaire doel (*De behoefte van het kind centraal stellen*) te kunnen voldoen, maar ze zijn geen doel op zich. Of alle elementen ingezet worden in een specifiek gesprek is bijvoorbeeld ook afhankelijk van de behoeften van het kind.

Tabel 1.1 Deelaspecten van Kwaliteitscriterium 1: *De behoefte van het kind centraal stellen*

1. In het gesprek staat de behoefte van het kind centraal: het kind geeft aan waar het gesprek over gaat en wat hij/zij uit het gesprek wil halen.
2. Alle gesprekken zijn van waarde: kinderen voelen zich serieus genomen: kinderen komen om even te lachen, De Kindertelefoon uit te proberen of iets te vragen (informatie) of te vertellen.
3. We luisteren naar kinderen, waardoor zij zich gehoord voelen. Kinderen voelen zich ondersteund doordat zij zichzelf kunnen zijn en over alles kunnen praten. Zij ervaren dat niets gek is.
4. Kinderen ervaren dat gesprekken bij De Kindertelefoon vertrouwelijk zijn (dat het gesprek tussen het kind en De Kindertelefoon blijft).
5. Door het gesprek met De Kindertelefoon krijgt het kind inzicht in zijn/haar situatie en wat een volgende (kleine) stap zou kunnen zijn.
6. Kinderen kunnen indien nodig worden begeleid naar specialistische kennis en hulp.

1.2 Onderzoeksdoelen

Het onderzoek betreft een evaluatie van de kwaliteit van het kindcontact bij De Kindertelefoon vanuit verschillende perspectieven: die van het kind, van de werkbegeleider en van de vrijwilliger. Aan kinderen vroegen we wat zij zelf vinden van hun gesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon. Welke aspecten van hun contact met de vrijwilliger vinden zij juist fijn, en welke zijn voor verbetering vatbaar? Naast het uitvragen van hun tevredenheid, gingen we ook na of kindkenmerken (bijv. geslacht of leeftijd) en gesprekskenmerken (bijv. onderwerp of type gesprek) gerelateerd zijn aan hun tevredenheid met het gesprek. In het kindtevredenheidsonderzoek richtten we ons met name op het Kwaliteitscriterium 1: staat de behoefte van kinderen centraal?

Een analyseteam van zes werkbegeleiders (verder in de tekst aangeduid als 'werkbegeleiders') analyseerde een groot aantal chat- en telefoongesprekken tussen kinderen en vrijwilligers. Vrijwilligers vulden een zelfbeoordelingsinstrument in. De beoordelingen van werkbegeleiders en vrijwilligers richtten zich op de deelaspecten en elementen van Kwaliteitscriterium 2: een goede gesprekstechniek en methodiek. Het (zelf)beoordelingsinstrument van vrijwilligers en werkbegeleiders werd zo opgezet dat de vragen één op één met elkaar vergeleken konden worden. Naast het in kaart brengen van de kwaliteit van de gesprekken, gingen we ook na in hoeverre de werkervaring van de vrijwilliger een effect heeft op gesprekskwaliteit.

Tabel 1.2 Deelaspecten van Kwaliteitscriterium 2. *Goede gesprekstechniek en methodiek*

1. Vrijwilligers maken echt contact met het kind
<ul style="list-style-type: none"> • Samenvatten / parafraseren • Stiltes inzetten • Gevoelens benoemen • Complimenteren • Begrip tonen • Luistergeluiden inzetten (chat n.v.t.) • Checken • Intonatie gebruiken (in chat: interpunctie & emoticons) • Taalgebruik sluit aan bij het kind • Juiste tempo aanhouden • Verbinden in begrenzen inzetten
2. Vrijwilligers begeleiden het kind in het gesprek op structuur.
<ul style="list-style-type: none"> • Doel van het gesprek bepalen • Regie houden • 5 fasen model inzetten • Verwachtingen werkwijze verhelderen • Tijd bewaken • Afronden • Zorg en norm uitspreken
3. Vrijwilligers verzamelen informatie in het gesprek waarmee ze het kind een stapje verder kunnen helpen.
<ul style="list-style-type: none"> • Open vragen stellen • Doorvragen • Concrete situatie uitvragen • Gevoel uitvragen • Gedachten uitvragen • Gedrag uitvragen • Gewenste toestand bepalen • Eigen netwerk uitvragen (is gekoppeld aan verwijzen)
4. Vrijwilligers hebben de juiste houding van een gesprekspartner voor het kind.
<ul style="list-style-type: none"> • Oordeelloos luisteren (waarden & normen) • Gelijkwaardige houding aannemen • Nieuwsgierig zijn • Vertrouwen bieden • Oplossingsgerichte houding • Balans tussen afstand en nabijheid hebben • Uitgaan van eigen kracht van het kind
5. Vrijwilligers kunnen doorverwijzen
6. Vrijwilligers kunnen actief verwijzen
7. Vrijwilligers kunnen correct registreren

2 De tevredenheid van kinderen

2.1 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek beantwoordden we drie vragen, die alle de tevredenheid van kinderen direct na het (chat)gesprek met de vrijwilliger van De kindertelefoon betreffen.

1. In welke mate zijn kinderen tevreden over de telefoongesprekken en chatgesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?
2. Welke kind- en gesprekskenmerken zijn gerelateerd aan kindtevredenheid over de telefoongesprekken en chatgesprekken met De Kindertelefoon?
3. Wat vinden kinderen zelf belangrijk in hun gesprekken met De Kindertelefoon?

Tevredenheid van de kinderen werd gedefinieerd in lijn met het kerndoel en belangrijkste criterium voor kwaliteit van De Kindertelefoon, namelijk *het centraal stellen van de behoefte van het kind*. De onderzoeksresultaten geven inzicht in de mate waarin dit kerndoel behaald wordt vanuit het gezichtspunt van de kinderen.

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we kinderen een vragenlijst voorgelegd, direct na hun gesprek met een vrijwilliger van De Kindertelefoon, met een aantal gesloten vragen (om vraag 1 te beantwoorden) en een open vraag (om vraag 3 te beantwoorden). Voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 2 onderzochten we of de tevredenheid verschilt tussen groepen gebaseerd op gesprekskenmerken (onderwerp en type interventie) en tussen groepen gebaseerd op kindkenmerken (jongens versus meisjes, leeftijd).

2.2 Voorgaand onderzoek naar kindtevredenheid

De Kindertelefoon liet in 2006 onderzoek uitvoeren naar de tevredenheid van kinderen over de telefoon- en de chatgesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon. De tevredenheid werd direct na het gesprek gemeten aan de hand van zeven criteria voor kwaliteit (Fukkink & Hermans, 2008): Zich gesteund voelen, Weten wat te doen, Serieus genomen, Op je gemak gesteld, Begrijpelijk, Niet rommelig, Zelf meedenken. Gemiddeld genomen waren kinderen tevreden op elk van deze aspecten. Kinderen waren gemiddeld genomen wat meer tevreden over de chatgesprekken dan over de telefoongesprekken, maar dit effect was klein. In hetzelfde onderzoek werd gekeken naar welke kwaliteitscriteria voorspellend waren voor het welzijn van kinderen na het chat- of telefoongesprek. Resultaten lieten positieve effecten zien voor de criteria een weten wat te doen, serieus genomen worden en op je gemak gesteld worden.

Internationaal onderzoek naar kindtevredenheid over ‘helplines’ laat vergelijkbare uitkomsten zien en daarnaast ook verdiepende resultaten. In een recent promotieonderzoek deed Sindahl (2019) onderzoek naar de tevredenheid van kinderen over de chatgesprekken met de Deense Kindertelefoon (BørneTelefonen) en hun eigen argumenten daarvoor; ook evalueerde men de sms-gesprekken die deze ‘child helpline’ aanbiedt. Tevredenheid direct na het chatgesprek werd gemeten aan de hand van zeven vragen die samen drie dimensies meten: welzijn, gehoord voelen, zich gesterkt voelen. Gemiddeld genomen rapporteerden kinderen direct na het gesprek positieve scores op deze dimensies (Sindahl, Fukkink & Helles, 2019). Een van de deelstudies (Bechman Jensen, Sindahl, & Wistoft, 2018) betrof het analyseren van antwoorden van kinderen op een open vraag naar de tevredenheid. Uit de resultaten bleek het bieden van een oplossing voor het probleem van het kind belangrijk te zijn; oftewel, kinderen waren tevreden omdat zij het gesprek verlieten met een (mogelijke) oplossing en ontevreden indien dat niet het geval was. Het kwam ook voor dat kinderen ontevreden waren doordat tijdens het gesprek een niet-directieve stijl werd gehanteerd waarbij de vrijwilliger het kind probeert zelf oplossingen te laten formuleren in plaats van zelf een oplossing te bieden. Een tweede criteria die belangrijk leek voor de (on)tevredenheid van kinderen betrof de mate waarin de vrijwilliger goed contact maakt met het kind, bijvoorbeeld de tijd nam voor het kind, het kind serieus nam, vriendelijk was en op het niveau van het kind communiceerde.

2.3 Onderzoeksopzet

2.3.1 Procedure van dataverzameling

De data werd verzameld in 2021 op 16 en 17 november (tijdens het pilotonderzoek) en tussen 29 november en 22 december. Kinderen die in deze periode belden of chatten met De Kindertelefoon werden aan het eind van het gesprek door de vrijwilliger uitgenodigd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek: *“Mag ik je trouwens nog iets vragen voordat we afsluiten? We doen een onderzoek omdat we kinderen zo goed mogelijk te woord willen staan. Je kunt ons helpen door een paar korte vragen te beantwoorden. Dit is helemaal anoniem: niemand – dus ik ook niet – weet dat jij deze antwoorden hebt gegeven. Het duurt maximaal een paar minuutjes, doe je mee?”*

Na een chatgesprek gevoerd te hebben kregen kinderen een link te zien naar een online vragenlijst. Na een telefoongesprek werden kinderen doorgeschakeld naar een Interactive Voice Response (IVR) applicatie. In de IVR werden de vragen – welke vooraf waren ingesproken – door een gecomputeriseerd systeem gesteld. Kinderen gaven door het indrukken van cijfertoetsen op de telefoon antwoord. Alle kinderen kregen de link te zien en werden doorgestuurd naar de IVR, ongeacht of ze wel of niet mee wilden doen. Als ze niet mee wilden doen, konden ze de vragenlijst laten of ophangen.

2.3.2 Meetinstrument voor tevredenheid

Bij de ontwikkeling van het meetinstrument voor tevredenheid zijn de volgende criteria gehanteerd:

- De vragen zijn dekkend voor Kwaliteitscriterium 1 ‘De behoefte van het kind centraal stellen’ (zie Tabel 1.1)
- De vragenlijst is niet te belastend voor kinderen (compact en eenvoudig in te vullen)

- De vragen zijn zo veel mogelijk gebaseerd op bestaande, gevalideerde vragenlijsten
- We stellen ten minste twee vragen over elke dimensie van tevredenheid (in verband met analysemogelijkheden)
- Er is ruimte voor eigen inbreng (door middel van het stellen van tenminste één open vraag)
- De IVR gebruikt een verkorte versie van de vragenlijst (omdat we op basis van eerder onderzoek vermoedden dat het beantwoorden van vragen middels een IVR lastiger is dan middels een online vragenlijst)

Tabel 2.1 toont een overzicht van de gesloten vragen. In de chat werden alle acht vragen gesteld. In de IVR werden vraag 3 en vraag 8 overgeslagen. In de tabel wordt ook aangegeven welke vragen eerder gebruikt en gevalideerd zijn in wetenschappelijk onderzoek. De vragen kunnen ingedeeld worden in drie dimensies: welzijn van het kind, het contact met de vrijwilliger en de inzichten die het kind verkregen heeft. De Welzijn vragen zijn algemene vragen over het effect van het gesprek op het welzijn van het kind. De Contact en Inzicht vragen zijn samen grotendeels dekkend voor Kwaliteitscriterium 1 'De behoefte van het kind centraal stellen'. De uitzondering hierop betreft deaspect 4 (zie Tabel 1.1). In overleg met De Kindertelefoon organisatie is namelijk besloten om geen vraag op te nemen over de door het kind ervaren privacy/anonimiteit tijdens het gesprek. Om dit aspect goed te kunnen meten, zouden meerdere vragen moeten worden gesteld en dit zou de vragenlijst te lang maken.

Bijlage 1 geeft de introductietekst die kinderen te lezen/horen kregen voordat ze de vragen voorgelegd kregen. De antwoordopties bij de vragen waren: (1) Nee, (2) Een beetje, (3) Ja. De voornaamste reden om voor drie antwoordopties te kiezen was de verwachting dat (jonge) kinderen bij het beantwoorden van de vragen middels de IVR, niet meer dan 3 cijfer - antwoord combinaties goed zouden kunnen onthouden.

Nadat de kinderen deze gesloten vragen hadden beantwoord konden zij in hun eigen woorden nog een bericht achterlaten. In de online vragenlijst werden twee verschillende open vragen gesteld om zo expliciet positieve aspecten en verbeterpunten uit te vragen. In de IVR werd één enkele open vraag gesteld om de kinderen niet te veel te belasten. In Tabel 2.2 zijn deze vragen opgenomen.

Tabel 2.1 Overzicht van de gesloten vragen

Vraag	Dimensie	Eerder onderzoek
v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	Welzijn	Sindahl (2019)
v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te praten/chatten?	Welzijn	Sindahl (2019)
v3* Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	Contact	Sindahl (2019)
v4 Voelde je je serieus genomen?	Contact	Sindahl (2019) Fukkink & Hermans (2009)
v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde/schreef?	Contact	n.v.t.
v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	Inzicht	n.v.t.
v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	Inzicht	Sindahl (2019) Fukkink & Hermans (2009)
v8* Heb je nuttige informatie gekregen?	Inzicht	n.v.t.

*Vraag werd overgeslagen in de IVR (telefoon) versie

Tabel 2.2 Overzicht van de open vragen

Online vragenlijst (na een chatgesprek)
Je kunt hieronder nog omschrijven wat je van het gesprek vond. 1) Wat vond je het fijnste aan het gesprek met de Kindertelefoon? 2) Wat had je gewild dat de medewerker van de Kindertelefoon anders had gezegd of gedaan?
IVR vragenlijst (na een telefoongesprek)
Als je wilt, kun je nu nog een bericht op de voicemail voor de onderzoekers inspreken. Je kunt bijvoorbeeld beschrijven wat je het fijnste vond aan het gesprek met de Kindertelefoon, maar ook wat je had gewild dat de vrijwilliger anders had gezegd of gedaan. ...

2.3.3 Pilot-onderzoek

Beide versies van de vragenlijst (IVR en online versie) werden uitgetest in een korte pilot van twee dagen. Daarnaast werd de IVR versie van de vragenlijst aan drie relatief jonge kinderen (een meisje van 9, een jongen van 9 en een jongen van 10) voorgelegd. De pilot gaf geen aanleiding tot het aanpassen van de inhoud van de vragen of de instructie aan kinderen. De data van de pilot is daarom toegevoegd aan de data van het hoofdonderzoek voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

2.3.4 Overige gegevens

Aanvullende gegevens voor het onderzoek kwamen uit de standaardregistratie van De Kindertelefoon. Dit waren achtergrondgegevens zoals geslacht en de (door de vrijwilliger geschatte) leeftijd van het kind, het type interventie dat tijdens het gesprek plaatsvond (bijv. 'een luisterend oor bieden' of 'werken aan een oplossing') en het gespreksonderwerp. Daarnaast was er informatie over gesprekskwaliteit beschikbaar:

- Vrijwilligers beantwoordden de vraag *Wat vond je van het gesprek (los van het feit of het een zwaar of lichtig gesprek was)?*
- Kinderen die chatten met De Kindertelefoon beantwoordden in de online vragenlijst de vraag *Wat vond je van het chatgesprek?*

Beide vragen werden beantwoord op een 5-puntschaal: (1) Slecht, (2) Een beetje slecht, (3) Niet goed niet slecht, (4) Een beetje goed, (5) Goed. We koppelden deze (achtergrond) gegevens uit de standaardregistratie aan de data verzameld met het voor dit onderzoek ontwikkelde tevredenheidsinstrument.

2.3.5 Exclusiecriteria

In de standaardregistratie van De Kindertelefoon wordt onderscheid gemaakt tussen gesprekken in de categorie 'iets vragen of vertellen' en 'even lachen of uitproberen'. Beide type gesprekken werden meegenomen in het onderzoek. De data met betrekking tot de laatstgenoemde categorie werd echter wel apart geanalyseerd en minder uitgebreid geanalyseerd (o.a. onderzoeksvraag 2 vervalt) dan data van de serieuze gesprekken. De reden hiervoor was dat we voor kinderen die een 'even lachen of uitproberen' gesprek hebben gevoerd minder zekerheid hebben dat ze de vragenlijst serieus hebben ingevuld. Niet-serieuze antwoorden kunnen de uitkomsten van de analyses vertekenen.

De data van vijf specifieke groepen respondenten wordt wel volledig uitgesloten: data van kinderen die geen gesprek hebben gevoerd maar wel de vragenlijst hebben ingevuld (stille gesprekken), data van kinderen zonder registratienummer (CAS-nummer), data van kinderen waarbij informatie over het type contact ('iets vragen of vertellen' en 'even lachen of uitproberen') ontbreekt, de vaste bellers/chatters en de volwassen bellers/chatters.

Als een CAS-nummer ontbreekt betekent dit dat een kind wel een gesprek heeft gevoerd maar dat het gesprek niet correct is afgesloten door de vrijwilliger. De data wordt niet meegenomen in het onderzoek omdat er bij incorrect afsluiten geen koppeling mogelijk is tussen de standaardregistratie van De Kindertelefoon en de in dit onderzoek verzamelde data. De data van de vaste bellers/chatters wordt uitgesloten van het onderzoek. Data van volwassenen wordt eveneens niet meegenomen omdat zij niet tot de doelgroep behoren.

2.4 Kenmerken van de respondenten

2.4.1 Respons

Tabel 2.3 geeft een overzicht van de aantallen binnengekomen gesprekken tijdens de looptijd van de pilot en het hoofdonderzoek, apart per type gesprek. Dit zijn alleen de gesprekken die *niet* als stil of 'blank' geregistreerd staan. Ook wordt weergegeven voor hoeveel gesprekken bruikbare vragenlijstdata is binnen gekomen. Zoals beschreven in de voorgaande paragraaf wordt hierbij de data van de volwassenen en vaste bellers buiten beschouwing gelaten; in Bijlage 2 is beschreven hoeveel respondenten per groep er precies verwijderd zijn voordat de analyses werden uitgevoerd.

Het responspercentage (in de laatste twee rijen van Tabel 2.3) berekenen we door het aantal gesprekken met bruikbare vragenlijstdata te delen door het aantal binnengekomen gesprekken. Het responspercentage varieert sterk per type gesprek. De respons is het hoogste voor de 5154 chatgesprekken die binnen zijn gekomen in de categorie 'iets vragen of vertellen': 1606 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld. De respons ligt daarmee op 31%. De respons is het laagste voor de 10.035 telefoongesprekken die binnen zijn gekomen in de categorie 'even lachen of uitproberen': slechts 99 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld en de respons ligt daarmee op 1%. Voor de overige twee type gesprekken is de respons 5% ('iets vragen of vertellen' in een telefoongesprek) en 18% ('even lachen/uitproberen' in een chatgesprek).

Het percentage kinderen dat na een chatgesprek heeft willen deelnemen aan het onderzoek is dus flink hoger dan het percentage dat heeft willen deelnemen na een telefoongesprek. Eén van de redenen hiervoor is dat kinderen die een chatgesprek zelf (abrupt) hebben afgebroken, de link naar de vragenlijst wel te zien krijgen, maar dat kinderen die voordat een telefoongesprek is afgerond zelf ophangen, niet doorgeschakeld kunnen worden naar de IVR. Ook eerder onderzoek liet een scheve respons zien (Fukkink & Hermanns, 2009).

Tabel 2.3 Overzicht van de aantal gevoerde gesprekken en gesprekken met bruikbare vragenlijstdata

	Chat	Telefoon
Totaal binnengekomen gesprekken (exclusief 'blank'/'stil')		
iets vragen of vertellen	5.154	3.235
even lachen of uitproberen	972	10.035
Gesprekken met bruikbare vragenlijstdata		
iets vragen of vertellen	1.606	177
even lachen of uitproberen	175	99
Responspercentage		
iets vragen of vertellen	31%	5%
even lachen of uitproberen	18%	1%

2.4.2 Ontbrekende data

Nagenoeg alle kinderen die begonnen met het beantwoorden van de vragenlijst hebben op alle gesloten vragen een antwoord gegeven. Na het voeren van een chatgesprek heeft ruim 95% van de kinderen alle acht gesloten vragen in de tevredenheidsvragenlijst beantwoord. 2% van de kinderen liet één van de gesloten vragen onbeantwoord (meestal de laatste vraag) en 3% van de kinderen lieten twee of meer vragen onbeantwoord. Van de kinderen die na een telefoongesprek deelnamen aan het onderzoek, heeft 93% van de kinderen alle zes gesloten vragen beantwoord. 3% van de kinderen heeft slechts één vraag beantwoord en 4% heeft twee tot vijf vragen beantwoord.

2.4.3 Respondenten

Tabel 2.4 toont de verdeling (in percentages) van achtergrondkenmerken van de kinderen die hebben deelgenomen aan het onderzoek. De laatste kolom toont de verdeling voor de totale groep kinderen die in 2021 heeft gebeld of gechat met De Kindertelefoon. We zien dat de kinderen in de steekproef wat betreft gespreksonderwerp en leeftijd in grote lijnen wel representatief zijn voor de gehele groep kinderen die in 2021 belden of chatten met De Kindertelefoon. De steekproef verschilt met betrekking tot de verdeling van jongen en meisjes wel aanzienlijk van de gehele groep kinderen. Er deden relatief weinig jongens mee aan het onderzoek (29,5%) en relatief veel meisjes (67,5%) terwijl het aantal jongens en meisjes dat in 2021 contact opnam met De Kindertelefoon wel ongeveer gelijk was. Eerder onderzoek naar kindtevredenheid over hulplijnen liet ook een relatief lagere respons bij jongens zien (Sindahl, 2019).

Tabel 2.4 Een beschrijving van de steekproef en van alle kinderen die belden/chatten met De Kindertelefoon in 2021

		Respondenten in steekproef	Totaal in 2021
Geslacht			
	Jongen	29,5%	43,8%
	Meisje	67,5%	47,9%
	Groepje	3,0%	7,4%
Leeftijd			
	16-17 jaar	21,2%	20,7%
	13-15 jaar	47,1%	44,2%
	10-12 jaar	26,5%	30,4%
	8-9 jaar	5,1%	4,7%
Onderwerp			
	Seksualiteit	9,6%	13,7%
	Emotionele problemen	19,0%	13,2%
	Relaties en liefde	15,6%	12,2%
	Thuis en familie	9,1%	11,0%
	Geweld	6,0%	9,6%

Tabel 2.5 geeft ook de verdeling van antwoorden op de vragen uit de standaardregistratie van De Kindertelefoon (zie sectie 2.3.4 Overige gegevens). Hiervoor zijn ter vergelijking geen gegevens over 2021 beschikbaar.

Tabel 2.5 De verdeling van antwoorden op de vraag "Wat vond je van het gesprek?"

Respondent	Type gesprek	Aantal gesprekken	"Wat vond je van het gesprek?"				
			Slecht	Beetje slecht	Niet goed niet slecht	Beetje goed	Goed
Kind (chat)	Vragen/vertellen	1571	8%	3%	7%	16%	67%
Kind (chat)	Lachen/uitproberen	156	52%	6%	5%	10%	27%
Vrijwilliger (chat)	Alle gesprekken	1686	1%	2%	16%	25%	57%
Vrijwilliger (telefoon)	Alle gesprekken	223	0%	1%	17%	18%	64%

2.5 Kenmerken van het meetinstrument voor tevredenheid

In een voorbereidende analyse is de samenhang tussen de antwoorden op de verschillende tevredenheidsvragen onderzocht. Voor deze analyse laten we de data met betrekking tot de 'Even lachen of uitproberen' gesprekken achterwege. Niet-serieuze antwoorden zouden anders de resultaten van de analyse van samenhang tussen variabelen vertekenen.

Een analyse van de samenhang tussen de antwoorden geeft verschillende inzichten, zoals:

- (1) Inzicht in de mate dat de antwoorden van kinderen een globale tevredenheid weerspiegelen - in dat geval hangen de antwoorden op de verschillende vragen sterk samen - ofwel grotendeels onafhankelijke aspecten van tevredenheid zijn.
- (2) Inzicht in welke vragen 'clusters' vormen en dus relatief sterk met elkaar samenhangen als een aparte dimensie van tevredenheid. Indien we in deze analyse de drie theoretische dimensies bevestigd zien (Welzijn, Contact en Inzicht), geeft dit

ondersteuning voor de validiteit van de vragenlijst².

- (3) Inzicht in de betrouwbaarheid van de vragenlijstcores. Op basis van de samenhang tussen de antwoorden op de verschillende vragen berekenen we een maat voor betrouwbaarheid voor de meting van elk van de drie dimensies (Welzijn, Contact en Inzicht).

We berekenen correlaties om de statistische samenhang tussen twee variabelen te berekenen. Een correlatie varieert tussen de -1 en 1. Hogere absolute waarden van de correlatie geven een sterkere samenhang weer. Vuistregels voor de interpretatie van de correlatie zijn dat absolute waarden kleiner of rond de ,20 een zwakke samenhang weergeven, waarden rond de ,30 een middelmatig sterke samenhang weergeven en waarden rond de ,50 of hoger een sterke samenhang weergeven.

2.5.1 Chatgesprekken

Tabel 2.6 toont de correlaties tussen de scores op de acht tevredenheidsvragen. We zien dat de correlaties tussen alle acht vragen sterk positief zijn. Dit betekent dat positieve antwoorden op de ene vraag voor verreweg de meeste kinderen samen gaan met positieve antwoorden op de andere vragen. Daarnaast laten de correlaties zien dat de antwoorden op de vragen die betrekking hebben op dezelfde dimensie (grijs gemarkeerd), zoals verwacht, net wat sterker met elkaar samenhangen dan de antwoorden op vragen met betrekking tot verschillende dimensies. Dit resultaat wordt bevestigd door een exploratieve factoranalyse: deze analyse geeft aan dat de drie vooraf gespecificeerde dimensies elk één cluster vormen. Deze resultaten ondersteunen de validiteit van de vragenlijst voor het meten van kindtevredenheid met betrekking tot Welzijn, Contact en Inzicht. Ook gaan we per dimensie na of de meting voldoende betrouwbaar is. De resultaten geven een hoge betrouwbaarheid aan voor elk van de drie dimensies.

Tabel 2.6 Correlaties tussen de scores op de tevredenheidsvragen voor de chatgesprekken

Dimensie	Vraag	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	1,00							
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?	,76	1,00						
Contact	v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	,63	,65	1,00					
	v4 Voelde je je serieus genomen?	,62	,64	,71	1,00				
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?	,63	,65	,70	,78	1,00			
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	,63	,63	,55	,54	,57	1,00		
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	,65	,65	,57	,56	,56	,69	1,00	
	v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	,65	,69	,63	,64	,65	,63	,71	1,00

Noot. Correlaties die dezelfde dimensie betreffen zijn grijs gemarkeerd.

² We zijn dit aspect nagegaan voor de vragenlijstdata van de chatgesprekken door middel van een exploratie factor analyse. Dit was niet mogelijk voor de telefoniedata omdat het aantal vragen (zes in totaal) hiervoor te beperkt is.

Als laatste berekenen we per dimensie een dimensiescore door het gemiddelde van de vragen te berekenen. Tabel 2.7 toont de correlaties tussen deze dimensiescores. De samenhang tussen de dimensies is zeer sterk. De resultaten impliceren dat een hoge (ofwel lage) tevredenheid van kinderen op het ene dimensie van tevredenheid voor verreweg de meeste kinderen samen gaat met een hoge (ofwel lage) tevredenheid op de andere dimensies.

Tabel 2.7 Correlaties tussen de drie dimensie-scores van tevredenheid voor de chatgesprekken

Dimensie/vraag	Welzijn	Contact	Inzicht
Welzijn	1,00		
Contact	,77	1,00	
Inzicht	,79	,71	1,00

2.5.2 Telefoongesprekken

Tabel 2.8 toont de correlaties tussen de zes tevredenheidsvragen die gesteld zijn na een telefoongesprek. We zien dat de correlaties tussen alle acht vragen wat minder hoog zijn dan in de data van de online vragenlijst. Dit betekent dat de antwoorden op vragen met betrekking tot telefoongesprekken minder sterk met elkaar samenhangen dan de antwoorden met betrekking tot de chatgesprekken. Er zijn twee mogelijke verklaringen. Een eerste verklaring is dat de verschillende aspecten van tevredenheid met betrekking tot telefoongesprekken werkelijk wat onafhankelijker van elkaar zijn. Een tweede verklaring heeft meer met de opzet van het onderzoek te maken. Het kan namelijk ook zijn dat het voor de kinderen moeilijker was om accurate antwoorden te geven in het IVR programma dan in de online vragenlijst. De minder accurate antwoorden leiden tot minder hogere correlaties tussen de antwoorden.

De betrouwbaarheidsanalyse laat zien dat de betrouwbaarheid van de meting van Welzijn, Inzicht en Contact voldoende tot goed is. De betrouwbaarheden zijn wel lager voor de telefoondata dan voor de chatdata. Dit komt enerzijds doordat de correlaties tussen de antwoorden lager zijn (Tabel 2.8), maar voor de dimensies Contact en Welzijn komt dit ook doordat er minder vragen per dimensie zijn gesteld.

Als laatste berekenen we ook voor de telefoondata per dimensie een aparte gemiddelde score. Tabel 2.9 toont de correlaties tussen deze dimensie-scores. De samenhang tussen de dimensies is opnieuw sterk, maar minder sterk dan voor de chatdata.

Tabel 2.8 Correlaties tussen de scores op de tevredenheidsvragen voor de telefoongesprekken

Dimensie	Vraag	v1	v2	v5	v4	v6	v7
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	1,00					
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?	,46	1,00				
Contact	v4 Voelde je je serieus genomen?	,46	,43	1,00			
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?	,43	,44	,58	1,00		
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	,45	,44	,42	,40	1,00	
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	,38	,41	,46	,27	,52	1,00

Correlaties die dezelfde dimensie betreffen zijn grijs gemarkeerd.

Tabel 2.9 Correlaties tussen de drie dimensie-scores van tevredenheid voor de telefoongesprekken

Dimensie	Welzijn	Contact	Inzicht
Welzijn	1,00		
Contact	,63	1,00	
Inzicht	,58	,55	1,00

2.5.3 Samenhang met andere indicatoren voor tevredenheid

Er zijn in de standaardregistratie van De Kindertelefoon twee aanvullende vragen met betrekking tot tevredenheid gesteld (zie 2.3.4 Overige gegevens). Tabel 2.10 toont de correlaties tussen deze standaardvragen en de in dit onderzoek ontwikkelde tevredenheidsscores en -dimensies. We zien in de laatste kolom van Tabel 2.10 hoge positieve correlaties. Dit betekent dat kinderen die op de standaardvraag positief antwoordden doorgaans ook op de door ons ontwikkelde kindtevredenheidsvragen positief antwoordden.

Kolom 2 en 3 van Tabel 2.10 geven informatie over de samenhang tussen de tevredenheid van de vrijwilligers en die van de kinderen. Voor de chatdata zien we zwak tot matig positieve correlaties ($,22 - ,33$) tussen de vrijwilliger-tevredenheid en de voor dit onderzoek verzamelde kindtevredenheid scores. De correlaties geven weer dat een hoge vrijwilliger-tevredenheid samengaat met een hoge kindtevredenheid, al is het verband niet sterk. Deze resultaten geven ondersteuning voor de validiteit van de door de kinderen gerapporteerde tevredenheidsscores. We verwachten immers dat de vrijwilligers en kinderen het enigszins met elkaar eens zijn over of het gesprek goed verliep.

Voor de telefoondata zijn de correlaties tussen de vrijwilliger-tevredenheid en de in dit onderzoek verzamelde kindtevredenheidsscores (zeer) laag. Een uitzondering betreft de score op vraag 2 (*Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?*) en de Welzijn-score. Deze twee scores vertonen wel positieve samenhang met de vrijwilliger-tevredenheid. De resultaten geven weer dat er nauwelijks een relatie is tussen de kindtevredenheid en de vrijwilliger-tevredenheid. Dat is tegen de verwachting in. Deze resultaten geven daarom minder ondersteuning voor de validiteit van de kindtevredenheidsscores vanuit de IVR dan voor de kindtevredenheidsscores vanuit de online vragenlijst.

Dat de resultaten minder empirische ondersteuning geven voor de validiteit van de scores verkregen in de IVR, betekent *niet* dat we moeten concluderen dat ze niet valide zijn. Een mogelijke alternatieve verklaring voor de lage samenhang is ook dat vrijwilligers en kinderen met betrekking tot telefoongesprekken een verschillend idee hebben bij de precieze kwaliteit van een gesprek. Dan is er niet perse iets mis met de meting van tevredenheid, maar dan is definitie van wat vrijwilligers en kinderen verstaan onder tevredenheid anders.

Tabel 2.10 Correlaties tussen de in dit onderzoek gebruikte kind tevredenheidsscores en de tevredenheidsvragen uit de standaardregistratie

Vraag	Score "Wat vond je van het gesprek?"			
	Vrijwilliger (telefoon)	Vrijwilliger (chat)	Kind (chat)	
v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	,12	,28	,68	
v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?	,15	,28	,71	
v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	-	,27	,62	
v4 Voelde je je serieus genomen?	,00	,28	,68	
v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?	,03	,26	,68	
v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	,04	,22	,57	
v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	,09	,27	,63	
v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	-	,27	,68	
Dimensie				
	Welzijn	,14	,33	,82
	Contact	,08	,32	,87
	Inzicht	,07	,31	,77

2.6 Vraag 1: De tevredenheid van kinderen over telefoon- en chatgesprekken

In welke mate zijn kinderen tevreden over de telefoon- en chatgesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?

We beantwoorden de onderzoeksvraag door per tevredenheidsvraag de verdeling van antwoorden te bekijken. Tabel 2.11 toont de resultaten voor de chatgesprekken en Tabel 2.12 toont de resultaten voor de telefoongesprekken. Hierbij zijn de gesprekken in de categorie 'even lachen/uitproberen' en 'iets vragen of vertellen' gecombineerd in één enkele categorie. Voor beide type gesprekken zien we dat een ruime meerderheid van de kinderen elk van de vragen met een "Ja" beantwoordt. De meeste kinderen zijn dus tevreden over de hun welzijn na het gesprek, de wijze hoe de vrijwilliger contact maakte in het gesprek, en de inzichten die zij hebben verkregen door het gesprek.

Tabel 2.11 Percentages per antwoordcategorie voor de chatgesprekken op basis van data van 1.781 kinderen

		Nee	Beetje	Ja
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?*	19%	26%	55%
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?*	17%	21%	62%
Contact	v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	12%	12%	76%
	v4 Voelde je je serieus genomen?*	15%	10%	76%
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?*	13%	12%	76%
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?*	23%	26%	51%
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	22%	23%	55%
	v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	18%	19%	62%

Tabel 2.12 Percentages per antwoordcategorie voor de telefoongesprekken op basis van data van 276 kinderen

		Nee	Beetje	Ja
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	21%	18%	61%
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?	17%	22%	61%
Contact	v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	-	-	-
	v4 Voelde je je serieus genomen?	22%	14%	64%
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?	20%	10%	70%
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	25%	22%	53%
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	26%	20%	54%
	v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	-	-	-

Tabel 2.11 en 2.12 geven een vereenvoudigde versie van de resultaten. In een uitgebreidere analyse van de antwoorden van kinderen maakten we namelijk ook onderscheid tussen de twee verschillende typen van contact: gesprekken in de categorie ‘even lachen of even uitproberen’ en gesprekken in de categorie ‘iets vragen of vertellen’. In deze uitgebreidere analyse gaan we ook na of de verschillen in scores tussen chat- en telefoongesprekken statistisch *significant* zijn. We doen dit omdat score verschillen tussen groepen, met name in kleine steekproeven, ook op basis van toeval kunnen ontstaan. Indien de gevonden verschillen echter statistisch significant zijn, is de kans dat dit toevallige verschillen zijn, zeer klein.

2.6.1 Categorie ‘iets vragen of vertellen’

Tabel 2.13 toont de resultaten. Na een chatgesprek in de categorie ‘iets vragen of vertellen’ zijn de antwoorden van de kinderen over het algemeen positief. Voor de Welzijn en Inzicht vragen geldt dat minder dan 20% van de kinderen de vragen met “Nee” heeft beantwoord en tenminste 53% met “Ja”. Op de drie Contact vragen werd nog positiever geantwoord: tenminste 80% van de kinderen antwoordde “Ja” en 10% of minder antwoordde “Nee”.

Na een telefoongesprek waren kinderen eveneens overwegend positief. Voor de Welzijn en Inzicht vragen antwoordde tenminste 57% van de kinderen met “Ja” en 18% of minder met “Nee”. Hier zien we opnieuw dat de antwoorden op de Contact vragen nog wat positiever zijn (al is het verschil kleiner dan bij de chat-data): 74-77% van de kinderen antwoordde “Ja”.

Als laatste toetsen we of de antwoorden van de kinderen significant verschillend zijn voor de chatgesprekken vergeleken met de telefoongesprekken. Dit is het geval voor vraag 1 (*Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?*) maar het verschil tussen de chat- en telefoondata is niet erg groot. Er zijn 9% meer kinderen die na een telefoongesprek met “Ja” antwoordden, en dus aangeven zich beter te voelen, dan na een chatgesprek. Voor de overige vragen zijn de verschillen tussen chat en telefoon nog kleiner en niet significant.

Tabel 2.13 Percentages per antwoordcategorie voor gesprekken in de categorie 'iets vragen of vertellen' op basis van data van 1606 kinderen (chat) en 177 kinderen (telefoon)

Dimensie	Vraag	Chat			Telefoon		
		Nee	Beetje	Ja	Nee	Beetje	Ja
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?*	15%	28%	58%	16%	18%	67%
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten?	13%	22%	66%	9%	22%	69%
Contact	v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	8%	12%	81%	-	-	-
	v4 Voelde je je serieus genomen?	10%	10%	81%	14%	12%	74%
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?	9%	11%	80%	12%	11%	77%
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	19%	27%	53%	18%	25%	57%
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	18%	24%	58%	15%	22%	62%
	v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	14%	20%	66%	-	-	-

* Verschil tussen chat en telefoon is significant

2.6.2 Categorie 'even lachen of uitproberen'

Tabel 2.14 toont de resultaten. Na een chatgesprek in de categorie 'even lachen of uitproberen' zijn de meeste antwoorden negatief. Het minst negatief werd gereageerd op vraag 3 (*Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?*), 47% antwoordde "Nee" en 36% antwoordde "Ja". Tussen de scores op de overige vragen zijn geen grote verschillen: 53-60% van de kinderen antwoordde "Nee" en 25-33% antwoordde "Ja".

De antwoorden van kinderen die een telefoongesprek hebben gevoerd zijn positiever dan van de kinderen die een chatgesprek hebben gevoerd. Voor de meeste vragen ligt het percentage kinderen dat "Ja" antwoordde rond de 50% en het percentage dat "Nee" antwoordde rond de 35%.

Vraag 5 (*Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?*) wordt het meest positief beantwoord en Vraag 7 (*Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?*) het minst positief. Het verschil tussen de chat en de telefoon is significant voor elk van de vragen, afgezien van Vraag 7. Dit betekent dat de telefoongesprekken op nagenoeg alle aspecten positiever beoordeeld werden dan de chatgesprekken.

Tabel 2.14 Percentages per antwoordcategorie voor gesprekken in de categorie 'even lachen of even uitproberen' op basis van data van 175 kinderen (chat) en 99 kinderen (telefoon)

Dimensie	Vraag	Chat			Telefoon		
		Nee	Beetje	Ja	Nee	Beetje	Ja
Welzijn	v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?*	58%	13%	29%	30%	20%	51%
	v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten/bellen?*	56%	14%	30%	33%	20%	46%
Contact	v3 Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	47%	17%	36%	-	-	-
	v4 Voelde je je serieus genomen?*	59%	11%	30%	38%	15%	46%
	v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde?*	53%	14%	33%	35%	9%	56%
Inzicht	v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?*	59%	15%	26%	38%	17%	45%
	v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	60%	15%	25%	45%	16%	38%
	v8 Heb je nuttige informatie gekregen?	58%	14%	28%	-	-	-

* Verschil tussen chat en telefoon is significant

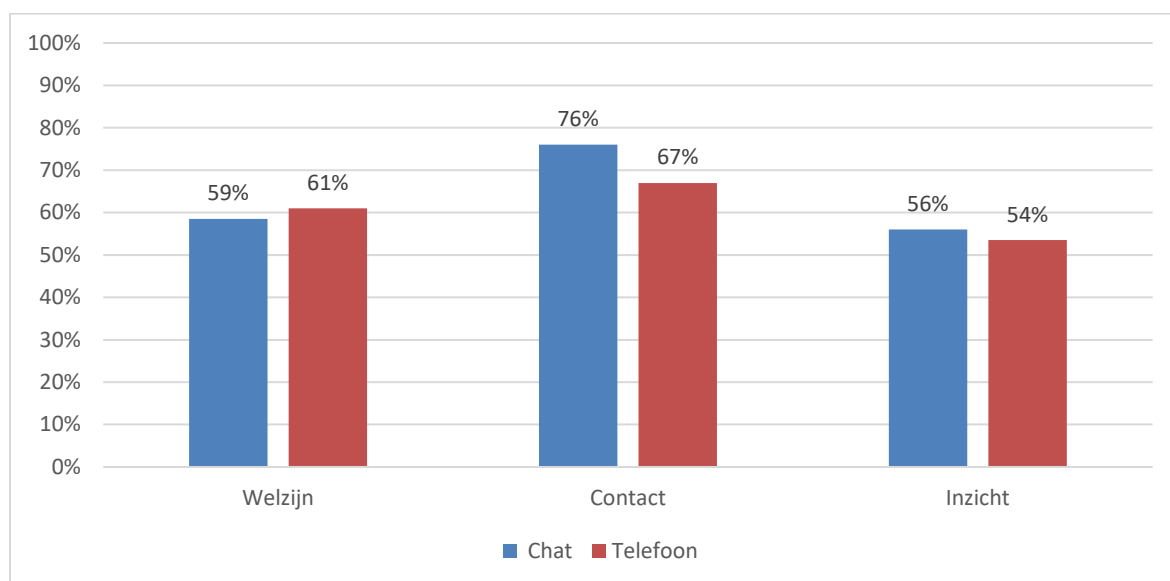
2.6.3 Conclusie

Figuur 2.1 t/m 2.3 geven een samenvatting van de resultaten. De figuren geven het percentage kinderen weer dat met "Ja" antwoordde op respectievelijk de vragen over Welzijn, over Contact en over Inzicht. Deze percentages zijn daarmee indicatief voor de tevredenheid van kinderen met betrekking tot deze drie aspecten van hun gesprek met De Kindertelefoon.

In Figuur 2.1 wordt de tevredenheid met betrekking tot de chatgesprekken afgezet tegen de tevredenheid over de telefoongesprekken. Hierin zijn de gesprekken in de categorie 'iets vragen of vertellen' en 'even lachen of uitproberen' samen genomen. We zien geen grote verschillen in tevredenheid tussen de chatgesprekken en de telefoongesprekken. Kinderen zijn met name tevreden over hoe de vrijwilligers contact maken.

In figuren 2.2 en 2.3 wordt de tevredenheid voor de gesprekscategorieën 'iets vragen of vertellen' en 'even lachen of uitproberen' tegen elkaar afgezet. We zien hier dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de tevredenheid met betrekking tot de twee verschillende type gesprekken. Kinderen zijn over chat- en telefoongesprekken in de categorie 'iets vragen of vertellen' over het algemeen tevreden: 59-81% van de antwoorden geeft tevredenheid aan op de verschillende dimensies. Over gesprekken in de categorie 'even lachen of uitproberen' zijn kinderen minder tevreden. De mate waarin ze minder tevreden zijn is echter verschillend voor de chatgesprekken en telefoongesprekken. Voor chatgesprekken in deze categorie geeft slechts 27-33% van de antwoorden tevredenheid aan; voor telefoongesprekken is dit percentage 42-51%.

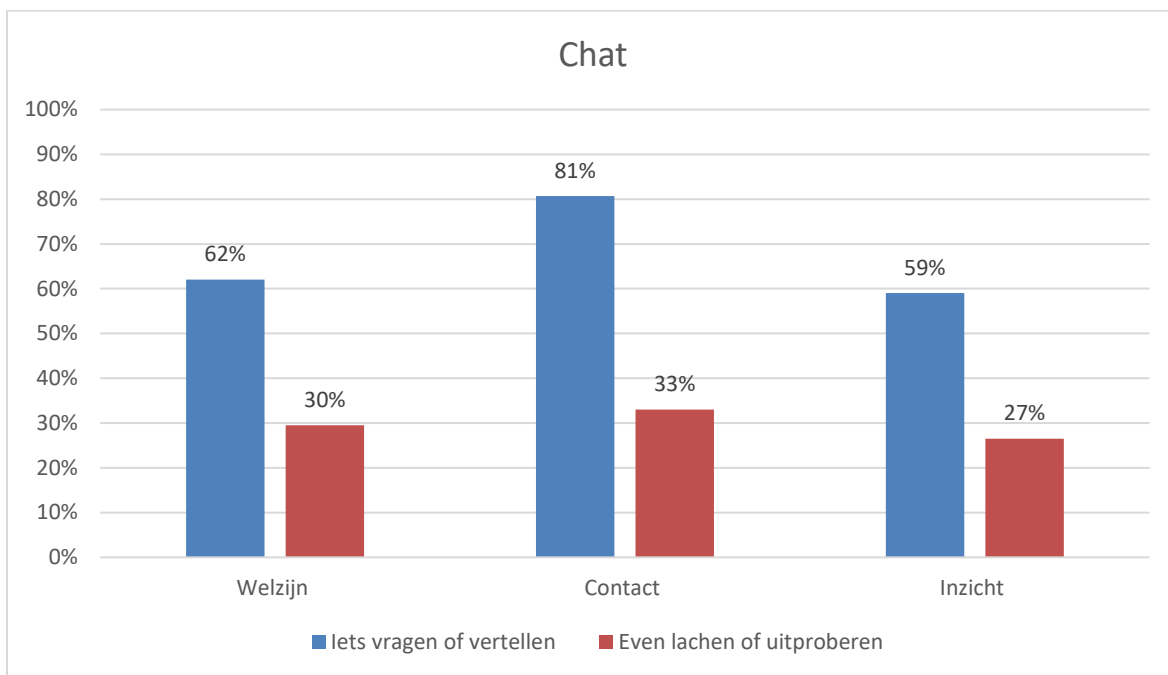
Figuur 2.1 Percentage “Ja” antwoorden per dimensie voor de data van de chat- en telefoongesprekken



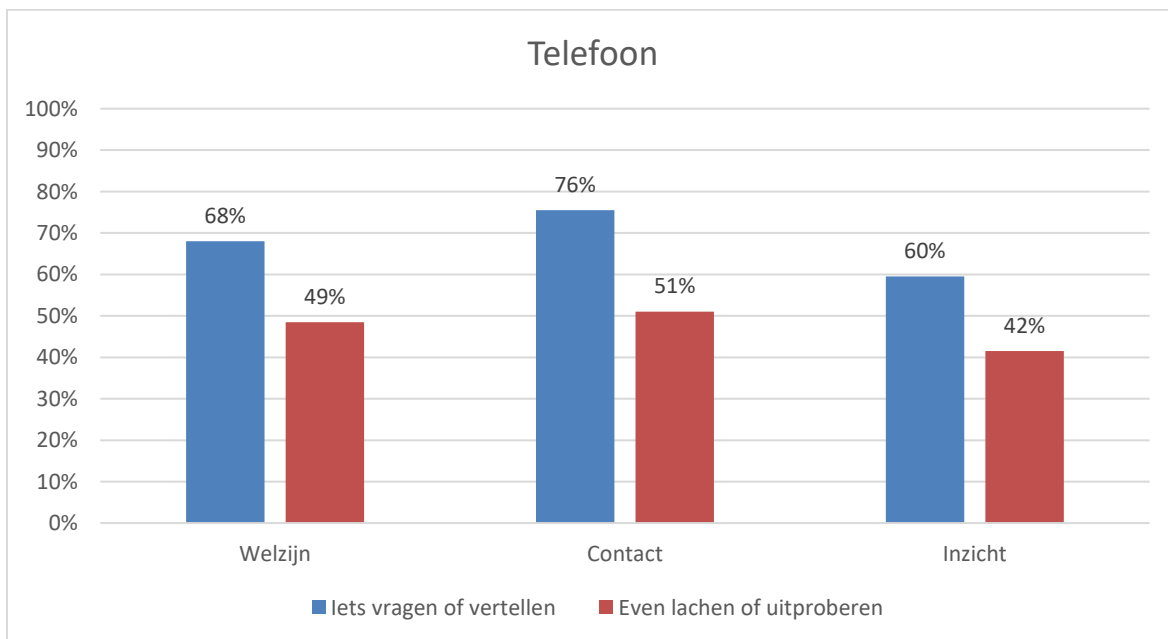
Als we specifiek naar verschillen in tevredenheid tussen de chat- en telefoongesprekken kijken, zien we alleen een substantieel verschil bij de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken, waarbij tevredenheid hoger is voor de telefonie dan voor de chat. Dat kinderen die voor een grap bellen meer tevreden zijn over telefoongesprekken dan over de chatgesprekken, kan komen doordat vrijwilligers in een telefoongesprek makkelijker echt contact kunnen maken met dit type bellers/chatters. Dan levert het voor de grap chatten dus ook minder op voor een kind dan voor de grap bellen. We kunnen echter niet uitsluiten dat de gevonden scoreverschillen tussen chatgesprekken en telefoongesprekken (deels) veroorzaakt worden door verschillen in de vragenlijstafname (IVR versus een online vragenlijst).

Met betrekking tot de verschillende dimensies van tevredenheid, zien we alleen substantiële verschillen in tevredenheid bij de ‘iets vragen of vertellen’ gesprekken: kinderen zijn bij dit type gesprek vooral tevreden over het contact dat ze met de vrijwilliger hebben.

Figuur 2.2 Percentage "Ja" antwoorden per dimensie voor de data van de chatgesprekken



Figuur 2.3 Percentage "Ja" antwoorden per dimensie voor de data van de telefoongesprekken



2.7 Vraag 2: Verschillen in tevredenheid naar kind- en gesprekskenmerken

Welke kind- en gesprekskenmerken zijn gerelateerd aan kindtevredenheid over de chat- en telefoongesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden gebruikten we de drie dimensie-scores: de gemiddelde score op Welzijn, Contact en Inzicht. We gingen voor elk van de dimensies apart na of er een effect is van leeftijd, geslacht, gespreksonderwerp en type interventie op de tevredenheid van kinderen. We deden dit door een gemiddelde tevredenheidsscore per subgroep te berekenen (bijv. subgroepen op basis van leeftijd) en vervolgens na te gaan of deze gemiddelden van elkaar verschillen. We toetsen of de gevonden verschillen statistisch significant zijn. Indien de gevonden verschillen statistisch significant zijn, is de kans dat dit toevallige verschillen zijn, zeer klein. Met name in kleine steekproeven kunnen door toeval verschillen in scoregemiddelden ontstaan.

In de analyses lieten we de data met betrekking tot de ‘Even lachen of uitproberen’ gesprekken achterwege. Niet-serieuze antwoorden zouden anders de resultaten van de analyse vertekenen. Alle statistieken die horen bij deze analyses zijn opgenomen in Bijlage 3. In de lopende tekst gaan we met name in op de resultaten voor de kind- en gesprekskenmerken die een substantieel en/of significant effect hadden op tevredenheid.

Vorbereidende analyses

Mogelijk zijn de verschillen in tevredenheidsscores tussen subgroepen (bijv. subgroepen op basis van leeftijd) groter of juist kleiner voor chatdata dan voor de telefoondata. Dit soort verschillen zouden we niet kunnen vaststellen als we data van de telefoon en de chat in deze analyses ‘op één hoop gooien’. In voorbereidende analyses gingen we daarom eerst na of het effect van elk van de kenmerken op de tevredenheidsscores significant verschillend is voor de data van de telefoongesprekken en de data van de chatgesprekken.³ De resultaten van deze analyses lieten zien dat dit niet het geval was voor het effect van geslacht, leeftijd en gespreksonderwerp. We beantwoorden onderzoeksvraag 2 met betrekking tot deze drie kenmerken daarom aan de hand van de gecombineerde data van chat- en telefoongesprekken. De voorbereidende analyse liet wél verschillen tussen de chat- en de telefoniedata zien wat betreft het effect van type interventie op de tevredenheidsscores. We rapporteren de resultaten met betrekking tot type interventie daarom wel deels apart voor de chat- en de telefoongesprekken.

2.7.1 Verschillen in tevredenheid naar geslacht

We gingen na of de tevredenheid met betrekking tot Welzijn, Contact en Inzicht verschilde tussen jongens en meisjes. De data van kinderen in de categorieën non-binair of transgender lieten we hierbij buiten beschouwing omdat deze in de registratie van telefoongesprekken niet voorkomt. De resultaten wezen uit dat er tussen de tevredenheidsscores van jongens en meisje geen verschillen zijn. Dit resultaat geldt voor elk

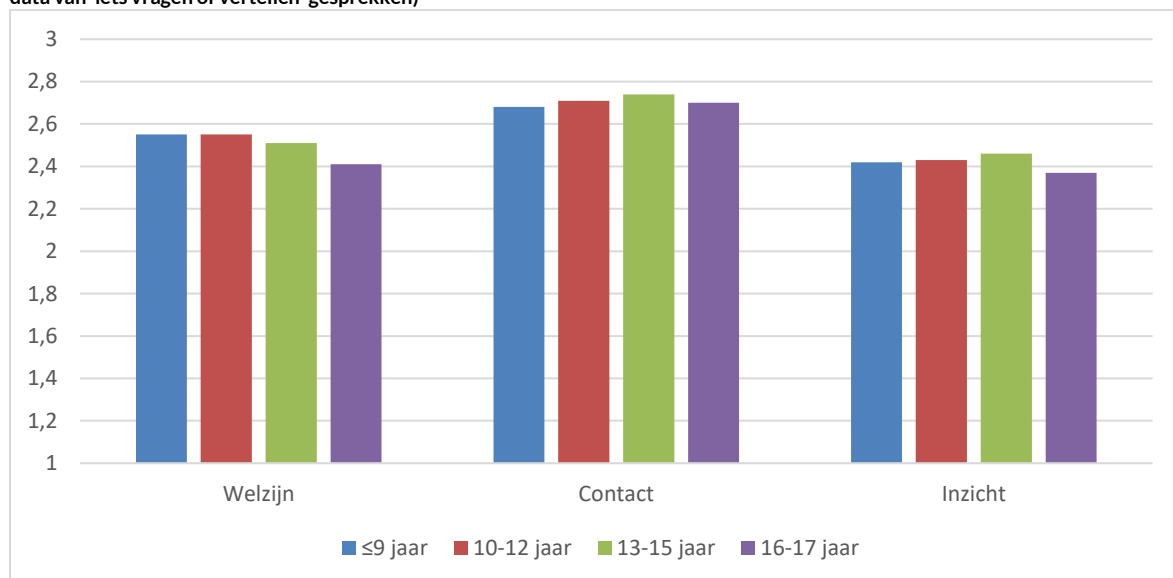
³ We deden dit door regressiemodellen te schatten waarin een interactie-effect werd opgenomen. Voor het kenmerk ‘gespreksonderwerp’ was er over het algemeen niet voldoende data per onderwerp om deze voorbereidende analyse volledig te kunnen uitvoeren. We hebben deze analyse daarom alleen uitgevoerd voor de onderwerpen met tenminste data van 15 kinderen voor de chat en 15 voor de telefonie. Zie Bijlage 3 voor de aantallen.

van de drie dimensie-scores (Welzijn, Contact en Inzicht). Zie Bijlage 3 voor een overzicht van de gemiddelden per groep.

2.7.2 Verschillen in tevredenheid naar leeftijd

Om na te gaan of de tevredenheid verschilt tussen kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen, deelden we kinderen op in vier groepen: ≤ 9 jaar, 10-12 jaar, 13-15 jaar en 16-17 jaar. Figuur 2.4 laat de gemiddelde scores per groep zien, voor elk van de drie dimensies. De verschillen in tevredenheid tussen leeftijdsgroepen zijn klein voor elke dimensie. Voor de Welzijn-dimensie zijn de verschillen tussen leeftijdsgroepen desondanks significant; dit betekent dat de verschillen groter zijn dan we op basis van toeval zouden verwachten. Het significante effect komt door de wat lagere score voor kinderen in de leeftijdscategorie '16-17 jaar'. Oudere kinderen waren dus iets minder positief over hun welzijn na een gesprek dan kinderen van 15 jaar en jonger.

Figuur 2.4 Gemiddelde dimensie-scores per leeftijdsgroep waarbij 1=nee, 2=beetje en 3=ja (gecombineerde chat- en telefoondata; alleen data van 'iets vragen of vertellen' gesprekken)



2.7.3 Verschillen in tevredenheid naar gespreksonderwerp

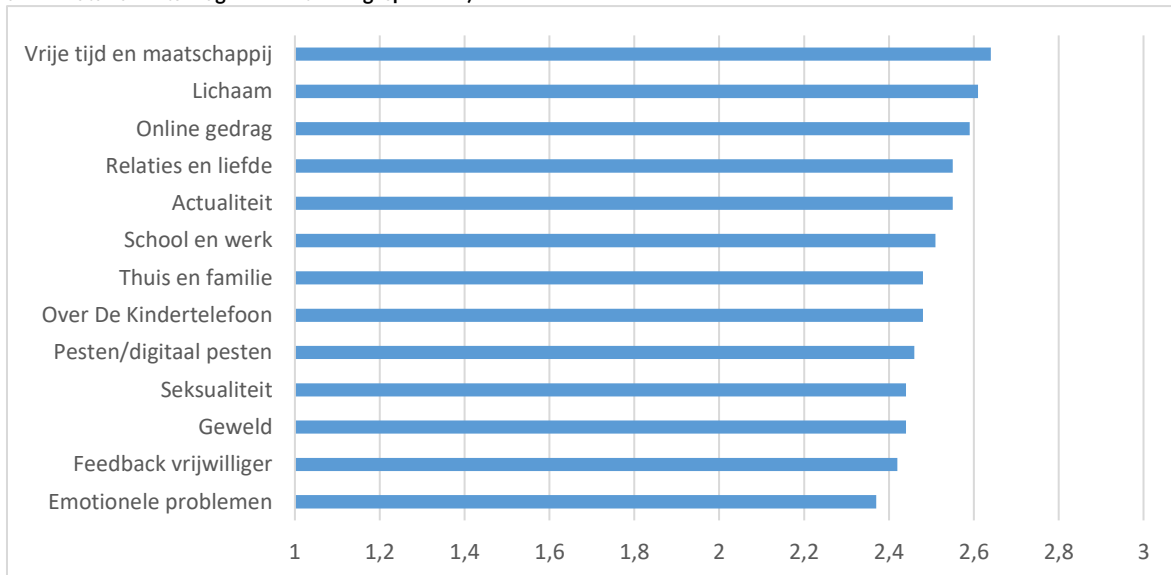
We onderzochten de verschillen in gemiddelde tevredenheidsscores tussen 13 verschillende gespreksonderwerpen. Door het samenvoegen van de telefonie- en chatdata was er voor elk gespreksonderwerp voldoende data om de gemiddelde tevredenheidsscore nauwkeurig te schatten (zie Bijlage 3).

Voor de Contact-dimensie waren er geen significante verschillen tussen de scores per gespreksonderwerp (zie Bijlage 3 voor de gemiddelden). Het onderwerp van gesprek lijkt dus geen effect te hebben op de tevredenheid van kinderen over het contact met de vrijwilliger.

Gespreksonderwerp had wel een significant effect op scores voor Welzijn en Inzicht. Dit betekent dat de verschillen tussen scores groter zijn dan we op basis van toeval alleen zouden verwachten. Figuur 2.5 toont de gemiddelde Welzijn-score per onderwerp. De

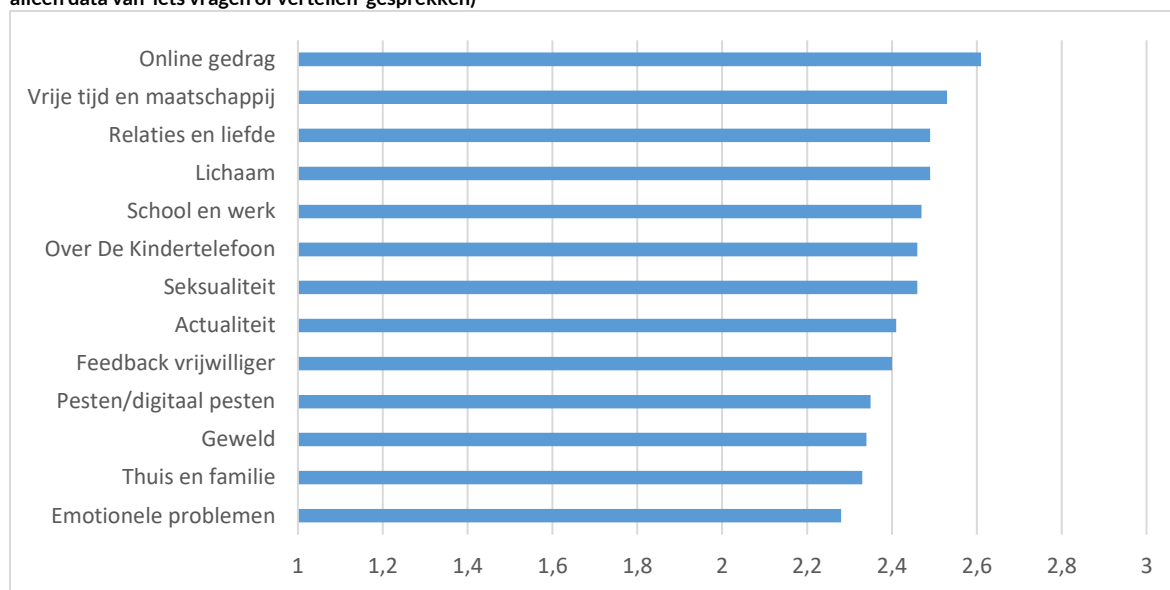
verschillen tussen de meeste gespreksonderwerpen zijn klein. De relatief grotere verschillen zijn die tussen de onderwerpen 'vrije tijd en maatschappij', 'lichaam en online gedrag' (hogere tevredenheid) versus 'emotionele problemen' (lagere tevredenheid). Kinderen rapporteerden dus een relatief wat lagere tevredenheid met betrekking tot welzijn na een gesprek over emotionele problemen.

Figuur 2.5 Gemiddelde Welzijn-scores per gespreksonderwerp waarbij 1=nee, 2=beetje en 3=ja (gecombineerde chat- en telefoondata; alleen data van 'iets vragen of vertellen' gesprekken)



Figuur 2.6 toont de gemiddelde Inzicht-scores per gespreksonderwerp. De resultaten zijn vergelijkbaar met die voor de Welzijn-dimensie. De tevredenheid voor gesprekken over o.a. 'online gedrag' en 'vrije tijd' is relatief hoog en het verschil met gesprekken over 'emotionele problemen' is opnieuw het grootst. Kinderen rapporteerden dus ook met betrekking tot Inzicht een wat lagere tevredenheid na een gesprek over emotionele problemen.

Figuur 2.6 Gemiddelde Inzicht- scores per gespreksonderwerp waarbij 1=nee, 2=beetje en 3=ja (gecombineerde chat- en telefoondata; alleen data van 'iets vragen of vertellen' gesprekken)



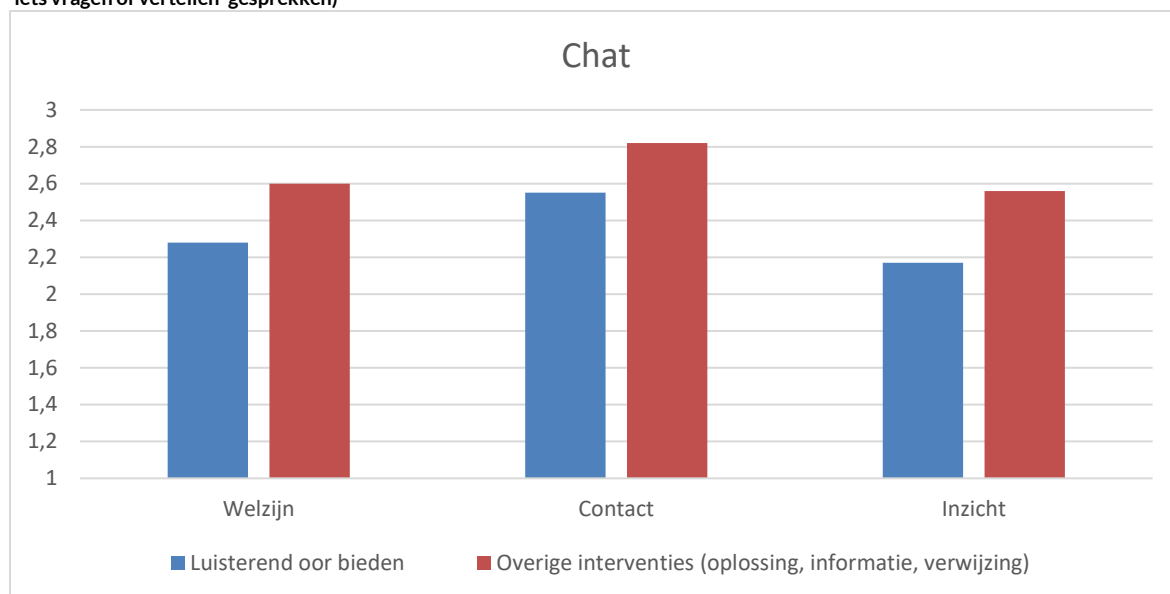
2.7.4 Verschillen in tevredenheid naar type interventie

De Kindertelefoon maakt onderscheid tussen vier categorieën van interventies: 'Luisterend oor bieden', 'Werken aan een oplossing', 'Informatie geven' en 'Een doorverwijzing'. Gesprekken in de eerste categorie zijn gesprekken waar alleen 'geluisterd' wordt en gaan daarom (per definitie) nooit samen met een categorisering in één van de andere drie categorieën. De overige drie categorieën sluiten elkaar niet uit en gesprekken kunnen dus gecategoriseerd worden in meer dan één van de categorieën (oplossing, informatie geven, een doorverwijzing).

We splitsten de analyse daarom op in twee delen. Als eerste gingen we de verschillen na tussen gesprekken in de categorie 'Luisterend oor bieden' en alle gesprekken die *niet* in deze categorie vallen. In de voorbereidende analyse zagen we dat het effect van dit type interventie (bieden van een luisterend oor) op de tevredenheidsscores verschillend is voor de chatgesprekken dan voor de telefoongesprekken (zie ook p. 23). We voerden de analyse daarom apart uit voor de data van de chatgesprekken en voor de data van de telefoongesprekken.

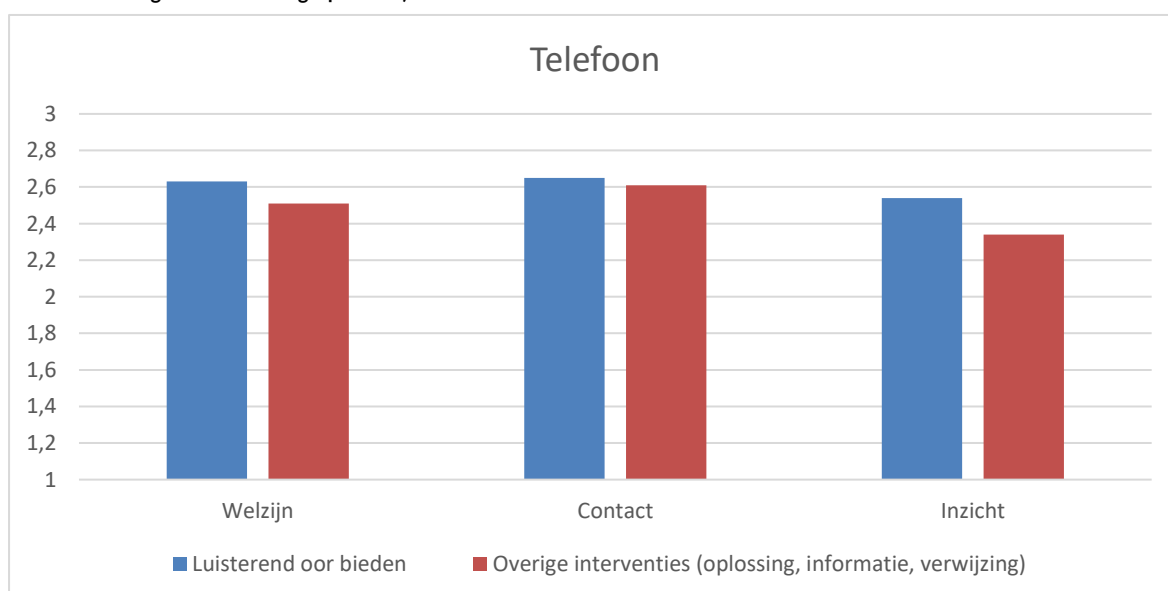
Figuur 2.7 toont de gemiddelde scores voor de twee typen interventies voor de chatdata. Voor de chatgesprekken geldt dat de gemiddelde tevredenheidsscore voor elk van de drie dimensies significant lager is voor de interventie 'Luisterend oor bieden' dan voor de overige interventies. Kinderen zijn over het algemeen dus tevredener als er ook werkelijk tijdens een chatgesprek aan een oplossing gewerkt is, in plaats van dat er alleen geluisterd is.

Figuur 2.7 Gemiddelde scores per type interventie voor de data van chatgesprekken waarbij 1=nee, 2=beetje en 3=ja (alleen data van de 'iets vragen of vertellen' gesprekken)



Figuur 2.8 toont de gemiddelde scores voor de twee typen interventies voor de telefoniedata. Voor de telefoongesprekken is er minder effect van type interventie op de tevredenheid en bovendien zien we hier het tegenstelde patroon: de scores zijn hoger voor 'Luisterend oor bieden'. De verschillen in de gemiddelde scores zijn echter niet significant⁴. Of er tijdens een telefoongesprek een oplossingsgerichte interventie ingezet is, lijkt dus niet (veel) uit te maken voor de tevredenheid van het kind.

Figuur 2.8 Gemiddelde scores per type interventie voor de data van telefoongesprekken waarbij 1=nee, 2=beetje en 3=ja (alleen data van de 'iets vragen of vertellen' gesprekken)



⁴ Dit heeft deels te maken met de kleinere steekproef van gesprekken voor de telefonie. Er is hierdoor minder bewijs dat de verschillen tussen groepen niet door toeval zijn ontstaan.

In het tweede deel van de analyses, gingen we na of er verschillen zijn tussen de tevredenheid van kinderen met betrekking tot de overige drie interventies: ‘Werken aan een oplossing’, ‘Informatie geven’ en ‘Een doorverwijzing’. In deze analyse lieten we de gesprekken in de categorie ‘Luisterend oor bieden’ buiten beschouwing en we analyseerden gecombineerde chat- en telefoondata.

Er waren over het algemeen geen verschillen in tevredenheid tussen kinderen die de verschillende type interventies ontvingen. De uitzondering was de iets hogere tevredenheid met betrekking tot Inzicht voor de interventie ‘Informatie geven’ vergeleken met de overige twee interventies, maar dit effect was verwaarloosbaar klein (zie Bijlage 3).

2.7.5 Conclusies

De resultaten geven aan dat jongens en meisjes niet verschillen in hun tevredenheid over de gesprekken en dat leeftijd eveneens nauwelijks een samenhang hiermee laat zien, al was de Welzijn-score voor kinderen in de oudste leeftijdsgroep net iets lager. De mate van tevredenheid lijkt sterker afhankelijk te zijn van gesprekskenmerken dan van deze kindkenmerken.

Gesprekken met betrekking tot emotionele problemen werden minder positief beoordeeld dan gesprekken over bijvoorbeeld online gedrag en vrije tijd en maatschappij. Dat de tevredenheid in het algemeen wat lager is voor emotionele problemen valt op meerdere manieren te verklaren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het voor de vrijwilligers moeilijker is om dit soort type gesprekken goed te voeren. Een andere plausibele verklaring is echter dat deze kinderen door hun emotionele problemen in het algemeen wat minder positief of blij zijn en daardoor ook minder positief antwoorden.

Het type interventie bleek ook samen te hangen met tevredenheid. Kinderen waren minder tevreden over chatgesprekken waarin er alleen een ‘luisterend oor’ werd geboden dan over chatgesprekken waarin gericht gewerkt werd aan een oplossing. Voor de telefoongesprekken waren er echter nauwelijks verschillen in tevredenheid tussen deze twee type interventies. Er zijn verschillende mogelijke verklaringen voor dit verschil in resultaat tussen telefoongesprekken en chatgesprekken. Eén van die verklaringen is dat door het ‘rijkere’ contact van de telefoon, het minder uitmaakt voor kinderen of er nu gericht gewerkt is aan een oplossing of niet.

2.8 Vraag 3: Feedback van de kinderen

Wat vinden kinderen zelf belangrijk in hun gesprekken met De Kindertelefoon?

Voor het beantwoorden van deze vraag gebruiken we de antwoorden van kinderen op de open vragen die gesteld werden na de gesloten vragen. Aan de kinderen die de Kindertelefoon via de chat benaderden is gevraagd wat zij fijn vonden (de eerste open vraag) aan hun gesprek en wat zij minder vonden (de tweede open vraag). Aan de kinderen die de Kindertelefoon telefonisch benaderden werd een enkele open vraag gesteld, namelijk of zij positieve punten ofwel verbeterpunten wilden doorgeven door een voicemailbericht achter te laten (zie Tabel 2.2 voor de exacte omschrijving van de gestelde vragen).

Na het beantwoorden van de gesloten vragen na een chatgesprek in de categorie ‘iets vragen of iets vertellen’ hebben in totaal 1125 kinderen (70%) een antwoord gegeven op een van de

twee open vragen. Voor de categorie ‘even lachen of uitproberen’ was dit aantal 114 (65%). Voor de telefoongesprekken kon er wegens technische redenen geen onderscheid gemaakt worden tussen open antwoorden voor verschillende type gesprekken. Het totale aantal kinderen dat na een telefoongesprek een antwoord op de voicemail achterliet was 103, dit is 37% van het totale aantal kinderen dat de gesloten vragen in de IVR-vragenlijst invulde.

Voor het verwerken van de open antwoorden zijn de antwoorden ondergebracht in onderwerpen waar de antwoorden betrekking op hebben. Deze onderwerpen vormen samen verschillende categorieën. De categorieën voor beide open vragen van de chat zijn zoveel mogelijk gelijk ingedeeld, maar logischerwijs kwamen er wel andere onderwerpen aan bod bij de vraag wat er goed ging dan bij de vraag wat er beter kon. Sommige kinderen benoemden in hun antwoord verschillende onderwerpen, waardoor hun antwoord in meerdere categorieën werd ingedeeld. In de tekst die nu volgt bespreken we eerst de resultaten voor wat kinderen fijn vonden, vervolgens wat kinderen minderen fijn vonden en als laatste bespreken we kort de verschillen in resultaten tussen telefoon- en chatgesprekken.

2.8.1 Wat vonden de kinderen fijn?

Voor de vraag wat de kinderen fijn vonden aan het gesprek na een chatgesprek en voor de positieve antwoorden op de voicemail hebben we een indeling van 12 categorieën gemaakt. Deze categorieën staan beschreven in Tabel 2.14, met de onderwerpen tussen haakjes. In deze tabel is ook te zien hoe vaak een antwoord in een bepaalde categorie viel en met welk percentage kinderen dit overeen kwam. We bespreken deze resultaten hieronder voor de belangrijkste categorieën, aan de hand van voorbeelduitspraken.

Tabel 2.14 Beschrijving categorieën en resultaten voor vraag over wat de kinderen fijn vonden aan het gesprek (chat, vraag 1) en voor de positieve antwoorden op de voicemails

Beschrijving categorieën		
Karakter van de vrijwilliger (de vrijwilliger is: chill, aardig, lief, vriendelijk, gezellig, grappig, beleefd, fijn, de vrijwilliger in het algemeen)		
Gespreksvaardigheden van de vrijwilliger in het contact maken (de vrijwilliger: toont begrip, snapt het kind, leeft mee, stelt gerust, neemt de tijd, houdt het gesprek luchtig, reageert passend. Is nieuwsgierig door vragen te stellen en interesse te tonen)		
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen (de vrijwilliger: is eerlijk, duidelijk, open, echt, vertrouwd/veilig, gelijkwaardig, neemt iemand serieus, (ver)oordeelt niet, accepteert)		
(Mee)denken over oplossingen (de vrijwilliger: is behulpzaam, staat klaar, denkt mee, geeft informatie, stuurt door, legt uit, geeft een ander inzicht en geeft advies/antwoorden)		
Kind mag praten (het kind kan: het verhaal kwijt, alles vertellen, met iemand praten, de volle aandacht krijgen. Voelt zich gehoord, heeft iemand die luistert, iemand om snel mee te kunnen praten)		
Anonimiteit (anoniem een verhaal kunnen doen)		
Overige positieve antwoorden (opmerkingen die wel positief zijn maar niet binnen een van bovenstaande categorieën passen)		
Negatieve antwoorden – chat vraag 1 (specifieke negatieve opmerkingen, alleen chat)		
Algemene positieve antwoorden (alles was fijn)		
Algemene negatieve antwoorden – chat vraag 1 (niks was fijn)		
Leeg (invulveld was leeg of respondent wist niets te benoemen)		
Onzin (invulveld werd gebruikt om te schelden of andere irrelevante teksten kwijt te kunnen)		
Categorie	Aantal keer genoemd	% van de kinderen ¹
Kind mag praten	361	28
(Mee) denken over oplossingen	344	27
Contact maken	262	20
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardig houding	186	14
Karakter	137	11
Algemeen negatief (alleen chat, vraag 1)	84	7
Onzin	83	6
Overige positief	49	4
Negatief antwoorden (alleen chat, vraag 1)	39	3
Algemeen positief	37	3
Anonimiteit	30	2

¹Percentages tellen niet op tot 100% omdat een deel van de kinderen antwoorden geven die meerdere onderwerpen bevatten; 622 keer werd de open vraag leeg gelaten; 1289 kinderen reageerden wel op de vraag.

Kind mag praten

De meeste antwoorden die werden gegeven, horen bij de categorie ‘kind mag praten’ (in totaal 361 keer). Vooral antwoorden die te maken hadden met het onderwerp *over alles kunnen praten* werden veel genoemd (185 keer), zoals:

‘Nou ik heb er nog nooit met iemand erover gehad behalve nu de kindertelefoon’

‘Dat ik iemand heb kunnen vertellen wat mij dwars zit’

‘Dat ik er over kan praten met iemand’

‘Dat ik vrij mag zijn over wat ik wil praten’

‘Fijn om met iemand te praten anders dan bijv je moeder’

‘Leuk want ik heb mijn geheimen door verteld’

In het verlengde daarvan gaven ook veel kinderen aan dat ze het fijn vonden dat er naar ze werd geluisterd (142 keer):

- 'Dat er iemand is die naar mij wil luisteren'
- 'Dat de mevrouw naar mij luisterde'
- 'Dat iemand eindelijk echt naar me luisterde'
- 'Dat ze een luisterend oor was'
- 'Ze luisteren goed'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- zich gehoord voelen (17 keer), zoals: 'Het feit dat ik gehoord werd [...]'
- snel met iemand kunnen praten (12 keer), zoals: 'Dat er iemand snel voor me klaar stond!'
- aandacht krijgen (5 keer), zoals: 'Dat iemand de volle aandacht had toen ik sprak'

(Mee)denken over oplossingen

Binnen de categorie '(mee)denken over oplossingen' (344 antwoorden) werd vooral het onderwerp *behulpzaam* veel genoemd (123 keer). Een aantal voorbeelden:

- 'De medewerker hielp mij fijn!'
- 'Dat ik werd geholpen met mijn probleem'
- 'Ze zijn behulpzaam'
- 'Ze helpen echt heel goed mee over je onderwerp'
- 'Dat ik het gevoel had dat ze me echt wou proberen te helpen'
- 'Dank voor hulp'

Uitgangspunt van De Kindertelefoon is dat de vrijwilligers tijdens het gesprek geen kant-en-klare oplossingen of adviezen geven aan kinderen, maar wel met ze meedenken of ze aan het denken zetten zodat ze zelf met oplossingen kunnen komen. Het is daarom opmerkelijk dat er een aantal kinderen (in totaal 110) als antwoord op de vraag wat zij fijn vonden aan het gesprek een antwoord gaven, dat valt onder het onderwerp *advies geven*. Een aantal voorbeelden:

- 'Dat ze me goede adviezen gaf'
- 'Dat ze kei veel tips gaf'
- 'Dat ze altijd goeie oplossingen hebben'
- 'Nou ze wist gelijk al een oplossing dat vond ik wel fijn!'
- 'Dat hij me vertelde wat ik het best moest doen'

Nu kan het zijn dat de kinderen het samen komen tot een oplossing ervaren als het krijgen van een oplossing of advies. Het kan ook zijn dat vrijwilligers zich toch soms laten verleiden tot het geven van een oplossing, omdat het bijvoorbeeld een hele concrete vraag is. Dit is echter niet te herleiden uit deze open antwoorden. Hoe dan ook ervaren de kinderen adviezen wel als prettig.

Er zijn ook kinderen die het *meedenken* als prettig ervaren (89 antwoorden) en ook het samen tot een oplossing komen expliciet benoemen:

- 'Dat ze mij mijn eigen situatie beter liet begrijpen, waardoor ik zelf ook beter weet hoe ik die moet oplossen'
- 'Dat ze gewoon ideetjes gaf om dingen te veranderen en niet zei van je kan het beste zo en zo doen'

'Dat ze echt mee denken!'

'Ik vond het fijn dat de medewerker eerlijk was en meedacht en verschillende mogelijkheden gaf'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- doorsturen (19 keer), zoals: *'Ze had een goede website om me naar door te sturen'*
- klaar staan (3 keer), zoals: *'Dat ze altijd voor je klaar staan als er iets is'*

Gespreksvaardigheden van de vrijwilliger in het contact maken

Verreweg de meeste antwoorden die bij de categorie 'contact maken' horen (262 antwoorden), gaan over het onderwerp *begrip tonen, meeleven en gesnapt worden* (150 keer genoemd), zoals

'Dat ze mij echt probeerde te begrijpen'

'Hij begreep wel echt hoe ik me voelde en leefde mee'

'Ze snappen me'

'Ze toonde heel veel begrip'

Een ander onderwerp dat bij deze categorie hoort, is de *nieuwsgierige houding van de vrijwilliger*. Hieronder vallen zowel antwoorden die gingen over het doorvragen door de vrijwilliger, als het interesse tonen door de vrijwilliger. In totaal werden er 36 antwoorden gegeven die hierbij horen.

Een paar voorbeelden:

'Ze bleef doorvragen dat vond ik fijn'

'Dat ze ook doorvroeg en echt wilde weten hoe ik me voelde'

'[...] Ik merkte dat ze geïnteresseerd was in wat ik vertelde [...]'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- de tijd nemen (36 keer), zoals: *'Ze heeft echt de tijd genomen om mij te helpen met mijn probleem'*
- gerust stellen (23 keer), zoals: *'Ze stelde me erg gerust'*
- passend reageren (13 keer), zoals: *'Goede reactie op mijn situatie'*
- het gesprek luchtig houden (4 keer), zoals: *'Meneer medewerker was heel prettig om mee te praten en het hoefde niet allemaal serieus te zijn, goed gevoel voor humor'*

Oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen

De categorie 'oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen' omvat in totaal 186 antwoorden. Kinderen vonden het vooral fijn dat zij *serieus worden genomen* als zij contact hebben met de Kindertelefoon, in totaal 64 keer genoemd:

'Ze neemt me serieus dat is het belangrijkste'

'Dat ze me serieus nam en luisterde naar mijn mening over wat ze zei het was zeker een goed gesprek met medewerker'

'Dat hij er serieus in was'

Ook geven ze aan dat ze zich *veilig voelen*, dan wel vertrouwd voelen tijdens het gesprek met de vrijwilliger (27 antwoorden):

'Dat de persoon echt begrip toonde en dat ik me ook echt veilig voelde'

'Ik kon haar vertrouwen'

'Het voelde veilig, niet alleen doordat er wordt gezegd dat de info niet wordt gedeeld enzo maar

vooral op de manier van praten en alsof we alle tijd van de wereld hadden'

'Ik voelde me zo comfortabel'

Ook geven ze aan dat zij het fijn vinden dat ze hun verhaal kunnen doen, zonder dat de vrijwilliger daar over (ver)oordeelt (26 keer). Een aantal reacties:

'Iemand die niet oordeelt'

'Niks is gek, en niemand reageert raar'

'Ze luisterde zonder oordeel en begreep wat de situatie met mij deed'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- openheid (17 keer), zoals: 'Ze is open en eerlijk en behandelt je serieus!'

- eerlijkheid (16 keer), zoals: 'Dat ze de waarheid vertellen'

- duidelijkheid (16 keer), zoals: 'Nou hoe begrijpelijk het persoon was'

- acceptatie (9), zoals: 'Dat ze je accepteren zo als je bent'

- kind voelt zich gelijkwaardig (8 keer), zoals: '[...]Het was een gesprek van mens tot mens, dat was ook fijn'

- echtheid (3 keer), zoals: 'Dat het echt is'

Karakter van de vrijwilliger

Vaak is het ook de vrijwilliger zelf, die kinderen als fijn ervaren in hun gesprek met De Kindertelefoon (in totaal 137 keer genoemd). Een kleine greep uit de antwoorden:

'Super aardige vrouw!'

'Ze zijn zo aardig en lief voor je ik voel me blij na een gesprek'

'Hoe lief jullie voor kinderen zijn'

'De medewerker(s) reageren vriendelijk'

'Fijne persoon om mee te praten'

'Medewerker vond ik oprecht heel fijn, lang geleden dat ik zo iemand heb mogen ervaren'

Anonimiteit en overig

Ook de anonimiteit bij De Kindertelefoon wordt gewaardeerd (in totaal 30 keer genoemd):

'Dat ik anoniem met iemand kon praten over mijn situatie'

De overige categorieën leverden geen specifieke informatie op. Zo waren er 37 kinderen die 'alles' fijn vonden aan het gesprek en 84 kinderen die 'niets' fijn vonden aan het gesprek. Er waren ook positieve reacties die verder niet onder te verdelen waren in categorieën (49 antwoorden). Denk dan aan opmerkingen als 'ik vond het leuk', 'dank je wel' en 'super leuk, hou van dkt'.

Daarnaast waren er 622 kinderen die geen antwoord gaven en ook nog 83 kinderen die van de gelegenheid gebruik maakten om een scheldwoord of een ander irrelevant bericht achter te laten.

2.8.2 Wat vonden de kinderen minder fijn?

Voor de tweede open vraag over wat de kinderen minder vonden aan het gesprek (chat) en voor de negatieve antwoorden op de voicemail, hebben we een indeling in 13 categorieën gemaakt. In Tabel 2.15 is de beschrijving van de categorieën te vinden en te zien hoe vaak een antwoord in een bepaalde categorie viel en met welk percentage kinderen dit overeen kwam. Naast heel veel positieve feedback in de categorieën 'Positief antwoord' en 'Algemeen positief' werden er toch ook verbeterpunten genoemd. We bespreken deze resultaten hieronder weer voor de belangrijkste categorieën.

Tabel 2.15 Beschrijving categorieën en resultaten voor de vraag over wat de kinderen minder fijn vonden aan het gesprek (chat, vraag 2) en voor de negatieve antwoorden op de voicemails.

Beschrijving categorieën		
Karakter van de vrijwilliger (de vrijwilliger mag: aardiger, liever, grappiger zijn, is té vriendelijk)		
Gespreksvaardigheden van de vrijwilliger in het contact maken (de vrijwilliger mag: meer emoties tonen, emojis gebruiken, eigen naam bekend maken, persoonlijker over zichzelf praten, beter inleven, passender reageren, nieuwsgieriger zijn (meer/andere vragen stellen of doorvragen).		
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen (de vrijwilliger mag: meer verstand van zaken hebben, meer respect hebben, niet (ver) oordelen, niet kleineren, iemand serieuzer nemen).		
(Mee)denken over oplossingen (de vrijwilliger mag: meer advies/tips/informatie geven, beter helpen, initiatief nemen, andere aanpak gebruiken, concretiseren)		
Kind mag praten (de vrijwilliger mag: beter lezen, meer luisteren, beter typen, meer tijd nemen, sneller reageren, überhaupt reageren)		
Anonimiteit (anoniem een verhaal kunnen doen)		
Verbindingsproblemen (verbinding onverwachts verbroken door kind of medewerker)		
Overige negatieve antwoorden (opmerkingen die wel negatief zijn maar niet binnen een van bovenstaande categorieën passen)		
Positieve antwoorden – chat vraag 2 (specifieke positieve opmerkingen)		
Algemene negatieve antwoorden (alles was minder)		
Algemene positieve antwoorden – chat vraag 2 (niks was minder)		
Leeg (invulveld was leeg of respondent wist niets te benoemen)		
Onzin (invulveld werd gebruikt om te schelden of andere irrelevante teksten kwijt te kunnen)		
Categorieën	Aantal keer genoemd	% van de kinderen ¹
Positief antwoord (chat, vraag 2)	340	32
Algemeen positief (chat, vraag 2)	312	30
(Mee)denken over oplossingen	108	10
Contact maken	91	9
Kind mag praten	75	7
Onzin	58	6
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardig houding	41	4
Algemeen negatief	19	2
Overig negatief	15	1
Karakter	10	1
Verbindingsproblemen	8	1
Anonimiteit	3	0,3

¹Percentages tellen niet op tot 100% omdat een deel van de kinderen antwoorden geven die meerdere onderwerpen bevatten; 832 keer werd de open vraag leeg gelaten; 1053 kinderen reageerden wel op de vraag

(Mee)denken over oplossingen

De meeste verbeterpunten zijn te plaatsen binnen de categorie ‘(mee)denken over oplossingen’ (108 antwoorden). Vooral het onderwerp *beter advies* werd veel genoemd (47 keer). Een aantal voorbeelden:

‘Ik vind het jammer dat medewerkers geen advies kunnen geven. Dit kan in sommige gevallen wel handig zijn, om iemand anders' idee te horen’

‘Misschien meer tips geven over een bepaalde vraag die ik had’

‘Informatie geven met wie ik hier over kan praten’

‘Het zou fijn zijn als het initiatief wat minder bij mij ligt wat betreft advies/oplossingen, al is het

soms ook wel goed dat je er zelf over nadenkt'

Daarbij horend geven kinderen ook aan dat zij graag zouden willen dat vrijwilligers een concreter antwoord op hun vraag zouden geven (40 keer):

'Misschien iets preciezer op mijn vraag antwoorden'

'Dat ik meer info kreeg of het goed of fout was wat er gebeurde'

'Ik had wel gehoopt op nog een beter antwoord maar dat is ook niet zo 1,2,3 te bedenken'

En ook geven kinderen aan dat ze liever hadden gezien dat de vrijwilliger hen beter had geholpen (21 keer):

'Mij geholpen'

'Ik vind niet perse dat diegene me heeft geholpen met deze dingen'

'Iets meer hulp voor mijn vraag'

Gespreksvaardigheden van de vrijwilliger in het contact maken

De meeste antwoorden die bij de categorie 'contact maken' horen (91 antwoorden), gaan over het onderwerp *nieuwsgierige houding van de medewerker* (38 keer genoemd). Het gaat hier dan vooral om het stellen van meer vragen, andere vragen of het doorvragen maar er is ook een klein groepje kinderen dat juist zegt dat er minder vragen moeten worden gesteld (7 keer). Een aantal voorbeelden:

'Ze ging niet echt in op wat ik zij en stelde geen goede vragen'

'Misschien iets meer doorvragen'

'Nou meer interesse tonen, en meer actief zijn, en meer door vragen. Vond dat ik heel veel uit de kast moest trekken voor een reactie, en vond dat een beetje vervelend'

'Ze vraagen best veel terwijl dat niet altijd nodig was'

Ook zouden sommige kinderen willen dat de reacties die zij krijgen, iets meer *passen bij de situatie* (21 keer genoemd). Dit gaat dan vooral over de woordkeuze van de vrijwilligers:

'Misschien iets minder overdreven. Ik kreeg als antwoord "dat zou verschrikkelijk zijn". Terwijl het niet zoon groot probleem was'

'Miss niet zo veel jeetje zeggen!'

'Hoi zeggen geen hallo'

Verder zouden kinderen willen dat de vrijwilligers zich wat beter inleven als zij wat vertellen (18 keer):

'Ik had niet door dat ze me echt troostte'

'Ik zou willen dat meer medewerkers verdiepen in iemands gevoel'

'Misschien zeggen dat het normaal is om bepaalde gevoelens te hebben. Hierdoor voelen kinderen zich vaak beter begrepen'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- naam zeggen (5 keer), zoals: 'hij of zei haar naam want ik wist niet wie ik chatten'
- persoonlijker praten (5 keer), zoals: 'iets over zichzelf verteld'
- emoties tonen (2 keer), zoals: 'Beter emoties tonen'
- emojis gebruiken (2 keer), zoals: 'Misschien kon hij/zij wat emjis gebruiken om iets duidelijk te maken'

Kind mag praten

75 antwoorden met verbeterpunten horen bij de categorie 'kind mag praten'. Dit zijn alleen kinderen die De Kindertelefoon hebben benaderd via de chat. Zij hebben vooral opmerkingen die betrekking hebben op de *snelheid* waarmee gereageerd wordt (20 keer), zoals:

'Iets sneller antwoorden'

'Iets sneller reageren'

'Ik vond het een geweldig gesprek.. alleen soms zijn jullie erg onbereikbaar vanwege de hoeveelheid kinderen die contact opnemen. :)'

Ook geven de kinderen aan dat er soms helemaal *niet gereageerd* wordt op de chat (20 keer):

'De persoon was er niet'

'Ze reageerde op gegeven moment niet meer'

'Meer chatten ze zij niks'

Soms vonden kinderen dat het *gesprek langer* had mogen duren (19 keer):

'Ik heb het gesprek niet af kunnen maken'

'Eerst lang gewacht en daarna medewerker heel kort gesproken. K kreeg een site en diegene ging al chat sluiten'

'Ze reageerde af en toe een klein beetje kort en niet met de informatie die ik wilde maar wel fijn dat ze tijd voor mij maakte'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- meer luisteren (10 keer), zoals: *'dat ze meer luisterde in plaats van vroeg'*
- beter lezen (3 keer), zoals: *'De medewerker(s) vragen dingen weleens twee of drie keer'*
- beter typen (3 keer), zoals: *'Geen spelfouten maken'*

Oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen

In totaal zijn er 41 antwoorden gegeven die vallen onder de categorie 'oordeelloos luisteren en gelijkwaardige houding aannemen'. Hierbij gaan de opmerkingen vooral over de wens om serieus te worden genomen tijdens het gesprek. Ook gesprekken die door de vrijwilligers als 'iets vragen of vertellen' zijn gecategoriseerd zitten hier tussen. Een aantal voorbeelden: *'Er werd een berichtje van internet gehaald en daar moest ik het mee doen. Het voelde een beetje alsof ik niet helemaal serieus werd genomen en er geen tijd werd genomen voor mijn uitleg :('*

'Probleem werd niet serieus genomen'

'Beter luisteren wat ik heb gezegd en dat serieus nemen'

Negen kinderen vonden dat ze niet met respect werden behandeld, een voorbeeld:

'Ik had haar gezegd dat ik een irritante bijnaam had en bij het afscheid nemen gebruikte ze die naam dat raakte me wel op een negatieve manier''

Ook vonden 6 kinderen dat er te kinderachtig met ze werd gesproken:

'Soms praatte ze wel een beetje kinderachtig maar, dat snap ik wel want het is de kindertelefoon'

'Misschien voor oudere kinderen iets anders dan jongere'

In deze categorie werden verder ook nog de volgende onderwerpen benoemd:

- niet (ver)oordelen (5 keer), zoals: *'dat ze geen oordelen velt als ze het hele verhaal niet kent had ik prettig gevonden dat deed ze wel'*
- verstand van zaken (3 keer), zoals: *'K zou het fijner vinden als ik met iemand praat die er ook*

echt verstand van heeft of zelf eerder hetzelfde heeft gedaan vroeger maar je kan niet weten met wie je in gesprek gaat komen het lijkt me fijn als jullie op de site categorieën toevoegen en dan als je er een kiest dat je dan een persoon krijgt die verstand heeft van het categorie die je hebt gekozen'

Karakter, anonimiteit en verbindingsproblemen

Drie kinderen hadden hun twijfels bij de anonimiteit ('*Meer zekerheid over de privacy*') en 8 kinderen hadden problemen met de verbinding tijdens het gesprek ('*Ik was nog aan het appen, maar ik ging er per ongeluk uit*') of: '*eigenlijk niks, de verbinding viel weg*'). Ook vonden 10 kinderen dat de vrijwilliger wat aardiger had kunnen doen tijdens het gesprek ('*dat die medewerker is aardiger doet*').

Overige categorieën

De overige categorieën leverden geen specifieke informatie op. Er waren 832 kinderen die geen antwoord hebben gegeven. Opvallend is de hoeveelheid antwoorden die positief geformuleerd waren, bij elkaar opgeteld 652. Kinderen wisten niets te benoemen wat ze minder fijn vonden aan het gesprek, of benoemden nog een keer dat ze het juist wél fijn hadden gevonden. 19 kinderen vonden 'alles' minder aan het gesprek. Er waren ook negatieve geformuleerde reacties die verder niet onder te verdelen waren in categorieën (15 antwoorden). Denk dan aan opmerkingen als '*Ik vind het niet leuk*', '*Ze doen echt dom*' en '*Ik weet het niet het voelde gewoon nog niet compleet*'.

Er waren ook nog een aantal concrete opmerkingen gericht aan De Kindertelefoon: '*de gene die met me praatte had me een website doorgestuurd, die ben ik nu meteen kwijt doordat de chat is verwijderd*'

'nieuwe stem tijdens het wachten'

'ander liedje tijdens het wachten (kunt u even wachten? We zijn kinderen...)'

Ook bij deze vraag waren er kinderen (58 keer) die geen inhoudelijk antwoord achterlieten, maar een scheldwoord of irrelevante teksten.

2.8.3 Verschillen tussen chat- en telefoongesprekken en type contact

Chat- en telefoongesprekken

Bijlage 4 geeft de resultaten uitgesplitst naar chatgesprekken en telefoongesprekken. De aantallen kinderen per categorie zijn voor de telefonie (zeer) laag en de verschillen tussen telefoongesprekken en chatgesprekken kunnen hierdoor over het algemeen weinig accuraat worden vastgesteld. We zien wel dat de meeste antwoorden die kinderen op de voicemail hebben ingesproken weinig informatief zijn: het meeste is onzin of heel algemeen positief. De meeste overige antwoorden betreffen positieve opmerkingen over de het (mee)denken over oplossingen van de vrijwilliger, dat het kind 'mag praten' en over het karakter van de vrijwilliger. Opvallend is dat het aandeel van positieve opmerkingen in de categorie 'contact maken' zeer klein is bij de kinderen die een telefoongesprek hebben gevoerd, terwijl deze categorie na het voeren van een chatgesprek juist één van de meest voorkomende is.

Type contact

Zoals genoemd aan het begin van dit hoofdstuk, was er een groot verschil in aantallen tussen kinderen in de categorie 'even lachen of uitproberen' (114 kinderen) en in de categorie 'iets vragen of vertellen' (1125 kinderen). Omdat de groep 'even lachen en

uitproberen' een klein deel vormt van de totale groep respondenten, zijn de aantal antwoorden per categorie erg klein en hebben ze daardoor weinig invloed op het totale beeld zoals hierboven is geschetst. De groep kinderen in de 'even lachen en uitproberen' -groep, gaven daarnaast ook weinig concrete antwoorden op de twee open vragen. Op de vraag wat zij fijn vonden aan het gesprek, gaven de meeste kinderen een onzin antwoord of een negatief antwoord. Op de vraag wat zij minder fijn vonden aan het gesprek, gaven de meeste kinderen een onzin antwoord, een algemeen positief antwoord of een antwoord horend bij de categorie *kind mag praten*. De antwoorden van deze groep kinderen konden worden onderverdeeld in elk van categorieën, behalve de categorie *anonimiteit*. Antwoorden met betrekking tot anonimiteit werden alleen gegeven door kinderen in de 'iets vragen of vertellen' -groep.

De resultaten voor de kinderen die tot de groep 'iets vragen of vertellen' hoorden, zijn zeer vergelijkbaar met die in de gehele groep. Overeenkomstig met de top 3 in de gehele groep, gingen hun antwoorden vooral over de categorieën *kind mag praten*, *(mee)denken over oplossingen* en *contact maken*. Op de vraag wat zij minder vonden aan het gesprek gaven de meeste kinderen een algemeen positief antwoord en daarnaast meestal een antwoord horend bij de categorie *(mee)denken over oplossingen*. De verschillende antwoorden van deze groep konden worden onderverdeeld in alle categorieën, behalve de categorie *overig negatief*, die antwoorden werden alleen gegeven door de respondenten van de groep 'even lachen of uitproberen'.

2.8.4 Conclusies

De antwoorden van de kinderen op de open vragen betroffen grotendeels positieve feedback. Van de 2.692 reacties was 76% positief. De overige reacties werden ingedeeld als negatief (18%) of als een 'onzin-reactie' (5%). De positieve reacties betroffen voornamelijk (a) het (mee)denken over oplossingen door de vrijwilliger, (b) 'je verhaal kwijt kunnen' en (c) de manier waarop de vrijwilliger contact maakt met het kind. De negatieve feedback betrof met name het gebrek aan (mee)denken over oplossingen door de vrijwilliger en gebrekkige vaardigheden in het maken van contact.

Deze resultaten komen goed overeen met eerder onderzoek van Sindahl (2019). Zij onderzocht wat kinderen met name belangrijk vinden in hun gesprekken met een Deense variant van de De Kindertelefoon. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat kinderen het bieden van een oplossing en een prettige manier van contact maken het belangrijkste vinden in hun gesprekken met de hulplijn.

De resultaten met betrekking tot beide type feedback (positief en negatief) lijken dus weer te geven dat het voor de meeste kinderen het belangrijkste is dat er op een prettige manier contact wordt gemaakt en dat ze geholpen worden met hun vraag of probleem. Hoe meer de vrijwilliger hierin slaagt des te tevredener lijken de kinderen in het algemeen te zijn. Daarnaast is het alleen al kwijt kunnen van je verhaal bij een vrijwilliger van De Kindertelefoon iets waar veel kinderen erg tevreden over zijn.

2.9 Samenvatting onderzoeksresultaten

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek beantwoordden we drie vragen, die alle de tevredenheid van kinderen direct na het (chat)gesprek met de vrijwilliger van De Kindertelefoon betreffen.

1. In welke mate zijn kinderen tevreden over de telefoongesprekken en chatgesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?
2. Welke kind- en gesprekskenmerken zijn gerelateerd aan kindtevredenheid over de telefoongesprekken en chatgesprekken met De Kindertelefoon?
3. Wat vinden kinderen zelf belangrijk in hun gesprekken met De Kindertelefoon?

Tevredenheid van de kinderen werd gedefinieerd in lijn met het kerndoel en het belangrijkste criterium voor de kwaliteit bij van De Kindertelefoon, namelijk *het centraal stellen van de behoefte van het kind*. Hiermee wordt onder andere bedoeld dat er ‘echt’ contact met de kinderen wordt gemaakt: er wordt naar hen geluisterd, ze mogen zichzelf zijn en ervaren De Kindertelefoon als een veilige plek voor vertrouwelijke gesprekken. Ze worden geholpen bij het voeren van het gesprek en om hun (zelf)inzicht te vergroten. De onderzoeksresultaten geven inzicht in de mate waarin dit kerndoel behaald wordt vanuit het gezichtspunt van de kinderen.

We maakten bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen onderscheid tussen chatgesprekken en telefoongesprekken en tussen gesprekken in de categorieën ‘iets vragen of vertellen’ en ‘even lachen of uitproberen’.

Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we kinderen een vragenlijst voorgelegd, direct na hun gesprek met een vrijwilliger van De Kindertelefoon. Dit deden we aan de hand van een online vragenlijst bij de kinderen die een chatgesprek hadden gevoerd en bij de kinderen die een telefoongesprek hadden gevoerd aan de hand van een applicatie waarbij zij een bandje met vragen hoorden die zij via de toetsen van de telefoon konden beantwoorden (IVR). De vragenlijst bevatte 8 vragen die beantwoord konden worden met “Nee”, “Een beetje” of “Ja”. Zie Tabel 2.16.

Tabel 2.16 Overzicht van de gesloten vragen

Vraag	Dimensie
v1 Voel je je beter na het gesprek met De Kindertelefoon?	Welzijn
v2 Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te praten/chatten?	Welzijn
v3* Heb je kunnen praten waarover je wilde praten?	Contact
v4 Voelde je je serieus genomen?	Contact
v5 Reageerde de medewerker prettig op wat jij vertelde/schreef?	Contact
v6 Begrijp je door het gesprek je situatie beter?	Inzicht
v7 Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?	Inzicht
v8* Heb je nuttige informatie gekregen?	Inzicht

*Vraag werd overgeslagen in de IVR (telefoon) versie

De vragen kunnen ingedeeld worden in drie dimensies: welzijn van het kind, het contact met de vrijwilliger en de inzichten die het kind verkregen heeft. De Welzijn vragen zijn algemene vragen over het effect van het gesprek op het welzijn van het kind. De Contact en Inzicht vragen zijn samen grotendeels dekkend voor Kwaliteitscriterium 1 ‘De behoefte van het kind centraal stellen’.

Aan de hand van de in dit onderzoek verzamelde data onderzochten we de samenhang tussen de scores op de 8 verschillende vragen. We deden dit apart voor de chatgesprekken en voor de telefoongesprekken. De resultaten geven weer dat de antwoorden op de verschillende vragen in de online vragenlijst (zoals ingevuld na een chatgesprek) sterk positief met elkaar samenhangen. Dit betekent dat een hoge score op de ene vraag voor verreweg de meeste kinderen samenging met hoge scores op de andere vragen. Voor de IVR-vragenlijst (zoals ingevuld na een telefoongesprek) vonden we ook een positieve samenhang tussen de antwoorden op de verschillende vragen maar deze was minder sterk dan voor de data van de online vragenlijst.

Nadat de kinderen de gesloten vragen hadden beantwoord konden zij in hun eigen woorden nog een bericht achterlaten. In de online vragenlijst werden twee verschillende open vragen gesteld om zo expliciet positieve aspecten en verbeterpunten uit te vragen. In de IVR werd één enkele open vraag gesteld om de kinderen niet te veel te belasten. In Tabel 2.17 zijn deze vragen opgenomen.

Tabel 2.17 Overzicht van de open vragen

Online vragenlijst (na een chatgesprek)
Je kunt hieronder nog omschrijven wat je van het gesprek vond.
1) Wat vond je het fijnste aan het gesprek met De Kindertelefoon?
2) Wat had je gewild dat de medewerker van De Kindertelefoon anders had gezegd of gedaan?
IVR vragenlijst (na een telefoongesprek)
Als je wilt, kun je nu nog een bericht op de voicemail voor de onderzoekers inspreken. Je kunt bijvoorbeeld beschrijven wat je het fijnste vond aan het gesprek met De Kindertelefoon, maar ook wat je had gewild dat de vrijwilliger anders had gezegd of gedaan. ...

Respons

In totaal hebben 1.606 kinderen de vragenlijst (deels) ingevuld na een chatgesprek in de categorie ‘iets vragen of vertellen’ en 175 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld na een chatgesprek in de categorie ‘even lachen of uitproberen’. Voor telefoongesprekken zijn de aantallen een stuk lager. In totaal hebben 177 kinderen de vragenlijst ingevuld na een telefoongesprek in de categorie ‘iets vragen of vertellen’ en 99 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld na een telefoongesprek in de categorie ‘even lachen of uitproberen’.

Het responspercentage (het aantal gesprekken met bruikbare vragenlijstdata gedeeld door het totale aantal binnengekomen gesprekken) varieert sterk per type gesprek. De respons is het hoogste voor de chatgesprekken in de categorie ‘iets vragen of vertellen’: 31%. De respons is het laagste voor de telefoongesprekken die binnen zijn gekomen in de categorie ‘even lachen of uitproberen’: slechts 99 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld en de

respons ligt daarmee op 1%. Voor de overige twee type gesprekken is de respons 5% ('iets vragen of vertellen' in een telefoongesprek) en 18% ('even lachen of uitproberen' in een chatgesprek).

Het percentage kinderen dat na een chatgesprek heeft willen deelnemen aan het onderzoek is dus flink hoger dan het percentage kinderen dat heeft willen deelnemen na een telefoongesprek. Eén van de redenen hiervoor is dat kinderen die een chatgesprek zelf (abrupt) hebben afgebroken, de link naar de vragenlijst wel te zien krijgen, maar dat kinderen die voordat een telefoongesprek is afgerond zelf ophangen, niet doorgeschakeld kunnen worden naar de IVR-applicatie.

Vraag 1: Tevredenheid van de kinderen over de telefoon- en chatgesprekken

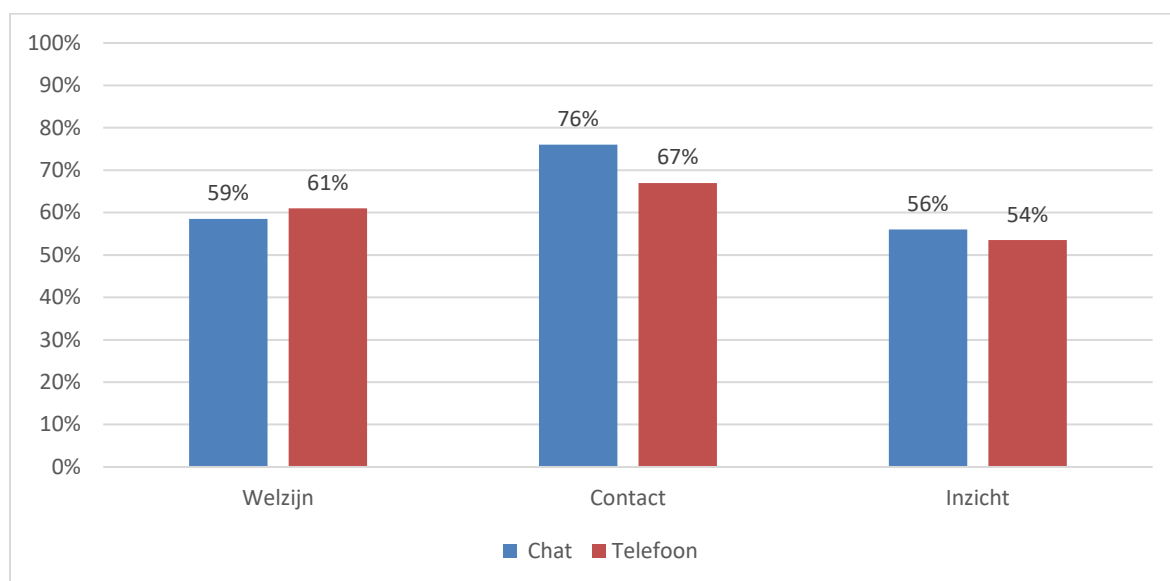
In welke mate zijn kinderen tevreden over de telefoongesprekken en chatgesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?

We beantwoordden deze onderzoeksvraag aan de hand van de acht gesloten vragen met betrekking tot de dimensies van Welzijn, Contact en Inzicht (zie Tabel 2.16). Het percentage kinderen dat aangaf tevreden te zijn (en dus met "Ja" antwoordde) varieerde per vraag van 55% tot 76% voor de chatgesprekken, en van 53% tot 70% voor de telefoongesprekken. Het percentage kinderen dat aangaf ontevreden te zijn (en dus met "Nee" antwoordde) varieerde van 12% tot 23% voor de chatgesprekken, en van 17% tot 26% voor de telefoongesprekken.

Figuren 2.9 t/m 2.11 geven een grafische samenvatting van de resultaten. De figuren geven het percentage kinderen weer dat met "Ja" antwoordde op respectievelijk de vragen over Welzijn, over Contact en over Inzicht. Deze percentages zijn daarmee indicatief voor de tevredenheid van kinderen over deze drie aspecten van hun gesprek met De Kindertelefoon.

In Figuur 2.9 wordt de tevredenheid over de chatgesprekken afgezet tegen de tevredenheid over de telefoongesprekken. Hierin zijn de gesprekken in de categorie 'iets vragen of vertellen' en 'even lachen of uitproberen' samengenomen. We zien geen grote verschillen in tevredenheid tussen de chatgesprekken en de telefoongesprekken. Kinderen zijn zowel bij de chatgesprekken als bij de telefoongesprekken met name tevreden over hoe de vrijwilligers contact maken.

Figuur 2.9 Percentage “Ja” antwoorden per dimensie voor de data van de chat- en telefoongesprekken

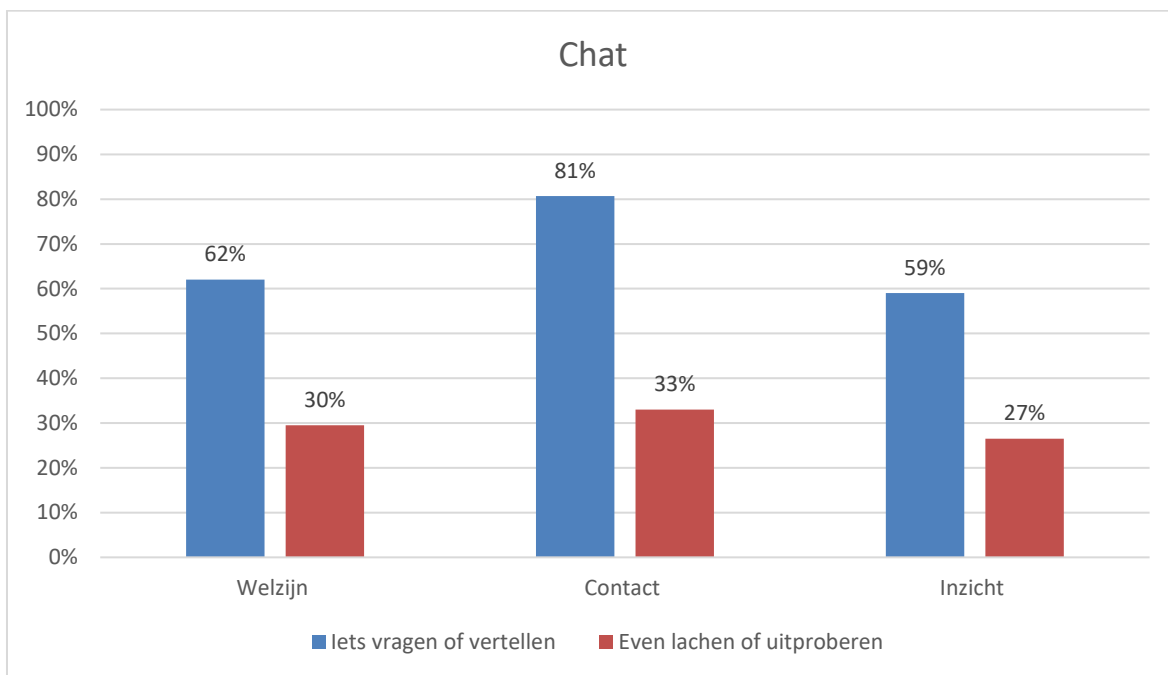


In figuren 2.10 en 2.11 wordt de tevredenheid voor de gesprekscategorieën ‘iets vragen of vertellen’ en ‘even lachen of uitproberen’ tegen elkaar afgezet. We zien hier dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de tevredenheid met betrekking tot de verschillende type gesprekken. Kinderen zijn over chat- en telefoongesprekken in de categorie ‘iets vragen of vertellen’ over het algemeen tevreden: 59-81% van de antwoorden geeft tevredenheid aan op de verschillende dimensies. Over gesprekken in de categorie ‘even lachen of uitproberen’ zijn kinderen minder tevreden. De mate waarin ze minder tevreden zijn is echter verschillend voor de chatgesprekken en telefoongesprekken. Voor chatgesprekken in deze categorie geeft slechts 27-33% van de antwoorden tevredenheid aan; voor telefoongesprekken is dit percentage 42-51%.

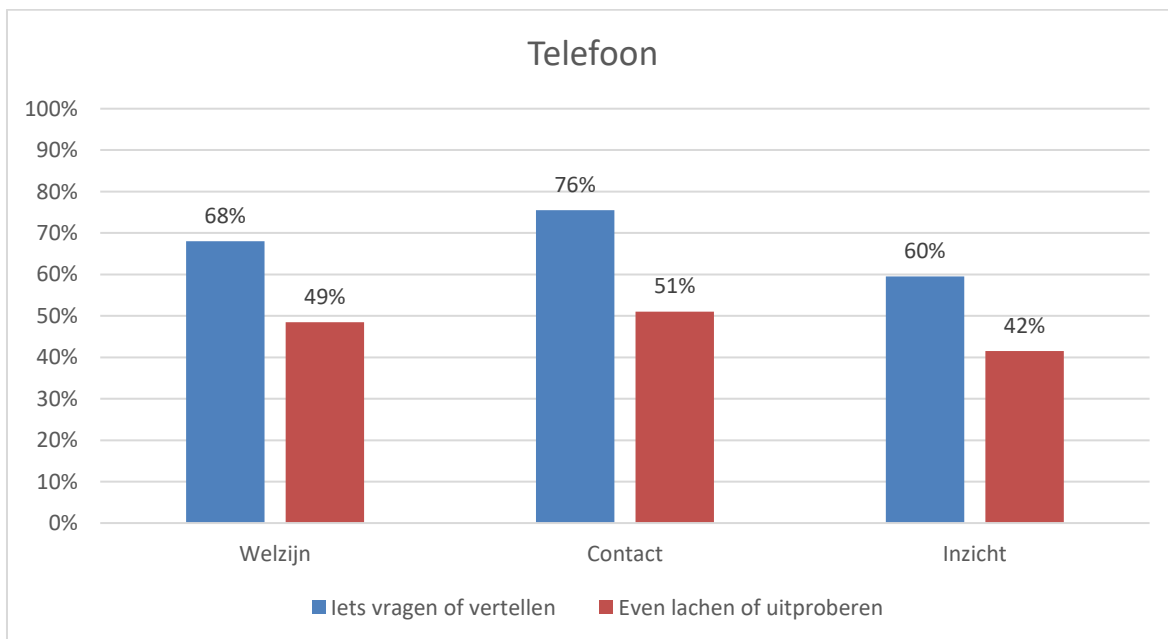
Als we specifiek naar verschillen in tevredenheid tussen de chat- en telefoongesprekken kijken, zien we alleen een substantieel effect bij de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken, waarbij tevredenheid hoger is voor de telefonie dan voor de chat. Dat kinderen die voor een grap bellen meer tevreden zijn over telefoongesprekken dan over de chatgesprekken, kan komen doordat vrijwilligers in een telefoongesprek makkelijker echt contact kunnen maken. Dan levert het voor de grap chatten dus ook minder op voor een kind dan voor de grap bellen. We kunnen echter ook niet uitsluiten dat de gevonden scoreverschillen tussen chatgesprekken en telefoongesprekken (deels) veroorzaakt worden door verschillen in de vragenlijstafname (IVR-applicatie vs. online vragenlijst).

Met betrekking tot de verschillende dimensies van tevredenheid, zien we alleen substantiële verschillen in tevredenheid bij de ‘iets vragen of vertellen’ gesprekken: kinderen zijn bij dit type gesprek vooral tevreden over het contact dat ze met de vrijwilliger hebben.

Figuur 2.10 Percentage "Ja" antwoorden per dimensie voor de data van de chatgesprekken



Figuur 2.11 Percentage "Ja" antwoorden per dimensie voor de data van de telefoongesprekken



Vraag 2: Verschillen in tevredenheid naar kind- en gesprekskenmerken

Welke kind- en gesprekskenmerken zijn gerelateerd aan kindtevredenheid over de chat- en telefoongesprekken met de vrijwilligers van De Kindertelefoon?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, gebruikten we de drie dimensie-scores: de gemiddelde score op Welzijn, Contact en Inzicht. We gingen voor elk van de dimensies apart na of er een effect is van leeftijd, geslacht, gespreksonderwerp en type interventie op de tevredenheid van kinderen. We deden dit door een gemiddelde tevredenheidsscore per subgroep te berekenen (bijv. subgroepen op basis van leeftijd) en vervolgens na te gaan of deze gemiddelden van elkaar verschillen. In de analyses lieten we de data met betrekking tot de 'even lachen of uitproberen' gesprekken achterwege. Niet-serieuze antwoorden van deze groep kinderen zouden anders de resultaten van de analyse kunnen vertekenen.

De resultaten gaven aan dat jongens en meisjes niet verschillen in hun tevredenheid over de gesprekken en dat leeftijd eveneens nauwelijks een samenhang hiermee laat zien, al was de Welzijn-score voor kinderen in de oudste leeftijdsgroep net iets lager. De mate van tevredenheid lijkt sterker afhankelijk te zijn van gesprekskenmerken dan van deze kindkenmerken. Gesprekken met betrekking tot emotionele problemen werden minder positief beoordeeld dan gesprekken over bijvoorbeeld online gedrag en vrije tijd en maatschappij. Dat de tevredenheid in het algemeen wat lager is voor emotionele problemen valt op meerdere manieren te verklaren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het voor de vrijwilligers moeilijker is om dit soort type gesprekken goed te voeren. Een andere plausible verklaring is echter dat deze kinderen door hun emotionele problemen in het algemeen wat minder positief of blij zijn en daardoor ook minder positief antwoorden.

Het type interventie bleek ook samen te hangen met tevredenheid. Kinderen waren minder tevreden over chatgesprekken waarin er alleen een 'luisterend oor' werd geboden dan over chatgesprekken waarin gericht gewerkt werd aan een oplossing. Voor de telefoongesprekken waren er echter nauwelijks verschillen in tevredenheid tussen deze twee type interventies. Er zijn opnieuw verschillende verklaringen voor dit verschil in resultaat. Eén van die verklaringen is dat door het 'rijkere' contact van de telefoon, het minder uitmaakt voor kinderen of er nu gericht gewerkt is aan een oplossing of niet.

Vraag 3: Feedback van de kinderen

Wat vinden kinderen zelf belangrijk in hun gesprekken met De Kindertelefoon?

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag gebruikten we de antwoorden van kinderen op de open vragen die gesteld werden na de beantwoording van de gesloten vragen (zie Tabel 2.2). De antwoorden van de kinderen op de open vragen betroffen grotendeels positieve feedback. Van de 2.692 reacties was 76% positief. De overige reacties werden ingedeeld als negatief (18%) of als een 'onzin-reactie' (5%). De positieve reacties betroffen voornamelijk (a) het (mee)denken over oplossingen door de vrijwilliger, (b) 'je verhaal kwijt kunnen' en (c) de manier waarop de vrijwilliger contact maakt met het kind. De negatieve feedback betrof met name het gebrek aan (mee)denken over oplossingen door de vrijwilliger en gebrekkige vaardigheden in het maken van contact.

Deze resultaten komen goed overeen met eerder onderzoek van Sindahl (2019). Zij onderzocht wat kinderen met name belangrijk vinden in hun gesprekken met een Deense variant van de De Kindertelefoon. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat kinderen het bieden van een oplossing en een prettig manier van contact maken het belangrijkste vinden in hun gesprekken met de hulplijn.

De resultaten met betrekking tot beide type feedback (positief en negatief) lijken dus weer te geven dat het voor de meeste kinderen die contact opnemen met De Kindertelefoon het belangrijkste is dat er op een prettige manier contact wordt gemaakt en dat ze geholpen worden met hun vraag of probleem. Hoe meer de vrijwilliger hierin slaagt des te tevredener lijken de kinderen in het algemeen te zijn. Daarnaast is het alleen al kwijt kunnen van je verhaal bij een vrijwilliger van De Kindertelefoon iets waar veel kinderen erg tevreden over zijn.

3 Gesprekswaakiteit beoordeeld door werkbegeleiders en vrijwilligers

3.1 Doel van het onderzoek

De doelen van dit deelonderzoek zijn gebaseerd op twee kwaliteitsmakers van De Kindertelefoon: De behoefte van het kind centraal stellen (Kwaliteitscriterium 1) en een Goede gesprekstechniek en methodiek (Kwaliteitscriterium 2). Voor het tweede kwaliteitscriterium worden zeven verschillende deelaspecten onderscheiden: 1. Contact maken, 2. Structuur bieden, 3. Informatie verzamelen, 4. Houding in het gesprek, 5. Doorverwijzen, 6. Actief verwijzen en 7. Registreren. Deelaspecten 1 t/m 4 zijn verder verdeeld in een aantal elementen, bijvoorbeeld *samenvatten/parafraseren* en *complimenteren* onder Contact maken. Tabel 1.2 (zie p. 5) geeft een overzicht van de kwaliteitsmakers en deelaspecten.

We beantwoorden vier onderzoeksvragen. De eerste twee vragen betreffen een beoordeling van de kwaliteit van de gesprekken van De Kindertelefoon. Vraag 3 en 4 betreffen verdiepende analyses waarin wordt gekeken naar het effect van werkervaring en het gebruik van specifieke elementen op de kwaliteitsbeoordelingen.

- 1) In hoeverre wordt volgens werkbegeleiders voldaan aan ‘De behoefte van het kind centraal stellen’? Zijn er hierin verschillen tussen de chatgesprekken en telefoongesprekken?
- 2) In hoeverre wordt volgens vrijwilligers en werkbegeleiders voldaan aan de zeven deelaspecten van een ‘Goede gesprekstechniek en methodiek’ en hun elementen? Zijn er hierin verschillen tussen de chatgesprekken en telefoongesprekken?
- 3) In hoeverre zijn de (zelf)beoordelingen van gesprekswaakiteit door werkbegeleiders en vrijwilligers verschillend voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring bij De Kindertelefoon?
- 4) Welke van de elementen zijn het belangrijkste en welke het minst belangrijk voor een positieve beoordeling van deelaspecten 1 t/m 4?

3.2 Onderzoeksopzet

Het analyseteam van zes werkbegeleiders analyseerde willekeurig gekozen chatgesprekken en telefoongesprekken. Er werd gestreefd naar 30 telefoongesprekken in de categorie 'even lachen of uitproberen' en 30 in de categorie 'iets vragen of vertellen'. Bij de chatgesprekken werd gestreefd naar 30 gesprekken in de categorie 'even lachen/uitproberen' en 70 in de categorie 'iets vragen of vertellen'. De gesprekken werden zo gekozen dat ze verspreid gevoerd werden over de ochtend-, middag- en avonduren. Voor elk geanalyseerd gesprek vulde een werkbegeleider een beoordelingsformulier in. De vragenlijst startte met twee achtergrondvragen over het type gesprek (chat of telefoon) en de werkervaring van de vrijwilliger bij De Kindertelefoon. Vervolgens gaf de werkbegeleider een globaal oordeel over het gesprek met betrekking Kwaliteitscriterium 1 (de behoefte van het kind centraal stellen). Met betrekking tot Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek) analyseerde de werkbegeleider het gesprek op elk van de corresponderende deelaspecten en elementen.

In de analyse van de gesprekken werd beoordeeld of de deelaspecten en elementen adequaat worden toegepast. De volgende antwoorden waren mogelijk:

- Ja: als het element goed en terecht wordt ingezet.
- Deels: als het element voor een deel goed wordt ingezet in een situatie waar het hoort.
- Nee: als het element niet goed wordt ingezet, het wordt ingezet terwijl dit niet de bedoeling is of niet wordt ingezet terwijl dit wel had moeten gebeuren.
- N.v.t.: als het element niet wordt toegepast en ook niet ingezet hoeft te worden.

Vrijwilligers werden uitgenodigd voor het invullen van een digitale vragenlijst. De vragenlijst bevatte nagenoeg dezelfde vragen en antwoordopties als het beoordelingsformulier voor werkbegeleiders. Er werd in de vragenlijst voor vrijwilligers echter geen onderscheid gemaakt tussen en chat- en telefoongesprekken. Een tweede belangrijk verschil met het beoordelingsformulier van de werkbegeleiders was dat vrijwilligers hun gesprekskwaliteit in het algemeen beoordeelden, terwijl werkbegeleiders specifieke gesprekken beoordeelden.

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de centrale vragen in het beoordelingsformulier en de vragenlijst. Twee van de vragen werden alleen aan de werkbegeleiders gesteld. De eerste van deze twee vragen komt overeen met Kwaliteitscriterium 1. De tweede betreft het doorverwijzen. In het inleidende hoofdstuk (Tabel 1.2) is een overzicht te vinden van de elementen die vallen onder Kwaliteitscriterium 2. Er werden ook een aantal open vragen aan de werkbegeleiders en vrijwilligers gesteld. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in Bijlage 7.

Tabel 3.1 Hoofdvragen van het onderzoek per kwaliteitscriterium

Kwaliteitscriterium	Analyse werkbegeleiders	Vragenlijst vrijwilligers
1. De behoefte van het kind centraal stellen	Staat het kind centraal in het gesprek?	n.v.t.
2. Goede gesprekstechniek en methodiek	De vrijwilliger maakt goed contact in het gesprek?	Ik maak goed contact in een gesprek
	De vrijwilliger biedt goed structuur in het gesprek?	Ik houd goed structuur in een gesprek
	De vrijwilliger verzamelt goed informatie in het gesprek?	Ik verzamel goed informatie in een gesprek
	De vrijwilliger heeft een goede houding in het gesprek?	Ik heb een goede houding in een gesprek
	Voert de vrijwilliger een eventuele verwijzing (niet actief) adequaat uit?	n.v.t.
	Voert de vrijwilliger een eventuele actieve verwijzing adequaat uit?	Ik kan op correcte wijze een kind actief verwijzen
	Is het gesprek correct geregistreerd?	Ik kan op een correcte manier registreren

3.3 Beschrijving gesprekken en respondenten

3.3.1 Aantal geanalyseerde gesprekken en respons vragenlijst

In totaal zijn 103 chatgesprekken en 65 telefoongesprekken geanalyseerd. De gesprekken zijn gevoerd tussen 31-01-2022 en 1-04-2022. Tabel 3.2 geeft weer hoe vaak elk type gesprek in de dataset voorkomt. In de tabel is te zien dat er relatief meer chatgesprekken in de ‘iets vragen of vertellen’ categorie zijn. Bij het berekenen van gemiddelden en percentages voor alle chatgesprekken samen zijn de twee type gesprekken echter wel even zwaar meegewogen in de analyse.

In totaal hebben 230 vrijwilligers de vragenlijst ingevuld, in de periode tussen 14-3-2022 en 3-4-2022. In die periode waren er 652 vrijwilligers werkzaam bij De Kindertelefoon. Het responspercentage komt dus neer op 35% (230/652).

Tabel 3.2 Aantal geanalyseerde gesprekken per gesprekstype

Type gesprek	Chat	Telefoon
Even lachen/uitproberen	30	32
Iets vertellen/vragen	73	33
Totaal	103	65

3.3.2 Werkervaring vrijwilligers

Tabel 3.3 laat de verdeling van werkervaring zien voor de vrijwilligers die de vragenlijst invulden en voor de vrijwilligers die de geanalyseerde gesprekken voerden. Onder de vrijwilligers die de vragenlijst hebben ingevuld is de groep met meer dan twee jaar werkervaring relatief groot (42%) en het percentage respondenten in de overige drie categorieën ligt rond de 20%. Voor de geanalyseerde gesprekken zien we een andere

verdeling van werkervaring. Hier zijn de vrijwilligers met minder dan 6 maanden werkervaring in de meerderheid (34%).

We kunnen deze resultaten ook vergelijken met de verdeling van werkervaring van alle vrijwilligers die werkzaam zijn bij De Kindertelefoon (laatste kolom). We zien dan dat relatief veel van de geanalyseerde gesprekken gevoerd zijn door vrijwilligers die korter dan 6 maanden werkzaam zijn bij De Kindertelefoon (34%), terwijl het aandeel in de totale groep vrijwilligers 21% is. Dit verschil komt overeen met de verdeling van diensten onder vrijwilligers. Vrijwilligers die korter werkzaam zijn bij De Kindertelefoon draaien vaak meer uren dan vrijwilligers die al langer werkzaam zijn. Voor het overige zien we alleen kleine verschillen (< 10%) in de verdeling van werkervaring tussen de totale groep en de respondenten/geanalyseerde gesprekken.

Tabel 3.3 Verdeling van werkervaring

Werkervaring vrijwilligers	Vragenlijst vrijwilligers	Geanalyseerde gesprekken			Alle vrijwilligers werkzaam bij De Kindertelefoon
		Chat	Telefoon	Totaal	
< 6 maanden	42 (18%)	36 (35%)	22 (34%)	58 (34%)	138 (21%)
6-12 maanden	42 (18%)	11 (11%)	11 (17%)	22 (13%)	83 (13%)
13-24 maanden	50 (22%)	25 (24%)	16 (25%)	41 (24%)	205 (31%)
> 24 maanden	96 (42%)	31 (30%)	16 (25%)	47 (28%)	226 (35%)
Totaal	230	103	65	168	652

Noot. De percentages tellen door afronding niet altijd op tot 100%

3.4 Behoeft van het kind centraal stellen

Vraag 1: In hoeverre wordt volgens werkbegeleiders voldaan aan ‘De behoefte van het kind centraal stellen’? Zijn er hierin verschillen tussen de telefoongesprekken en de chatgesprekken?

3.4.1 Resultaten

Aan werkbegeleiders werd de vraag gesteld: *Staat het kind centraal in het gesprek?* Er kon geantwoord worden met “ja” (score = 3), “deels” (score =2), “nee” (score =1). Tabel 3.4 toont in percentages de verdeling van antwoorden op deze vraag. De bovenste twee data-rijen laten de gegevens apart voor chat- en telefoongesprekken zien, waarbij ‘iets vragen of vertellen’ en ‘even lachen/uitproberen’ gecombineerd zijn. In de onderste rijen worden de resultaten wel uitgesplitst naar type gesprek.

Tabel 3.4 Verdeling van antwoorden (in percentages) op de vraag "Staat het kind centraal in het gesprek?"

	Ja	Deels	Nee
Gemiddeld over gesprekstypen			
Chat	48%	27%	26%
Telefoon	48%	34%	20%
iets vragen of vertellen			
Chat	45%	29%	26%
Telefoon	38%	41%	22%
Even lachen of uitproberen			
Chat	50%	25%	25%
Telefoon	57%	27%	17%

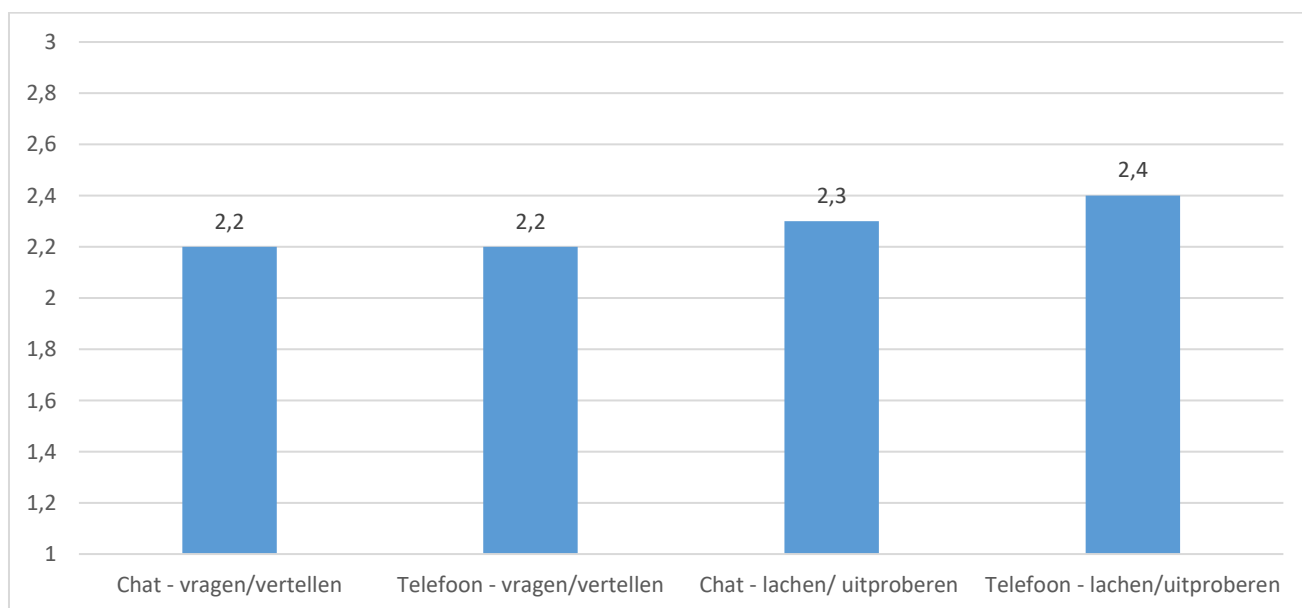
Noot. De percentages tellen door afronding niet altijd op tot 100%

Voor de helft van de chatgesprekken en telefoongesprekken (beide 48%) geeft de werkbegeleider aan dat de behoefte van het kind centraal staat. Er zijn geen grote verschillen tussen de chatgesprekken en de telefoongesprekken, al zien we een iets negatiever beeld bij de chatgesprekken (26% antwoordt "nee") dan bij de telefoongesprekken (20% antwoordt "nee").

De 'even lachen of uitproberen' gesprekken worden positiever beoordeeld dan de 'iets vragen of vertellen' gesprekken. Voor de chatgesprekken zijn deze verschillen klein, voor de telefoongesprekken zien we grotere verschillen. We zien bijvoorbeeld dat werkbegeleiders slechts voor 38% van de 'iets vragen of vertellen' telefoongesprekken tot een positief oordeel komen, versus 57% van de 'even lachen of uitproberen' gesprekken.

Figuur 3.1 geeft aanvullend op de percentages in Tabel 3.4 ook de gemiddelde score per gesprekstype. Deze figuur verduidelijkt dat de verschillen tussen de verschillende gesprekstypen klein zijn.

Figuur 3.1 Gemiddelde score per gesprekscategorie (1 = "nee", 2 = "deels" en 3 = "ja")



3.4.2 Conclusies - behoefte van het kind centraal stellen

Over ongeveer de helft van de chatgesprekken en telefoongesprekken oordelen werkbegeleiders dat er voldaan wordt aan Kwaliteitscriterium 1: De behoefte van het kind centraal stellen. Voor de 'even lachen of uitproberen' gesprekken ligt dit percentage iets hoger dan voor de 'iets vragen of vertellen' gesprekken. Bij ongeveer één op de vier chatgesprekken (26%) en één op de vijf telefoongesprekken (20%) geven werkbegeleiders aan dat de behoefte van het kind niet centraal gesteld wordt.

3.5 Goede gesprekstechniek en methodiek

Vraag 2: In hoeverre wordt volgens vrijwilligers en werkbegeleiders voldaan aan de zeven deelaspecten van een 'Goede gesprekstechniek en methodiek' en hun elementen? Zijn er hierbij verschillen tussen de telefoongesprekken en de chatgesprekken?

3.5.1 Deelaspecten: Contact, Structuur, Informatie en Houding

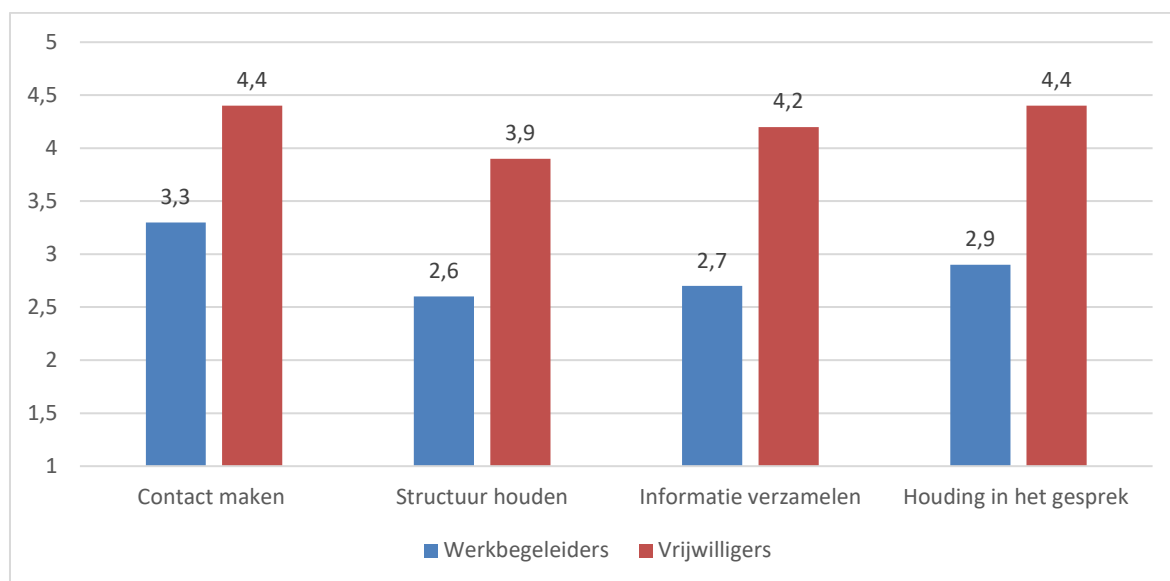
Aan werkbegeleiders en vrijwilligers werd hun oordeel met betrekking tot de eerste vier deelaspecten van het kwaliteitscriterium 'Goede gesprekstechniek en methodiek' uitgevraagd (zie Tabel 3.1 voor de vragen). De antwoorden werden gegeven op een 5-puntschaal: helemaal mee oneens (score 1), mee oneens (score 2), niet eens of oneens (score 3), mee eens (score 4), helemaal mee eens (score 5).

Bijlage 5 geeft de verdeling van hun antwoorden in percentages. In de lopende tekst bespreken we alleen de gemiddelde scores. Figuur 3.2 geeft deze gemiddelde scores weer per deelaspect voor de werkbegeleiders en voor de vrijwilligers.

Ten eerste zien we dat vrijwilligers een stuk positiever zijn dan werkbegeleiders. De gemiddelde score van vrijwilligers ligt voor Structuur bieden rond de 4-score, oftewel, rond het antwoord "mee eens". Voor de overige deelaspecten zijn de gemiddelde scores nog hoger. Bijna alle vrijwilligers kiezen het antwoord "helemaal mee eens" of "mee eens". Ze zijn over het algemeen dus (erg) positief over hun vaardigheden.

Voor werkbegeleiders geldt dat het gemiddelde antwoord rond een 3-score ligt, dus rond het antwoord "niet mee eens/niet mee oneens". Werkbegeleiders zien over het algemeen dus ruimte voor verbetering. De deelaspecten Structuur bieden en Informatie verzamelen worden door werkbegeleiders het minst positief beoordeeld (gemiddelde score = 2,6-2,7) en Contact maken het meest positief (gemiddelde score = 3,3).

Figuur 3.2 Gemiddelden voor deelaspecten 1-4, op basis van een 5-puntschaal van 'helemaal mee oneens' (score 1) t/m 'helemaal mee eens' (score 5)



Noot. De vier categorieën van gesprekken (lachen/uitproberen-chat, vragen/vertellen-chat, lachen/uitproberen-telefoon, vragen/vertellen-telefoon) krijgen evenveel gewicht in de berekening van de gemiddelden voor de chat.

Aanvullende analyses op de data van de werkbegeleiders lieten zien dat er tussen de scores van de vier verschillende gesprekscategorieën (lachen/uitproberen-chat, vragen/vertellen-chat, lachen/uitproberen-telefoon, vragen/vertellen-telefoon) geen noemenswaardige verschillen zijn. Dit resultaat geldt voor elk van de vier deelaspecten. Tabel 3.5 toont deze uitgesplitste resultaten.

Tabel 3.5 Gemiddelde scores gegeven door de werkbegeleiders voor deelaspecten 1-4, op basis van een 5-puntschaal van 'helemaal mee oneens' (score 1) t/m 'helemaal mee eens' (score 5)

Deelaspect	Chatgesprekken		Telefoongesprekken	
	Vragen/vertellen	Lachen/uitproberen	Vragen/vertellen	Lachen/uitproberen
Contact maken	3,4	3,2	3,4	3,2
Structuur bieden	2,6	2,8	2,6	2,5
Informatie verzamelen	2,6	2,7	2,6	2,9
Houding in het gesprek	2,8	3,0	2,9	2,9

3.5.2 Deelaspecten: registreren en verwijzen

Met betrekking tot Registreren en Verwijzen werden aan vrijwilligers en werkbegeleiders deels verschillende vragen gesteld. Aan vrijwilligers werd alleen gevraagd naar hun vaardigheid met betrekking tot actief verwijzen, terwijl aan werkbegeleiders apart werd gevraagd naar het adequaat inzetten van actief verwijzen en doorverwijzen. Vragen hadden de antwoordopties "ja" (score = 3), "deels" (score = 2), "nee" (score = 1). Werkbegeleiders konden daarnaast ook "n.v.t." kiezen. Dit verschil in antwoordopties komt doordat

vrijwilligers hun eigen algemene vaardigheden beoordeelden terwijl werkbegeleiders specifieke gesprekken beoordeelden.

Tabel 3.6 toont de verdeling van antwoorden van werkbegeleiders in percentages, apart voor chat- en telefoongesprekken. Omdat er bij deze vragen veel ontbrekende data was (wanneer de n.v.t. optie gekozen werd), is ook het aantal gesprekken genoemd waarop de percentages gebaseerd zijn. De resultaten van de werkbegeleiders met betrekking tot Actief verwijzen zijn voor de volledigheid wel in de tabel opgenomen, maar ze zijn niet goed te interpreteren omdat hier slechts met betrekking tot 6 gesprekken data beschikbaar was. Hetzelfde geldt voor Doorverwijzen bij de telefoongesprekken, ook hier is te weinig data beschikbaar om conclusies te kunnen trekken.

De resultaten voor Registreren geven aan dat bij 59% van de telefoongesprekken goed geregistreerd wordt, maar dat dit bij slechts één op de drie chatgesprekken helemaal goed gaat. Het doorverwijzen gaat bij slechts één op de vier chatgesprekken goed en bij 46% van de chatgesprekken niet goed.

Tabel 3.6 Verdeling van antwoorden voor de werkbegeleiders voor deelaspecten 5 en 6

	Chatgesprekken				Telefoongesprekken			
	Ja	Deels	Nee	Aantal gesprekken	Ja	Deels	Nee	Aantal gesprekken
Actief verwijzen	0%	0%	100%	3	0%	33%	67%	3
Doorverwijzen	25%	29%	46%	24	43%	0%	57%	7
Registreren ¹	29%	41%	31%	103	59%	17%	24%	58

Noot. De percentages tellen door afronding niet altijd op tot 100%. ¹De percentages zijn zo berekend dat de 'even lachen of uitproberen' gesprekken evenveel gewicht krijgen als de 'iets vragen of vertellen' gesprekken. Voor Doorverwijzen en Actief verwijzen betreffen de resultaten bijna alleen 'iets vragen of vertellen' gesprekken.

Tabel 3.7 toont de verdeling van antwoorden van vrijwilligers in percentages. 80% van de vrijwilligers is van mening dat het registreren goed gaat. Over actief verwijzen zijn vrijwilligers minder positief. De meeste vrijwilligers (60%) geven aan dat dit slechts "Deels" goed gaat. Bij een vergelijking van de uitkomsten in tabellen 3.6 en 3.7 valt op dat erg veel vrijwilligers aangeven dat het registreren goed gaat, terwijl werkbegeleiders een positief oordeel geven voor slechts 29% (chat) en 59% (telefoon) van de gesprekken.

Tabel 3.7 Verdeling van antwoorden voor de vrijwilligers voor deelaspecten 5 en 6

	Ja	Deels	Nee
Actief verwijzen	27%	60%	13%
Registreren	80%	20%	0%

3.5.3 Resultaten voor de elementen

In de secties 3.5.4 t/m 3.5.7 bespreken we per deelaspect de resultaten voor de elementen. Voor de elementen van Contact maken, Structuur bieden, Informatie verzamelen en Houding in het gesprek, werd aan werkbegeleiders uitgevraagd in hoeverre het element adequaat werd ingezet in het geanalyseerde gesprek. Aan vrijwilligers werden dezelfde vragen gesteld maar nu betrof het geen specifiek gesprek maar beoordeelde de vrijwilliger

of hij/zij het specifieke element in het algemeen op een adequate wijze inzet in de chat- en telefoongesprekken.

De antwoordopties waren “ja”, “deels”, “nee”. Werkbegeleiders konden aanvullend kiezen uit “n.v.t.”. Hierdoor verschilt de beschikbare data per element. Sommige elementen waren alleen voor een klein aantal gesprekken van toepassing. In Bijlage 6 is te zien hoeveel data er precies beschikbaar is per element, apart voor chatgesprekken en telefoongesprekken.

3.5.4 Elementen van Contact maken

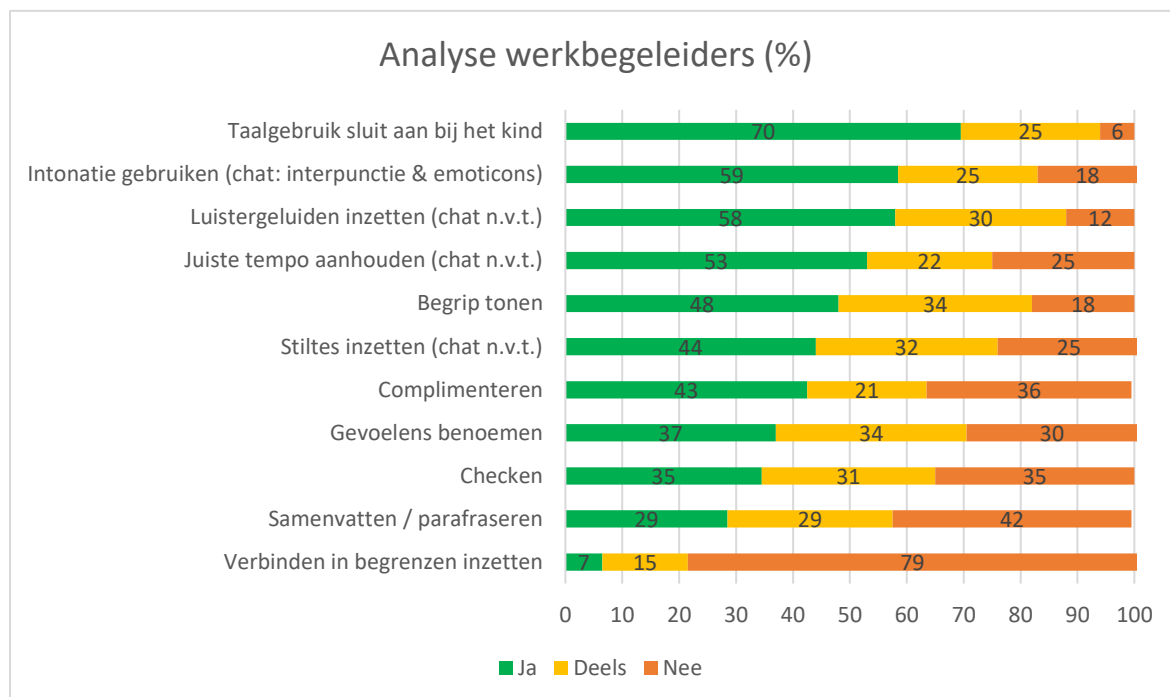
Werkbegeleiders. Figuur 3.3 toont de verdeling van antwoorden per element, in percentages. Een aantal elementen zijn voor de chat helemaal niet of nauwelijks van toepassing geweest (voor de precieze aantallen zie Bijlage 6). Voor die elementen zijn de percentages alleen op de analyse van telefoongesprekken gebaseerd. Omdat voor de meeste elementen de verdeling van antwoorden niet veel verschilde tussen de chat- en telefoongesprekken zijn in Figuur 3.3 de resultaten samengenomen. De percentages in de figuur zijn de gemiddelden van de percentages voor de chatgesprekken en die van de telefoongesprekken⁵.

Werkbegeleiders zijn het meest positief over de mate waarin het *taalgebruik* aansluit bij het kind en over het gebruik van *intonatie* en *luistergeluiden*: in 58-70% van de gesprekken worden deze elementen adequaat ingezet. Het adequaat inzetten van *verbinden in begrenzen* komt slechts in 7% van de gesprekken voor.

Bijlage 6 toont de percentages apart voor de telefoongesprekken en voor de chatgesprekken. Het enige opvallende verschil tussen chat en telefoon is het resultaat voor het element *samenvatten/parafrasen*: Bij de chat is het percentage van de respondenten dat “Nee” antwoordt 56% en bij de telefoongesprekken is dit percentage 28%. Voor de overige elementen verschillen de percentages weinig tussen chat en telefoon ($\leq 10\%$).

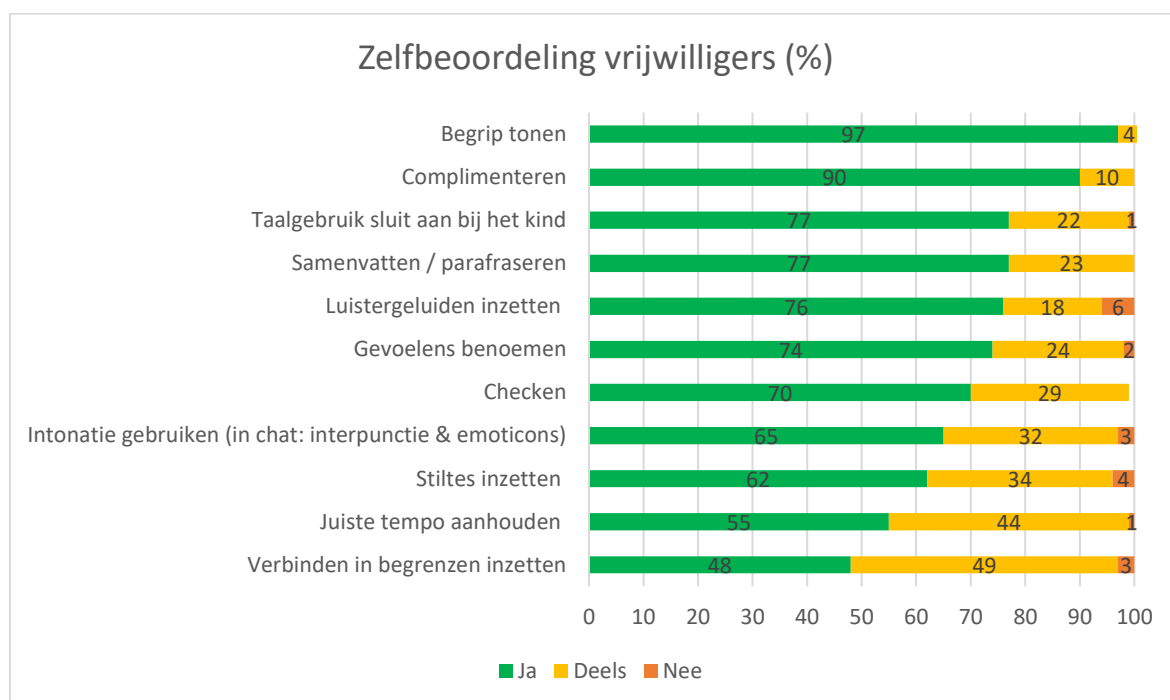
⁵ We nemen het gemiddelde percentage $[(\% \text{telefoon} + \% \text{chat}) / 2]$ in plaats van het percentage berekend over alle gesprekken samen omdat er meer chatgesprekken zijn geanalyseerd dan telefoongesprekken. Door het gemiddelde te nemen krijgen chat en telefoon evenveel gewicht.

Figuur 3.3 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Contact maken (percentages zijn gemiddelden voor chat en telefoon).



Vrijwilligers. Figuur 3.4 toont de resultaten op basis van de zelfbeoordelvragenlijst voor vrijwilligers. Vrijwilligers zijn over het algemeen positief. Het percentage vrijwilligers dat aangeeft een bepaald element adequaat in te zetten varieert van 48% (voor *verbinden in begrenzen*) tot 90-97% (voor *begrip tonen* en *complimenteren*). Het percentage vrijwilligers dat aangeeft een bepaald element niet adequaat in te zetten is zeer klein (0-6%). Een vergelijking van figuren 3 en 4 geeft aan dat beide groepen in het onderzoek (vrijwilligers en werkbegeleiders) van mening zijn dat *verbinden in begrenzen* relatief slecht wordt ingezet in gesprekken.

Figuur 3.4 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Contact maken



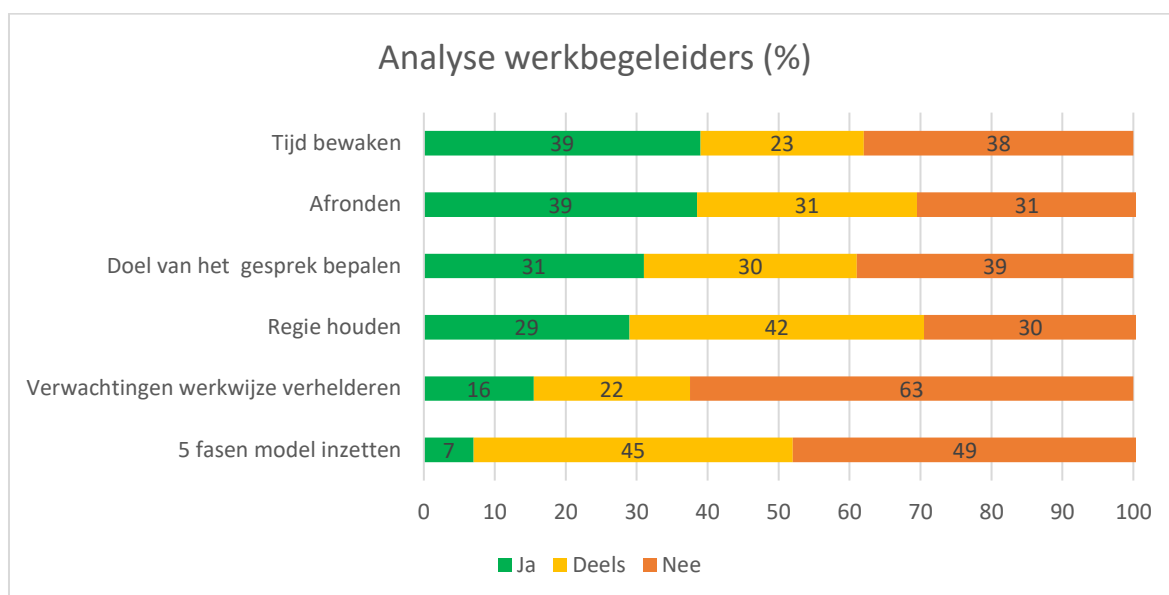
3.5.5 Elementen van Structuur bieden

Werkbegeleiders. Figuur 3.5 toont de verdeling van antwoorden per element van Structuur bieden, in percentages. De percentages zijn de gemiddelden van de percentages voor de chatgesprekken en die voor de telefoongesprekken. Voor het element *zorg en norm uitspreken* zijn geen resultaten opgenomen in verband met te weinig beschikbare data.

In Figuur 3.5 valt op dat elk van de elementen meestal niet goed wordt ingezet in de geanalyseerde gesprekken. Het percentage gesprekken waarin de elementen van Structuur bieden adequaat worden ingezet varieert van 39% voor *tijd bewaken* en *afronden* tot 7% voor het *5-fasen model inzetten*.

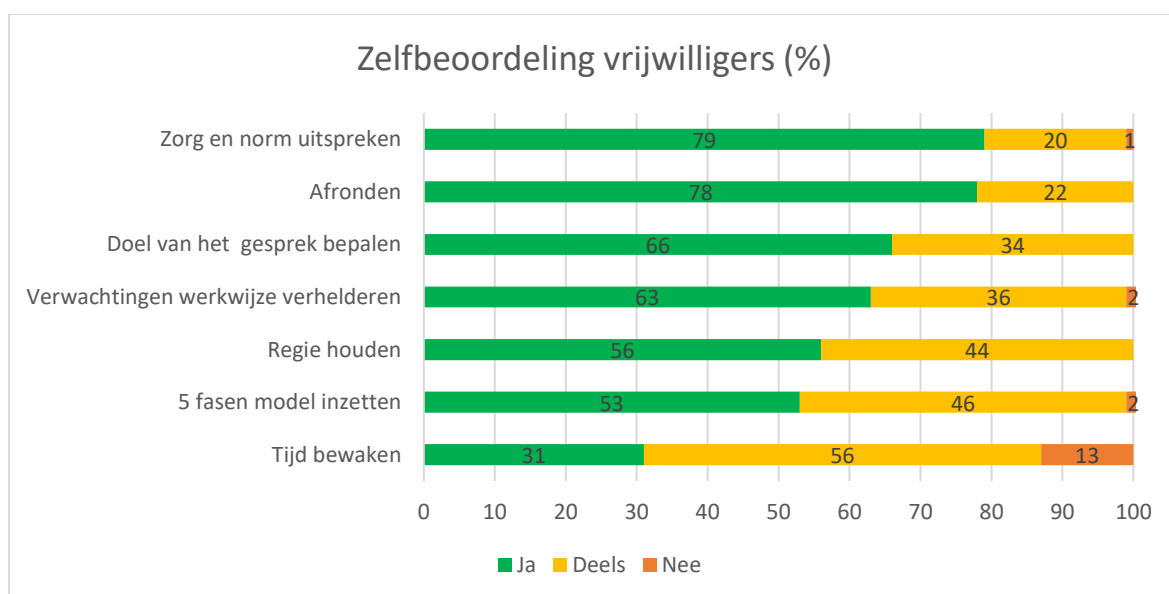
In Bijlage 6 zijn aparte percentages voor de chat- en telefoongesprekken opgenomen. De verschillen in de percentages tussen chat- en telefoongesprekken zijn voor de meeste elementen klein. De enige uitzondering is de verdeling van antwoorden voor *tijd bewaken*. Werkbegeleiders zijn positiever over het bewaken van de tijd bij de chatgesprekken (55% antwoordt “ja”) dan bij de telefoongesprekken (23% antwoordt met “ja”).

Figuur 3.5 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Structuur bieden



Vrijwilligers. Figuur 3.6 toont de verdeling van de antwoorden van vrijwilligers voor de elementen van Structuur bieden. Voor de meeste elementen geldt dat ruim de helft van de vrijwilligers aangeeft dat ze het element adequaat inzetten in de gesprekken. Ze zijn met name positief over *zorg en norm uitspreken* en over het *afronden* van de gesprekken: bijna 80% van hen geeft aan dat zij deze elementen adequaat inzetten. Het percentage vrijwilligers dat positief is over hoe zij *tijd bewaken* is relatief laag (31%). Dit resultaat is opvallend omdat werkbegeleiders met name bij de chatgesprekken juist wel positief oordeelden over *tijd bewaken* (Figuur 3.5). De (relatief) positieve oordelen van werkbegeleiders en vrijwilligers over *afronden* en de (relatief) negatieve oordelen over *5-fasen model inzetten* zijn wel in overeenstemming met elkaar.

Figuur 3.6 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Structuur bieden



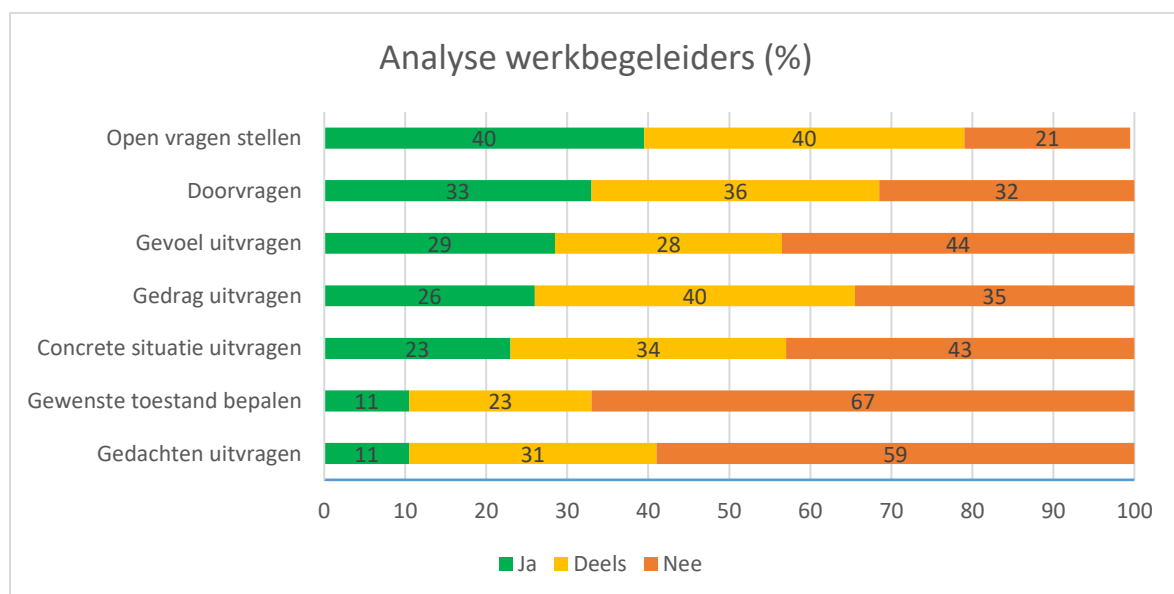
3.5.6 Elementen van Informatie verzamelen

Werkbegeleiders. Figuur 3.7 toont de verdeling van antwoorden per element van Informatie verzamelen. De percentages zijn de gemiddelden van de percentages voor de chatgesprekken en die voor de telefoongesprekken. Voor het element *eigen netwerk uitvragen* was er te weinig beschikbare data om accurate percentages te berekenen. In de figuur zijn daarom geen resultaten voor dit element opgenomen.

Net zoals bij Structuur bieden is te zien dat de meeste elementen van Informatie verzamelen weinig adequaat worden ingezet in de geanalyseerde gesprekken. Het gemiddelde percentage gesprekken waarin de elementen adequaat worden ingezet varieert van 40% voor *open vragen stellen* tot 11% voor *gewenste toestand bepalen* en *gedachten uitvragen*.

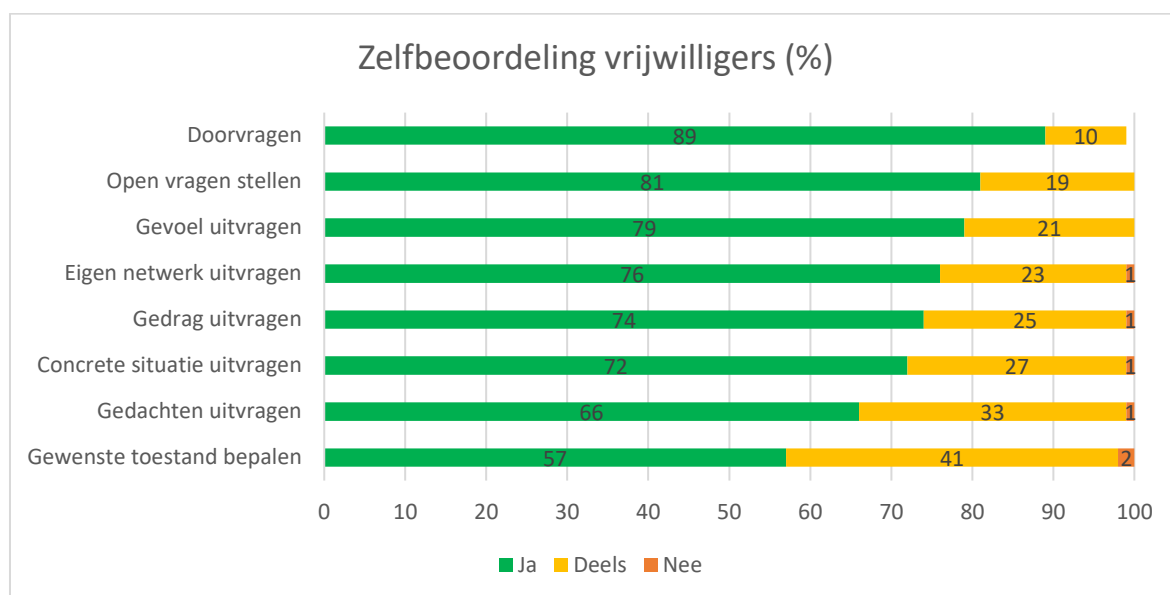
In Bijlage 6 zijn tabellen met aparte percentages voor de chat- en telefoongesprekken opgenomen. Er zijn twee elementen waarop een substantieel verschil te zien is tussen chat en telefoon: *concrete situatie uitvragen* en *gedrag uitvragen*. Voor beide elementen geldt dat deze vaker adequaat worden ingezet in de telefoongesprekken (29-32%) dan in de chatgesprekken (17-20%).

Figuur 3.7 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Informatie verzamelen



Vrijwilligers. Figuur 3.8 toont de verdeling van de antwoorden van vrijwilligers voor de elementen van Informatie verzamelen. Vrijwilligers zijn over het algemeen positief. Het percentage vrijwilligers dat aangeeft een element adequaat in te zetten varieert van 57% (voor *gewenste toestand bepalen*) tot 89% (voor *doorvragen*). Een vergelijking van Figuur 3.8 en 3.7 geeft aan dat de elementen die volgens de vrijwilligers het vaakst adequaat worden ingezet (*doorvragen*, *open vragen stellen*, *gevoel uitvragen*) ook door de werkbegeleiders relatief positief worden beoordeeld.

Figuur 3.8 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Informatie verzamelen



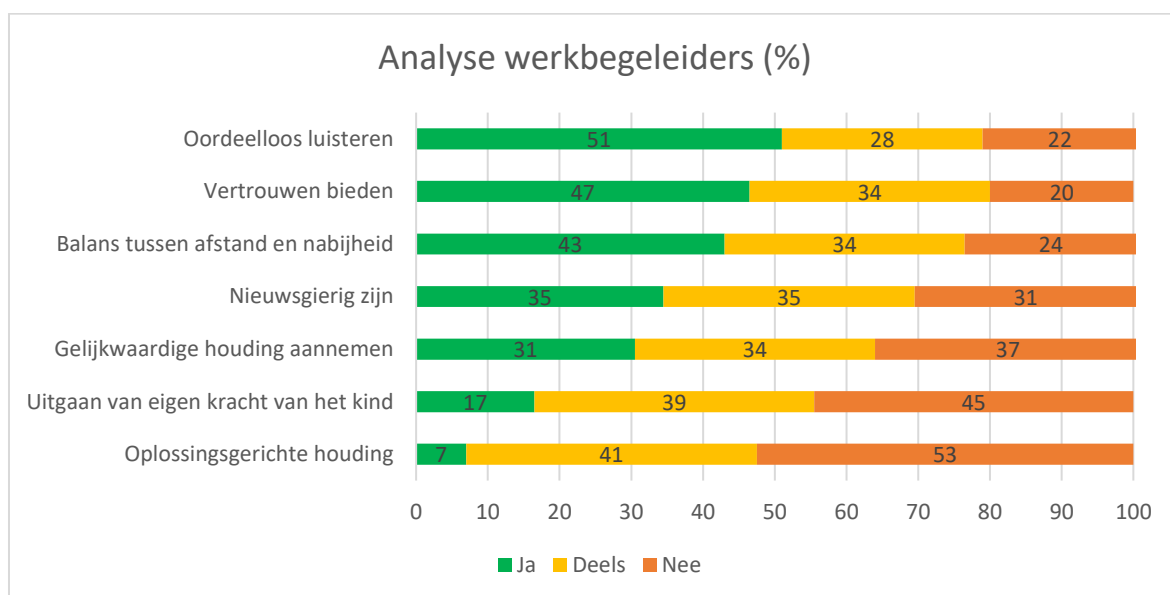
3.5.7 Elementen van Houding in het gesprek

Werkbegeleiders. Figuur 3.9 toont de verdeling van antwoorden per element van Houding in het gesprek. De percentages zijn de gemiddelden van de percentages voor de chatgesprekken en die voor de telefoongesprekken.

We zien dat *oordeelloos luisteren*, *vertrouwen bieden* en *balans tussen afstand en nabijheid* in circa de helft van de gesprekken adequaat wordt ingezet. *Nieuwsgierig zijn* en een *gelijkwaardige houding aannemen* wordt in ongeveer één derde van de gesprekken adequaat ingezet. Het *uitgaan van de eigen kracht van het kind* en een *oplossingsgerichte houding* wordt zelden adequaat ingezet (7-17%).

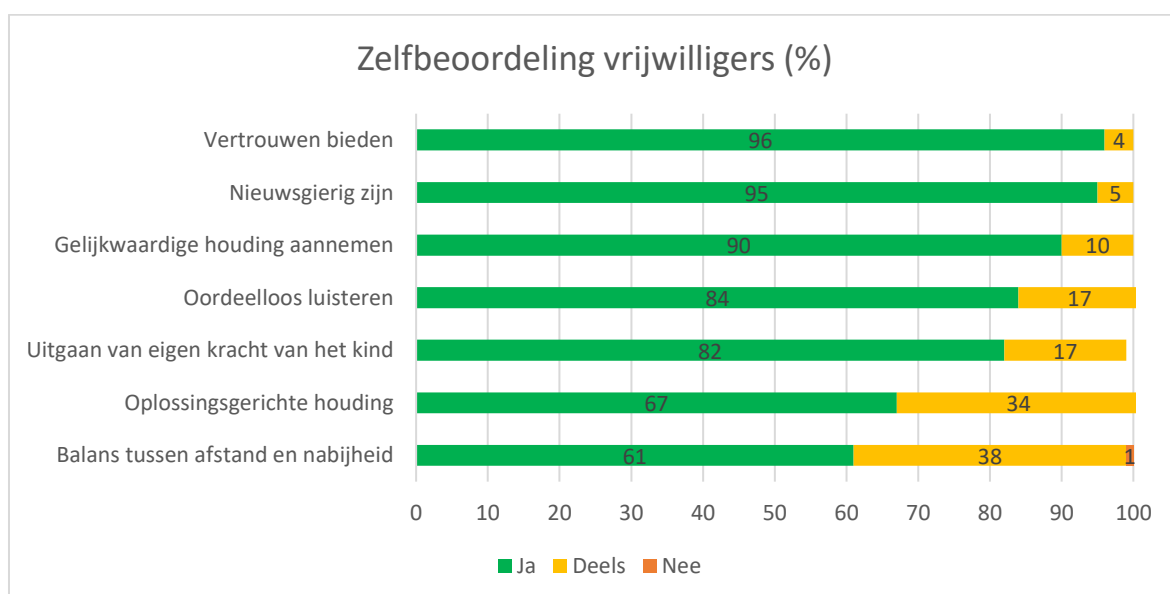
In Bijlage 6 zijn tabellen met aparte percentages voor de chat- en telefoongesprekken opgenomen. Er zijn twee elementen waarop een substantieel verschil te zien is tussen chat en telefoon: *oplossingsgerichte houding* en *uitgaan van de eigen kracht van het kind*. We zien dat beide elementen vaker slechts “deels” adequaat ingezet worden in de telefoongesprekken (45-47%). Daarnaast wordt in slechts 2% van de telefoongesprekken een *oplossingsgerichte houding* adequaat ingezet terwijl dit percentage bij de chatgesprekken 12% is.

Figuur 3.9 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Houding in het gesprek



Vrijwilligers. Figuur 3.10 toont de verdeling van de antwoorden van vrijwilligers voor de elementen van Houding in gesprek. De antwoorden zijn opnieuw opvallend positief. Voor de meeste elementen geldt dat meer dan 80% van vrijwilligers aangeeft het element adequaat in te zetten. Over de elementen *oplossingsgerichte houding* en *balans tussen afstand en nabijheid* zijn vrijwilligers iets minder positief: 61-67% van de vrijwilligers geeft aan dat ze het element goed inzetten. Een vergelijking van Figuur 3.9 en 3.10 geeft aan dat *vertrouwen bieden* door beide groepen (vrijwilligers en werkbegeleiders) relatief positief wordt beoordeeld. Een *oplossingsgerichte houding* wordt door beide groepen juist (relatief) negatief beoordeeld.

Figuur 3.10 Verdeling van antwoorden in percentages voor de elementen van Houding in gesprek



3.5.8 Conclusies – gesprekstechniek en methodiek

Werkbegeleiders zien over het algemeen ruimte voor verbetering in de gebruikte gesprekstechniek en -methodiek in de geanalyseerde gesprekken. Met betrekking tot de meeste gesprekken zijn zij van mening dat de wijze van contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen en houding aannemen niet voldoet aan Kwaliteitscriterium 2. De wijze van structuur bieden en informatie verzamelen wordt door werkbegeleiders het minst positief beoordeeld en de wijze van contact maken het meest positief. De resultaten geven geen noemenswaardige verschillen aan tussen de beoordelingen voor de vier verschillende gesprekscategorieën (lachen/uitproberen-telefoon, vragen/vertellen-telefoon, lachen/uitproberen-chat, vragen/vertellen-chat).

Uit de analyse van werkbegeleiders komt ook naar voren dat verreweg de meeste elementen in minder dan de helft van de gesprekken goed worden ingezet. Een aantal elementen wordt met name weinig adequaat ingezet (< 20% van de gesprekken): *verbinden in begrenzen*, *oplossingsgerichte houding*, *5-fasen model inzetten*, *eigen netwerk uitvragen*, *gewenste toestand bepalen* en *gedachten uitvragen*.

Over de manier waarop vrijwilligers verwijzen en registreren in de geanalyseerde gesprekken is er alleen voor registreren (bij chatgesprekken en telefoongesprekken) en doorverwijzen (alleen bij de chatgesprekken) voldoende data van werkbegeleiders beschikbaar. De resultaten geven aan dat het registreren bij 29% van de chatgesprekken en bij 59% van de telefoongesprekken helemaal goed gaat. Het doorverwijzen gaat bij één op de vier chatgesprekken helemaal goed.

Vrijwilligers zijn in hun zelfbeoordeling over het algemeen (zeer) positief over hoe zij contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen en over de houding die zij aannemen in hun gesprekken. Zij beoordelen zichzelf op Structuur bieden wat lager dan op de andere deelaspecten. Vrijwilligers zijn doorgaans ook (erg) positief over hoe zij de elementen van Kwaliteitscriterium 2 inzetten. Er zijn slechts twee elementen waarvoor minder dan de helft van de vrijwilligers aangeeft dit element goed in te zetten: *tijd bewaken* (31%) en *verbinden in begrenzen inzetten* (48%). Een grote meerderheid van de vrijwilligers (80%) is van mening dat ze gesprekken correct registreren, maar slechts 27% is van mening dat zij op een correcte manier actief verwijzen. Afgezien van de manier waarop zij actief verwijzen, zijn vrijwilligers dus over het algemeen van mening dat hun gesprekken voldoen aan Kwaliteitscriterium 2.

3.6 Verschillen in gesprekstechniek en -methodiek naar werkervaring

Vraag 3: In hoeverre zijn de (zelf)beoordelingen van de werkbegeleiders en de vrijwilligers verschillend voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring bij De Kindertelefoon?

3.6.1 Resultaten

We gingen na of de gemiddelde scores op de centrale vragen in het onderzoek (zie Tabel 3.1) verschilden voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring. We deden dit aan de hand van de volgende categorieën van werkervaring: < 6 maanden, 6-12 maanden, 13-24 maanden en > 24 maanden. Deze analyse voerden we apart uit voor de vragenlijstdata van

de vrijwilligers en voor de data van de werkbegeleiders⁶. Het deelaspect Verwijzen kon in de data van de werkbegeleiders niet meegenomen worden omdat hiervoor te weinig data beschikbaar was.

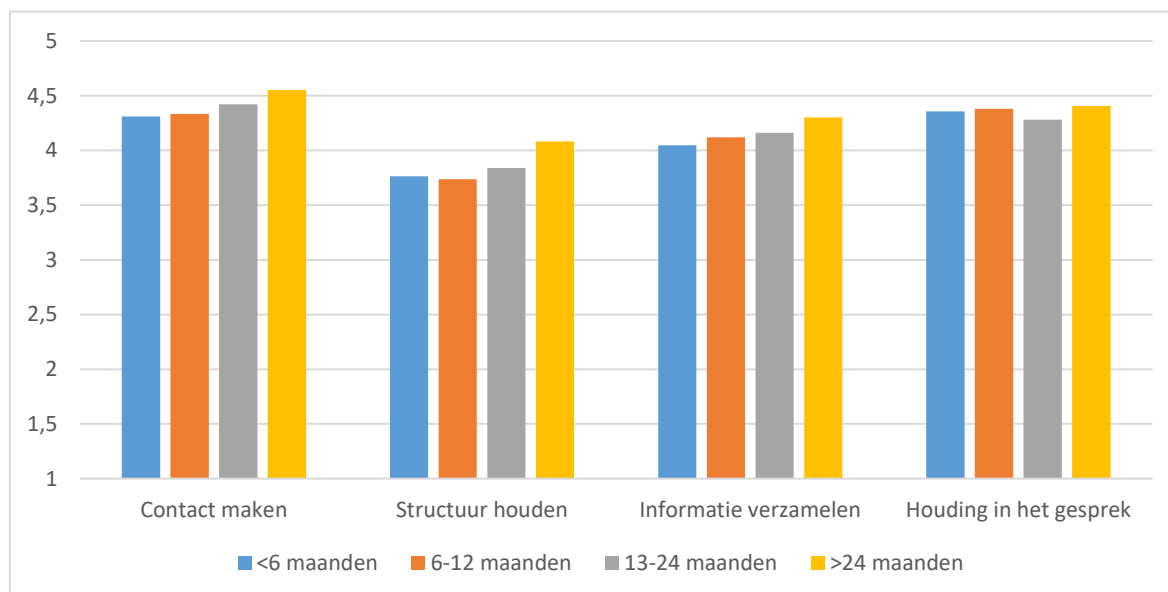
De vraag over Kwaliteitscriterium 1 werd alleen gesteld aan de werkbegeleiders. De analyse geeft aan dat er geen relatie is tussen werkervaring en de beoordeling van werkbegeleiders op de vraag '*Staat het kind centraal in het gesprek?*'. Dit resultaat geldt voor zowel de chatgesprekken als de telefoongesprekken.

Met betrekking tot Kwaliteitscriterium 2 lieten de resultaten een verschillend beeld zien voor de werkbegeleiders en voor de vrijwilligers. De analyse van de werkbegeleidersdata gaf over het algemeen geen verband aan tussen de verschillende scores en werkervaring. De uitzondering was een zwak positieve relatie tussen correct registreren en werkervaring. Voor de groep met ≥ 13 maanden werkervaring is het percentage gesprekken dat niet correct wordt geregistreerd 20% en in de groep met ≤ 12 maanden werkervaring is dit percentage gelijk aan 32%.

De analyse op basis van de zelfbeoordeling van de vrijwilligers gaf voor drie van de zeven deelaspecten van Kwaliteitscriterium 2 (Contact maken, Structuur bieden en Informatie verzamelen) een zwakke positieve relatie aan tussen werkervaring en de scores. De zelfbeoordeling van de vrijwilligers over hun vaardigheden op het gebied van contact maken, structuur bieden en informatie verzamelen was dus over het algemeen iets positiever als zij langer bij De Kindertelefoon werkten. Figuur 3.11 laat de gemiddelde zelfbeoordeling scores zien per deelaspect en uitgesplitst naar werkervaring. In de figuur is te zien dat met name de vrijwilligers met meer dan twee jaar werkervaring zichzelf enigszins positiever beoordelen dan de overige vrijwilligers.

⁶ Bij de werkbegeleidersdata maakten we ook onderscheid tussen chatgesprekken en telefoongesprekken. Omdat we echter geen verschillen vonden in de resultaten tussen chat -en telefoongesprekken, gaan we hier verder niet op in.

Figuur 3.11 Gemiddelde scores van vrijwilligers op de globale vragen over deelaspecten 1-4 voor groepen respondenten gebaseerd op werkervaring. Scores lopen van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens).



3.6.2 Conclusies - effect van werkervaring

Er zijn slechts kleine verschillen in de beoordeling van gesprekskwaliteit voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring bij De Kindertelefoon. Ook vinden we verschillen tussen de uitkomsten van de analyse door werkbegeleiders en de zelfbeoordeling door vrijwilligers. Uit de analyse van de werkbegeleiders volgt dat meer werkervaring resulteert in wat vaker correct registreren. Volgens de zelfbeoordelingen zijn vrijwilligers die meer dan twee jaar werkzaam zijn bij De Kindertelefoon iets beter in contact maken, structuur bieden en informatie verzamelen dan vrijwilligers die korter werkzaam zijn bij De Kindertelefoon.

Een mogelijke verklaring voor het beperkte effect van werkervaring is dat het startniveau van de vrijwilligers wellicht al redelijk hoog ligt. Daarnaast kunnen vrijwilligers op veel andere vlakken van elkaar verschillen (zoals andere relevante werkervaring) die belangrijker zijn voor gesprekskwaliteit dan het aantal maanden of jaren dat de vrijwilliger werkzaam is bij De Kindertelefoon.

3.7 Samenhang elementen en aspecten van gesprekstechniek en -methodiek

Vraag 4: Welke van de elementen zijn het belangrijkste en welke het minst belangrijk voor een positief oordeel op deelaspecten 1 t/m 4 in de (zelf)beoordelingen van de werkbegeleiders en de vrijwilligers?

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag berekenden we correlaties tussen de scores op de globale vragen over de deelaspecten Contact maken, Structuur bieden, Informatie verzamelen en Houding in gesprek (zie Tabel 3.1 voor de vraagformulering) en de scores op de elementen. We gebruikten correlaties die geschikt zijn voor data op een 3-puntschaal

(“ja”, “deels”, “nee”) en we voerden de analyse apart uit voor de vragenlijstdata van de vrijwilligers en voor de data van de werkbegeleiders.

Een **correlatie** varieert tussen de -1 en 1. Hogere absolute waarden van de correlatie geven een sterkere samenhang weer. Een positieve correlatie van rond de ,20 geeft een zwakke positieve samenhang weer, correlaties rond de ,30 geven een middelmatig sterke samenhang weer en correlaties rond de ,50 of hoger geven een sterke positieve samenhang weer.

In de volgende vier secties bespreken we de resultaten apart voor de vier verschillende deelaspecten. Waar relevant, maken we ook een vergelijking tussen de resultaten voor de werkbegeleiders en de vrijwilligers.

3.7.1 Contact maken

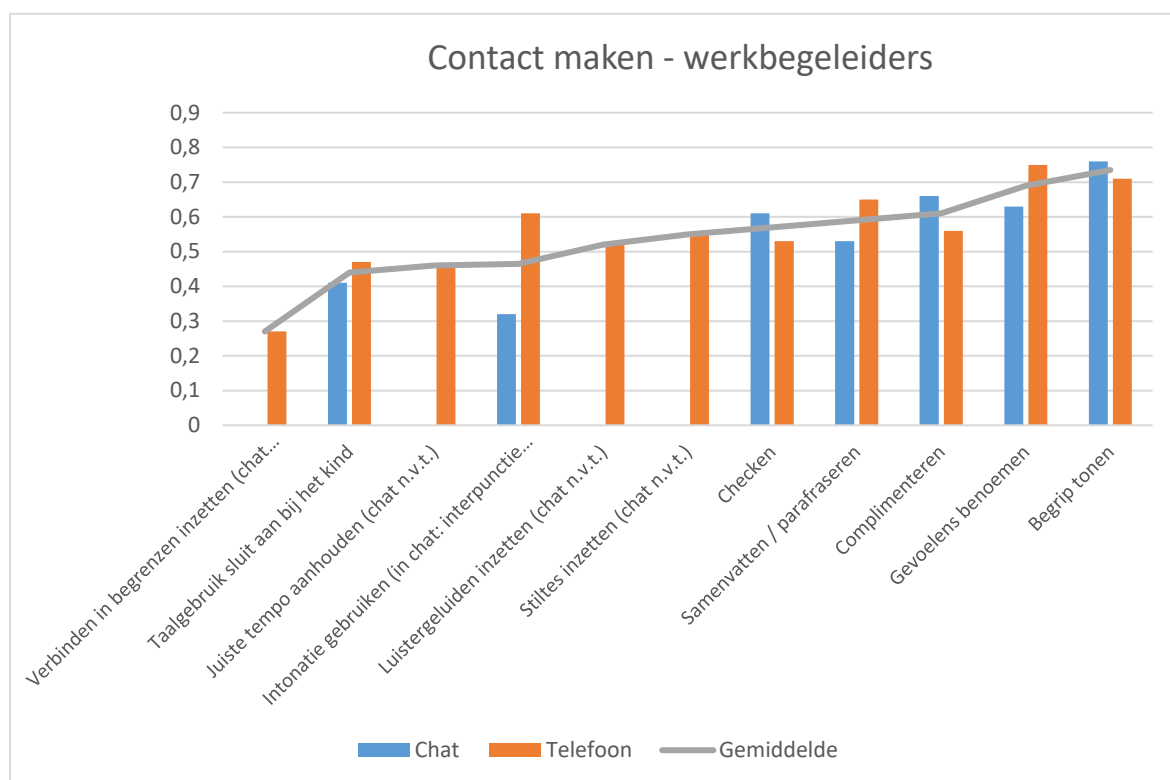
Werkbegeleiders. Figuur 3.12 geeft de correlaties weer voor de werkbegeleidersdata, apart voor de chat (blauwe staafjes) en voor de telefoon (oranje staafjes). De grijze lijn geeft de gemiddelde correlatie aan, berekend op basis van de correlaties in de chat- en in de telefoondata. Voor het element *taalgebruik sluit aan bij het kind* geeft de grijze lijn bijvoorbeeld het gemiddelde weer van ,41 (correlatie voor de chat) en ,47 (correlatie voor de telefoon). Voor vier elementen ontbreekt de correlatie voor chatgesprekken. Dit komt doordat er te weinig data beschikbaar was om de correlatie voldoende accuraat te schatten⁷.

In Figuur 3.12 valt ten eerste op dat alle correlaties matig tot sterk positief zijn. De correlatie waarden variëren van ,27 tot ,74. Deze resultaten betekenen dat een hoge score op elk van de elementen samen gaat met een hoge score op Contact maken, maar dat voor sommige elementen dit verband sterker is dan voor andere elementen. We zien bijvoorbeeld dat *begrip tonen* en *gevoelens benoemen* belangrijk lijken te zijn voor een hoge score op de globale vraag en dat *aansluitend taalgebruik* en *het juiste tempo aanhouden* wat minder belangrijk is.

Voor de meeste elementen is het verschil tussen de chat- en telefoongesprekken klein. Een uitzondering zien we bij *intonatie gebruiken*. Bij de telefoongesprekken hangt het gebruik van intonatie veel sterker samen met de globale score op Contact maken (correlatie = ,61) dan bij de chatgesprekken (correlatie = ,32).

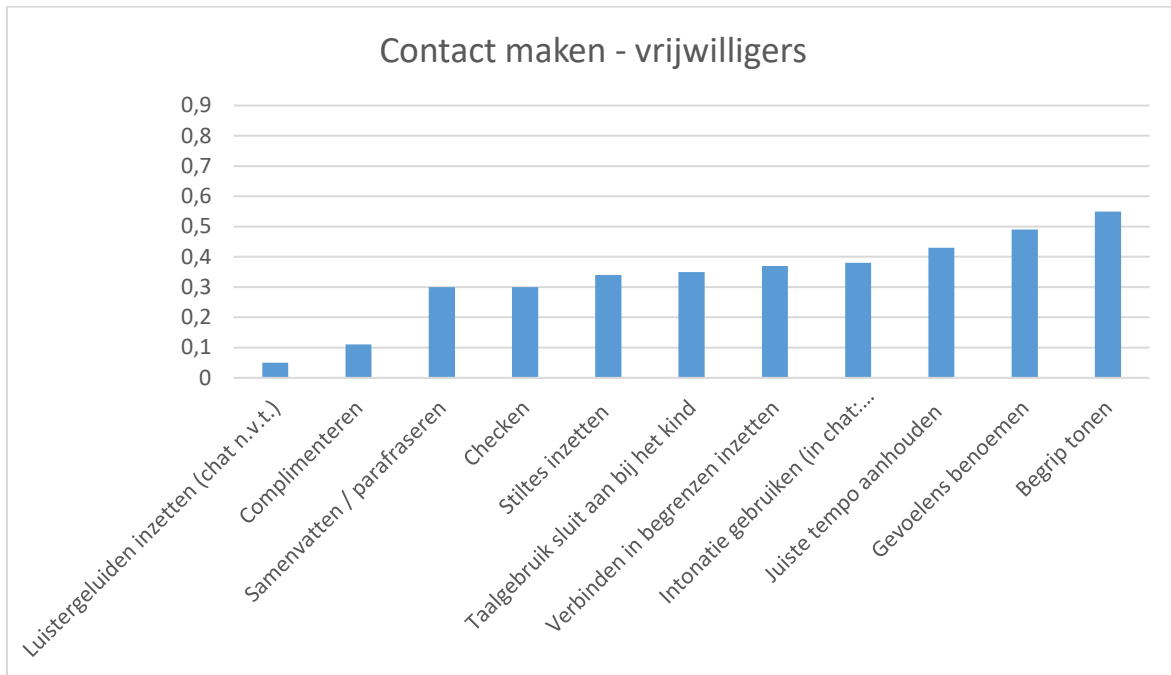
⁷ We hanteerden een minimum van 30 gesprekken voor het berekenen van de correlatie. Voor verbinden in begrepen voldeed het aantal gesprekken aan dit minimum, maar de correlatie kon desondanks niet geschat worden i.v.m. de scheve verdeling van de data (bijna alle antwoorden in de “nee” categorie)

Figuur 3.12 Correlaties tussen de elementen van Contact maken en de globale vraag in de data van de werkbegeleiders



Vrijwilligers. Figuur 3.13 geeft de correlaties op basis van de vrijwilligersdata weer. De correlatie tussen de elementen en de globale zelfbeoordeling op Contact maken varieert nu van ,05 tot ,55. De samenhang tussen de elementen en de globale zelfbeoordeling is dus over het algemeen lager dan in de data van de werkbegeleiders. Net zoals bij de data van werkbegeleiders zien we dat *gevoelens benoemen* en *begrip tonen* relatief sterk gerelateerd zijn aan een hoge beoordeling op Contact maken (correlaties: ,49-, ,55). Het inzetten van *luistergeluiden* en *complimenteren* zijn niet of nauwelijks gerelateerd aan een hoge beoordeling.

Figuur 3.13 Correlaties tussen de elementen van Contact maken en de globale vraag in de data van de vrijwilligers



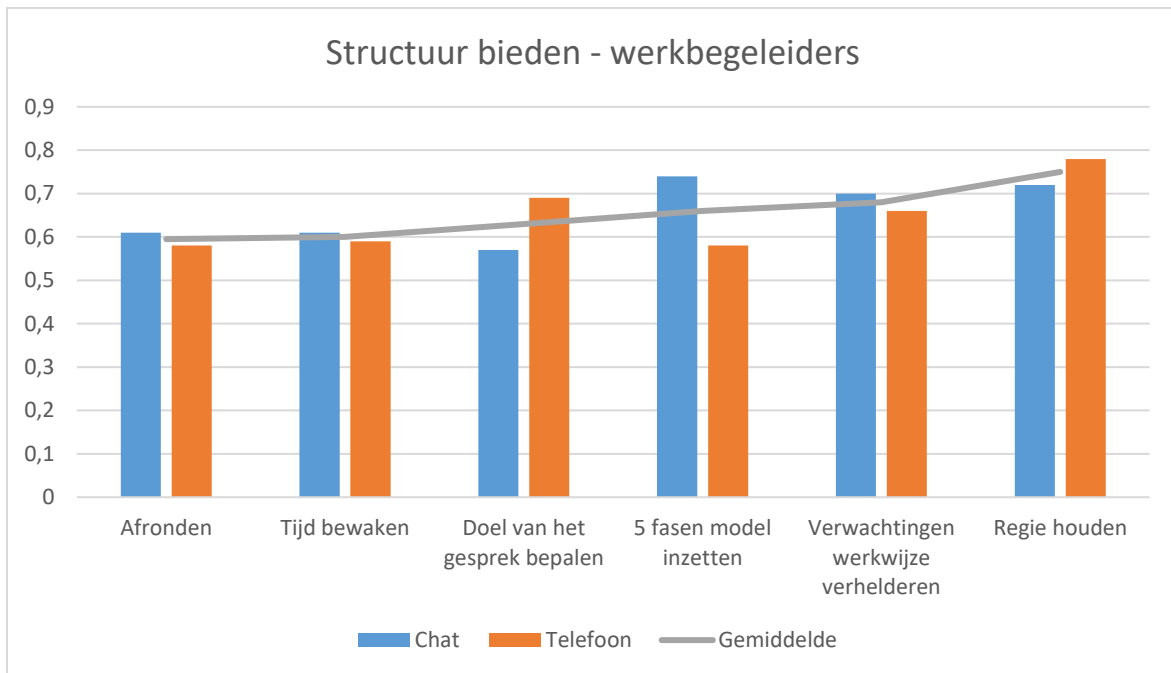
3.7.2 Structuur bieden

Werkbegeleiders. Figuur 3.14 geeft de correlaties weer voor de werkbegeleidersdata, apart voor de chat (blauwe staafjes) en voor de telefoon (oranje staafjes). De grijze lijn geeft weer de gemiddelde correlatie aan, zie sectie 3.7.1 voor nadere toelichting. Voor *zorg en norm uitspreken* zijn geen correlaties opgenomen in de figuur omdat er te weinig data beschikbaar was.

De correlaties tussen de globale score op Structuur bieden en de verschillende elementen variëren van ,57 tot ,78. Er is dus niet veel verschil tussen de mate waarin de verschillende elementen samenhangen met de globale score. Elk element is sterk gerelateerd aan de globale score en lijkt dus belangrijk te zijn voor een hoge globale beoordeling.

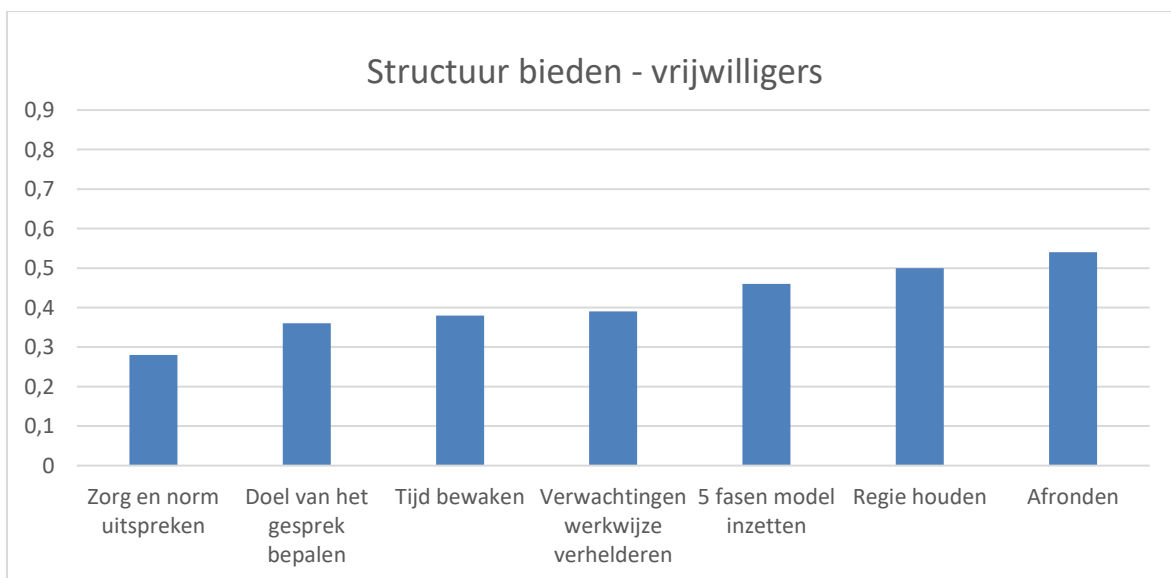
Er zijn geen grote verschillen tussen de chat- en telefoongesprekken. Wel zien we dat de inzet van het *5 fasen model* iets belangrijker lijkt te zijn voor een hoge globale score op Structuur bieden bij de chatgesprekken (correlatie = ,74) dan bij de telefoongesprekken (correlatie = ,58)

Figuur 3.14 Correlaties tussen de elementen van structuur bieden en de globale vraag in de data van de werkbegeleiders



Vrijwilligers. Figuur 3.15 geeft de correlaties weer op basis van de vrijwilligersdata. De correlaties tussen de elementen en de globale zelfbeoordeling op Structuur bieden variëren nu van ,28 tot ,54. Opnieuw zijn de correlaties in de vrijwilligersdata dus lager dan in de data van de werkbegeleiders. *Afronden*, *regie houden* en het *5-fasen model inzetten* lijken relatief belangrijk voor een hoge globale zelfbeoordeling (correlaties: ,46 - ,54) en *zorg en norm uitspreken* lijkt hiervoor het minst belangrijk (correlatie: ,28).

Figuur 3.15 Correlaties tussen de elementen van structuur bieden en de globale vraag in de data van de vrijwilligers

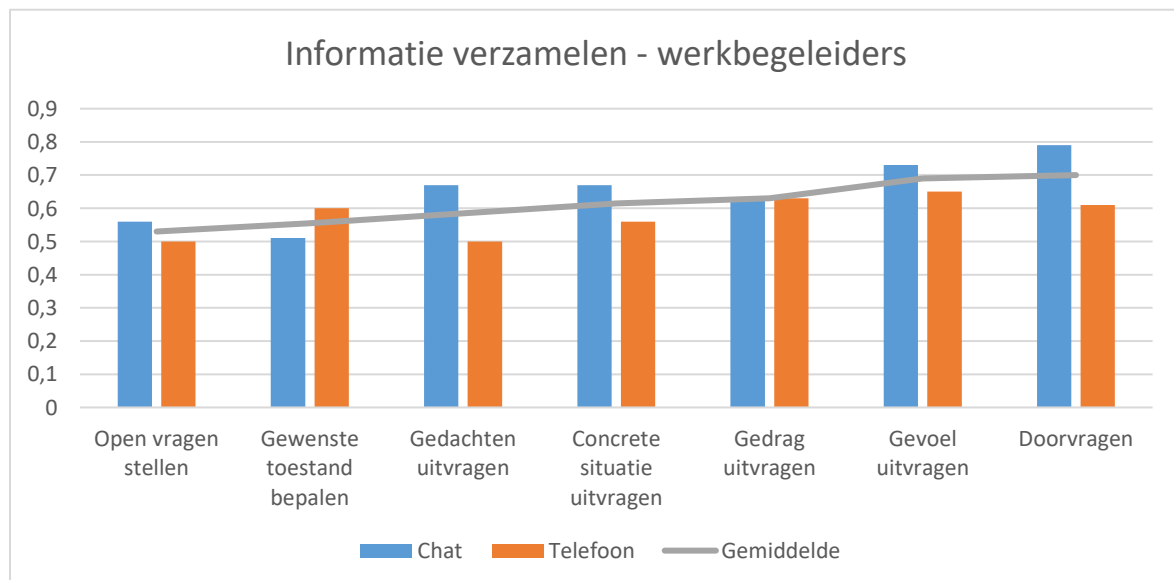


3.7.3 Informatie verzamelen

Werkbegeleiders. Figuur 3.16 geeft de correlaties weer voor de werkbegeleidersdata, apart voor de chat (blauwe staafjes) en voor de telefoon (oranje staafjes). De grijze lijn geeft per element de gemiddelde correlatie weer. Voor *eigen netwerk uitvragen* zijn geen correlaties opgenomen in de figuur omdat er te weinig data beschikbaar was.

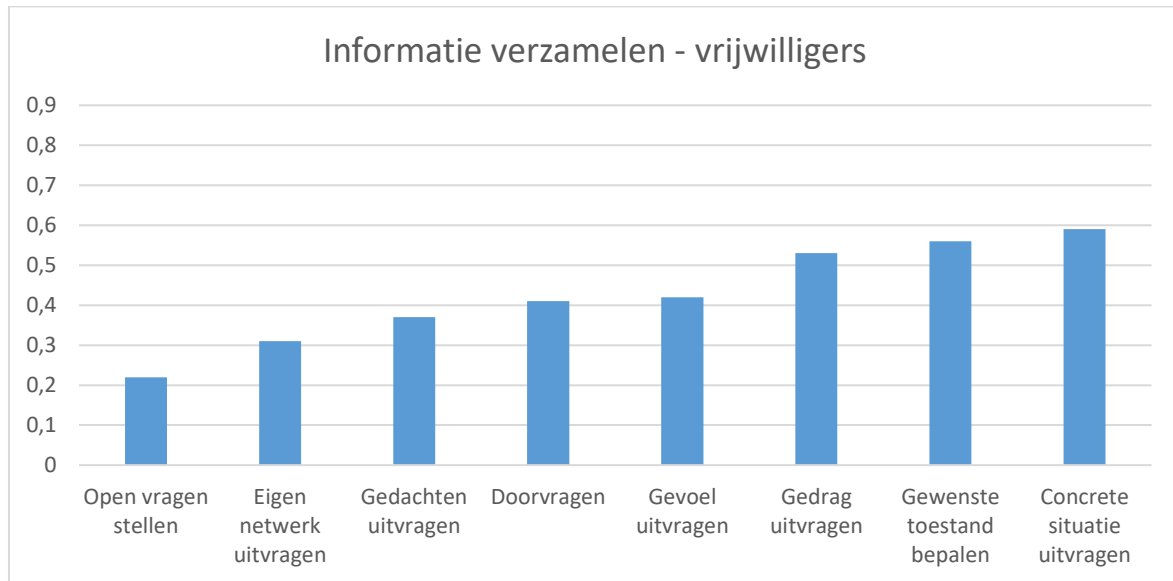
De correlaties tussen de globale score op Informatie verzamelen en de verschillende elementen variëren van ,50 tot ,79. Elk van de elementen is dus gerelateerd aan een hoge globale score. Voor twee elementen is er een verschil tussen de chat- en telefoongesprekken. *Doorvragen* en *gedachten uitvragen* lijkt voor Informatie verzamelen bij chatgesprekken iets belangrijker (correlatie = ,67- ,79) dan bij telefoongesprekken (correlatie = ,50- ,61).

Figuur 3.16 Correlaties tussen de elementen van Informatie verzamelen bieden en de globale score in de data van de werkbegeleiders



Vrijwilligers. Figuur 3.17 geeft de correlaties weer op basis van de vrijwilligersdata. De correlaties tussen de elementen en de globale zelfbeoordeling op Informatie verzamelen variëren van 0,22 tot 0,59. *Gedrag uitvragen*, *gewenste toestand bepalen* en *concrete situatie uitvragen* zijn relatief sterk gerelateerd aan de globale zelfbeoordeling (correlaties: 0,53-0,59). *Open vragen* is het minst sterk gerelateerd aan een hoge zelfbeoordeling (correlatie: 0,22). Het laatstgenoemde resultaat komt overeen met de uitkomsten van de analyse van de werkbegeleiders (zie Figuur 3.16).

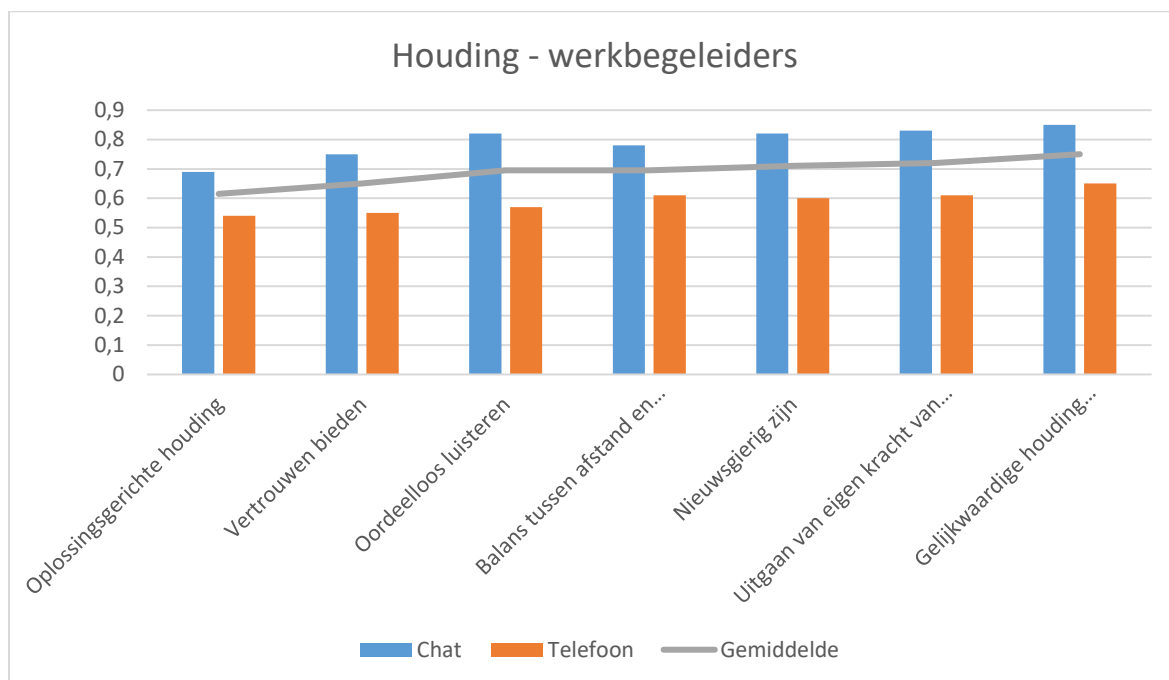
Figuur 3.17 Correlaties tussen de elementen van Informatie verzamelen en de globale score in de data van de vrijwilligers



3.7.4 Houding in het gesprek

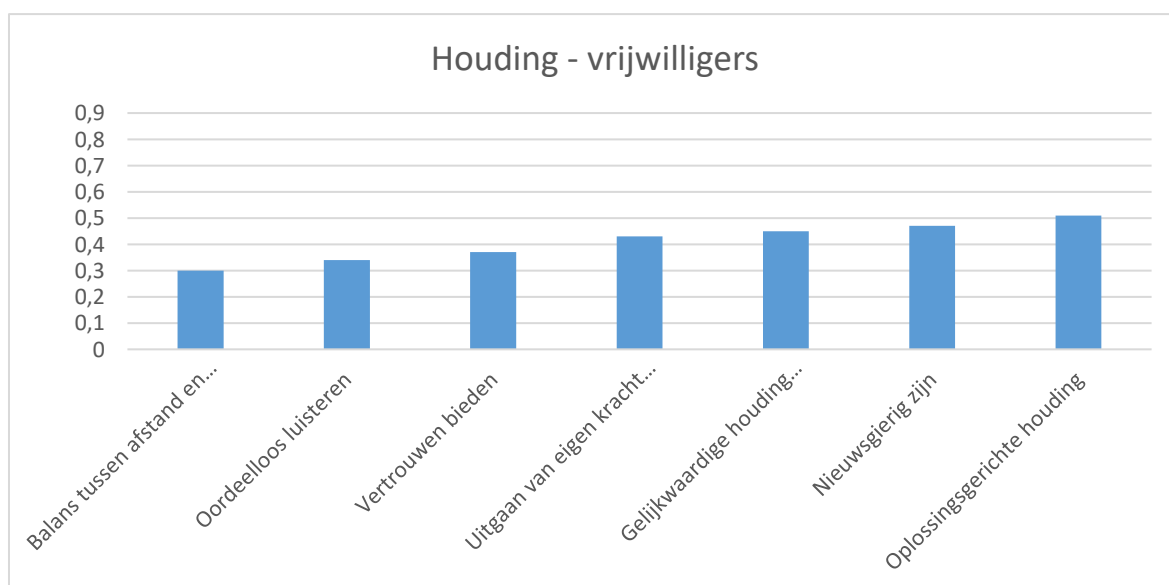
Werkbegeleiders. Figuur 3.18 geeft de correlaties weer voor de werkbegeleidersdata, apart voor de chat (blauwe staafjes) en voor de telefoon (oranje staafjes). De grijze lijn geeft per element de gemiddelde correlatie weer. Alle correlaties geven een sterke samenhang weer tussen de elementen en de globale score op Houding in het gesprek. Daarnaast zien we een opvallend verschil in resultaten tussen de chatgesprekken en de telefoongesprekken. De correlaties zijn consistent lager voor de telefoongesprekken (correlaties van ,54 tot ,65) dan voor de chatgesprekken (correlaties van ,69 tot ,85). Deze resultaten geven weer dat bij de chatgesprekken de globale score nog sterker samenhangt met de inzet van de elementen dan bij de telefoongesprekken. Mogelijk wordt de score op Houding in het gesprek bij de telefoongesprekken meer door andere factoren beïnvloed (stemgebruik bijv.).

Figuur 3.18 Correlaties tussen de elementen van Houding in het gesprek en de globale score in de data van de werkbegeleiders



Vrijwilligers. Figuur 3.19 geeft de correlaties weer op basis van de vrijwilligersdata. De correlatie tussen de elementen en de zelfbeoordeling op Houding in het gesprek varieert van 0,30 (voor de *balans tussen afstand en nabijheid*) tot 0,51 (voor een *oplossingsgerichte houding*). De verschillen tussen de elementen zijn over het algemeen niet groot. Er zijn geen opvallende overeenkomsten tussen de data van de werkbegeleiders en de vrijwilligers.

Figuur 3.19 Correlaties tussen de elementen van Houding in het gesprek en de globale score in de data van de werkbegeleiders



3.7.5 Conclusies – samenhang elementen en deelaspecten

In de analyse van de werkbegeleiders hangt een adequaat gebruik van bijna alle elementen sterk positief samen met de globale beoordeling op het deelaspect waar ze onder vallen. Een hoge (ofwel lage) beoordeling op het element gaat dus bijna altijd samen met een hoge (ofwel lage) beoordeling op het deelaspect. Dit geldt voor zowel de data van de chatgesprekken als die van de telefoongesprekken.

Uit deze resultaten volgt dat een adequate inzet van bijna alle elementen relevant is voor een hoge beoordeling van werkbegeleiders op het bijbehorende deelaspect. Er zijn twee elementen waarvoor deze conclusie niet opgaat. Bij de chatgesprekken was een adequate inzet van “intonatie” (d.w.z. gebruik van interpunctie en emoticons) onbelangrijk voor een hoge beoordeling op Contact maken en bij de telefoongesprekken was een adequate inzet van *verbinden in begrenzen* onbelangrijk voor een hoge beoordeling op Contact maken. Verder zien we dat voor Contact maken het adequaat inzetten van *taalgebruik dat aansluit bij het kind* minder belangrijk was dan bijvoorbeeld *begrip tonen en gevoelens benoemen*. Omdat de correlaties voor de verschillende elementen verder niet sterk van elkaar verschillen, kunnen we geen conclusies trekken over welke specifieke elementen het (aller)belangrijkste zijn voor een hoge beoordeling op de vier verschillende deelaspecten⁸.

Voor het deelaspect Houding in het gesprek vonden we in de data van de werkbegeleiders verder wel een opvallend verschil tussen de resultaten van de telefoongesprekken en die van de chatgesprekken: elk van de elementen was bij de chatgesprekken sterker gerelateerd aan de globale beoordeling op Houding in het gesprek dan bij de telefoongesprekken. Dit impliceert dat de score op Houding bij de telefoongesprekken mogelijk meer door andere factoren is beïnvloed (stemgebruik bijv.).

Op basis van het onderzoek onder vrijwilligers kunnen we ook concluderen dat de adequate inzet van bijna alle elementen, zoals beoordeeld door vrijwilligers, positief samenhangt met de globale zelfbeoordeling op het deelaspect. De minst sterke samenhang zagen we voor *luistergeluiden inzetten* en *complimenteren* (voor Contact maken) en *open vragen stellen* (voor Informatie verzamelen). Een adequate inzet van deze elementen lijkt niet of nauwelijks relevant voor een hoge globale zelfbeoordeling.

We vonden daarnaast een duidelijk verschil tussen de uitkomsten van de analyse van de zelfbeoordelingen en die van de werkbegeleiders: de samenhang tussen de beoordeling op de elementen en de beoordeling op de deelaspecten was bij de vrijwilligers een stuk zwakker dan bij de werkbegeleiders. Dit betekent dat vrijwilligers zich in hun globale beoordeling minder lieten leiden door hun (in)adequate inzet van de elementen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de zelfbeoordeling van vrijwilligers ook beïnvloed wordt door een algemene neiging om zichzelf positief te beoordelen. Hierdoor wordt de globale beoordeling minder beïnvloed door een adequate inzet van de afzonderlijke elementen.

⁸ Dit heeft deels ook te maken met het beperkte aantal geanalyseerde gesprekken. Hierdoor is de kans groot dat kleine verschillen in correlaties alleen door toeval zijn ontstaan. Bij een groter aantal gesprekken, bijvoorbeeld meer dan 200, kunnen aan kleinere verschillen in correlaties wel conclusies verbonden worden.

3.8 Samenvatting onderzoeksresultaten

Onderzoeksdoel, opzet en respons

Doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de gesprekken bij De Kindertelefoon, zowel vanuit het gezichtspunt van de werkbegeleiders als die van de vrijwilligers. Met name de deelaspecten en elementen van Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek) stonden in het onderzoek centraal. Bij werkbegeleiders vroegen we daarnaast kort ook naar hun oordeel met betrekking tot Kwaliteitscriterium 1 (de behoefte van het kind centraal).

In verdiepende analyses onderzochten we de relatie tussen werkervaring en gesprekskwaliteit en de relatie tussen het gebruik van specifieke gesprekselementen en deelaspecten van Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek). Voor de deelaspecten en de gesprekselementen zie Tabel 1.2.

Het analyseteam van zes werkbegeleiders analyseerde in totaal 103 chatgesprekken, waarvan 73 in de categorie 'iets vragen of vertellen' en 30 in de categorie 'even lachen of uitproberen'. Zij analyseerden 65 telefoongesprekken, waarvan 33 in de categorie 'iets vragen of vertellen' en 32 in de categorie 'even lachen of uitproberen'. In hun analyse beoordeelden ze de gevoerde gesprekken globaal op Kwaliteitscriterium 1 (de behoefte van het kind centraal stellen) en uitgebreid op Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek). De gesprekken werden willekeurig gekozen en zijn daarom naar alle waarschijnlijkheid representatief voor de gevoerde gesprekken bij De Kindertelefoon.

In de analyse van de gesprekken werd beoordeeld of de deelaspecten en elementen adequaat worden toegepast. De volgende antwoorden waren mogelijk:

- Ja: als het element goed en terecht wordt ingezet.
- Deels: als het element voor een deel goed wordt ingezet in een situatie waar het hoort.
- Nee: als het element niet goed wordt ingezet, het wordt ingezet terwijl dit niet de bedoeling is of niet wordt ingezet terwijl dit wel had moeten gebeuren.
- N.v.t.: als het element niet wordt toegepast en ook niet ingezet hoeft te worden.

230 vrijwilligers (35% van het totale aantal vrijwilligers) vulden een vragenlijst in waarmee zij hun eigen gespreksvoering beoordeelden op Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek). Een analyse van de werkervaring van de vrijwilligers liet zien dat de groep vrijwilligers die de vragenlijst heeft ingevuld in grote lijnen representatief is voor de totale groep van vrijwilligers die ten tijde van het onderzoek werkzaam was bij De Kindertelefoon.

Vraag 1: De behoefte van het kind centraal stellen

In hoeverre wordt volgens werkbegeleiders voldaan aan 'De behoefte van het kind centraal stellen'? Zijn er hierin verschillen tussen de chatgesprekken en telefoongesprekken?

Over ongeveer de helft van de chatgesprekken en telefoongesprekken oordelen werkbegeleiders dat er voldaan wordt aan Kwaliteitscriterium 1: De behoefte van het kind

centraal stellen. Voor de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken ligt dit percentage iets hoger dan voor de ‘iets vragen of vertellen’ gesprekken. Ongeveer één op de vier chatgesprekken (26%) en één op de vijf telefoongesprekken (20%) wordt door werkbegeleiders aangegeven dat de behoefte van het kind niet centraal gesteld wordt.

Tabel 3.8 Verdeling van antwoorden (in percentages) op de vraag “Staat het kind centraal in het gesprek?”

	Ja	Deels	Nee
Gemiddeld over gesprekstypen			
Chat	48%	27%	26%
Telefoon	48%	34%	20%
Iets vragen of vertellen			
Chat	45%	29%	26%
Telefoon	38%	41%	22%
Even lachen of uitproberen			
Chat	50%	25%	25%
Telefoon	57%	27%	17%

Noot. De percentages tellen door afronding niet altijd op tot 100%

Vraag 2: Goede gesprekstechniek en -methodiek

In hoeverre wordt volgens vrijwilligers en werkbegeleiders voldaan aan de zeven deelaspecten van een ‘Goede gesprekstechniek en methodiek’ en hun elementen (zie tabel 1.2)? Zijn er hierin verschillen tussen de chatgesprekken en telefoongesprekken?

De antwoordopties in de analyse van een gesprek waren “ja”, “deels”, “nee”. Werkbegeleiders konden aanvullend kiezen uit “n.v.t.”. Hierdoor verschilt de beschikbare data per element. Sommige elementen waren alleen voor een klein aantal gesprekken van toepassing. Werkbegeleiders zien over het algemeen ruimte voor verbetering in de gebruikte gesprekstechniek en -methodiek in de geanalyseerde gesprekken. Met betrekking tot de meeste gesprekken zijn zij van mening dat de wijze van contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen en houding aannemen niet voldoet aan Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek). De wijze van contact maken wordt door werkbegeleiders het meest positief beoordeeld en structuur bieden en informatie verzamelen het minst positief. De resultaten geven geen noemenswaardige verschillen aan tussen de beoordelingen voor de vier verschillende gesprekscategorieën (lachen/uitproberen-telefoon, vragen/vertellen-telefoon, lachen/uitproberen-chat, vragen/vertellen-chat).

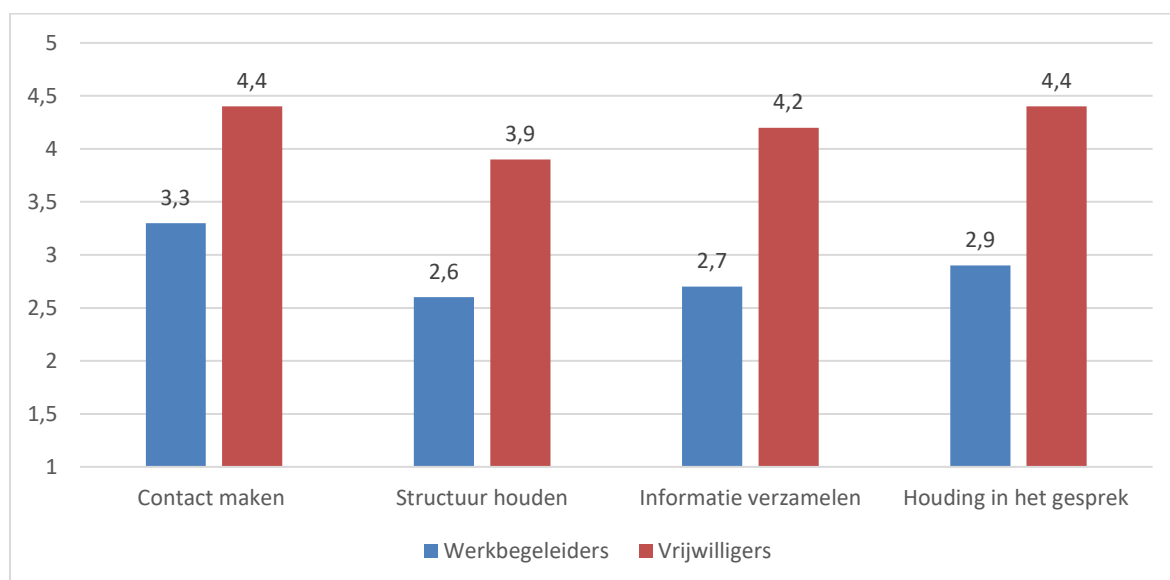
Uit de analyse van werkbegeleiders komt ook naar voren dat verreweg de meeste elementen in minder dan de helft van de gesprekken goed worden ingezet. Een aantal elementen wordt met name weinig adequaat ingezet (< 20% van de gesprekken): *verbinden in begrenzen, oplossingsgerichte houding, 5-fasen model inzetten, eigen netwerk uitvragen, gewenste toestand bepalen en gedachten uitvragen.*

De werkbegeleiders geven aan dat het registreren door vrijwilligers bij 29% van de chatgesprekken en 59% van de telefoongesprekken helemaal goed gaat. Bij het doorverwijzen zagen de werkbegeleiders dat het bij één op de vier chatgesprekken helemaal

goed gaat. Bij 29% van de chatgesprekken gaat het deels goed. Voor telefoongesprekken was er onvoldoende data beschikbaar.

Vrijwilligers zijn in hun zelfbeoordeling over het algemeen (zeer) positief over hoe zij contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen en over de houding die zij aannemen in hun gesprekken. Net zoals werkbegeleiders, beoordelen zij zichzelf op Structuur bieden wat lager dan op andere deelaspecten. Vrijwilligers zijn (erg) positief over hoe zij de verschillende elementen van Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek) inzetten. Er zijn slechts twee elementen waarvoor minder dan de helft van de vrijwilligers aangeeft dit element goed in te zetten: *tijd bewaken* (31%) en *verbinden in begrenzen inzetten* (48%). Een grote meerderheid van de vrijwilligers (80%) is van mening dat ze gesprekken correct registreren, maar slechts 27% is van mening dat zij op een correcte manier actief verwijzen. Afgezien van de manier waarop zij actief verwijzen, zijn vrijwilligers dus over het algemeen wel van mening dat hun gesprekken voldoen aan Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek).

Figuur 3.20 Gemiddelden voor deelaspecten 1-4, op basis van een 5-puntschaal van 'helemaal mee oneens' (score 1) t/m 'helemaal mee eens' (score 5).



Noot. De vier categorieën van gesprekken (*lachen/uitproberen-chat*, *vragen/vertellen-chat*, *lachen/uitproberen-chat*, *vragen/vertellen-chat*) krijgen evenveel gewicht in de berekening van de gemiddelden voor de chat.

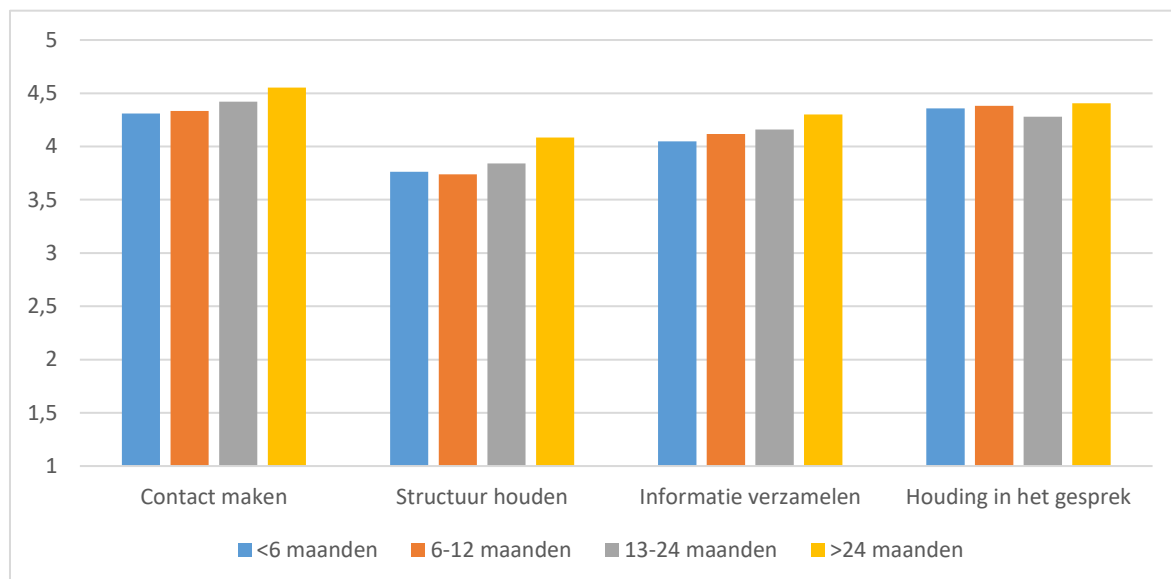
Vraag 3: Het effect van werkervaring op gesprekstechniek en methodiek

In hoeverre zijn de (zelf)beoordelingen van gesprekskwaliteit door werkbegeleiders en vrijwilligers verschillend voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring bij De Kindertelefoon?

Er zijn slechts kleine verschillen in de beoordeling van gesprekskwaliteit voor vrijwilligers met meer of minder werkervaring bij De Kindertelefoon. De analyse geeft aan dat er geen significante relatie is tussen werkervaring en de beoordeling van werkbegeleiders op de vraag 'Staat het kind centraal in het gesprek?'. Dit resultaat geldt voor zowel de chatgesprekken als de telefoongesprekken. Uit de analyse van de werkbegeleiders volgt wel

dat meer werkervaring resulteert in wat vaker correct registreren. Volgens de zelfbeoordelingen door vrijwilligers zijn vrijwilligers die meer dan twee jaar werkzaam zijn bij De Kindertelefoon iets beter in contact maken, structuur bieden en informatie verzamelen dan vrijwilligers die korter werkzaam zijn bij De Kindertelefoon; zie Figuur 3.21.

Figuur 3.21 Gemiddelde scores van vrijwilligers op de globale vragen over deelaspecten 1-4 voor groepen respondenten gebaseerd op werkervaring. Scores lopen van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens)



Een mogelijke verklaring voor het beperkte effect van werkervaring is dat het startniveau van de vrijwilligers wellicht al redelijk hoog ligt. Daarnaast kunnen vrijwilligers op veel andere vlakken van elkaar verschillen (zoals andere relevante werkervaring) die belangrijker zijn voor gesprekskwaliteit dan het aantal maanden of jaren dat de vrijwilliger werkzaam is bij De Kindertelefoon.

Resultaten vraag 4: Samenhang tussen elementen en deelaspecten

Welke van de elementen zijn het belangrijkste en welke het minst belangrijk voor een positief oordeel op de deelaspecten 1 t/m 4 in de (zelf)beoordelingen van de werkbegeleiders en de vrijwilligers?

In de analyse van de werkbegeleiders hangt een adequaat gebruik van bijna alle elementen sterk positief samen met de globale beoordeling op het deelaspect waar ze onder vallen. Een hoge (ofwel lage) beoordeling op het element gaat dus bijna altijd samen met een hoge (ofwel lage) beoordeling op het deelaspect. Dit geldt voor zowel de data van de chatgesprekken als die van de telefoongesprekken.

Uit deze resultaten volgt dat een adequate inzet van bijna alle elementen relevant is voor een hoge beoordeling van werkbegeleiders op het bijbehorende deelaspect. Er zijn twee elementen waarvoor deze conclusie niet opgaat. Bij de chatgesprekken was een adequate inzet van “intonatie” (d.w.z. gebruik van interpunctie en emoticons) onbelangrijk voor een hoge beoordeling op Contact maken en bij de telefoongesprekken was een adequate inzet van *verbinden in begrenzen* onbelangrijk voor een hoge beoordeling op Contact maken.

Verder zien we dat voor Contact maken het adequaat inzetten van *taalgebruik dat aansluit bij het kind* minder belangrijk was dan bijvoorbeeld *begrip tonen en gevoelens benoemen*. Omdat de correlaties voor de verschillende elementen verder niet sterk van elkaar verschillen, kunnen we geen conclusies trekken over welke specifieke elementen het (aller)belangrijkste zijn voor een hoge beoordeling op de vier verschillende deelaspecten⁹.

Voor het deelaspect Houding in het gesprek vonden we in de data van de werkbegeleiders verder wel een opvallend verschil tussen de resultaten van de telefoongesprekken en die van de chatgesprekken: elk van de elementen was bij de chatgesprekken sterker gerelateerd aan de globale beoordeling op Houding in het gesprek dan bij de telefoongesprekken. Dit impliceert dat de score op Houding bij de telefoongesprekken mogelijk meer door andere factoren is beïnvloed (stemgebruik bijv.).

Op basis van het onderzoek onder vrijwilligers kunnen we ook concluderen dat de adequate inzet van bijna alle elementen, zoals beoordeeld door vrijwilligers, positief samenhangt met de globale zelfbeoordeling op het deelaspect. De minst sterke samenhang zagen we voor *luistergeluiden inzetten* en *complimenteren* (voor Contact maken) en *open vragen stellen* (voor Informatie verzamelen). Een adequate inzet van deze elementen lijkt niet of nauwelijks relevant voor een hoge globale zelfbeoordeling.

We vonden daarnaast een duidelijk verschil tussen de uitkomsten van de analyse van de zelfbeoordelingen en die van de werkbegeleiders: de samenhang tussen de beoordeling op de elementen en de beoordeling op de deelaspecten was bij de vrijwilligers een stuk zwakker dan bij de werkbegeleiders. Dit betekent dat vrijwilligers zich in hun globale beoordeling minder lieten leiden door hun (in)adequate inzet van de elementen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de zelfbeoordeling van vrijwilligers ook beïnvloed wordt door een algemene neiging om zichzelf positief te beoordelen. Hierdoor wordt de globale beoordeling minder beïnvloed door een adequate inzet van de afzonderlijke elementen.

⁹ Dit heeft deels ook te maken met het beperkte aantal geanalyseerde gesprekken. Hierdoor is de kans groot dat kleine verschillen in correlaties alleen door toeval zijn ontstaan. Bij een groter aantal gesprekken, bijvoorbeeld meer dan 200, kunnen aan kleinere verschillen in correlaties wel conclusies verbonden worden.

4 Conclusie en discussie

In dit concluderende hoofdstuk gaan we in op de volgende vragen: Voldoen de gesprekken van De Kindertelefoon aan Kwaliteitscriteria 1 (de behoefte van het kind centraal stellen) en 2 (goede gesprekstechniek en methodiek)? Zien we hierin opvallende verschillen tussen de drie deelonderzoeken (kindtevredenheid, analyse werkbegeleiders en zelfbeoordeling vrijwilligers)? Als laatste geven we een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten die naar voren kwamen met betrekking tot de kwaliteit van de gesprekken van De Kindertelefoon.

Kwaliteitscriterium 1: De behoefte van het kind centraal stellen

In het onderzoek naar kindtevredenheid gingen we na of kinderen zich beter voelden na een gesprek, of zij het contact als prettig ervaarden en of zij meer inzicht hadden gekregen in hun eigen situatie. Daarmee verkregen we informatie over de mate waarin de gesprekken bij De Kindertelefoon voldoen aan Kwaliteitscriterium 1: *De behoefte van het kind centraal stellen*. Bij de kinderen die belden of chatten om ‘iets te vragen of te vertellen’ zagen we dat circa 80% tevreden is over de wijze dat de vrijwilliger contact maakt, circa 60% door het gesprek goede inzichten heeft gekregen en circa 65% zich duidelijk beter voelt door het gesprek. Dat de percentages lager waren voor het verkregen inzicht en het toegenomen welzijn komt waarschijnlijk doordat deze uitkomsten deels afhankelijk zijn van het type gesprek dat gevoerd is. Een gesprek over een moeilijk onderwerp kan een kind bijvoorbeeld wel vooruit helpen maar het probleem niet helemaal oplossen. Het kind zal dan de vragen zoals *Heeft het je geholpen om met De Kindertelefoon te chatten/bellen?* of *Heb je door het gesprek een beter idee van wat je kan doen?* eerder met een “Een beetje” beantwoorden dan met een “Ja”. Als we er dus rekening mee houden dat één gesprek met De Kindertelefoon vaak slechts een stapje kan zijn op weg naar een oplossing of een beter welzijn, kunnen we concluderen dat het ruime merendeel van de ‘iets vragen of vertellen’ gesprekken bij De Kindertelefoon lijken te voldoen aan het eerste kwaliteitscriterium.

Voor een tweede groep kinderen, namelijk diegene die contact opnamen in het kader van ‘even te lachen of uitproberen’, geldt dat ze een mindere mate van tevredenheid aangeven. Ze zijn met name wat negatief over de chatgesprekken. Hun ontevredenheid betreft elk van bevraagde aspecten: welzijn na het gesprek, de inzichten die ze verkregen hebben en het contact dat ze hebben gehad met de vrijwilliger. Voor de minder positieve beoordeling van de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken zijn twee plausibele verklaringen, die elkaar niet per se uitsluiten. Ten eerste kan het zijn dat vrijwilligers het moeilijk vinden om goed

contact te maken met een kind in dit type gesprek. Ten tweede kan het ook zo zijn dat de lagere beoordelingen komen doordat de kinderen die een ‘even lachen of uitproberen’ gesprek aangaan niet altijd of zelden serieuze antwoorden hebben gegeven op de tevredenheidsvragen.

Ook in hun antwoorden op de open vraag naar wat kinderen fijn en minder fijn vonden kwam naar voren dat kinderen weinig kritiek hebben op de gespreksvoering van De Kindertelefoon. Slechts 18% van de reacties op onze vragen naar ‘tips en tops’ bevatte een verbeterpunt of kritiek, terwijl 76% van de reacties een positieve opmerking betrof. Deze resultaten geven weer dat vanuit het perspectief van de kinderen bezien, hun behoefte tijdens verreweg de meeste gesprekken centraal staat.

De analyse van gesprekken door werkbegeleiders gaf aanvullende informatie over de mate waarin gesprekken van De Kindertelefoon voldoen aan Kwaliteitscriterium 1 (de behoefte van het kind centraal stellen). Van de chat- en telefoongesprekken in de categorie ‘even lachen of uitproberen’ werd ruim de helft positief beoordeeld met betrekking tot het centraal stellen van de behoefte van het kind. Van de gesprekken in de categorie ‘iets vragen of vertellen’ werd ongeveer 40% positief hierop beoordeeld. Deze resultaten geven twee duidelijke verschillen weer tussen de beoordelingen van kinderen en werkbegeleiders. Werkbegeleiders waren minder positief dan kinderen over de mate waarin de behoefte van het kind centraal gesteld werd. Verder zien we dat de werkbegeleiders, in tegenstelling tot de kinderen, de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken iets positiever beoordeelden dan de ‘iets vragen of vertellen gesprekken’.

Kwaliteitscriterium 2: Goede gesprekstechniek en methodiek

Inzicht in de kwaliteit van de gesprekstechniek en -methodiek van de vrijwilligers werd verkregen middels een gespreksanalyse door werkbegeleiders en een zelfbeoordeling door vrijwilligers. We zagen in de resultaten een heel verschillend oordeel over gesprekskwaliteit bij werkbegeleiders en bij vrijwilligers. Volgens werkbegeleiders voldoen de meeste geanalyseerde gesprekken niet aan Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek). Dit oordeel betreft alle deelaspecten: contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen, een houding aannemen, registreren en doorverwijzen. Over de wijze hoe vrijwilligers structuur bieden, informatie verzamelen en doorverwijzen lijken werkbegeleiders het minst positief.

In tegenstelling tot de werkbegeleiders, zijn de vrijwilligers echter (zeer) positief over hoe zij contact maken, structuur bieden, informatie verzamelen, een houding aannemen en gesprekken registreren. Net zoals werkbegeleiders oordelen vrijwilligers hierbij wat minder positief over hoe zij structuur bieden tijdens gesprekken. Er is één deelaspect van Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek) waarop het merendeel van de vrijwilligers zichzelf negatief beoordeelt: 73% van de vrijwilligers is van mening dat het actief verwijzen niet (helemaal) goed gaat.

De verschillen tussen de uitkomsten van de gespreksanalyse en die van de zelfbeoordeling zijn mogelijk deels te verklaren door de verschillen in onderzoekszopzet. De werkbegeleiders gaven per specifiek gesprek aan of elk afzonderlijk deelaspect en element op adequate wijze werd ingezet. In totaal betrof dit behoorlijk veel criteria, wat kan verklaren waarom voor

veel elementen werd aangegeven dat ze niet adequaat ingezet werden. Wellicht is het voor de meeste vrijwilligers niet haalbaar om elk van de elementen in één enkel gesprek adequaat in te zetten. Vrijwilligers daarentegen gaven in de zelfbeoordeling aan of hun gesprekken *in het algemeen* voldoen aan de verschillende criteria en elementen. Wellicht kunnen zij niet alle criteria altijd goed in elk gesprek toepassen maar doen zij dit wel wanneer het het meest relevant is en beoordelen zichzelf daarom positief. Hierbij kan sociaal wenselijk antwoorden door vrijwilligers ook een rol hebben gespeeld. Hoe algemener vragen gesteld zijn, desto gevoeliger mensen zijn voor dergelijke antwoorden.

Een andere mogelijke verklaring voor de verschillen in uitkomsten tussen werkbegeleiders en vrijwilligers is dat vrijwilligers de deelaspecten en elementen anders interpreteren dan werkbegeleiders. Daarnaast kan het relatief grote aandeel van geanalyseerde gesprekken gevoerd door vrijwilligers met weinig werkervaring – 34% van de gesprekken werd gevoerd door vrijwilligers < 6 maanden werkzaam bij De Kindertelefoon – ook enigszins hebben bijgedragen aan het oordeel van de werkbegeleiders.

Kwaliteitsverbetering

Om tot adviezen voor kwaliteitsverbetering te komen kijken we eerst naar de resultaten uit het kindtevredenheidsonderzoek. Waar zijn kinderen al tevreden over? Waar zijn ze minder tevreden over en wat vinden zij het belangrijkste? Vervolgens maken we, waar mogelijk, een koppeling tussen deze resultaten en uitkomsten van het onderzoek onder vrijwilligers en werkbegeleiders.

Uit het kindtevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat kinderen over het algemeen tevreden zijn over hun gesprekken en met name met betrekking tot de wijze waarop vrijwilligers contact maken. Volgens kinderen zou er wel verbetering nodig zijn op de ‘even lachen of uitproberen’-gesprekken. Werkbegeleiders oordeelden echter niet negatiever over de kwaliteit van de ‘even lachen of uitproberen’ gesprekken dan over de ‘iets vragen of vertellen gesprekken’. Gegeven deze tegenstrijdige resultaten en de mogelijkheid dat veel kinderen na een ‘even lachen of uitproberen’ gesprek geen serieuze antwoorden gaven, is het de vraag of kwaliteitsverbetering zich wel op deze specifieke resultaten uit het kindonderzoek moet baseren.

Uit de antwoorden op de open vragen aan de kinderen werd duidelijk wat kinderen het belangrijkste vinden in hun gesprekken met De Kindertelefoon: het (mee)denken over oplossingen door de vrijwilliger, je verhaal kwijt kunnen en dat de vrijwilliger op een prettige manier contact maakt. De kwaliteit van deze gespreksaspecten zou in elk geval geborgt en verbeterd moeten worden. Toch lijkt op basis van de reacties van de kinderen de kwaliteit op deze punten over het algemeen in orde te zijn. We vroegen expliciet naar verbeterpunten aan de kinderen en kregen van slechts 7 tot 10% van de kinderen te horen dat het gesprek op de drie genoemde aspecten (denken over oplossingen, kind mag praten en contact maken) beter zou kunnen.

Als we kijken naar mogelijke verbeterpunten vanuit de deelonderzoeken onder vrijwilligers en werkbegeleiders zien we ten eerste een algemeen verschil in hun oordelen met betrekking tot kwaliteit: vrijwilligers zijn in het algemeen al tevreden over hun

gesprekstechniek en -methodiek terwijl werkbegeleiders op nagenoeg alle deelaspecten en elementen zien dat deze te weinig adequaat ingezet worden.

Wat betreft de zeven deelaspecten (zie Tabel 1.2) van Kwaliteitscriterium 2 (goede gesprekstechniek en methodiek), geldt voor Structuur houden en Verwijzen dat zowel vrijwilligers als werkbegeleiders aangeven dat er ruimte is voor verbetering. Volgens werkbegeleiders is er verder vooral verbetering nodig op de elementen *verbinden in begrenzen, gewenste toestand bepalen, gedachten uitvragen, oplossingsgerichte houding, 5-fasen model* en *eigen netwerk uitvragen*. Ook vrijwilligers oordelen over hun inzet van de vijf eerstgenoemde elementen (iets) minder positief dan over de meeste andere elementen. Voor *eigen netwerk uitvragen* zien we het oordeel van de werkbegeleiders echter niet terug in de zelfbeoordeling van de vrijwilligers.

Eindconclusie

Dit onderzoek geeft inzicht in gesprekskwaliteit bij De Kindertelefoon vanuit het perspectief van alle betrokkenen: de kinderen, de vrijwilligers en de werkbegeleiders. Er werd duidelijk dat kinderen over het algemeen erg positief zijn over hoe de vrijwilligers met hen in gesprek gaan. Ook hebben zij goed kunnen uit leggen wat ze nu het belangrijkste vinden hierin. Hun 'tips en tops' geven handvatten voor waar de focus bij kwaliteitsverbetering vanuit het kind gezien zou moeten liggen. De resultaten van de analyse door werkbegeleiders en vrijwilligers laat zien dat vrijwilligers over het algemeen positiever zijn dan de werkbegeleiders. Mogelijk komt dit door hun verschillende rollen bij De Kindertelefoon, waar de vrijwilligers de gesprekken voeren en de werkbegeleiders verantwoordelijk zijn voor het monitoren van de kwaliteit en de begeleiding van de vrijwilligers. De uitkomsten roepen daarnaast ook enkele vragen op. Wat brengt nu precies de grote verschillen tussen de beoordelingen van werkbegeleiders en de vrijwilligers tot stand? Hoe kan het dat werkervaring niet of nauwelijks gerelateerd is aan de beoordelingen van gesprekskwaliteit? Is het altijd nodig om in elk gesprek alle elementen volledig adequaat in te zetten of kan een vrijwilliger het beste bepalen welk element (of: welke elementen) het meest relevant is? Deze en andere vragen kunnen in vervolgonderzoek, maar wellicht ook in gesprekken tussen vrijwilligers, werkbegeleiders en kinderen, beantwoord worden.

Referenties

- Bechmann Jensen, T., Sindahl, T., & Wistoft, J. (2018). *Children's experiences texting with a child helpline*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 1-12.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2009). *Children's experiences with chat support and telephone support*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6), 759-766.
- Fukkink, R.G. & Hermanns, J.M.A. (2008). *Ervaringen met de Kindertelefoon; Een vergelijking tussen de ondersteuning bij de chat en de telefoon*. Kohnstamm Instituut.
- Liebenberg, L., Jamal, A., & Ikeda, J. (2020). Extending youth voices in a participatory thematic analysis approach. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1609406920934614.
- Omrani, A., Wakefield-Scurr, J., Smith, J., & Brown, N. (2019). *Survey development for adolescents aged 11-16 years: a developmental science based guide*. *Adolescent Research Review*, 4(4), 329-340.
- Sindahl, T.N. (2019). *Texting for help - counselling processes and impact at a child helpline SMS service*. Proefschrift, Københavns Universitet, Kopenhagen, Denemarken. Verkregen van https://staticcuris.ku.dk/portal/files/225516578/Trine_Natasja_Sindahl_PSYK_phd_MAR_2019_B5.pdf
- Sindahl, T.N., Fukkink, R.G. & Helles, R. (2019). *SMS counselling at a child helpline: counsellor strategies, children's stressors and well-being*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 48(2), 263-275.
- Sindahl, T.N., Fukkink, R.G., & Helles, R. (2019, online). *SMS Counselling at a Child Helpline: Counsellor Strategies, Children's Stressors, and Well-being*. *British Journal of Guidance and Counselling*.
- Fukkink, R.G., Bruns, S., & Ligetvoet, R. (2016). *Voices of children from around the globe; An analysis of children's issues at child helplines*. *Children & Society*, 30(6), 510-519. doi: 10.1111/chso.12150
- Fukkink, R.G. (2012). *Peer counseling behaviors*. In Z. Yan (Ed.), *International Encyclopedia of Cyber Behavior* (pp. 714-716). Hershey, PA: IGI Global, DOI: 10.4018/978-1-4666-0315-8.
- Fukkink, R.G. (2011). *Peer counseling in an online chat service: A content analysis of social support*. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 14(4), 247-251. DOI: 10.1089/cyber.2010.0163.
- Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A. (2009). *Children's experiences with chat support and telephone support*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6), 759-766.
- Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A. (2009). *Counseling children at a helpline: Chatting or calling?* *Journal of Community Psychology*, 37(8), 939-948.
- Fukkink, R. (2008). *Evaluation*. In F. Schalken (Ed.), *Handbook for implementing online counseling; Setting up a child helpline via the internet* (p. 63-66). Amsterdam: Child Helpline International.

Bijlagen

Bijlage 1 Introductie van de IVR vragenlijst en van de online vragenlijst

IVR:

Hoi! Wat goed dat je hebt gepraat met één van onze vrijwilligers. Omdat we kinderen zo goed mogelijk te woord willen staan, willen we je een paar korte vragen stellen over het gesprek. Help je mee?

Antwoord geven duurt maximaal vijf minuten en is helemaal anoniem. Er volgen nu zes vragen. Je kunt steeds op drie manieren antwoorden: toets 1 voor 'nee', toets 2 voor 'een beetje' en toets 3 voor 'ja'.

Nu komt de eerste vraag.

<....>

Online vragenlijst

Hoi! Wat goed dat je hebt gepraat met één van onze vrijwilligers. Omdat we kinderen zo goed mogelijk te woord willen staan, willen we je een paar korte vragen stellen over het gesprek. Help je mee?

Antwoord geven duurt maximaal vijf minuten en is helemaal anoniem. Er volgen nu negen vragen.

Je kunt steeds op drie manieren antwoorden: kies uit 'nee', 'een beetje' of 'ja'. Aan het eind volgen nog twee vragen waar je zelf mag typen wat je wel of niet fijn vond aan het gesprek. Nu komt de eerste vraag.

Dankjewel alvast!

Bijlage 2 Data verwijderd op basis van exclusiecriteria

Tabel 1 Aantal respondenten per groep waarvan de data verwijderd is

Subgroep respondent (o.b.v. exclusiecriteria)	Chat	Telefoon
Ontbrekend CAS-nummer	72	23
Geen gesprek gevoerd ('stil')	51	5
Type contact ontbreekt	87	10
Vaste beller/chatter	72	3
Volwassene	6	0

Bijlage 3 Gemiddelde scores op Welzijn, Contact en Inzicht voor subgroepen

Tabel 2 Gemiddelde tevredenheidsscores en standaarddeviaties (SD) apart voor jongen en meisjes en het aantal kinderen waarop de statistieken gebaseerd zijn

Geslacht	Aantal kinderen		Welzijn		Contact		Inzicht	
	Chat	Telefoon	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
Jongen	375	63	2,48	,68	2,67	,61	2,42	,69
Meisje	1100	95	2,51	,66	2,73	,54	2,44	,66

Voor geen van de dimensies zijn de gemiddelde verschillen tussen jongens en meisjes significant

Tabel 3 gemiddelde tevredenheidsscores en standaarddeviaties (SD) per leeftijdscategorie en het aantal kinderen waarop de statistieken gebaseerd zijn

Leeftijd	Aantal kinderen		Welzijn		Contact		Inzicht	
	Chat	Telefoon	Gem.*	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
≤9 jaar	50	26	2,55	,61	2,68	,55	2,42	,68
10-12 jaar	363	49	2,55	,68	2,71	,57	2,43	,69
13-15 jaar	738	58	2,51	,64	2,74	,54	2,46	,65
16-17 jaar	360	22	2,41	,68	2,70	,58	2,37	,67

*De gemiddelde verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn significant

Tabel 4 Gemiddelde tevredenheidsscores en standaarddeviaties (SD) apart per gespreksonderwerp en het aantal kinderen waarop de statistieken gebaseerd zijn

Onderwerp	Aantal kinderen		Welzijn*		Contact		Inzicht*		Totaal ¹
	Chat	Telefoon	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.
Online gedrag	45	3	2,59	,61	2,80	,48	2,61	,56	2,67
Lichaam	97	5	2,61	,64	2,74	,54	2,49	,67	2,61
Relaties en liefde	267	17	2,55	,61	2,79	,47	2,49	,63	2,61
Vrije tijd en maatschappij	43	18	2,64	,63	2,66	,62	2,53	,69	2,61
Actualiteit	30	2	2,55	,60	2,75	,45	2,41	,75	2,57
School en werk	117	10	2,51	,67	2,72	,56	2,47	,65	2,57
Feedback vrijwilliger	60	0	2,42	,71	2,73	,45	2,40	,65	2,52
Thuis en familie	145	19	2,48	,67	2,73	,54	2,33	,70	2,51
Seksualiteit	152	15	2,44	,74	2,63	,65	2,46	,69	2,51
Over De Kindertelefoon	32	21	2,48	,75	2,59	,72	2,46	,67	2,51
Geweld	90	9	2,44	,72	2,69	,61	2,34	,74	2,49
Pesten/digitaal pesten	81	24	2,46	,70	2,64	,64	2,35	,68	2,48
Emotionele problemen	326	19	2,37	,70	2,66	,63	2,28	,70	2,44
Overige onderwerpen	108	8	2,57	,61	2,74	,56	2,51	,65	2,61

*De gemiddelde verschillen tussen de categorieën van gespreksonderwerpen zijn significant

¹Kolom toont de gemiddelde score berekend over de drie dimensies en is toegevoegd omdat het helpt een globaal beeld van de resultaten te krijgen. De gespreksonderwerpen zijn geordend op deze globale score, met de hoogste gemiddelde score bovenaan (voor 'Online gedrag') en de laagste gemiddelde score onderaan (voor 'Emotionele problemen').

Tabel 5 Gemiddelde tevredenheidsscores en standaarddeviaties (SD) per type interventie en het aantal kinderen waarop de statistieken gebaseerd zijn

Type interventie	Aantal kinderen	Welzijn		Contact		Inzicht	
		Gem.*	SD	Gem.*	SD	Gem.*	SD
Resultaten voor de chatgesprekken							
Luisterend oor bieden	609	2,28	,77	2,55	,70	2,17	,77
Overige interventies ¹	997	2,60	,59	2,82	,44	2,56	,57
Resultaten voor de telefoongesprekken							
Luisterend oor bieden	80	2,63	,54	2,65	,59	2,54	,60
Overige interventies ¹	97	2,51	,65	2,61	,68	2,34	,73

* De gemiddelde verschillen tussen type interventies zijn significant

¹ werken aan een oplossing, informatie geven, een doorverwijzing

Tabel 6 Gemiddelde tevredenheidsscores en standaarddeviaties (SD) per type interventie en het aantal kinderen waarop de statistieken gebaseerd zijn

	Aantal kinderen ¹		Welzijn		Contact		Inzicht	
	Chat	Telefoon	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.*	SD
Werken aan een oplossing	777	61	2,59	,58	2,81	,44	2,54	,58
Informatie geven	354	45	2,63	,57	2,80	,45	2,59	,57
Een doorverwijzing	121	6	2,60	,56	2,83	,45	2,53	,57

¹Door de overlap tussen de categorieën tellen deze waarden niet op tot het totale aantal kinderen waarvan de data gebruikt is in deze analyse

* Het verschil tussen Informatie geven en de overige twee type interventies is significant

Bijlage 4 Open antwoorden, apart voor de chatgesprekken en telefoongesprekken

Tabel 7 Aantal antwoorden per categorie voor de vraag over wat de kinderen fijn vonden aan het gesprek (chat, vraag 1) en voor de positieve antwoorden op de voicemails

Categorie	Chat	Telefoon
Kind mag praten	350	11
(Mee)denken over oplossingen	330	14
Contact maken	261	1
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardig houding	184	2
Karakter	122	15
Algemeen negatief ¹	84	-
Onzin	51	32
Overige positief	23	26
Negatief antwoorden ¹	39	-
Algemeen positief	37	0
Anonimiteit	30	0

¹ alleen van toepassing op de chat, vraag 1

Tabel 8 Aantal antwoorden per categorie voor de vraag over wat de kinderen minder fijn vonden aan het gesprek (chat, vraag 2) en voor de negatieve antwoorden op de voicemails.

Categorieën	Chat	Telefoon
Positief ¹	340	-
Algemeen positief ¹	312	-
(Mee) denken over oplossingen	108	0
Contact maken	90	1
Kind mag praten	75	0
Onzin	56	2
Oordeelloos luisteren en gelijkwaardig houding	37	4
Algemeen negatief	19	0
Overig negatief	13	2
Karakter	9	1
Verbindingsproblemen	8	0
Anonimiteit	3	0

¹ alleen van toepassing op de chat, vraag 2

Bijlage 5 Verdeling van antwoorden met betrekking tot deelaspect 1-4

Tabel 9 Werkbegeleiders: chat - even lachen/uitproberen (30 respondenten)

	% Helemaal eens	% Eens	% Niet eens/oneens	% Oneens	% Helemaal oneens
Contact maken	7	33	33	23	3
Structuur bieden	3	23	30	37	7
Informatie verzamelen	3	23	30	30	13
Houding in het gesprek	13	33	7	37	10

Tabel 10 Werkbegeleiders: chat - iets vragen of vertellen (73 respondenten)

	% Helemaal eens	% Eens	% Niet eens/oneens	% Oneens	% Helemaal oneens
Contact maken	18	37	19	19	7
Structuur bieden	6	25	21	27	22
Informatie verzamelen	4	25	16	34	21
Houding in het gesprek	11	26	15	30	18

Tabel 11 Werkbegeleiders: telefoon - even lachen/uitproberen (32 respondenten)

	% Helemaal eens	% Eens	% Niet eens/oneens	% Oneens	% Helemaal oneens
Contact maken	13	28	31	19	9
Structuur bieden	3	16	28	34	19
Informatie verzamelen	3	28	38	22	9
Houding in het gesprek	3	34	22	34	6

Tabel 12 Werkbegeleiders: telefoon - iets vragen of vertellen (33 respondenten)

	% Helemaal eens	% Eens	% Niet eens/oneens	% Oneens	% Helemaal oneens
Contact maken	21	30	15	30	3
Structuur bieden	15	12	9	39	24
Informatie verzamelen	6	21	21	30	21
Houding in het gesprek	9	27	12	46	6

Tabel 13 Vrijwilligers (230 respondenten)

	% Helemaal eens	% Eens	% Niet eens/oneens	% Oneens	% Helemaal oneens
Contact maken	44	56	0	0	0
Structuur bieden	12	67	20	1	0
Informatie verzamelen	25	70	5	0	0
Houding in het gesprek	38	61	1	0	0

Bijlage 6 Verdeling van antwoorden voor de elementen

Tabel 14 Verdeling van antwoorden van de werkbegeleiders voor de elementen van Contact maken

Element van Contact maken	Telefoongesprekken				Chatgesprekken			
	%	%	%	Aantal	%	%	%	Aantal
	Ja	Deels	Nee		Ja	Deels	Nee	
Samenvatten / parafraseren	30	42	28	53	27	16	56	73
Stiltes inzetten ¹	44	32	25	57	(1)	(1)	(0)	2
Gevoelens benoemen	35	37	28	57	39	30	32	88
Complimenteren	39	26	34	61	46	16	38	93
Begrip tonen	45	36	19	62	51	32	17	100
Luistergeluiden inzetten (chat n.v.t.)	58	30	12	60	-	-	-	-
Checken	33	33	33	60	36	28	37	93
Intonatie gebruiken	55	27	19	64	62	22	16	92
Taalgebruik sluit aan bij het kind	69	23	8	64	70	26	4	100
Juiste tempo aanhouden ¹	53	22	25	64	(8)	(0)	(9)	17
Verbinden in begrezen inzetten	6	20	74	35	7	10	84	31

¹Voor elementen waarvoor < 30 gesprekken beschikbaar waren geven we de aantallen tussen haakjes i.p.v. percentages

Tabel 15 Verdeling van antwoorden van de werkbegeleiders voor de elementen van Structuur bieden

Element van Structuur bieden	Telefoongesprekken				Chatgesprekken			
	%	%	%	Aantal	%	%	%	Aantal
	Ja	Deels	Nee		Ja	Deels	Nee	
Doel van het gesprek bepalen	27	31	42	59	35	29	36	100
Regie houden	25	39	37	65	33	44	23	103
5 fasen model inzetten	7	47	46	55	7	43	51	87
Verwachtingen werkwijze verhelderen	14	24	62	50	17	20	63	86
Tijd bewaken	23	32	45	31	55	14	31	42
Afronden	36	30	34	44	41	32	28	79
Zorg en norm uitspreken ¹	(3)	(1)	(4)	8	(6)	(1)	(16)	23

¹Voor elementen waarvoor < 30 gesprekken beschikbaar waren geven we de aantallen tussen haakjes i.p.v. percentages

Tabel 16 Verdeling van antwoorden van de werkbegeleiders voor de elementen van Informatie verzamelen

Element van Informatie verzamelen	Telefoongesprekken				Chatgesprekken			
	%	%	%	Aantal	%	%	%	Aantal
	Ja	Deels	Nee		Ja	Deels	Nee	
Open vragen stellen	35	44	21	63	44	35	20	99
Doorvragen	38	32	30	60	28	39	33	100
Concrete situatie uitvragen	29	40	31	55	17	28	55	87
Gevoel uitvragen	30	28	42	53	27	28	45	89
Gedachten uitvragen	10	33	57	51	11	28	61	85
Gedrag uitvragen	32	44	24	54	20	35	45	85
Gewenste toestand bepalen	10	15	75	48	11	30	59	71
Eigen netwerk uitvragen ¹	(1)	(5)	(4)	10	(3)	(5)	(5)	13

¹Voor elementen waarvoor < 30 gesprekken beschikbaar waren geven we de aantallen tussen haakjes i.p.v. percentages.

Tabel 17 Verdeling van antwoorden van de werkbegeleiders voor de elementen van Houding in het gesprek

Element van Houding in het gesprek	Telefoongesprekken				Chatgesprekken			
	%	%	%	Aantal	%	%	%	Aantal
	Ja	Deels	Nee		Ja	Deels	Nee	
Oordeelloos luisteren	52	27	22	64	50	29	21	99
Gelijkwaardige houding aannemen	28	34	39	65	33	33	35	101
Nieuwsgierig zijn	37	35	29	63	32	35	33	100
Vertrouwen bieden	48	36	16	58	45	31	24	96
Oplossingsgerichte houding	2	47	51	51	12	34	54	82
Balans tussen afstand en nabijheid	45	32	23	53	41	35	25	81
Uitgaan van eigen kracht van het kind	14	45	41	51	19	33	48	84

Bijlage 7 Samenvatting open antwoorden

Binnen het onderzoek was er voor de vrijwilligers en werkbegeleiders ook ruimte voor het invullen van open vragen. Hierbij vielen een aantal zaken op. Allereerst zien werkbegeleiders regelmatig gebeuren dat een gesprek wordt geregistreerd als ‘even lachen/uitproberen’, terwijl het gesprek door de vrijwilliger gevoerd wordt als ‘iets vragen/vertellen’, of andersom. Hierop aansluitend blijkt dat veel vrijwilligers last hebben van de (grote hoeveelheid) prank calls, waarin wordt gescholden of ander brutaal gedrag vertoont. Deze prank calls maken het voor vrijwilligers lastig om steeds te moeten schakelen tussen wel en niet serieuze gesprekken. Na veel prank calls is het moeilijk om een nieuw gesprek serieus te benaderen. Er is vanuit de vrijwilligers dan ook de vraag hoe je omgaat met de vele prank calls, en hoe je weet of je een gesprek serieus moet nemen of niet. Daarnaast missen vrijwilligers informatie en instructies over de techniek van (actief) doorverwijzen. Werkbegeleiders zien het doorverwijzen ook vaak fout gaan. Verder vinden vrijwilligers het registeren van de gesprekken soms moeilijk door het beperkte aantal categorieën waaruit gekozen kan worden, niet elk gesprek zou hierin te passen zijn. Tot slot vinden werkbegeleiders dat er regelmatig te snel (ongevraagd) advies wordt gegeven door de vrijwilligers, en dat het verbinden in begrepen vaak ontbreekt.

Recent uitgegeven rapporten Kohnstamm Instituut

Boogaard, M. & Conijn, J.
Kennisbehoeften toegankelijkheid hoger onderwijs

Schenke, W., Stronkhorst, E., Bomhof, M., & De Jong, A.
Monitor Professionele ontwikkeling schoolleiders en bestuurders VO 2020-2021

Krijnen, E., 't Gilde, J., Ledoux, G., Schoevers, E., Vergeer, J. & van Weerdenburg, M.
Inventarisatie van onderwijsactiviteiten ter verbetering van het passend aanbod voor (hoog)begaafde leerlingen

Stigt, A. van & Buisman, M.
Procesevaluatie BuurtPraat

Stigt, A. van & Buisman, M.
Handboek Buurtpraat

Krijnen, E., Vaessen, A., & Pater, C. J., Ledoux, G.
Zicht op thuiszitten

Zalm, E., Damhuis, R., Boogaard, M., Boland, A. & Veen, A.
Taaldenken in spel – een professionaliseringstraject Kijkwijzer bij de 10 kernelementen

Karssen, M., Vaessen, A., Stigt, A. van., Wouden, M. van der, Hoedemaker, R.
Tussenevaluatie van de Kansenaanpak Voortgezet Onderwijs (VO) 2019/'20

Vaessen, A. & Boogaard, M.
De viering van vrijheid, democratie en rechtsstaat.

Voor meer informatie, zie; kohnstamminstituut.nl

Kohnstamm Instituut
Roetersstraat 31, Postbus 94208, 1090 GE Amsterdam
Tel.: 020-214 1400
kohnstamminstituut.nl
© Kohnstamm Instituut, 2022