

Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon

een vergelijking tussen de ondersteuning via de
chat en de telefoon

Colofon

Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon - een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon

Uitgave

Landelijk Bureau Kindertelefoon
onderdeel van de Maatschappelijk Ondernemers Groep

Admiraal Helfrichlaan 1
Postbus 3332
3502 GH Utrecht
telefoon 030 – 298 34 34
fax 030 – 298 34 37

www.mogroep.nl

www.kindertelefoon.nl

Onderzoek

In opdracht van de Kindertelefoon uitgevoerd door het SCO-Kohnstamm Instituut
dr. R. G. Fukkink en prof. dr. J.M.A. Hermanns.

Bestelwijze

Bij landelijkbureau@kindertelefoon.nl tegen verzendkosten. De uitgave is te downloaden van
www.kindertelefoon.nl

ISBN 978 905568 2171

NUR 752

Utrecht, februari 2007

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande
toestemming van het Landelijk Bureau Kindertelefoon. Bij overname is bronvermelding verplicht.



Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon

een vergelijking tussen de ondersteuning via de
chat en de telefoon

Voorwoord

Hoe zinvol zijn gesprekken waarbij je de ander niet ziet en niet hoort? Waarbij geluiden ontbreken die het gesprek verrijken: geen veelzeggende stiltes, geen zuchten, geen snikken van diep verdriet
Gesprekken waarbij je niet eens weet of de ander wel is die hij of zij zegt te zijn?

Toen de Kindertelefoon via haar website steeds vaker e-mails van kinderen ontving met vragen en problemen, realiseerden wij ons dat deze groep de eerste generatie is die niet beter weet dan dat er internet is, dat er mobiele telefoon is en sms en dat er altijd op elk moment van de dag gecommuniceerd kan worden. Omdat communicatie met kinderen en jongeren onze specialiteit is, we daarbij altijd aansluiten bij de behoeften van het kind, zijn we voortdurend op zoek naar de optimale situatie om met hen in gesprek te raken. In 2003 zijn we ons aanbod gaan uitbreiden met chat. Geen e-mail: *dat is voor volwassenen en lijkt teveel op de ouderwetse geschreven brief*, zo werd ons te verstaan gegeven. Chat is cool, chat is snel en je hebt meteen een antwoord op je vraag.

In 2003 is een experiment gestart met chatgesprekken. Dit bleek meteen enorm succesvol. Veel meer kinderen wilden chatten dan wij aankonden. Maar een chatgesprek is geen telefoongesprek, zoals een telefoongesprek geen 'gewoon' gesprek aan tafel is. Er is sprake van een forse kanalenreductie. Om die reden hebben we een methodiek laten ontwikkelen en zijn Kindertelefoon-medewerkers geschoold in deze methodiek.

Maar de vragen bleven bestaan: hoe effectief kun je als Kindertelefoon zijn wanneer een kind via een chatgesprek aangeeft zich gedeprimeerd te voelen en het leven niet meer ziet zitten? Voelt het kind zich wel beter na het gesprek? En wat heeft hij gedaan met het advies dat hij kreeg? En hoe is de situatie na 6 weken? Dat riep ook weer andere vragen op, zoals: hoe effectief zijn we eigenlijk aan de telefoon? Gezien het jaarlijkse aantal telefoontjes (200.000 serieuze gesprekken per jaar) voorzien we kennelijk in een behoefte. Maar werkt het ook? Hoe effectief zijn we eigenlijk 'überhaupt'? In dit rapport staan de antwoorden op deze vragen. Het is het sluitstuk van het Kindertelefoon chatproject. Na 3 jaar werken is er nu het eindresultaat. Met gepaste trots presenteren wij de uitkomsten

Dankwoord

Vele mensen hebben een bijdrage geleverd. Graag zou ik de volgende personen willen bedanken. Te beginnen met de honderden kinderen en jongeren die met het onderzoek hebben meegedaan. Zij hebben ons in duidelijke woorden te verstaan gegeven wat ze wel en niet gehad hebben aan hun gesprek met de Kindertelefoon.

Dan natuurlijk de vrijwilligers van de Kindertelefoon. Zij zijn de dragers van deze unieke dienstverlening aan kinderen. Zij voeren de gesprekken en vroegen kinderen om de vragen in te vullen voor het onderzoek. Zonder hun inzet was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Dank ook aan de trainers en werkbegeleiders die een training volgden, vrijwilligers opleidden en coachten en hen ondersteunden in de nieuwe werkwijze. Dank aan de leidinggevenden Kindertelefoon die hun medewerkers, ict-afdeling en management weer wisten te inspireren.

Dank aan de financiers van dit project. Met name wil ik Aukje Leemeijer en Brigitte Coté van het VSB fonds bedanken voor hun vertrouwen in dit project. Ook de Stichting Vrienden van de Kindertelefoon en de directies van de betrokken Bureaus Jeugdzorg zijn voor de financiering en realisatie van het project van enorm belang geweest. De Stuurgroep Kindertelefoon, de Branchecommissie Bureaus Jeugdzorg en de afdeling jeugdzorg van de Maatschappelijk Ondernemersgroep worden hartelijk bedankt voor hun inspiratie en bijdrage.

De medewerkers van MCXess, Jessica Helios en Michel Veenstra voor de technische realisatie, Music Stream voor het leveren van gratis te downloaden muziek door de deelnemers, Wigle Post voor het aanleveren van registratiegegevens, Winfried Tilanus voor de vele uren die hij besteed heeft aan het technisch mogelijk maken van de chat en het onderzoek.

Dank ook aan de onderzoekers, Ruben Fukkink en Jo Hermanns van het SCO-Kohnstamm Instituut van de Universiteit van Amsterdam. Ook Eric van Schooten heeft een bijdrage geleverd aan het onderzoek in de beginfase. Dank verder aan Lotte Ditzel, Gerda Groot, Klaartje Kuitenbrouwer, Corine Laman en Karen de Wit.

En dan natuurlijk de projectgroep chat, dankzij hen is dit allemaal ontstaan en gerealiseerd. Steeds was er het vertrouwen dat er een goed product uit zou komen. Carin Scheenhart, Remco van der Drift, Erik Ott: bedankt!

En dan is er één persoon die hier bijzondere lof verdient. Dat is Frank Schalken van *e-hulp.nl*. Hij was als vrijwilliger één van de initiatiefnemers; in de aanvangsfase was hij projectleider. Hij schreef het projectplan, leverde gevraagd en ongevraagd commentaar, later was hij als adviseur vanuit zijn eigen stichting aan het project verbonden. Zijn bijdrage is onontbeerlijk geweest. Heel veel dank daarvoor.

Rafael van Crimpen
Programmaleider
Landelijk Bureau Kindertelefoon



Inhoudsopgave

Voorwoord	
Samenvatting	5
Inleiding	9
Centrale vragen van dit onderzoek	10
Opzet	11
2. Chat en telefoon: een vergelijking	13
3. Methode van het onderzoek	17
3.1.1 De effectstudie	17
3.1.2 De follow-up	18
3.1.3 De inhoudsanalyse	18
3.2 Methodiek van de Kindertelefoon	20
3.3 Analyses	21
3.4 Representativiteit van de steekproef	21
4. Resultaten	25
4.1 De effectstudie: direct na het gesprek	27
4.2 De follow-up: een maand later	30
4.3 Inhoudsanalyse van de gesprekken	37
5. Conclusie en discussie	41
Referenties	43
Bijlages	
1. Samenvatting voor kinderen	47
2. Gegevens steekproef effectstudie en follow-up	49

Samenvatting van *Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon - een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon* door R.G. Fukkink en J.M.A. Hermanns

Sinds 2003 kunnen kinderen niet alleen bellen, maar ook chatten met de Kindertelefoon. De kwaliteit en resultaten van de hulpverlening van de Kindertelefoon bij chat en telefoon zijn onderzocht in een empirisch onderzoek bij een grote groep kinderen ($n = 902$). Dit onderzoek bestond uit drie deelstudies: een effectstudie, waarbij kinderen vertelden hoe ze zich voelden direct voor en direct na het gesprek; een follow-up, waarbij een deel van de kinderen een maand later opnieuw vragen is gesteld; en een inhoudsanalyse van een deel van de gevoerde gesprekken, waarbij is gekeken naar de kwaliteit en inhoud van de hulpverlening.

Achtergrond en context

Het chat-initiatief van de Kindertelefoon sluit aan op het mediagebruik van de Nederlandse jeugd en past in de bredere trend om hulpverlening te verlenen via het 'World Wide Web'. Over de kwaliteit en uitkomsten van 'on-line' hulpverlening en zorg is echter nog weinig bekend. De vraag naar de kwaliteit en uitkomsten is belangrijk, omdat het om een nieuwe vorm van ondersteuning gaat die wezenlijk verschilt van de ondersteuning via 'face-to-face'-contact of via de telefoon.

Eén wezenlijk verschil is dat er bij de chat sprake is van zogenaamde 'kanalenreductie': bij de communicatie ontbreekt zowel non-verbale informatie (iemand's houding, gezichtsuitdrukking en allerlei andere zaken die men kan zien) als paralinguale informatie (de aspecten die men wel kan horen maar die geen verbale inhoud hebben, zoals iemand's stem, intonatie en pauzes). De meningen verschillen over wat dit betekent voor de communicatie. In oudere publicaties is gewezen op het relatief 'arme' karakter van communicatie via de chat, waar hoofdzakelijk verbale informatie wordt doorgegeven. Andere deskundigen hebben later benadrukt dat vergelijkingen op basis van het aantal informatiekkanalen (non-verbaal, verbaal of paralinguaal) weinig zeggen over de effectiviteit van een medium en de tevredenheid van de gebruikers. Sommige auteurs gaan nog een stap verder en hebben juist de kracht van internetcommunicatie benadrukt.

Er zijn overigens nog meer verschillen tussen chat en telefoon. Bij chat is – anders dan bij de telefoon – bijvoorbeeld sprake van éénrichtingsverkeer (op één moment kan één persoon informatie doorgeven), de hypertextualiteit van de internet-omgeving en een lagere communicatiesnelheid (met name door het typen). Voor de Kindertelefoon geldt daarnaast dat er langere wachttijden zijn bij de chat. Daarnaast is het mogelijk dat andere kinderen met andere problemen de chat van de Kindertelefoon prefereren boven de telefoon.

De effectstudie: direct na het gesprek

Kinderen voelen zich beter na aan gesprek met de Kindertelefoon, zowel bij chat als telefoon: men heeft een hoger welbevinden en de ervaren ernst van de vraag of het probleem is verlicht. De ondersteuning via de chat onderscheidt zich hier in positieve zin van die via de telefoon. De uitkomsten zijn overigens het grootst voor het welbevinden. De afname van de ervaren ernst van het probleem van het kind is

kleiner, met name bij de telefoon. Zowel de chattende als de bellende kinderen zijn ten slotte tevreden over de hulp en steun van de Kindertelefoon.

De follow-up: een maand later

Een maand na het contact met de Kindertelefoon blijkt dat kinderen zich, gemiddeld genomen, redelijk goed voelen en dat de ervaren ernst van het probleem ook is afgenomen. Deze ontwikkeling is positief. Echter, er is wel degelijk een groep kinderen die niet goed in hun vel zitten en een probleem op sociaal-emotioneel vlak hebben dat hun ernstig parten speelt. Deze probleemgroep is groter bij de chat en bovendien is de problematiek hier vaak ernstiger. Een deel van de kinderen bij de chat loopt al langer dan een maand rond met hun probleem (56%), zoekt opnieuw contact met de Kindertelefoon (13%), wordt door de Kindertelefoon geadviseerd aanvullende steun te zoeken (41%) en/of kampt een maand na het contact met de Kindertelefoon nog steeds met serieuze emotionele problemen (zo'n 20%). Een deel van de kinderen heeft daarnaast te maken met professionele hulpverlening (23%). Niet uit het oog moet worden verloren dat er zeker ook bij de telefoon sprake is van ernstige problemen, al is de problematiek hier minder vaak langdurend en zo ernstig als bij de chat.

Uit de enquête bij de follow-up komt naar voren dat een deel van de kinderen zich thuis voelt bij de chat en niet of veel minder bij de telefoon, terwijl dit bij andere kinderen precies omgekeerd ligt. Veel kinderen kiezen er bewust voor om hun problemen te bespreken bij de chat, omdat deze het mogelijk maakt in stilte en privacy gevoelige onderwerpen te bespreken met iemand. Kinderen geven verder aan dat het chatten je meer tijd geeft om na te denken over wat je wilt zeggen en te begrijpen wat de ander bedoelt. Verder vinden sommigen het prettig – en dit is misschien onverwacht – dat de helpende vrijwilliger 'een beetje op afstand' blijft. Een andere reden waarom een kind ervoor kan kiezen om te chatten is dat het vervelend wordt gevonden om steeds te huilen aan de telefoon.

Inhoudsanalyse van de gesprekken

Een random selectie van de Kindertelefoon-gesprekken is nader geanalyseerd om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening bij chat en telefoon. De kwaliteit van de gesprekken die de Kindertelefoon-vrijwilligers voeren met de kinderen, is goed, afgaand op de oordelen van een jury van volwassen beoordelaars en de kinderen. De volwassenen beoordelaars geven aan dat de vrijwilligers van de Kindertelefoon bij chat en telefoon steun bieden, oplossingen aandragen, het kind laten meedenken, het kind serieus nemen, op zijn gemak stellen, begrijpelijke taal spreken en een gestructureerd gesprek voeren. De kinderen gaven op hun beurt aan dat zij zich gesteund voelden, oplossingen aangereikt kregen, mochten meedenken, serieus werden genomen, op hun gemak werden gesteld, begrepen wat tegen ze werd gezegd en het gesprek met de Kindertelefoon konden volgen. Ook hier geldt dat de de chat-gesprekken in gunstige zin afsteken bij de telefoongesprekken, al worden beide wel positief geëvalueerd.

De inhoudsanalyse laat verder zien dat met name het bieden van een oplossing en het serieus nemen van het kind – zoals beoordeeld door volwassenen – belangrijk is in een gesprek, omdat deze empirisch samenhangen met een beter gevoel van het kind na afloop. Het is helaas moeilijk gebleken aan te geven welke kenmerken van een gesprek samenhangen met het verlichten van de ernst van het probleem die een kind ervaart. De afname van de ernst van het probleem – die zich moeilijker laat beïnvloeden, zoals de effectstudie liet zien – laat zich ook moeilijker voorspellen op basis van de kwaliteit van het gevoerde gesprek.

Conclusie

De innovatieve chat van de Kindertelefoon slaagt erin kinderen een beter gevoel te geven en de ervaren ernst van hun problemen te verlichten. Deze doelen worden ook gerealiseerd bij de ondersteuning van kinderen via de telefoon, al zijn de resultaten hier iets bescheidener.

Het onderzoek maakt ook duidelijk dat verschillende doelgroepen worden bereikt met de twee varianten van hulpverlening. Deze positieve uitkomsten zijn belangrijk, omdat duizenden kinderen jaarlijks de weg naar de Kindertelefoon weten te vinden, via het landelijke telefoonnummer 0800-0432 of 0900-0132 en in toenemende mate via de chat op de site www.kindertelefoon.nl.

1. Inleiding

De Kindertelefoon biedt al 27 jaar lang aan kinderen een luisterend oor bij de vragen en problemen die ze hebben. Per jaar worden ruim 200.000 gesprekken gevoerd waarin kinderen vragen om informatie, advies of ondersteuning. Tot enige tijd geleden verliepen de contacten met kinderen uitsluitend via telefoongesprekken. Sinds 2003 kunnen kinderen ook chatten met de Kindertelefoon. Deze chat functioneert naast de telefoon. Het nieuwe medium wordt actief gebruikt, zo blijkt uit jaaroverzichten van de Kindertelefoon, zelfs zonder dat in de media aandacht is besteed aan de chat. De Kindertelefoon heeft besloten dat na een fase van ontwikkeling, implementatie en een aantal pilots een evaluatie nu licht moet werpen op de kwaliteit van de chat. Dit rapport bevat het verslag van het vergelijkende onderzoek naar de hulpverlening van de Kindertelefoon bij de chat en de telefoon.

Internet-gebruik door jongeren

Het chat-initiatief van de Kindertelefoon sluit goed aan op het mediagebruik van de Nederlandse jeugd. Uit recent onderzoek blijkt dat de overgrote meerderheid van de jongeren toegang heeft tot Internet. Jongeren zijn gemiddeld 5.5 dag per week 'online', waarbij ze 104 minuten per keer actief zijn op het net (van der Voort, Beentjes, Bovill, Gaskell, Koolstra, Livingstone & Marseille, 1998; zie ook Montgomery, 2001). Een van de populairste activiteiten van jongeren op het internet is het chatten. Volgens het rapport van Valkenburg (2005) gebruikt ongeveer 90 procent van de 10- tot 18-jarigen momenteel een instant messenger (Valkenburg, 2005). Jongens en meisjes chatten evenveel (Valkenburg & Soeters, 2001).

In de media en in recent verschenen publicaties worden de positieve en negatieve kanten van het chatten voor jongeren belicht (zie Greenfield, 2004; Pardoën & Pijpers, 2005; 2006). De kritische kanttekeningen hebben betrekking op open chatrooms, waarbij niet goed kan worden gecontroleerd wie met wie chat, over welke onderwerpen en op welke manier. Dit geldt niet voor de chat van de Kindertelefoon, waar in een één-op-één-situatie een kind chat met een vrijwilliger. De keuze van de Kindertelefoon om (ook) te werken met één-op-één-contact tussen kind en vrijwilliger bij de chat lijkt daarmee een verantwoorde keuze die aansluit bij het huidige mediagebruik van de jeugd en die niet de nadelen van een openbare chatbox kent. De chat sluit overigens ook aan op de bekende methodiek bij de telefonische hulpverlening, al is deze uiteraard wel aangepast.

Internet en hulpverlening

Het potentieel van het internet, inclusief het chatten, voor hulpverlening en sociale ondersteuning wordt in brede kring erkend. Diverse toepassingen zijn denkbaar bij preventie, behandeling en nazorg (Garcia, Ahumada, Hinkelman, Muñoz & Quezada, 2004) en komen ook steeds meer voor in de praktijk (Rochlen, Zack & Speyer, 2004; Sarkadi & Bremberg, 2005; VandenBos & Williams, 2000). De problemen waarvoor men steun kan vinden op het internet, bestrijken inmiddels een breed spectrum en het 'World Wide Web' heeft onmiskenbaar zijn intrede gedaan in de sociale dienstverlening (Hsiung, 2002; Kraus, Zack & Stricker, 2004).

Ook kinderen weten de weg naar deze nieuwe vorm van hulpverlening en ondersteuning te vinden. Amerikaans onderzoek laat zien dat het internet wordt geraadpleegd door één op de vijf kinderen voor emotionele steun (Subrahmanyam, Kraut, Greenfield & Gross, 2001). Het gaat hier veelal om problemen in de liefde, problemen met vrienden, met familie en school. Amerikaanse tieners zoeken net zo vaak steun op het internet als bij een professionele hulpverlener (Gould, Munfakh, Lubell, Kleinman & Parker, 2002; zie ook Barak, 1999). Naast de zogenaamde telefonische 'hotlines' of 'help lines' – die het meest te vergelijken zijn met de telefoon van de Kindertelefoon – worden op het internet 'bulletin boards' met vaste probleemrubrieken en chatrooms actief gebruikt door tieners (Suzuki & Calzo, 2004).

Kinderen blijken de 'on-line'-hulp aan te vullen met andere vormen van hulpverlening, en er is dus vaak geen sprake van vervangend maar van aanvullend gebruik. Ook zijn er kinderen die hulp zoeken op internet en dit combineren met het gebruik van telefonische hulpdiensten (Gould e.a., 2002). Hulpverlening en ondersteuning via chat biedt kinderen dus een extra optie naast andere vormen van hulpverlening. De informele en laagdrempelige bron van steun, zoals de Kindertelefoon die biedt, kan een nuttige rol vervullen bij lichte problematiek en bij het doorverwijzen als de problemen ernstiger zijn. Uit onderzoek naar telefonische hulplijnen is bovendien bekend dat de aard en de verhouding tussen de verschillende problemen waarover kinderen bellen, representatief zijn voor de problemen in de populatie (Boehm, Schondel, Ivoska, Marlowe, Manke-Mitchell, 1998; Sund e.a., 2002); voor chat is dit nog onbekend. De rol van verwijzer is voor de Kindertelefoon ook interessant, omdat bekend is dat veel kinderen met psychosociale problemen (of hun ouders) geen hulp zoeken en de weg naar de

hulpverlening niet weten te vinden (Zwaanswijk, 2005). Het is overigens moeilijk een precieze schatting te geven van het aantal kinderen en jongeren dat serieuze problemen heeft. Verschillende schattingen worden gegeven, mede doordat verschillende definities en criteria worden gehanteerd. In de recente landelijke studie van Zeijl, Crone, Wiefferink, Keuzenkamp en Reijneveld (2005) wordt geschat dat tussen de 5 en 15% van de Nederlandse kinderen een soms aanzienlijk probleem heeft. Bij tot 2 tot 5 procent is dit probleem zo fundamenteel dat de ontwikkeling ernstig wordt bedreigd.

In de context van ondersteuning en hulpverlening aan kinderen is de vraag of wat technisch mogelijk is via het internet ook pedagogisch verantwoord is. De kernvraag in dit nieuwe ontwikkel- en onderzoeksterrein van on-line hulp kan men dan ook formuleren als 'Hoe kan een integratie worden gevonden van 'high tech' en 'high touch?' (zie Naisbitt, Naisbitt & Phillips, 2001; in Van Dolen, 2002). Diverse auteurs hebben aangegeven dat verdere ontwikkeling en evaluatie van 'on-line'-hulpverlening en ondersteuning noodzakelijk is (zie bijvoorbeeld Barak, 1999; Barber, Blackman, Talbot & Saebel, 2004; Ben-Ari & Azaiza, 2003; Gould e.a., 2002; Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005; Suzuki & Calzo, 2004). Over de kwaliteit en resultaten van 'on-line' hulp is immers nog maar heel weinig bekend (Barak & Bloch, 2006; Heinlen, Welfel, Richmond & Rak, 2003; Rochlen, Zack & Speyer, 2004), al zijn al wel positieve resultaten gerapporteerd in de wetenschappelijke literatuur, ook voor het chatten (zie bijvoorbeeld Shaw & Gant, 2002a; 2002b). Ook is de empirische evidentie voor de hulpverlening en ondersteuning via de telefoon nog tamelijk mager (McLeod, 2003; Reese, Conoley & Brossart, 2006).

Centrale vragen van dit onderzoek

De meningen en ervaringen van kinderen zijn van groot belang bij de evaluatie van de Kindertelefoon. Voor de evaluatie is de chat van de Kindertelefoon in deze studie afgezet tegen de reguliere telefonische steun van de Kindertelefoon. Bij de evaluatie is aangesloten bij de doelen en de methodiek van de Kindertelefoon. De Kindertelefoon wil, kort gezegd, kinderen en jongeren¹ steunen en zich beter laten voelen (oftewel een verbetering van het welbevinden) door het bieden van een oplossing voor hun vragen en problemen (het verlichten van de ervaren ernst van een probleem). Om dit te realiseren past de Kindertelefoon een bepaalde gespreksmethodiek toe die ervoor moet zorgen dat kwalitatief goede gesprekken worden gevoerd (hieronder aangeduid met 'gesprekskwaliteit') (zie hfst. 3).

De probleemstelling van dit onderzoek is opgedeeld in zes vragen.

1. Wat is het resultaat van de ondersteuning van kinderen bij de chat van de Kindertelefoon, afgezet tegen de reguliere steun bij de telefoon: neemt hun welbevinden toe (a) en neemt de ervaren ernst van het probleem waarvoor men contact zoekt af (b)?
2. Voelen kinderen zich beter na een telefonisch gesprek met de Kindertelefoon (a) en neemt de ervaren ernst van hun probleem af na het gesprek (b)?
3. Hoe gaat het met de kinderen een maand na hun contact met de Kindertelefoon, lettend op hun welbevinden (a) en de ervaren ernst van hun probleem (b)?
4. Wat vinden kinderen van de (gespreks)kwaliteit van de ondersteuning van de Kindertelefoon bij de chat en telefoon?
5. Wat vinden onafhankelijke beoordelaars van de (gespreks)kwaliteit van de hulp van de Kindertelefoon bij de chat en telefoon?
6. Welke kenmerken van de gevoerde gesprekken dragen bij aan een beter welbevinden en een afname van de ernst van het probleem na afloop van het contact met de Kindertelefoon?

Deze vragen zijn onderzocht met behulp van een empirisch onderzoek onder een grote groep kinderen die contact zochten met de Kindertelefoon. Dit onderzoek bestond uit drie deelstudies: een effectstudie, waarbij kinderen vertelden hoe ze zich voelden direct voor en direct na het gesprek; een follow-up waarbij een deel van de kinderen een maand later opnieuw vragen is gesteld; en een inhoudsanalyse van een deel van de gevoerde gesprekken, waarbij is gekeken naar de kwaliteit en inhoud van de ondersteuning.

¹ In dit rapport wordt hierna om stilistische redenen alleen de term 'kinderen' gebruikt om de brede doelgroep van 8 tot en met 18 jaar aan te duiden.

Opzet

Voorafgaand aan de rapportage van het empirische onderzoek worden enkele belangrijke verschillen tussen chat en telefoon beschreven in hoofdstuk 2 op basis van een inventarisatie van de literatuur. In hoofdstuk 3 is de methode van het onderzoek beschreven. De uitkomsten van de studie worden gerapporteerd in hoofdstuk 4. In de hoofdstukken 3 en 4, waarin verslag wordt gedaan van het onderzoek, is een indeling gemaakt naar de drie verschillende deelstudies: de effectstudie, waar de onderzoeksvragen 1 en 2 en 4 centraal staan; de follow-up studie, die antwoord geeft op onderzoeksvraag 3 en 4; en ten slotte de inhoudsanalyse, die gericht is op de beantwoording van vraag 5 en 6. Het rapport eindigt met een discussie van de resultaten in hoofdstuk 5. Ten slotte zijn twee samenvatting van het onderzoek opgenomen, één voor volwassenen en één voor kinderen.

In de hoofdstukken 3 en 4 van dit wetenschappelijke rapport wordt verslag gedaan van de onderzoekstechnische kanten van het onderzoek, de statistische analyses en de resultaten. Deze twee hoofdstukken bevatten veel onderzoekstechnische informatie en zijn daardoor wellicht minder toegankelijk voor sommige lezers. De andere hoofdstukken zijn geschreven voor een breder publiek.

2. Chat en telefoon: een vergelijking

Hieronder is een overzicht gegeven van de belangrijkste verschillen tussen de twee communicatiemediën. Aan het einde van dit hoofdstuk worden deze algemene verschillen toegespitst op de specifieke context van deze studie naar de Kindertelefoon.

Kanalenreductie

In vroegere theorievorming over 'computer-mediated communication' ('CMC'), waar het chatten ook onder valt, is benadrukt dat sprake is van zogenaamde 'kanalenreductie' (Joinson, 2005). Hiermee wordt bedoeld dat er sprake is van minder verschillende typen informatie bij het communiceren. Bij het chatten ontbreekt immers non-verbale informatie (iemand's houding, gezichtsuitdrukking en allerlei andere zaken die men kan zien) en paralinguale informatie (de aspecten die men wel kan horen maar die geen verbale inhoud hebben, zoals iemand's stem, intonatie en pauzes; zie Drost, 1996). Chat is daarom wel getypeerd als een 'lean medium', oftewel een 'dun' medium, zeker als men chat afzet tegen 'face-to-face'-communicatie. Het verschil tussen telefoon en chat is, gezien vanuit dit perspectief, al minder groot. Bij beide media ontbreken immers non-verbale aspecten. Voor zowel telefoon als chat geldt dat de communicatie 'faceless' en 'placeless' is: men ziet de ander niet en weet niet waar hij of zij is (Subrahmanyam, Greenfield & Tynes, 2004).

Het belangrijkste verschil tussen telefoon en de 'text-based' chat van de Kindertelefoon is het zuiver verbale karakter van de chat, waardoor paralinguale informatie niet voorkomt bij de communicatie via de chat. Het ontbreken van de stem is geen triviaal verschil, omdat onderzoek naar telecommunicatie laat zien dat deze wezenlijk bijdraagt aan het begrip, meer nog dan visuele kanalen, volgens Walther en D'Addario (2001).

Paralinguale aspecten – zoals iemand's stem, intonatie en pauzes – spelen een belangrijke rol bij het achterhalen van de zogenaamde 'expressieve boodschap', dat wat een uiting zegt over de zender. Het kan hier gaan om iemand's gemoedstoestand, maar bijvoorbeeld ook om iemand's sekse of leeftijd. Volgens het communicatiemodel van Schulz von Thun (zie Schulz von Thun & van der Staak, 2003) zijn er naast de expressieve boodschap nog drie andere boodschappen of 'lagen' te onderscheiden in elke uiting: een referentiële inhoud (de feitelijke inhoud van de boodschap); de relationele boodschap (wat zegt de uiting over zijn of haar relatie tot de ontvanger?); en een appellerende boodschap (wat wil de zender van de ontvanger?).

Tabel 1
Het communicatiemodel van Schulz von Thun

<i>Aspect van een uiting</i>	<i>Omschrijving</i>
Referentieel	Wat de uiting zegt over 'de kwestie', 'het feit'
Expressief	Wat de uiting zegt over de zender
Relationeel	Wat de uiting zegt over de relatie tussen zender en ontvanger
Appellerend	Wat de uiting zegt over wat de zender wil van de ontvanger

Het verbale aspect is het belangrijkste bij 'objectieve' informatie – oftewel de referentiële boodschap – terwijl non-verbale aspecten belangrijker zijn bij affectieve aspecten, oftewel de expressieve boodschap. Het is de expressieve boodschap uit het model van Schulz von Thun die – meer dan de referentiële, relationele en appellerende boodschap – doorgegeven wordt via paralinguale aspecten, zoals iemand's stem en intonatie.

Bij de chat is het soms moeilijker de expressieve boodschap te achterhalen in de afwezigheid van paralinguale informatie. Het ontbreken van non-verbale en paralinguale aspecten door de fysieke afwezigheid van de ander, zowel visueel als auditief, betekent dat de persoon 'achter' de chat als het ware minder zichtbaar is. Zo gezien is het niet toevallig dat emoticons – door Walther en D'Addario (2001: 326) aangeduid als 'the paralanguage of the internet' – bedoeld zijn om de expressieve boodschap naar voren te halen: juist dit aspect is moeilijker over te brengen in het interactieve chat-medium met alleen het alfabet en de leestekens op het toetsenbord. Het probleem van de kanalenreductie bij de chat is ook wel in breder verband aangeduid als een probleem van het ontbreken van sociale en relationele informatie ('social cues'). De inhoudelijke boodschap komt over, maar van wie komt deze precies vandaan? Voor een aantal mensen is de chat om deze reden een minder geschikt

medium. Men kan door de kanalenreductie bij het chatten een gevoel van nabijheid ('closeness') missen (Mallen, Day & Green, 2003) en zich minder verbonden voelen met de ander (Ramirez & Burgoon, 2004).

Bij het 'kanalenreductie'-perspectief uit oudere publicaties zijn inmiddels verschillende kanttekeningen geplaatst. Allereerst, de indruk dat 'face-to-face'-contact in alle gevallen de ideale communicatievorm is en dat andere media met een geringer aantal kanalen hieraan per definitie ondergeschikt zijn, is niet juist. Het klassieke 'uses and gratifications'-paradigma uit de communicatiewetenschappen heeft eigenlijk heel vroeg al duidelijk gemaakt dat mensen bij verschillende media die zij gebruiken ('uses') verschillende verwachtingen hebben en ook verschillende 'opbrengsten' terugkrijgen ('gratifications'; zie Ruggiero, 2000 voor een overzicht; zie Stafford, Stafford & Schkade, 2004 voor een toepassing van deze theorie op internetgebruik). Deze theorie kan ook beter verklaren welke strategische keuzes mensen maken als zij soms kiezen voor 'face-to-face'-contact en soms voor het internet (Joinson, 2004). De vroegere theorieën over kanalenreductie kunnen ook niet goed verklaren waarom er een explosieve toename heeft plaatsgevonden van het gebruik van internet en de (mobiele) telefoon, twee relatief 'arme' media.

Verder is het niet zo dat sociaal-relationale informatie alleen via non-verbale informatie wordt doorgegeven en de 'echte inhoud' verbaal. Het klassieke onderscheid 'inhoudelijke versus relationele informatie' valt dus niet samen met het klassieke onderscheid 'verbaal versus non-verbaal of paralinguaal' (Walther, Loh & Granka, 2005). Concreet betekent dit dat er niet in 'zwart-wit'-termen moet worden gedacht over 'chat versus telefoon' en dat sociale en relationele informatie wel degelijk kan worden doorgegeven bij het chatten. Een studie van Mallen e.a. (2003) laat bijvoorbeeld zien dat men wel degelijk adequaat elkaars emotionele toestand kan inschatten bij het chatten.

Elk medium kent daarnaast zijn eigen dynamiek en eigen spelregels. Chatters hebben niet zozeer minder, maar andere middelen tot hun beschikking (Greenfield & Subrahmanyam, 2003) en ze kunnen deze effectief en flexibel inzetten voor hun communicatie in een andere omgeving (Cornelius & Broos, 2003; Ramirez, Walther, Burgoon & Sunnafrank, 2002; Riva, 2002; Walther e.a., 2005). Bij de 'faceless' communicatie met de chat compenseert men met de wel aanwezige verbale middelen dat wat de communicatieve omgeving ontbeert, zoals sociale informatie over de andere persoon. Een ander kenmerk van chat-communicatie is dat de communicatie informeler en sneller direct is (zie Mallen e.a., 2003). Men stelt bij de chat – in de afwezigheid van 'face-to-face'-contact – bijvoorbeeld vaker directe vragen over de ander, waarop de ander ook antwoordt door snel persoonlijke informatie te geven. Deze communicatiestrategie is wel aangeduid met 'hyperpersonalizing' of – in de woorden van Tidwell en Walther (2002) – 'accelerated intimacy'. Ook in andere publicaties is erop gewezen dat er meer openheid ('disclosure') is bij internetcommunicatie, doordat men zich minder geremd voelt.

Specifieke middelen die de chatter tot zijn of haar beschikking heeft, zijn 'emoticons' (zoals de 'smiley'), 'emotes' (zoals het acroniem 'lol', dat voor 'laughing out loud' staat) en zogenaamde 'social verbs' (zoals 'smiirō', oftewel 'to smile ironically') (Riva, 2002). Echter, het belang hiervan lijkt relatief klein. 'Emotes' en 'social verbs' zijn voorbeelden van chattaal die kinderen wel onderling gebruiken als een soort sociolect, maar die niet worden gebezigd wanneer men communiceert met volwassenen. Emoticons (of 'smileys') komen wel voor in de Kindertelefoon-chat, zij het niet vaak. Dit laatste strookt met andere chats, waar ze ook maar in 13 procent van de gevallen voorkomen. Als ze gebruikt worden, dan zijn ze bovendien minder 'rijk' dan de verbale informatie die er vlak voor of achter staat (Walther & D'Addario, 2001). Emoticons zijn in dit opzicht wel vergeleken met gebaren: ze lijken belangrijker voor de zender dan voor de ontvanger, en de informatie die ze doorgeven is eerder indirect dan direct communicatief.

Sommige auteurs benadrukken juist de kracht van internetcommunicatie. Herring (2001) stelt bijvoorbeeld: '(..) language emerges as a powerful strategic resource – indeed, the primary resource – for creating social reality in text-based CMC' (p. 623). Het feit dat er 'alleen' gecommuniceerd kan worden met taal in de vorm van letters en de andere tekens op het toetsenbord betekent dat de impact van deze symbolen wellicht intenser is dan in andere vormen van communicatie, aldus Walther en D'Addario (2001). Godwin (1984; in Walther & D'Addario, 2001: 343) gaat zelfs nog een stapje verder en stelt: 'ASCII is too intimate'.

Voor de chat van de Kindertelefoon betekent de kanalenreductie dat de kinderen en vrijwilligers er rekening mee moeten houden dat vrijwel alle informatie verbaal moet worden doorgegeven. Soms is de expressieve boodschap van een kind niet direct duidelijk (bijvoorbeeld: Wat is de stemming van een kind met de boodschap 'Ik ben al heel lang verliefd op een jongen in mijn klas' of 'Ik ga morgen niet naar school?'). De chat-omgeving biedt echter, zoals gezegd, wel degelijk de mogelijkheid om te achterhalen hoe het kind zich voelt en contact te maken in algemene zin.

Feedback via 'back channels'

De 'kanalenreductie' speelt ook een rol als men wil nagaan wat de uitwerking van de Kindertelefoon-informatie is op het kind. Er is, in linguïstische termen gesproken, veel minder sprake van 'back channels' (Cherney, 1999). Typische voorbeelden van 'back channel'-uitingen zijn uitingen als het hummen als de ander praat (paralinguaal) en korte hoofdknikjes als men elkaar begrijpt (non-verbaal), waarmee men aangeeft dat men de ander begrijpt. Onbegrip kan expliciet worden aangegeven met een uiting als 'huh?' of een vragende blik. Door het ontbreken van dergelijke feedback bij de chat (wat in mindere mate overigens ook bij de telefoon speelt) kan er, in de woorden van Cherny (1999), een 'dangling conversation' ontstaan, oftewel – vrij vertaald – een 'bungelend gesprek'. Er is in dat geval geen scherp zicht op hoe het kind de boodschap ontvangt: in welke mate begrijpt en waardeert het kind de woorden van de Kindertelefoon?

Voor de Kindertelefoon betekent het ontbreken van 'back channels' dat 'automatische' en min of meer continue feedback tijdens het gesprek niet voorkomt bij de chat. Feedback krijgen is niet onmogelijk bij de chat, al gaat het dan niet zo natuurlijk als bij 'face-to-face'-contact. Men kan bij de chat feedback expliciet verbaal aangeven. Daarnaast kunnen speciale feedback-symbolen worden geïntroduceerd (zie hfst. 3).

Eén-richtingsverkeer

Een verschil tussen chat en telefoon van andere aard is het 'one-way'-karakter van de synchrone interactie: alleen één persoon kan via een kanaal informatie doorgeven. Het is, met andere woorden, technisch onmogelijk voor de ontvanger te reageren terwijl de boodschap wordt geschreven (Herring, 1999). Dit heeft gevolgen voor de beurtwisselingen in een chat-gesprek, die soms niet inhoudelijk op elkaar aansluiten.

Bij de Kindertelefoon kan het daardoor voorkomen dat het kind en de vrijwilliger beiden simultaan een eigen boodschap typen die elkaar na het versturen als het ware 'kruizen'. Op het moment dat de boodschap van het kind binnenkomt bij de vrijwilliger, kan dan bijvoorbeeld blijken dat zijn of haar vraag al beantwoord is of blijkt dat een kind alweer een ander onderwerp heeft aangesneden.

Hypertextualiteit

Een ander verschil tussen telefoon en chat is dat bij de laatste sprake is van hypertextualiteit. De internetomgeving maakt het eenvoudig door te verwijzen naar andere pagina's van de site of naar andere sites. Dit is niet principieel onmogelijk bij de telefoon, maar het is hier minder eenvoudig en ligt minder voor de hand.

De Kindertelefoon kan bij de chat dus eenvoudig links geven naar sites met relevante informatie. Een kind kan vervolgens snel deze sites opzoeken.

Snelheid van het medium

Bij de chat wordt vaak gebruik gemaakt van korte, grammaticaal eenvoudige constructies en speciale chat-taalconventies, zoals vaste uitdrukkingen en afkortingen, die afwijken van ander schriftelijk taalgebruik. Ook spelfouten, afgebroken woorden en ongrammaticale elliptische zinsconstructies komen regelmatig voor (Herring, 1996; Subrahmanyam e.a., 2004). Deze chat-conventies beogen bij te dragen aan de snelheid van de informatie-overdracht. Echter, chat-conversaties verlopen aanzienlijk langzamer dan 'gewone' conversaties. 'Face-to-face'-conversaties zijn – uitgaand van gelijke aantallen beurten – vier tot vijf keer sneller dan chat, aldus Tidwell en Walther (2002), die geen gegevens voor de telefoon vermelden. Wanneer deze restrictie van gelijke aantallen beurten werd losgelaten, dan was de vertragingfactor 2 tot 2.5, omdat de chats in deze studie gemiddeld minder beurten telden. Chat-gesprekken bleken in deze studie dus korter (minder beurtwisselingen) maar duurden langer.

Een studie met een directe vergelijking van de spreesnelheid bij de chat en de telefoon (in plaats van 'face-to-face'-contact) is niet gevonden. Verwacht mag echter worden dat de gesprekken bij chat van de Kindertelefoon langer duren dan bij de telefoon.

De gebruikers van het medium

De vraag is of verschillende doelgroepen gebruik maken van de chat of van de telefoon voor ondersteuning. Welke kinderen zitten er op het internet die (beter) bereikt kunnen worden met de chat van de Kindertelefoon? Gezien het massale internet-gebruik van de jeugd is het maken van een vastomlijnd profiel van de 'gemiddelde jonge internet- of chat-gebruiker' een weinig zinvolle onderneming.

Onderzoek van Valkenburg (2002) laat zien dat er op het internet kinderen zijn die sociaal actief zijn en die dankbaar gebruik maken van de sociale mogelijkheden die msn biedt, als aanvulling op traditionele vormen van sociale interactie. Onder de groep internetters lijkt er echter ook een groep te

zijn die minder vaak 'face-to-face'-contacten heeft (Anolli, Villani & Riva, 2005). Bovendien zijn er studies die een samenhang tussen internetgebruik en emotionele problemen hebben gevonden. Een klassieke studie, die als een startpunt voor deze onderzoekslijn kan worden beschouwd, is het onderzoek van Kraut, Patterson, Lundmark, Kisler, Mukopadhyay en Scherlis (1998) over de internet-paradox: het gebruik van internet biedt allerlei mogelijkheden op sociaal en communicatief vlak, maar hangt ook samen met meer eenzaamheid en depressies. Ook latere studies hebben laten zien dat internetgebruikers, gemiddeld genomen, iets eenzamer zijn (Caplan, 2003; Engelberg & Sjöberg, 2004; Sanders, Field, Diego & Kaplan, 2000; zie ook Gould e.a., 2002) en vaker emotionele steun zoeken op het internet (Morahan-Martin & Schumacher, 2003; Sun, e.a., 2005). De chatters onder de internetgebruikers gaven in het onderzoek van Beebe, Ashe, Harrison en Quinlan (2004) aan iets vaker aan gedragsproblemen te hebben, hoewel de meerderheid geen serieuze klachten heeft op dit vlak. Opvallend is dat dit patroon niet werd gevonden bij ander internet-gebruik en ook in ander onderzoek zijn geen duidelijke verbanden naar voren gekomen (Gross, 2005; Ybarra, Alexander & Mitchell, 2005).

Er is in diverse publicaties gewezen op de geschiktheid van internet en/of chat voor mensen met bepaalde problemen. Chatten wordt bijvoorbeeld door sommige auteurs een geschikt medium gevonden voor verlegen mensen en personen met een sociale fobie, omdat de afwezigheid van visuele en auditieve informatie het medium laagdrempeliger maakt. Chatten is voor hen minder 'eng'.

Het onderzoek naar de telefonische hulpdiensten suggereert dat kinderen met verschillende problemen hun weg weten te vinden naar deze vorm van hulp. Chat leent zich mogelijk door haar anonieme karakter – nog meer dan telefoon – voor sensitieve onderwerpen. Er is overigens in zijn algemeenheid op gewezen dat mensen meer vertellen over zichzelf en meer durven als zij zich anoniemer wanen (zie Gould e.a., 2002; Rhodes, 2004; Rochlen, Zack & Speyer, 2004; Stritzke, Nguyen & Durkin, 2004) en zich thuis voelen in een virtuele 'on-line' omgeving (Subrahmanyam, Greenfield & Tynes, 2004). Een vergelijkbaar beeld is zichtbaar bij 'on-line' tests die betrekking hebben op gevoelige onderwerpen en anoniem kunnen worden ingevuld (Buchanan, 2002; Weisband & Kiesler, 1996).

Voor de Kindertelefoon betekent het aanbieden van ondersteuning via telefoon en chat dat mogelijk verschillende groepen worden bereikt. Zoals reeds gezegd, moet hierbij niet in zwart-wit termen worden gedacht over 'telefoon-kinderen' en 'chat-kinderen', omdat de gebruikers van telefoon en chat een zeer diverse groep vormen. Mogelijk bevinden zich onder de kinderen bij de chat vaker kinderen met problemen.

Wachttijden

Een verschil tussen de chat en de telefoon van heel andere aard in de specifieke situatie van de Kindertelefoon is dat er relatief lange wachttijden zijn bij de chat. Verschillende kinderen met een hulpvraag worden daardoor nu niet geholpen.

3. Methode van het onderzoek

3.1.1 De effectstudie

De Kindertelefoon is geëvalueerd in een quasi-experimentele opzet met de chat van de Kindertelefoon als experimentele conditie en de telefoon als vergelijkingsconditie. Voor het onderzoek gaven kinderen – na een korte introductietekst en de keuze om wel of niet mee te doen aan het onderzoek ('informed consent') – direct voor en direct na het gevoerde gesprek (telefonisch of chat) met de Kindertelefoon antwoord op enkele vragen. De formulering van de vragen en antwoordmogelijkheden waren identiek voor de chat en telefoon. Bij de telefoon werden de gegevens verzameld via een 'interactive voice response'-applicatie (IVR), waarbij de kinderen antwoord gaven op de vragen door middel van druktoetsen ('touch tone survey'). Bij de chat werden dezelfde vragen gesteld via een internet-enquête. De dataverzameling bij de kinderen vond dus gescheiden van de gesprekken plaats in een 'externe' omgeving, dat wil zeggen zonder bemoeienis van een Kindertelefoon-vrijwilliger (Ben-Ari & Azaiza, 2003)

De twee centrale vragen in de evaluatie zijn gericht op het welbevinden van het kind c.q. de jongere en de ernst van het probleem waarvoor men contact zocht met de Kindertelefoon. Het welbevinden, gedefinieerd als iemands gevoel (Pollard & Lee, 2003), is bevraagd met 'We willen graag weten hoe je nu voelt. Een laag getal betekent dat het slecht met je gaat. Een hoog getal betekent dat het goed met je gaat. Kies een getal tussen 1 en 9' (vgl. de Cantrill-ladder, Cantrill, 1965²). De ervaren ernst is bevraagd met 'Hoe ernstig is de vraag of het probleem waar je met de Kindertelefoon over wilde praten? Een laag getal betekent dat het niet ernstig is. Een hoog getal betekent dat het wel ernstig is. Kies een getal tussen 1 en 9'. De kinderen gaven – bij telefoon en chat – telkens antwoord op een schaal van 1 tot en met 9; hiervoor is gekozen omdat deze cijfers eenvoudig kunnen worden ingetoetst met de telefoon. De lay-out voor de antwoorden bij de chat was afgestemd op de toetsenindeling bij de telefoon (er was één rij met '1-2-3', hieronder '4-5-6' en daarna '7-8-9').

Na het gesprek werd ook gevraagd in hoeverre het kind of de jongere zich gesteund had gevoeld, wist wat men nu kon doen, of men zich serieus genomen voelde, op z'n gemak was gesteld, of men begreep wat de Kindertelefoon had gezegd en in hoeverre men zelf had meegedacht over wat men kon doen. Eén van deze gestelde vragen was negatief gesteld ('In hoeverre vond je het gesprek rommelig?'). De antwoorden zijn voor deze vraag 'omgepoold', waardoor de score een indicatie geeft voor de mate waarin het kind het gesprek als gestructureerd heeft ervaren. Het enige verschil tussen chat en telefoon was dat niet alle vragen zijn gesteld bij elk bellende kind, omdat het aantal vragen praktisch gezien beperkt is bij een IVR-applicatie. Na vier vaste vragen (over het welbevinden, ervaren ernst, de mate waarin men zich gesteund voelt en weet wat men kan doen) is telkens nog één van de overige vragen gesteld aan het kind. De keuze voor deze vijfde en laatste vraag bij de telefoon werd random bepaald door de IVR-applicatie. Ten slotte werd de kinderen gevraagd of zij een e-mail adres wilden opgeven waar alleen zij toegang toe hadden. Bij de chat werd het adres ingetypt, bij de telefoon werd dit adres tweemaal ingesproken.

Aanvullende gegevens voor het onderzoek kwamen uit de registratie van de Kindertelefoon. De vrijwilligers van de Kindertelefoon vulden – de reguliere werkwijze van de Kindertelefoon volgend – na elke gesprek een standaardformulier in met enkele gegevens over het kind en de aard van het gesprek (zie Tabel 3 voor een overzicht). Een voor het onderzoek belangrijk onderdeel van deze procedure is dat elke vrijwilliger ook noteerde of het gevoerde gesprek serieus was of niet. Dit is belangrijk, omdat de Kindertelefoon als landelijk bekende lijn zeer regelmatig door niet-serieuze bellers en chatters wordt benaderd, die niet onder de doelgroep van de Kindertelefoon vallen; een analyse in dit onderzoek liet zien dat 61 procent van de gesprekken serieus is. De niet-serieuze gesprekken (bijvoorbeeld: 'gesprekken' waarin alleen wordt gescholden, hijgers en andere seksgesprekken, andere evident niet-serieuze vragen, maar ook testgesprekken) zijn daarom buiten beschouwing gelaten.

De gegevens uit de reguliere Kindertelefoon-registratie en de speciaal voor het onderzoek verzamelde gegevens zijn gekoppeld met behulp van een speciaal identificatienummer. Bij de telefoon werd een nummer automatisch gegenereerd door een teller van de IVR-applicatie. Dit nummer werd ingesproken met de zogenaamde 'whisper'-functie zodat de Kindertelefoon-vrijwilliger dit hoorde als hij of zij de telefoon opnam, vlak voordat het echte gesprek begon. Bij de chat verscheen het nummer op het computerscherm. Het identificatienummer werd bij de chat en telefoon vervolgens genoteerd in het

² De Cantrill-ladder loopt van 1 tot en met 10. In deze studie is er gebruik gemaakt van een schaal die loopt van 1 tot en met 9 (de '10' is minder geschikt bij de telefonische 'touch tone'-enquête).

administratieformulier. Het nummer werd ook opgeslagen in de IVR-applicatie (telefoon) en een databestand bij de site (chat), waar de overige onderzoeksgegevens waren opgeslagen.

Het onderzoek heeft betrekking op de serieuze gesprekken met de Kindertelefoon, die hebben plaatsgevonden in de periode van mei-september 2006. In de registratie van de Kindertelefoon moest daarom kunnen worden achterhaald of het een serieus gesprek betrof. Daarnaast moest een kind zowel de vragen voor als na het gesprek beantwoord hebben, zodat complete onderzoeksgegevens aanwezig waren (het opgeven van het e-mail adres was wel optioneel). De uiteindelijke steekproef van serieuze gesprekken met complete enquêtegegevens bestaat uit 902 gesprekken (339 voor de chat en 563 voor de telefoon).

3.1.2 De follow-up

Een follow-up vond plaats na 4 weken bij de groep kinderen die via het opgegeven e-mail adres konden worden bereikt. Het e-mail bericht bevatte een link naar een speciale internet-enquête. In deze elektronische vragenlijst werd opnieuw gevraagd hoe de kinderen zich nu – een maand later – voelden en wat nu de ernst was van het probleem waarover men contact had gezocht met de Kindertelefoon.

De internet-enquête bood ook de gelegenheid meer vragen te stellen. Met behulp van een schaal (11 items, *min-max* = 0-3; Cronbach's α = .91) is de tevredenheid van het kind over het contact met de Kindertelefoon bepaald (voorbeelditems: 'Het gesprek met de Kindertelefoon heeft mij geholpen', 'De Kindertelefoon luisterde echt naar mij', 'De Kindertelefoon gaf mij nuttige informatie', 'De Kindertelefoon heeft mij geholpen zelf stappen te ondernemen').

Een aantal vragen had betrekking op de aard en ernst van de vraag of het probleem van het kind. Ook zijn vragen gesteld over de ernst en 'geschiedenis' van het probleem van het kind vóór het contact ('Hoe lang had je jouw vraag of probleem voordat je met de Kindertelefoon belde?', 'Heb vaak heb je met de Kindertelefoon gesproken over hetzelfde onderwerp?', 'Heb je op dit moment te maken met hulpverlening? (bijvoorbeeld: Bureau Jeugdzorg of een psycholoog)') en de eventuele stappen na het contact met de Kindertelefoon ('Heb je het advies gekregen van de Kindertelefoon om je vraag of probleem nog te bespreken met iemand anders?', 'Heb je dit advies van de Kindertelefoon nog opgevolgd?'). Ook is gevraagd naar eventuele schaamte voor de vraag aan de Kindertelefoon, die mogelijk verschilt voor chatters en bellers.

De kinderen is tevens gevraagd naar de voorkeur voor chatten of bellen bij een eventueel volgend contact met de Kindertelefoon. Bij een open vraag konden de kinderen aangeven waarom zij voor chat of telefoon zouden kiezen in deze specifieke context ('Kun je vertellen waarom? Ik kies daarvoor, omdat ...').

Daarnaast is de Nederlandse versie van de gestandaardiseerde 'Strengths and Difficulties Questionnaire' (Widenfelt, Goedhart, Treffers & Goodman, 2003) opgenomen in de enquête. Deze vragenlijst, die is gevalideerd voor de Nederlandse situatie (Muris, Meesters & van den Berg, 2003), meet problemen van jongeren in de vier belangrijkste probleemgebieden: emotionele symptomen, gedragsproblemen, hyperactiviteit en problemen met 'peers'. Op basis van de SDQ wordt een aparte score berekend voor elk domein (*min-max* = 0-10) en een totale probleemscore (*min-max* = 0-40). De scores op de individuele schalen en de totale probleemscore kunnen worden omgezet naar een indeling in 'normaal', 'grensgeval' en 'niet normale scores' op basis van de normering van de originele Engelse versie.

Verder zijn de leeftijd, sekse en etniciteit van de kinderen bevraagd.

Elk kind kon ten slotte gratis 20 muzieknnummers van eigen keuze downloaden als blijk van dank voor de medewerking aan het onderzoek.

De follow-up groep bestaat uit 213 kinderen (119 voor de chat en 94 voor de telefoon).

3.1.3 De inhoudsanalyse

Een deel van de Kindertelefoon-gesprekken is bij de chat en de telefoon opgenomen om een inhoudsanalyse uit te voeren (Krippendorf, 2003; Neuendorf, 2002; Weare & Lin, 2000). Gedurende een bepaalde periode zijn hiertoe de gesprekken opgenomen tussen 4 en 6 uur, waarop kinderen werden geattendeerd met een standaard meldingstekst ('Welkom bij de Kindertelefoon. We doen een onderzoek op dit moment. We willen graag weten wat kinderen en jongeren die met ons chatten/bellen, vinden van

de hulp die de Kindertelefoon biedt. Om die reden worden de gesprekken tussen 4 en 6 uur vanmiddag opgenomen. Niemand anders dan de onderzoekers krijgen de gesprekken te zien').³ De keuze voor het opnemen in het midden van een dienst, betekende dat kinderen die hiertegen eventueel bezwaar hadden gewoon konden bellen als de Kindertelefoon startte (om 14.00u) of later diezelfde dag konden terugbellen (tussen 18.00u en 20.00u) als zij in de opneemperiode belden (16.00-18.00u). Uiteindelijk is een random selectie gemaakt uit de serieuze gesprekken waarvoor complete onderzoeksgegevens aanwezig waren.

Twee onderzoeksvragen stonden centraal bij de inhoudsanalyse. De eerste vraag betreft de kwaliteit van de ondersteuning door de Kindertelefoon (onderzoeksvraag 5). Een jury van 5 getrainde beoordelaars, die 'blind' waren voor de uitkomsten van de effectstudie en follow-up, beoordeelden hiertoe de geselecteerde gesprekken op zeven kwaliteitsaspecten: in hoeverre biedt de Kindertelefoon steun; biedt ze een oplossing; neemt ze het kind serieus; stelt ze het kind op het gemak; gebruikt ze begrijpelijke taal; is er sprake van een gestructureerd verloop van het gesprek; en stimuleert ze het kind zelf mee te denken. Deze kwaliteitsaspecten, die zijn afgeleid uit de methodiek van de Kindertelefoon, waren geoperationaliseerd met twee items, die werden gescoord op een 9-puntsschaal. Op basis hiervan is vervolgens één gemiddelde somscore berekend.

De negen beoordeelde kwaliteitsaspecten corresponderen met de aspecten die bevestigd zijn bij de kinderen (zie onderzoeksvraag 4), maar wel wisselt het perspectief. De jury-oordelen uit de inhoudsanalyse zijn namelijk alle bepaald vanuit het perspectief van wat de Kindertelefoon doet (bijvoorbeeld: 'In hoeverre biedt de Kindertelefoon-vrijwilliger steun?'). De oordelen van het kind hebben telkens betrekking op de mening van het kind (bijvoorbeeld: 'In hoeverre voelde je je gesteund?'). Er is, in die zin, sprake van 'twee kanten van dezelfde medaille'. Aanvullend is het gebruik van het speciale 'duimpjes'-symbool in de chat-gesprekken geteld (zie 3.2). Verder zijn het bieden van een warm welkom door de vrijwilliger, het stellen van korte vragen ter verheldering van het verhaal van het kind en de doelbepaling in het gesprek beoordeeld.

De andere vraag bij de inhoudsanalyse betreft de relatie tussen de gecodeerde gesprekskenmerken en de uitkomst van het gesprek. In een zogenaamde 'proces-product'-opzet is onderzocht of de uitkomst van het gesprek (namelijk een beter welbevinden of een verminderde ervaren ernst, het 'product') valt te voorspellen vanuit de kwaliteit van de gespreksvoering, het 'proces' (zie Barak & Bloch, 2006 voor een vergelijkbare opzet). De uitkomst van de gesprekken met Kindertelefoon is voor beide uitkomstmaten gedefinieerd als positief of niet. Voor het welbevinden van het kind betekent dit dat een kind zich wel of niet beter voelt na een gesprek met de Kindertelefoon, voor de ervaren ernst van het probleem betekent dit dat deze wel of niet is afgenomen na het gesprek met de Kindertelefoon. Met behulp van logistische regressie is vervolgens nagegaan – voor beide uitkomstmaten afzonderlijk – welke kenmerken van het kind en zijn gesprek met de Kindertelefoon samenhangen met een positieve uitkomst. Hierbij is rekening gehouden met de instroomkenmerken van de kinderen, namelijk het welbevinden en de ervaren ernst van het probleem vóór het gesprek en het medium (chat of telefoon).

Het statistische model is geanalyseerd in vier stappen. Allereerst is in een startmodel alleen de variabele 'telefoon of chatgesprek' ingevoerd (stap 1); de telefoon is als referentiecategorie ingesteld en de parameters in hoofdstuk 4 geven de waarden voor de chat aan. Hierna zijn de variabelen 'welbevinden vooraf' en 'ervaren ernst van het probleem vooraf' toegevoegd, inclusief de interactieterm van deze twee variabelen (stap 2). Deze variabelen kunnen als covariaten worden opgevat die statistisch corrigeren voor belangrijke achtergrondkenmerken. Omdat hoge waardes voor 'welbevinden' een positieve waarde aangeven en bij 'ervaren ernst van het probleem' juist een negatieve waarde, is de interactieterm van welbevinden en ernst berekend op basis van een omgescoorde waarde voor 'welbevinden'. De interactieterm, die nu consequent groter is als een kind zich relatief ongelukkig voelt en zijn probleem ernstig vindt, is conceptueel te zien als een gecombineerde risicofactor ('gebrek aan welbevinden * ervaren ernst van de vraag of het probleem'). Hierna zijn de gecodeerde gesprekskenmerken toegevoegd om na te gaan of deze voorspellende waarde hebben nadat de invloed van het medium (telefoon of chat) en de beginwaarden voor welbevinden en de ervaren ernst van het probleem vlak voor aanvang van het gesprek zijn verdisconteerd (stap 3). In de vierde en laatste stap zijn met behulp van 'backward elimination' de gespreksvariabelen verwijderd die niet statistisch significant bijdragen aan het model (stap 4). Het eindmodel bevat hiermee alle belangrijke covariaten uit de voormeting en de gesprekskenmerken die een statistisch significante bijdrage leveren aan het voorspellen van de uitkomst van het gesprek.

³ Bij de telefoon was de woordkeus van de tekst alleen aangepast om recht te doen aan het auditieve karakter van de telefoon (bijvoorbeeld: 'gesprekken beluisteren' in plaats van 'zien').

In de methodologische literatuur wordt benadrukt dat de verschillende maten voor de evaluatie van logistische regressiemodellen elk sterkere en zwakkere punten kennen. Maten voor de verklaarde (pseudo-)variantie zijn bijvoorbeeld vaak laag en geven een systematische onderschatting van de voorspellende waarde van het model (zoals de R_{CS}^2 -maat van Cox en Snel). Andere maten zijn weer gevoelig voor bepaalde eigenschappen van de dataset, zoals de grootte van de steekproef (dit geldt voor de 'overall goodness-of-fit'-tests) of een scheve verdeling van de uitkomstmaat (zoals het percentage correcte voorspellingen). Geadviseerd wordt om verschillende maten te rapporteren bij elk logistisch regressiemodel, omdat ze elk een eigen waarde hebben en elkaar aanvullen (Hosmer & Lemeshow, 2000; O'Connell, 2006; Pampel, 2000). Aansluitend op dit advies is voor elk model gekeken naar de 'overall' passing (met behulp van de -2 log-likelihood en Hosmer-Lemeshow's maat \hat{C}_{HL}), de statistische significantie van het gehele model (met behulp van de omnibus χ^2 -toets) en de individuele predictoren (p -waarde bij de Wald-toets, berekend op basis van het delen van de gevonden bèta-waarden door hun standaardfout, en de corresponderende odds-ratio, OR). Aanvullend is de voorspellende waarde van het statistische model bepaald met behulp van verschillende maten: de 'verklaarde' (pseudo-)variantie volgens de likelihood ratio-maat (R_L^2), de maat van Nagelkerke (R_N^2) en Cox en Snel (R_{CS}^2), en het percentage correcte voorspellingen. Daarnaast is de passing van het model nagegaan door verschillende residu- en passingsmaten te inspecteren (residual, logit residual, studentized residual, standardized residual en deviantie, Cook's distance, leverage en DFbeta voor de predictoren). Als beslisregel is gehanteerd dat waarden groter dan 1 voor Cook's maat en DFbeta mogelijke 'uitbijters' zijn en nadere inspectie behoeven. Voor de andere gestandaardiseerde maten is de waarde van ± 1.96 gehanteerd (zie Field, 2005). Gecontroleerd is of inhoudelijk hetzelfde model werd gevonden na weglating van deze gesprekken met afwijkende waarden, die mogelijk een relatief grote invloed hebben op het regressiemodel.

Voor de inhoudsanalyse zijn uiteindelijk 95 gesprekken geselecteerd (53 chat-gesprekken en 42 telefoongesprekken); een deel van de gesprekken viel af, doordat de opname niet goed verstaanbaar was of omdat de gesprekken onverwacht werden afgebroken.

3.2 Methodiek van de Kindertelefoon

De Kindertelefoon geeft bij de telefoon en bij de chat informatie, advies en ondersteuning aan kinderen tussen 8 en 18 jaar. Men kan – de indeling van Wilcox & Vernberg (1985; in Hermanns e.a. 1996) volgend – zeggen dat de Kindertelefoon informatieve steun biedt ('alles op een rijtje zetten'), instrumentele steun ('iemand de weg wijzen') en sociale steun ('een luisterend oor bieden'). De Kindertelefoon staat open voor alle vragen die kinderen en jongeren hebben. Kinderen kunnen de Kindertelefoon dus bellen voor ernstige emotionele problemen, maar ook voor minder ernstige zaken.

De Kindertelefoon hanteert bij chat en telefoon een gespreksmodel waarin vijf fases worden onderscheiden (zie Tabel 2 hieronder).

Tabel 2
Het gespreksmodel van de Kindertelefoon

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Contact maken	Verhaal van het kind verhelderen	Doel van het gesprek bepalen	Doel van het gesprek uitwerken	Afronden

Belangrijke thema's in de methodiek zijn het bieden van steun, het geven van oplossingen, het serieus nemen en op zijn gemak stellen van het kind, voor het kind begrijpelijke taal gebruiken, het bewaken van het verloop van het gesprek (zie Tabel 2) en het kind laten meedenken over mogelijke oplossingen (zie De Beyn, 2003). Alle vrijwilligers worden getraind in de toepassing van dit model, dat wordt gehanteerd bij de telefoon en de chat. De Kindertelefoon-vrijwilligers krijgen daarnaast instructie in verschillende gespreksvaardigheden en -technieken, zoals het bieden van een warm welkom en het stellen van korte, open vragen om het verhaal van het kind te verhelderen (Delfos, 2000; 2005). Daarnaast verdiepen zij zich in veel voorkomende problemen waar kinderen en jongeren mee te maken hebben. Het landelijk geïmplementeerde trainingsprotocol voor de chat-vrijwilligers besteedt ook aandacht aan chat-specifieke competenties, zoals het effectief communiceren met behulp van schriftelijke vaardigheden in een chat-omgeving (*Projectgroep Chatten met de Kindertelefoon*, geen jaartal; zie ook

Cornelius & Broos, 2003; Mallen e.a., 2005; Stofle & Checele, 2004; Zelvin & Spyer, 2004 over training van chat-vaardigheden). Na de basistraining ontvangen vrijwilligers nog intervisie en supervisie.

Bij de chat van de Kindertelefoon wordt de kinderen, voorafgaand aan het chat-gesprek, gevraagd om naast hun (nick)naam, leeftijd en onderwerp nog een tweetal vragen te beantwoorden, namelijk 'Ik zou graag willen dat...' en 'Ik verwacht van de kindertelefoon dat...'. De Kindertelefoon-vrijwilliger kan hierdoor – mits dit is ingevuld uiteraard – direct inhaken op de vraag van het kind, terwijl het kind zich op deze manier mentaal voorbereidt op het gesprek.

Kinderen kunnen tijdens het chatten gebruik maken van een speciaal 'duimpje'-symbool, dat drie varianten kent: duim omhoog ('de kindertelefoon begrijpt mij'), 'neutraal' ('de kindertelefoon begrijpt mij een beetje') en duim omlaag ('de kindertelefoon begrijpt mij niet'). De drie symbolen bieden het kind zo de mogelijkheid aan te geven of het gesprek goed verloopt of niet, waardoor de vrijwilliger directe feedback krijgt. Het staat het kind vrij deze 'duimpjes' wel of niet te gebruiken.

3.3 Analyses

De uitkomsten bij de chat zijn getoetst met een tweewegsvariantie-analyse met herhaalde metingen (de voor- en nameting) voor het welbevinden en de ervaren ernst en het medium (chat of telefoon) als 'between'-factor. De interactieterm van de 'within'-factor (de voor- en nameting) en de 'between'-factor (het medium, chat of telefoon) geeft bij deze analyse aan of er differentiële effecten zijn tussen de hulp bij de chat en bij de telefoon (Maxwell & Delaney, 2004; Stevens, 2002). Analyses vooraf lieten zien dat aan de assumpties van covariantie-analyse niet werd voldaan (er was een significante interactie van covariaten en experimentele conditie) en om deze reden is deze techniek niet toegepast.

Bij de follow-up zijn opnieuw het welbevinden en de ervaren ernst van het probleem geanalyseerd als herhaalde metingen (direct voor, direct na het gesprek en een maand later) en het medium (chat of telefoon) als onafhankelijke variabele. Gegevens zijn zowel multivariaat als univariaat getoetst, omdat beide analyses mogelijk gevoelig zijn voor verschillende patronen in de data (Stevens, 2002); voor elk van deze testen is het kansniveau gesteld op $\alpha = .05/2 = .025$. Bij een eventuele schending van de assumptie van sfericiteit is de Greenhouse-Geisser-correctie toegepast bij de univariate analyses.

Bij de inhoudsanalyse is met behulp van een logistisch regressiemodel (Hosmer & Lemeshow, 2000) onderzocht welke gesprekskenmerken samenhangen met een positieve uitkomst van het gesprek, dat wil zeggen een stijging van het welbevinden enerzijds en een daling van de ervaren ernst. Als criterium zijn hierbij de kindscores voor welbevinden en ernst geanalyseerd, nu gedichotomiseerd als 'wel/geen verbetering'. De predictoren zijn de juryscores van de kwaliteit van de gesprekken. De logica van hiërarchische regressie volgend, is de factor 'telefoon of chat' eerst opgenomen in het model, gevolgd door de kindscores van voor het gesprek. Vervolgens is getoetst of de gesprekskenmerken 'incrementele validiteit' oftewel toegevoegde waarde hebben voor het voorspellen van de uitkomst van het gesprek.

Verschillen tussen chat en telefoon zijn uitgedrukt in effectgroottes. Deze effectgroottes (aangeduid met ES , 'effect size') zijn uitgedrukt in Hedges' g (Hedges & Olkin, 1985). Positieve verschillen ten gunste van de chat (aangeduid met $ES_{chat-tel}$) geven telkens een positief verschil aan van de chat vergeleken met de telefoon. Ook andere positieve verschillen – zoals een stijging van het welbevinden en een daling van de ervaren ernst van het probleem na het contact met de Kindertelefoon (aangeduid met $ES_{voor-na}$) – zijn consequent uitgedrukt in positieve waarden. De vuistregels van Cohen (1988) volgend, gelden effectgroottes van rond de 0.20 als klein, waarden van rond de 0.50 als middelmatig, en waarden van 0.80 als groot binnen de sociale wetenschappen.

3.4 Representativiteit van de steekproef

Effectstudie

De representativiteit van de steekproef is onderzocht voor de populatie van serieuze gesprekken, die als het domein van onderzoek zijn gedefinieerd. Nagegaan is of en in welke mate er verschillen bestaan tussen de serieuze gesprekken van kinderen die wel hebben meegedaan en de serieuze gesprekken van kinderen die niet hebben meegedaan. Hierbij is gekeken naar de achtergrondgegevens uit de Kindertelefoon-registratie over de kinderen en de gesprekken (zie voor een overzicht Bijlage 2). Een

andere bron van uitval na deelname aan het onderzoek is nog opgetreden bij de overgang van de vragen voor het gesprek naar de vragen daarna. Een deel van de kinderen heeft namelijk wel de vragen vooraf ingevuld, maar niet de 'na'-vragen. Getoetst is of deze groep afgehaakte kinderen vooraf andere antwoorden hebben gegeven.

Omdat de aantallen (voor zowel de steekproef als de overige populatie) tamelijk groot zijn, is een vergelijking op basis van alleen statistische significantie hier niet adequaat. Statistische toetsen hebben een te grote power en zijn al significant bij zeer kleine verschillen. Aanvullend is daarom een effectmaat gerapporteerd, namelijk de contingentie-coëfficiënt (CC) voor nominale/ordinale variabelen en de verklaarde variantie (η^2) voor interval-/ratio-variabelen (zie Bijlage 2 en 3). Daarnaast is ook per categorie van een variabele gekeken of er een verschil is tussen de onderzoekssteekproef en de overige gesprekken van 10 procent of meer (dit criterium is uiteraard arbitrair).

De onderzoekssteekproef van gesprekken wijkt niet duidelijk af van de andere gesprekken die zijn gevoerd bij de Kindertelefoon. Eén discrepantie is er voor het aantal chat-gesprekken, die voor het onderzoek zijn 'overgesampled', gelet op hun aandeel in alle Kindertelefoon-gesprekken. Chat en telefoon vormen echter de centrale variabele in dit onderzoek waarnaar de gegevens consequent worden uitgesplitst, waardoor hier geen sprake is van vertekening. De drie geconstateerde verschillen die relevant zijn, zijn: er zijn minder (zeer) korte gesprekken, meer normaal afgeronde gesprekken en minder door het kind afgebroken gesprekken. Zeer korte, maar wel serieuze gesprekken (korter dan 5 minuten) zijn ondervertegenwoordigd in onderzoekssteekproef. De laatste twee verschillen zijn niet onverwacht, omdat deze direct gerelateerd zijn aan de wijze van dataverzameling in het onderzoek. Kinderen werd namelijk bij de afronding van het gesprek of zij na het gesprek nog enkele extra vragen wilden beantwoorden. Bij de telefoon was het zelfs technisch onmogelijk om de 'na'-vragen te horen als het kind al had opgehangen voordat de vrijwilliger dit deed (bij het ophangen door het kind werd de verbinding met de Kindertelefoon en de IVR-applicatie verbroken).

De groep met kinderen die direct na de voormeting of na het gesprek zijn afgehaakt bij de effectstudie, laat geen afwijkende scores zien bij het welbevinden of de ervaren ernst. De scores zijn zelfs identiek (zie Bijlage 2). Bij de chat gaat het hier voor een deel om wachtende kinderen die wel de vragen vooraf hebben ingevuld, maar door de wachtrij niet een gesprek hebben gevoerd en dus ook geen 'na'-vragen hebben beantwoord.

De gegevens geven geen sterke aanwijzingen voor serieuze discrepanties tussen de onderzochte gesprekken en de overige gevoerde gesprekken bij de Kindertelefoon. Korte gesprekken komen, zoals gezegd, wel systematisch minder voor in de steekproef. Overigens valt niet uit te sluiten dat de gesprekken uit het onderzoek en de kinderen die deze voerden met de Kindertelefoon, afwijken op andere niet-onderzochte kenmerken.

Er zijn overigens ook geen aanwijzingen voor een afwijkende situatie als gevolg van bijzondere gebeurtenissen die tijdens de onderzoeksperiode hebben plaatsgevonden en die een impact zouden hebben gehad op de vragen van kinderen bij de Kindertelefoon (zie Gilat, Lobel & Gil, 1998; Morken, Sund & Linaker, 2004; Sund, Morken & Linaker, 2002 voor voorbeelden van de invloed van historie op de gesprekken van hulplijnen).

Follow-up

De steekproef voor de follow-up is afgezet tegen de 'startgroep' bij de effectstudie, lettend op dezelfde variabelen als hiervoor. Aanvullend is gekeken of deze steekproef afwijkt van de totale groep van de effectstudie wat betreft de gegevens die na het gesprek zijn verzameld. Het beeld dat uit deze analyses naar voren komt, is dat de jongere kinderen relatief vaker zijn afgevallen bij de telefoongroep. De kinderen bij de follow-up die hebben gebeld, zijn een jaar ouder (13.0 in plaats van 12.0 jaar). Verder hebben de kinderen uit de follow-up groep gemiddeld zo'n 12 minuten gebeld, waar de gemiddelde tijd in de effectstudie 8.3 minuut was. De gespreksduur is daarmee bijna anderhalf keer zo lang. De verdeling van de tijdstippen waarop gebeld is, is overigens ook iets anders, maar de verschillen blijven hier kleiner dan 10 procent. De kinderen gaven ten slotte scores die een halve punt hoger lagen dan de overige kinderen uit de effectstudie; dit laatste gegeven heeft met name betrekking op de chatgroep, omdat de bellende kinderen minder vragen hebben beantwoord, waardoor zij hier ondervertegenwoordigd zijn (zie hfst. 3, *Effectstudie*).

Het algemene beeld is dat de follow-up groep representatief is voor de chatgroep. Het enige geconstateerde verschil is een iets hogere waardering van de begrijpelijkheid van de gesprekken, direct na het gesprek met de Kindertelefoon, maar voor alle overige variabelen zijn geen belangwekkende verschillen gevonden. Bij de groep van de kinderen die een serieus telefoongesprek hebben gevoerd met de Kindertelefoon, is wel sprake van enkele verschillen. De steekproef van bellers bij de follow-up betreft iets oudere kinderen (1 jaar ouder) en kinderen die langer hebben gebeld (zo'n 4 minuten langer).

Andere duidelijke verschillen zijn niet gevonden. Voor zowel de chat- als bel-groep geldt wel dat de steekproef bij de follow-up niet afwijkt voor de hoofdvariabelen uit het onderzoek, namelijk het welbevinden en de ervaren ernst van het probleem. Ten slotte moet, net als bij de effectstudie, het voorbehoud worden gemaakt dat de gesprekken en de kinderen in de steekproef mogelijk afwijken op niet-onderzochte kenmerken.

4. Resultaten

Beschrijving van de gesprekken: chat en telefoon

De chat- en telefoongesprekken zijn vergelijkbaar op veel van de kenmerken die de Kindertelefoon standaard registreert en de gegevens die in het kader van het onderzoek zijn verzameld. Echter, er zijn ook enkele duidelijke verschillen (zie Tabel 3 voor een overzicht). Eén verschil is dat de kinderen die chatten met de Kindertelefoon, gemiddeld ouder zijn dan de bellende kinderen. De kinderen die chatten met de Kindertelefoon, zijn gemiddeld 13.8 jaar, de bellende kinderen gemiddeld 12.0 jaar, oftewel een verschil van bijna 2 jaar. Ook is het aantal meisjes, die sowieso de grootste groep vormen bij de Kindertelefoon, nog iets groter bij de chat. Verder komen emotionele onderwerpen vaker aan bod bij de chat en zijn de chat-gesprekken vaker gericht op ondersteuning en minder op informatie; dit gegeven was al eerder naar voren gekomen uit eigen inventarisaties van de Kindertelefoon (van Crimpen, 2005). Een opvallend verschil is verder dat de restcategorie 'overige onderwerpen' frequent voorkomt bij de telefoon, terwijl dit bij de chat maar een kleine categorie vormt. Meest in het oog springend is het verschil in de duur van de gesprekken, wat op zich niet onverwacht is (zie hfst. 2). Chat-gesprekken duren zelden kort en vaker lang, terwijl dit bij de telefoon precies andersom is.

Tabel 3
Overzicht van de steekproef: chat- en telefoongroep

Variabele	Chat	Telefoon	Significantie en verband	Verskil $\geq 10\%$
Sekse			$\chi^2 (3) = 66.4, p < .001, CC = .26$	
Meisje	80%	71%		
Jongen	12%	21%		
Groepje	0%	7%		
Onbekend	8%	1%		
Leeftijd (jaren)	13.8 (2.0)	12.0 (2.3)	$F_{1,857} = 130.0, p < .001, \eta^2 = .13$	Chattende kinderen zijn ouder
Aard ondersteuning			$\chi^2 (4) = 25.2, p < .001, CC = .17$	
Informatie	12%	22%		Minder vaak informatie bij chat
Advies	32%	31%		
Ondersteuning	52%	40%		Vaker ondersteuning bij chat
Niet van toepassing	4%	5%		
Anders	1%	3%		
Duur (min.)			$\chi^2 (4) = 373.7, p < .001, CC = .54$	Chatgesprekken duren langer
0-5	4%	52%		Minder korte gesprekken bij chat
5-15	23%	35%		Minder korte gesprekken bij chat
15-30	44%	9%		Meer langere gesprekken bij chat
30-60	27%	4%		Meer langere gesprekken bij chat
> 60	2%	0%		
Duur (min.)	28.3 (16.0)	8.3 (9.7)		
Chat-specifiek				
Tekstregels KT	48 (30)	-		
Woorden KT	421 (295)	-		
Tekstregels kind	43 (25)	-		
Woorden kind	373 (232)	-		

[vervolg Tabel 3]

Variabele	Chat	Telefoon	Significantie en verband	Verskil $\geq 10\%$
Aard onderwerp			$\chi^2 (8) = 82.0, p < .001, CC = .29$	
Seksualiteit	9%	8%		
Relaties	23%	19%		
Thuisituatie	17%	11%		
Lichaam	10%	7%		
School	6%	8%		
Geweld, dwang, machtsmisbruik	12%	14%		
Emotionele problemen	15%	5%		Vaker emotionele problemen bij chat
Aktueel	3%	1%		
Overige	7%	27%		Minder vaak 'overige' bij chat
Tijdstip			$\chi^2 (7) = 260.1, p < .001, CC = .47$	Zie toelichting hieronder
< 14u	0%	0%		
14-15	0%	22%		Chat is dan gesloten
15-16	0%	16%		Chat is dan gesloten
16-17	53%	18%		
17-18	30%	13%		
18-19	10%	14%		
19-20	7%	17%		
>20	0%	0%		
Contactfrequentie			$\chi^2 (3) = 13.7, p = .003, CC = .12$	
Eerste keer	97%	93%		
Vervolggesprek	0%	4%		
Heeft vaker contact	3%	3%		
Vaste beller/chatter	0%	1%		
Einde gesprek			$\chi^2 (6) = 31.2, p < .001, CC = .18$	
Gesprek afgerond	87%	96%		
Kind moet stoppen	7%	2%		
Kind breekt zonder verklaring af	4%	1%		
KT breekt af	1%	1%		
Blokking door KT	0%	0%		
Storing bij KT	1%	0%		
Storing bij kind	0%	0%		
Welbevinden vooraf	4.7 (2.4)	4.8 (2.9)	$F_{1,900} = 0.6, p = .46, \eta^2 = .03$	
Ernst vooraf	6.0 (2.3)	5.3 (3.0)	$F_{1,900} = 14.3, p < .001, \eta^2 = .13$	Ervaren ernst groter bij chat

Toelichting: Bij statistische verschillen en verschillen van 10% of meer zijn de gegevens vet gedrukt. De precieze duur van de chat (in minuten) is berekend op de gesprekken uit de inhoudsanalyse.

4.1 De effectstudie: direct na het gesprek

Het welbevinden van de kinderen is vlak voor het gesprek gelijk bij de chat en telefoon ($ES_{\text{chat-tel}} = -0.05$, $p = .46$), maar de ervaren ernst van het probleem is groter bij de chat-groep ($ES_{\text{chat-tel}} = -0.26$, $p < .001$). Multivariate toetsing met het criterium van Wilks laat een significante 'overall' vooruitgang zien, Wilks' $\Lambda = .85$, $F_{2,899} = 81.2$, $p < .001$, $\eta^2 = .15$. Univariate follow-up toetsen laten zien dat er sprake is van zowel een verbetering van het welbevinden, $F_{1,900} = 124.7$, $p < .001$, $\eta^2 = .12$, als een afname van de ervaren ernst, $F_{1,900} = 47.5$, $p < .001$, $\eta^2 = .05$. Ook de interactie van tijd en de factor 'chat/telefoon', waarmee het effect van de chat ten opzichte van de telefoon wordt getoetst, is significant bij multivariate toetsing, Wilks' $\Lambda = .98$, $F_{2,899} = 8.6$, $p < .001$, $\eta^2 = .02$. Univariate follow-up toetsen laten zien dat de chat effectiever is voor zowel de verbetering van het welbevinden, $F_{1,900} = 5.4$, $p = .02$, $\eta^2 = .01$, als de verlichting van de ervaren ernst, $F_{1,900} = 12.7$, $p < .001$, $\eta^2 = .01$. Noch multivariaat, noch univariaat zijn er significante interactie-effecten gevonden van tijd met sekse, leeftijd of het onderwerp of een interactie-effect van tijd met chat/telefoon en deze drie variabelen (sekse is hier gedichotomiseerd als 'jongen/meisje', met weglating van de waarden 'groepje' en 'onbekend'). De effecten van de Kindertelefoon (chat en telefoon samen) en van de chat (afgezet tegen de telefoon) verschillen dus niet voor jongens/meisjes, voor leeftijd en voor de onderwerpen die aan bod komen.

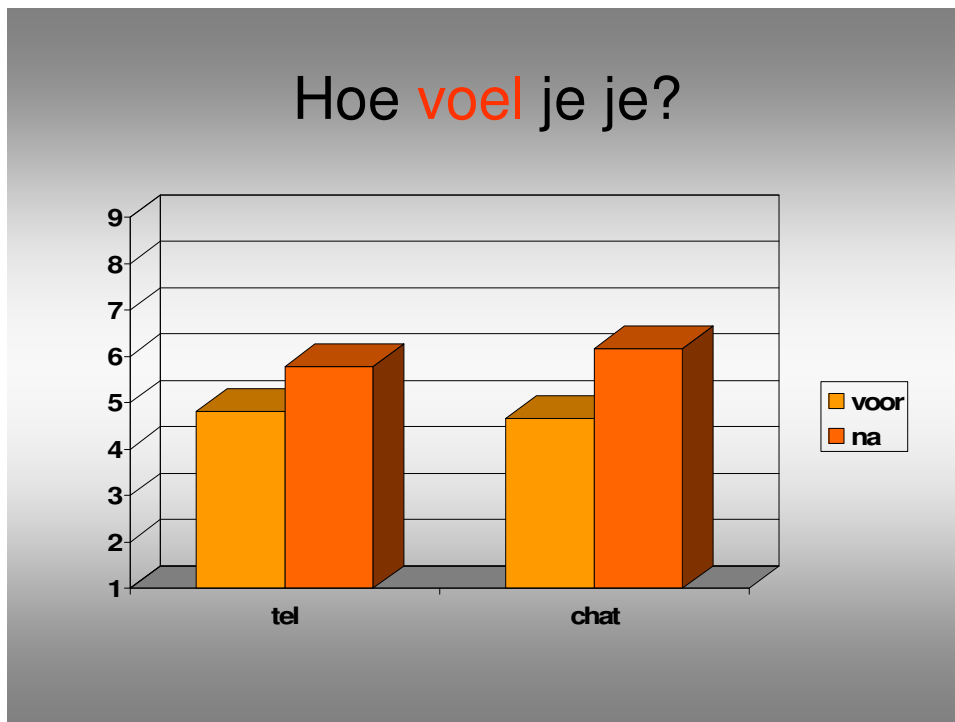
De gevonden verschillen tussen chat en telefoon zijn statistisch significant, maar zijn niet zeer groot (zie Tabel 4 en Figuur 1 en 2). De verschillen voor en na het gesprek (de 'within'-factor) zijn groter dan de verschillen tussen chat en telefoon (de 'between'-factor). Anders gezegd, het effect van de Kindertelefoon (chat en telefoon) 'in de tijd' is groter dan het effect van de chat afgezet tegen de telefoon. Het is echter wel zo dat de kinderen bij de chat, die vóór het gesprek iets minder gelukkig zijn en meer gebukt gaan onder hun probleem, zich na het gesprek *beter* voelen dan de kinderen die net de telefoon hebben ophangen. De ervaren ernst van het probleem is bij de chatters na het contact met de Kindertelefoon bovendien, na een aanvankelijke achterstand, *gelijk* aan die bij de bellende kinderen. Men kan dan ook stellen dat de chat van de Kindertelefoon er nog beter dan de telefoon in slaagt het welbevinden te verbeteren – bij een gelijke uitgangssituatie – en tevens effectiever is – hier vanuit een achterstandssituatie – bij het verlichten van de ernst van het probleem. De effecten van de Kindertelefoon zijn, bij chat en telefoon, groter voor het welbevinden dan voor de ervaren ernst.

Voor zowel de chat als de telefoon geldt overigens dat lang niet elk kind zich onmiddellijk beter voelt na het contact met de Kindertelefoon. Opnieuw laat, zoals nu mag worden verwacht op basis van de hierboven vermelde gegevens, de chat gunstigere uitkomsten zien. Bij de chat is er bij 63 procent van de kinderen sprake van een beter gevoel, bij de telefoon is het aandeel relatief bescheiden met 47 procent. Een groep blijft op dezelfde gevoelswaarde (bij chat en telefoon respectievelijk 23% en 27%) en een kleinere groep voelt zich minder goed (14 en 26%). Een vergelijkbaar beeld is zichtbaar voor de ervaren ernst van het probleem. Deze neemt af bij 52 procent van de chat-groep en bij 37 procent van de telefoongroep. De mate van ernst blijft gelijk bij 33 procent van de chatters en bij 35 procent van de bellers. Ten slotte is er een stijging van de ernst bij een kleine groep chatters (15%) en een aantal bellers (28%). Deze percentages laten echter niet zien dat de kinderen die zich wel beter voelen en/of hun probleem niet meer zo ernstig vinden ('stijgers') meer stijgen dan de 'dalers' dalen. Doordat ook de groep 'stijgers' bovendien groter is dan de 'dalers', is er, gemiddeld genomen, een positief en significant effect van de Kindertelefoon.

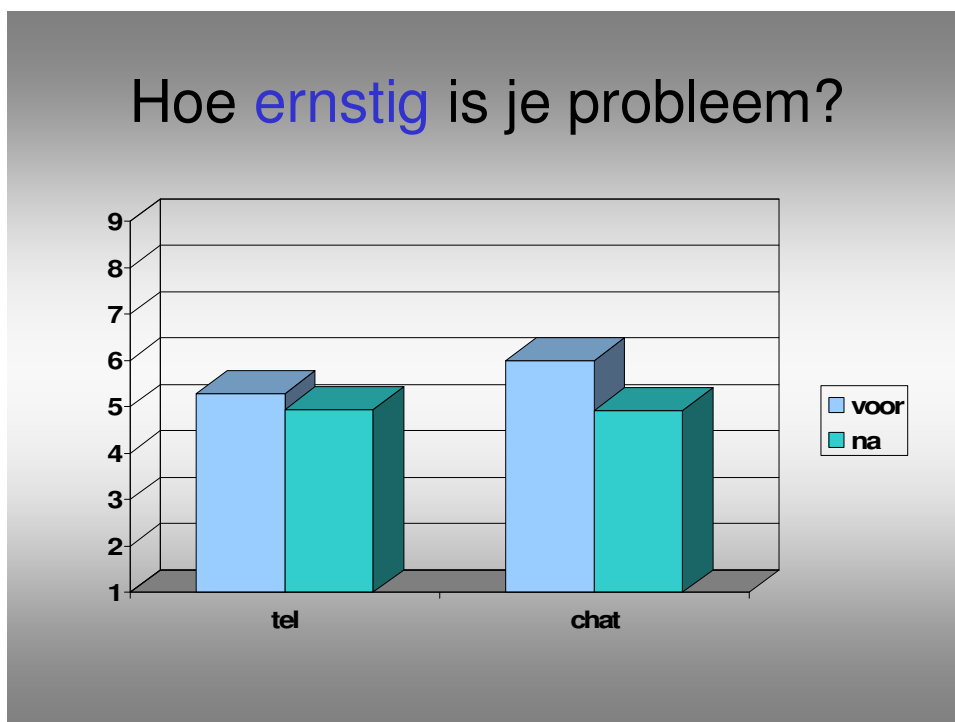
Tabel 4
Gegevens voor welbevinden en de ernst van het probleem bij chat en telefoon

	Min-max	Chat		Telefoon		$ES_{\text{chat-tel}}$
		Gem	(sd)	Gem	(sd)	
Welbevinden	1 - 9					
Voor het gesprek		4.7	(2.4)	4.8	(2.9)	-0.05
Na het gesprek		6.2	(2.4)	5.8	(2.9)	0.14
Ernst van het probleem	1 - 9					
Voor het gesprek		6.0	(2.3)	5.3	(3.0)	-0.26
Na het gesprek		4.9	(2.6)	5.0	(2.9)	0.01
Welbevinden $ES_{\text{voor-na}}$		0.62		0.34		
Ernst $ES_{\text{voor-na}}$		0.44		0.12		

Figuur 1: Welbevinden voor chat en telefoon



Figuur 2: Ervaren ernst van het probleem: chat en telefoon



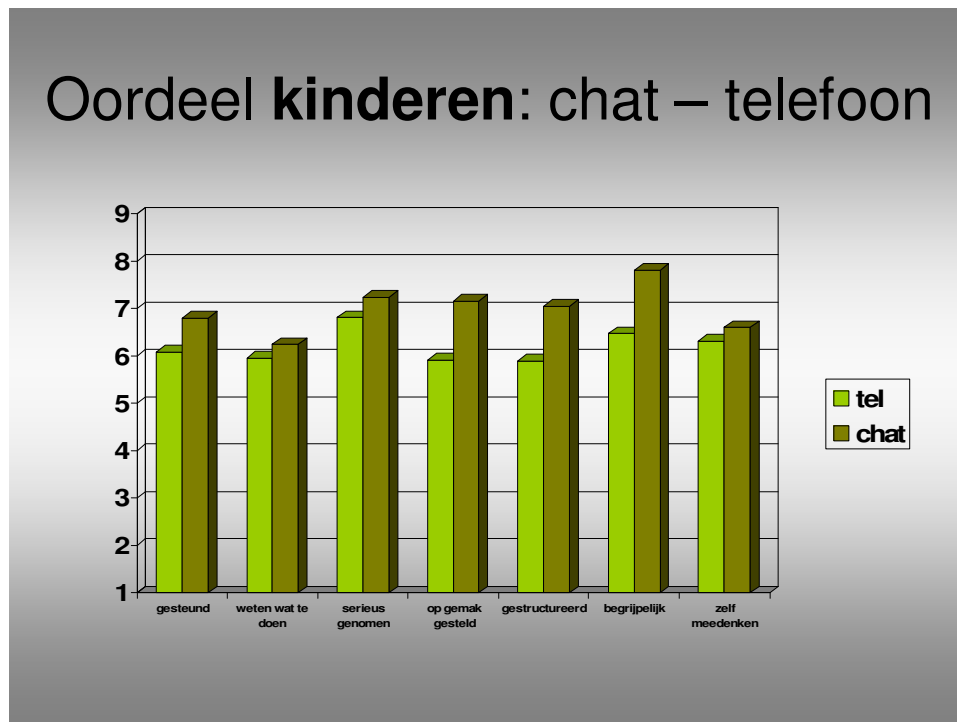
Zowel de chattende als de bellende kinderen zijn tevreden over de ondersteuning van de Kindertelefoon. Voor telefoon en chat geldt dat alle cijfers van de kinderen boven het midden van de schaal liggen, wat aangeeft dat zij tevreden zijn over de geboden hulp. Wel is het zo dat kinderen tevredener zijn over bepaalde aspecten en iets minder tevreden over andere aspecten (zie Tabel 5 en Figuur 3). Ook hier laat de chat-groep gunstigere scores zien dan de telefoongroep. De chat en telefoon worden in gelijke mate gewaardeerd als het gaat om 'weten wat men kan doen' en het 'zelf meedenken over de oplossing', de

twee aspecten waar de chattende kinderen iets lagere beoordelingen geven. Op de overige aspecten scoort de ondersteuning bij de chat significant hoger dan bij de telefoon.

Tabel 5
Gegevens voor de vragen na het gesprek: chat- en telefoongroep

	<i>Min-max</i>	Chat		Telefoon		<i>Sig</i>
		<i>Gem</i>	<i>(sd)</i>	<i>Gem</i>	<i>(sd)</i>	
Zich gesteund voelen	1 – 9	6.8	(2.3)	6.1	(2.8)	< .001
Weten wat te doen	1 – 9	6.2	(2.5)	6.0	(2.8)	.13
Serius genomen	1 – 9	7.8	(2.0)	6.8	(2.9)	< .001
Op je gemak gesteld	1 – 9	7.2	(2.3)	5.9	(2.8)	< .001
Begrijpelijk	1 – 9	7.8	(2.0)	6.5	(2.9)	< .001
Niet rommelig	1 – 9	7.1	(2.4)	5.9	(3.1)	< .001
Zelf meedenken	1 – 9	6.6	(2.3)	6.3	(2.5)	.29

Figuur 3
Oordelen van de kinderen over chat en telefoon



4.2 De follow-up: een maand later

Voor de groep kinderen die na een maand een elektronische enquête hebben ingevuld en opgestuurd, is geanalyseerd hoe het welbevinden van het kind en de ervaren ernst van de problematiek zich als het ware 'ontwikkeld' hebben na het contact met de Kindertelefoon. Daarnaast konden in deze enquête meer vragen worden gesteld zodat – bij een kleinere groep – een breder beeld kon worden verkregen.

Beschrijving van de steekproef

Enkele demografische gegevens van de groep kinderen bij de follow-up staan hieronder samengevat, uitgesplitst naar de groep van chatters en bellers. De overgrote meerderheid van deze kinderen voelt zich Nederlander (89% voor chat en telefoon). Een kleine groep gaf aan zich bij een andere groep te horen vinden (11%). Een kleine groep kinderen, die niet de eigen groep kon aanvinken bij de aangeboden antwoord-opties, heeft bij een open vraag een gevarieerd aantal andere nationaliteiten ingevuld (o.a. Indonesisch, Moluks, Russisch, Bosnische Nederlander, Engelse Nederlander, 'suri+micro'). De chattende kinderen zijn – net als bij de effectstudie – hier iets ouder, al is het verschil niet significant. Het aandeel van de meisjes, die sowieso in de meerderheid zijn bij de Kindertelefoon en de chat (zie Tabel 3), is ook relatief groot in de follow-up studie.

Tabel 6
Beschrijving van de steekproef bij de follow-up: chat en telefoon

		Chat	Telefoon	
		% / Gem (sd)	% / Gem (sd)	<i>p</i>
Etniciteit				
	Nederlander	89%	89%	.98
	Turk	-	-	
	Marokkaan	-	5%	
	Surinamer	1%	5%	
	Antilliaan	-	1%	
	Turkse Nederlander	1%	-	
	Surinaamse Nederlander	3%	-	
	Overige	6%	-	
Meisje		90%	77%	.01
Leeftijd		13.7 (2.0)	13.1 (2.3)	.09

Welbevinden en ervaren ernst een maand later

De multivariate analyses voor welbevinden en ernst van het probleem gezamenlijk laten een statistisch significant effect zien van tijd (Wilks' $\Lambda = .77$, $p < .001$, partiële $\eta^2 = .23$). Dit patroon is significant voor zowel het welbevinden ($p < .001$, partiële $\eta^2 = .10$) als de ernst van het probleem ($p < .001$, partiële $\eta^2 = .06$), volgens het Greenhouse-Geisser-criterium bij de univariate analyses. Kinderen voelen zich beter en vinden het probleem niet meer zo ernstig een maand na hun contact met de Kindertelefoon. Dit geldt in gelijke mate voor de chat- en de telefoongroep. Er is noch een significant effect van 'chat versus telefoon' bij multivariate toetsing ($p = .28$), noch bij univariate toetsing voor het welbevinden of de ernst van het probleem afzonderlijk (respectievelijk $p = .38$ en $p = .11$). Ook het interactie-effect van tijd en medium is niet significant bij multivariate toetsing ($p = .07$) of bij univariate toetsing met het Greenhouse-Geisser-criterium voor het welbevinden ($p = .27$) en de ernst van het probleem ($p = .06$).

Bij de follow-up groep van bellers is de ervaren ernst overigens iets toegenomen direct nadat men heeft opgehangen. Dit verschil is echter niet significant (bij de totale groep van de effectstudie was er wel een gemiddeld positief effect bij de bellende kinderen, maar dit effect was zeer klein). De kleine daling van het welbevinden na een maand bij de chattende kinderen is ook niet statistisch significant.

Tabel 7

Welbevinden en ervaren ernst op drie momenten voor chat en telefoon

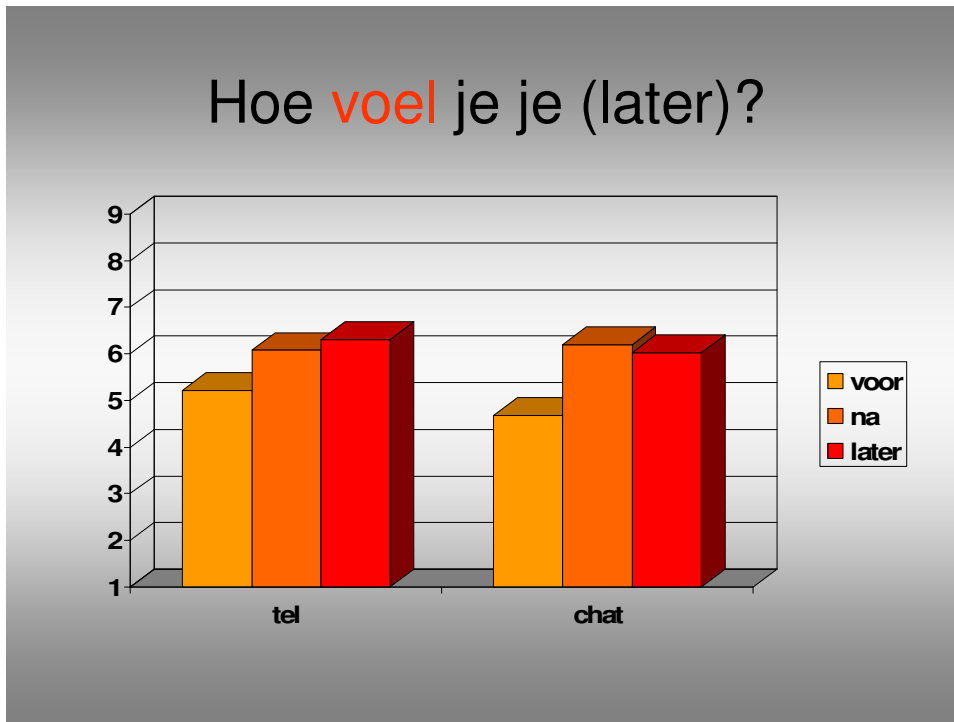
	<i>Min-max</i>	<u>Chat</u>		<u>Telefoon</u>		<i>ES_{chat-tel}</i>
		<i>Gem</i>	<i>(sd)</i>	<i>Gem</i>	<i>(sd)</i>	
Welbevinden	1 - 9					
Voor het gesprek		4.7	(2.5)	5.2	(2.8)	
Na het gesprek		6.2	(2.4)	6.1	(2.7)	
Bij follow-up		6.0	(2.5)	6.3	(2.6)	-0.11
Ervaren ernst	1 - 9					
Voor het gesprek		5.8	(2.1)	4.9	(3.0)	
Na het gesprek		5.1	(2.6)	5.2	(2.9)	
Bij follow-up		4.6	(2.5)	4.1	(2.8)	-0.17

Concluderend, het welbevinden van de kinderen laat een stijgende lijn zien voor en na het gesprek en een maand later voor de bellende kinderen bij de Kindertelefoon. Het welbevinden is, gemiddeld genomen, noch negatief, noch positief voor het gesprek en is na het gesprek en een maand later positief (de scores vallen telkens net boven het midden van de schaal uit, boven de '5' op een schaal van 1 tot en met 9). Het welbevinden van de chattende kinderen is, kort gezegd, iets meer in beweging. De kinderen bij de chat voelen zich – telkens vergeleken met de bellende kinderen – minder goed als zij de Kindertelefoon-site bezoeken, hebben een hoger welbevinden na afloop, maar dit zakt hierna weer iets terug.

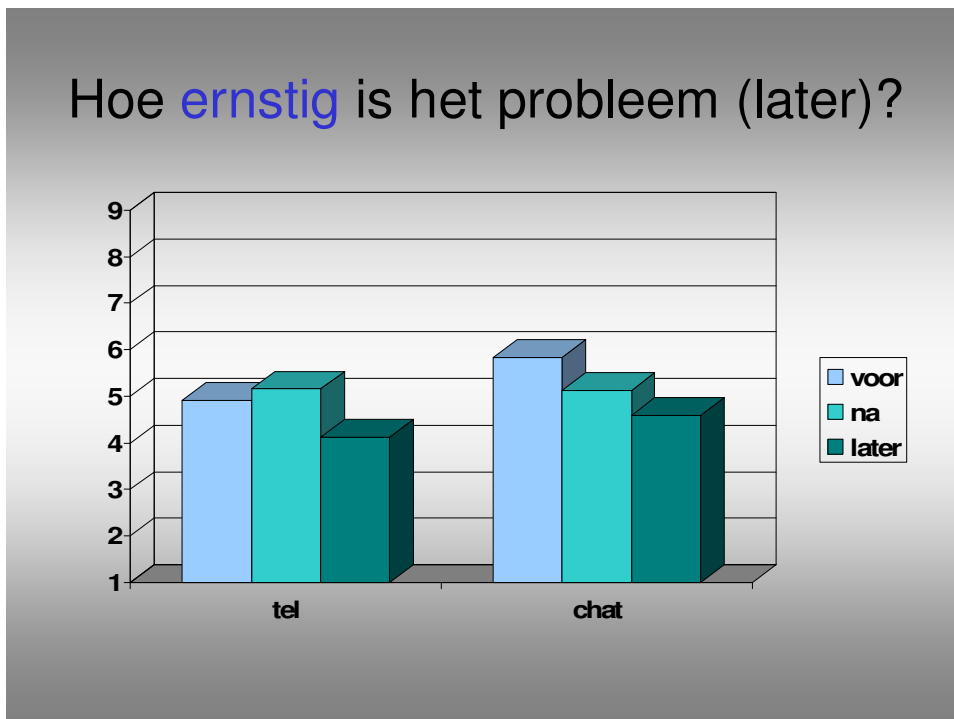
Het algemene beeld is voor het welbevinden redelijk positief: bellende en chattende kinderen voelen zich direct beter na hun contact met de Kindertelefoon en houden deze 'winst' als het ware vast. De scores na het contact met de Kindertelefoon geven bovendien een redelijke mate van welbevinden aan voor beide groepen kinderen (afgaand op de scores die boven het midden van de schaal liggen). De ervaren ernst van het probleem voor en na het gesprek en een maand laat eveneens een positieve ontwikkeling zien. De ervaren ernst van het probleem neemt, gemiddeld genomen, af na verloop van tijd. Er is wel een verschil met het welbevinden. Waar het gemiddelde welbevinden direct na het gesprek al voorzichtig positief is met scores vlak boven het schaal midden, kan men de ervaren ernst (nog) niet zo positief bezien. De scores liggen bij deze 'negatieve' variabele nog boven het schaal midden en zijn dus nog relatief hoog en ongunstig; er is overigens ook een lichte, ongewenste stijging bij de kinderen die net gebeld hebben al is deze niet statistisch significant. Echter, na een maand vinden zowel de kinderen die gebeld als gechat hebben, gemiddeld genomen, hun probleem niet meer zo ernstig.

Kort samengevat, kan men stellen dat een kind zich, gemiddeld genomen, direct beter voelt na een gesprek met de Kindertelefoon. De ernst van het probleem die men ervaart, neemt meer af na verloop van tijd. Deze conclusies gelden weliswaar voor de grote groep, maar zeker niet voor elk kind. Eén op de vier kinderen geeft bij de follow-up aan dat een serieus probleem (gedefinieerd als een score van '6' of hoger) waarvoor men een maand geleden contact zocht met de Kindertelefoon, nog steeds in onverminderde of zelfs nog ernstigere mate speelt.

Figuur 4
Het welbevinden direct voor en na het gesprek en na een maand



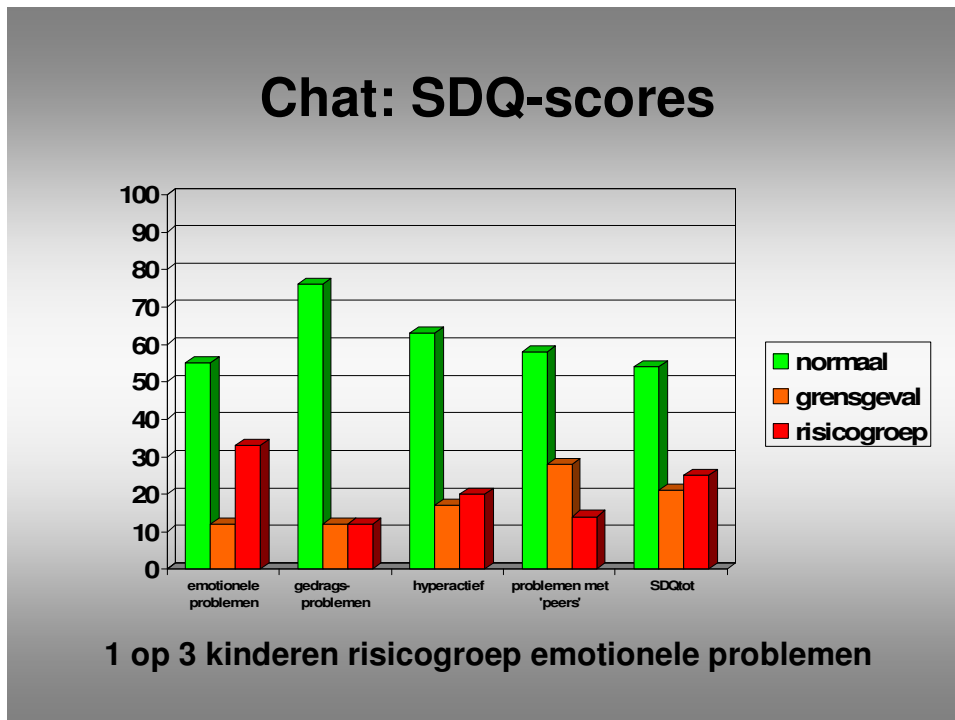
Figuur 5
De ernst van het probleem direct voor en na het gesprek en na een maand



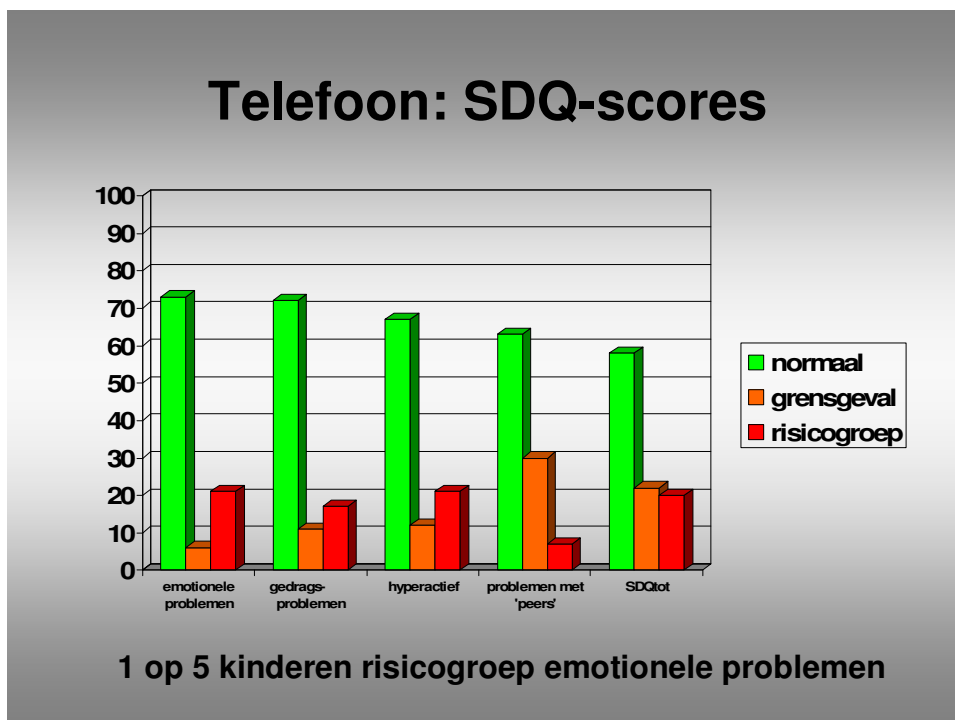
De follow-up laat zien dat de Kindertelefoon, die open staat voor alle vragen van kinderen tussen 8 en 18 jaar, spreekt met kinderen die relatief ernstige problemen hebben, die met name op emotioneel vlak liggen. Dit geldt voor de chat nog in sterkere mate dan voor de telefoon. De kinderen bij de chat lopen bijvoorbeeld al langer rond met hun probleem, voordat zij naar de Kindertelefoon gaan, meestal al langer dan een maand. Bovendien heeft één op de vier van de chattende kinderen uit de follow-up te maken met professionele hulpverlening. Ook de SDQ-scores voor emotionele problemen zijn significant hoger

voor de chattende kinderen. Omgezet naar een indeling in normale scores, grensgevallen en een risicoscore volgens de originele normering van het Engelse instrument, heeft één op de drie kinderen bij de chat een risicoscore tegenover één op de vijf bij de telefoon. Bij de telefoon is dit één op de zes kinderen. De risicoscores voor de SDQ zijn in die zin opvallend dat de kinderen een maand na het contact met de Kindertelefoon deze screeningstest hebben ingevuld. Hun antwoorden zijn dus niet systematisch beïnvloed door een wellicht emotioneel moment, namelijk toen men contact zocht met de Kindertelefoon.

Figuur 6
SDQ-indeling in groepen: chat-groep



Figuur 7
SDQ-indeling in groepen: telefoon-groep



Andere vragen over de ernst van de problematiek werpen meer licht op de problemen die spelen bij een aantal kinderen en onderstrepen het verschil tussen chat en telefoon. Bij de chat zijn de problemen vaker ernstiger en meer structureel van aard: een deel van de kinderen bij de chat loopt al langer dan een maand rond met hun probleem (56%), zoekt herhaaldelijk contact met de Kindertelefoon (13%), wordt door de Kindertelefoon ook geadviseerd aanvullende steun te zoeken (41%), maar een maand na het contact kampen deze kinderen nog met serieuze emotionele problemen (zo'n 20%) en heeft ook te maken met hulpverlening (23%). Niet uit het oog moet worden verloren dat er zeker ook bij de telefoon sprake is van ernstige problemen van de kinderen (zie Tabel 8). Minder vaak is de problematiek hier echter langdurend en zo ernstig als bij de chat.

Een laatste aspect dat nog is bevraagd is de schaamte die een kind had voor de vraag aan de Kindertelefoon, die mogelijk hoger is voor de chattende kinderen en daarom een 'anoniemere' omgeving kiezen. De mate van schaamte verschilt echter niet significant tussen beide groepen ($gem_{chat} = 1.2$, $gem_{tel} = 1.0$, $p = .26$).

Tabel 8
Ernst van de problematiek bij de follow-up groep

	Chat	Telefoon	<i>p</i>
	% / Gem (sd)	% / Gem (sd)	
Hoe vaak met Kindertelefoon over gesproken?	1x = 64% 2x = 23% ≥3x = 13%	1x = 74% 2x = 26% ≥3x = 0%	.006
Hoe lang al probleem?			< .001
Ik had niet echt een vraag/probleem	5%	15%	
Pas op dag dat ik chatte/belde	3%	16%	
Korter dan week	7%	15%	
Langer dan week	26%	23%	
Langer dan maand	59%	32%	
Advies om probleem nog met iemand anders te bespreken	58%: ja	63%: ja	.38
Advies nog opgevolgd	71%: ja	78%: ja	.31
Momenteel te maken met hulpverlening SDQ	23%: ja	16%: ja	.20
Totaal	15.5 (6.4)	14.6 (5.5)	.32
Emotionele symptomen	5.3 (2.7)	4.0 (2.7)	.001
Gedragsproblemen	2.4 (1.9)	2.7 (2.0)	.39
Hyperactiviteit	4.7 (2.2)	4.8 (1.8)	.58
Problemen met 'peers'	3.1 (2.0)	3.1 (1.6)	.98

Onderzocht is nog of de kinderen die het advies van de Kindertelefoon hebben gevolgd, zich onderscheiden van de kinderen die aangeven dit niet te hebben gedaan. Er is een trend in de verwachte en gewenste richting, maar deze is niet statistisch significant voor het welbevinden ($p = .06$) en de ervaren ernst ($p = .43$). De effecten van de Kindertelefoon verschillen bij de kinderen uit de follow-up niet naargelang zij een probleem hebben dat korter (≤ 1 week) of langer speelt (> 1 week). Ook is er geen relatie met het wel of niet lopen in de hulpverlening; de interpretatie van deze laatste analyse wordt overigens enigszins bemoeilijkt doordat uit de vraagstelling van de enquête niet duidelijk is wanneer de hulpverlening is gestart.

Tevredenheid na een maand

Bij de follow-up blijkt de groep van bellers tevredener terug over het gevoerde gesprek met de Kindertelefoon dan de groep van de chatters (respectievelijk $gem = 2.3$, $sd = 0.6$ en $gem = 2.1$, $sd = 0.6$, $F_{1, 211} = 10.8$, $p = .001$, $ES_{chat-tel} = -0.45$). Dit is anders dan bij de directe nameting voor de gehele groep (zie hfst. 4, *Effectstudie*) en ook voor de follow-up groep bij de directe nameting ($gem_{chat} = 6.8$, $gem_{tel} = 6.3$, gemiddeld over alle 'na'-vragen, $p = .01$). Een verklaring is dat de samenhang tussen de

scores direct na het gesprek (gemiddeld over alle ingevulde 'na'-vragen) en na een maand weliswaar positief, maar niet sterk samenhangen ($r = .38, p < .001$; $r_{tel} = .37, p = .002$; $r_{chat} = .47, p < .001$). Verder is het zo dat de kinderen bij de telefoon niet alle vragen invulden (zie hfst. 3). Het is overigens ook zo dat de follow-up groep van bellers langer heeft gebeld met de Kindertelefoon en ouder is. De tevredenheid direct na het gesprek hangt positief, maar zwak samen met de duur van de gesprekken ($r = .14, p = .001$) en de leeftijd van het kind ($r = .12, p = .001$).

Chatten of bellen?

De kinderen is daarnaast gevraagd of zij een volgende keer zouden bellen of chatten met de Kindertelefoon. Zoals te verwachten, geeft het grootste deel van de bellers aan weer te bellen (63%) en het grootste deel van de chatters geeft aan dan weer te zullen chatten (65%). Echter, er is ook een groep die aangeeft te switchen van telefoon naar chat (12%) of andersom (4%). Een relatief grote groep van chatters en bellers geeft aan niet te weten wat men een volgende keer zou doen (31 en 25% respectievelijk). Ook is de kinderen gevraagd of zij hun keuze kunnen motiveren. De kinderen die nog niet weten of zij een eventuele volgende keer gaan bellen of chatten met de Kindertelefoon, geven aan dat zij beide opties waarderen ('Ligt eraan waar ik dan zin in heb'; 'Het is allebei fijn'; 'omdat ik een gsm en internet heb dus tja ik kan gewoon kiezen'). Een deel van de kinderen geeft een ander antwoord ('Gewoon Ik Weet Het Niet Want Ze Hebben Me Niet Echt Geholpen Zoals Niemand Dat Kan' en 'ik weet het gewoon niet misschien heb ik de kindertelefoon niet eens meer nodig'). Het gros van de kinderen motiveert een voorkeur voor telefoon of chat, zoals de illustratieve selectie van citaten hieronder duidelijk maakt.

Ik chat, omdat ...

- Want dan hoef ik het niet te vertellen
- omdat ik oog in oog moeilijk vind en de telefoon wil ik ook liever niet
- Ik ben altijd bang dat ik moet gaan huilen enzoo :(
- Fijner is dan bellen
- Chatten kan ik thuis, wil ik bellen dan moet ik daarvoor naar buiten
- Omdat het niet echt heel erg veel geholpen heeft om te bellen
- Dan schaam ik me minder
- stem overheerst alles, chatten kan ik beter mezelf verwoorden...
- Me pc staat op me kamer
- niemand kan meeluisteren
- Persoonlijk praten is best eng, ik bedoel, het komt niet uit je mond
- Dan heb je meer tijd om te bepalen wat je gaat zeggen (typen)
- chatten vind ik leuker en bellen is voor mij duur ik woon in belgie

Uit de antwoorden komen zes profielen van bellende en/of chattende kinderen naar voren. Er is een groep van overtuigde chatters (1) en een groep van overtuigde bellers (2). Andere kinderen zijn beller, maar niet zozeer uit overtuiging maar omdat zij niet weten dat de – relatief nieuwe en minder bekende – Kindertelefoon-chat bestaat (3). Sommigen zijn zelfs geheel onbekend met het medium; er is bij deze groep dus geen sprake van een bewuste overtuiging en afweging. Andere kinderen hebben minder positieve ervaringen met het ene medium gehad en kiezen een volgende keer voor het andere medium. Deze kinderen, die men als 'crossovers' zou kunnen betitelen, bestaat uit twee groepen: kinderen die van telefoon naar chat overstappen (4) en – andersom – kinderen die van chat naar telefoon overstappen (5). Ten slotte is er een categorie van 'zwevende kiezers', die nog niet weten of zij een volgende keer gaan bellen of chatten (6).

Ik bel, omdat ...

- ik praat liever dan dat ik schrijf
- Er bijna nooit iemand is op de chat
- Meer het gevoel dat het persoonlijk is
- Je kan gevoelens niet zien aan letters
- Omdat ik helemaal niet wist dat je kon chatten haha!
- Ik weet niet precies wat u/jullie bedoelen met chatten
- Typen gaat niet snel en het kan makkelijker gehackt worden.

De keuze voor bellen of chatten met de Kindertelefoon hangt samen met vijf dimensies. Allereerst, is er een pragmatische dimensie: een bepaald medium is (meer) beschikbaar, toegankelijker en goedkoper voor het kind of de jongere (1). Dit is uiteraard een belangrijk criterium voor laagdrempelige hulp. Daarnaast speelt de ervaren privacy een rol (2). Sommige kinderen kiezen voor de telefoon, omdat zij geloven dat het internet onvoldoende beveiligd is (de overtuiging dat er een gebrek aan privacy is op internet, door hackers bijvoorbeeld). Een ander kind geeft aan dat bij bellen meegeluisterd kan worden (gebrek aan privacy thuis) en prefereert daarom juist de chat. Aansluitend op de wetenschappelijke literatuur (zie hfst. 2) noemen kinderen een 'distancing'-dimensie (3). Sommige kinderen vinden chat te afstandelijk en onpersoonlijk en zij prefereren daarom de telefoon (bijvoorbeeld: 'Je kan gevoelens niet zien aan letters'). Andere kinderen waarderen deze afstand juist ('stem overheerst alles'), juist in de context van emotionele problemen (bijvoorbeeld: 'persoonlijk praten is best eng'; zie ook De Kesel, Bresseleers & Knops, 2005). Een andere dimensie die in ieder geval een deel van de kinderen laat meewegen, is de inspanning die de communicatie vergt (4). Sommige kinderen geven aan dat het typen vermoeiend is en zij prefereren daarom de telefoon. Anderen geven aan dat veel huilen je in de weg staat bij het bellen en kiezen daarom juist weer voor de chat. Ten slotte is aangegeven dat de chat je meer tijd geeft om te denken (5). Bij de chatgesprekken, die langer duren, is het eenvoudiger en natuurlijker om – zonder een mogelijk pijnlijke of onlogische stilte – meer tijd te nemen voor lezen en/of typen.

4.3 Inhoudsanalyse van de gesprekken

Een random selectie van de Kindertelefoon-gesprekken is nader geanalyseerd om zicht te krijgen op de kwaliteit van de ondersteuning bij chat en telefoon. Een jury van vijf onafhankelijke beoordelaars beoordeelde hiertoe de gesprekken op een aantal kwaliteitsaspecten (zie Tabel 9 hieronder). Vervolgens is in een zogenaamde 'proces-product'-opzet geprobeerd om na te gaan of de uitkomst van het gesprek (het 'product' c.q. de uitkomst, namelijk een beter welbevinden of een verminderde ervaren ernst) valt te voorspellen vanuit de gespreksvoering (het 'proces'), rekening houdend met de instroomkenmerken van de kinderen.

Beschrijvende gegevens van de gesprekken

De kwaliteit van de gesprekken die de Kindertelefoon-vrijwilligers voeren met de kinderen, is goed, afgaand op de oordelen van de jury en de kinderen (zie ook 4.1, *Effectstudie*). De samenhang tussen de oordelen van de jury en van de kinderen is overigens bescheiden. Kinderen en jury, die gemiddeld vergelijkbare cijfers geven, kunnen blijkbaar van oordeel verschillen per individueel gesprek.

Samenhangend hiermee speelt een belangrijk methodologisch en inhoudelijk verschil een rol: in het onderzoek beoordeelden volwassenen de Kindertelefoon-vrijwilliger in de communicatie met het kind, waar de kinderen zichzelf beoordeelden, dat wil zeggen het effect dat de communicatie op hen zelf had. Een andere, statistische oorzaak die de correlaties drukt, is de geringe spreiding van de jury-scores.

Tabel 9

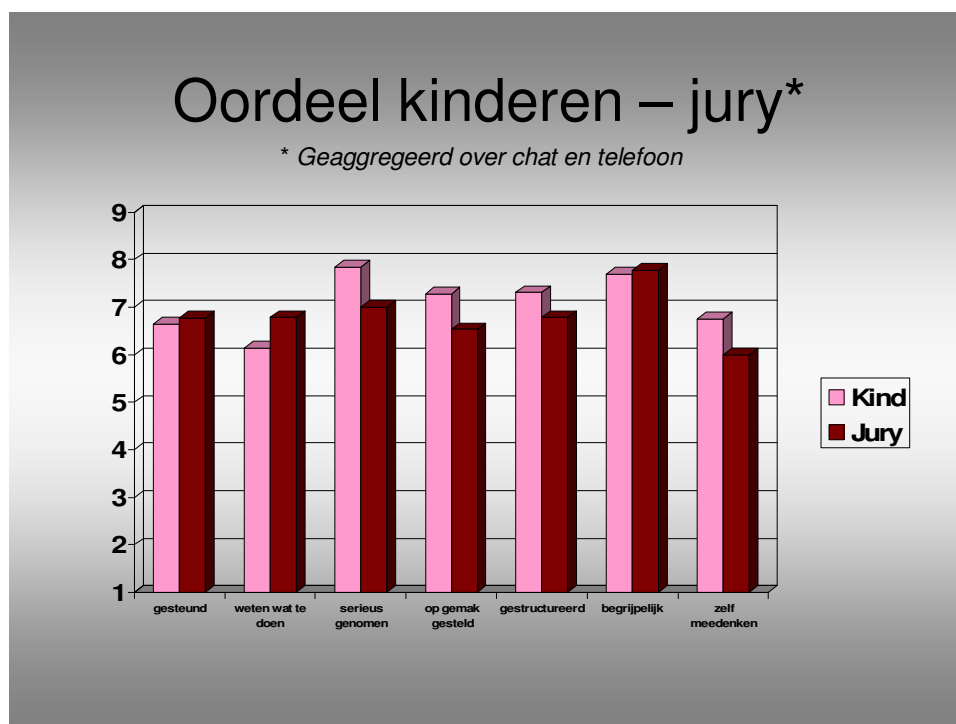
Kwaliteit van de gesprekken: vergelijking van jury- en kindscores (*min-max*: 1-9)

	Jury over Kindertelefoon (<i>n</i> = 95)		Mening kinderen			<i>r</i> _{jury-kind} (<i>p</i>)	
	<i>Gem</i>	<i>Sd</i>	<i>N</i>	<i>Gem</i>	<i>Sd</i>		
Steun bieden	6.8	(0.9)	Zich gesteund voelen	95	6.7	(2.6)	.15 (.07)
Oplossing bieden	6.8	(1.1)	Weten wat te doen	95	6.2	(2.6)	.24* (.01)
Serius nemen	7.0	(0.7)	Serius genomen	56	7.8	(2.0)	.03 (.44)
Op gemak stellen	6.5	(1.0)	Op je gemak gesteld	53	7.3	(2.2)	.25* (.03)
Begrijpelijk voor kind	7.8	(1.0)	Begrijpelijk	57	7.7	(2.3)	.10 (.23)
Gestructureerd verloop	6.8	(0.9)	Niet rommelig	49	7.7	(1.8)	.35* (.00)
Kind laten meedenken	6.0	(1.2)	Zelf meedenken	52	6.8	(2.1)	.29* (.02)

Toelichting: Het aantal kinderen varieert doordat voor de telefoongesprekken niet alle vragen aan bod kwamen.

De verschillen tussen de jury-oordelen voor de chat en telefoon zijn statistisch significant bij multivariate toetsing, Wilks' $\Lambda = .78$, $p = .003$, partiële $\eta^2 = .22$. Univariate follow-up tests laten zien dat dit 'overall' verschil wordt veroorzaakt door de verschillen ten gunste van de chat bij 'serius nemen' ($p = .03$), 'op gemak stellen' ($p = .04$), 'begrijpelijkheid' ($p = .04$), 'gestructureerd verloop' ($p = .002$) en 'kind laten meedenken' ($p = .002$).

Figuur 8
Jury- en kindscores voor 7 kwaliteitsaspecten van de gesprekken



Tabel 10
Kwaliteit van de gesprekken (juryscores): chat en telefoon (*min-max*: 1-9)

	Chat (<i>n</i> = 43)		Telefoon (<i>n</i> = 52)		<i>Sig</i>
	<i>Gem</i>	<i>Sd</i>	<i>Gem</i>	<i>Sd</i>	
Steun bieden	6.9	(1.0)	6.6	(0.7)	.07
Oplossing bieden	6.8	(1.3)	6.8	(0.8)	.75
Serieus nemen	7.2	(0.9)	6.8	(0.6)	.03
Op gemak stellen	6.7	(1.1)	6.4	(0.8)	.04
Begrijpelijkheid	8.0	(0.9)	7.6	(0.9)	.04
Gestructureerd verloop	7.1	(0.8)	6.5	(0.9)	.002
Kind laten meedenken	6.4	(1.1)	5.7	(1.1)	.002

Bij de inhoudsanalyse zijn nog enkele andere gesprekskenmerken onderzocht. Allereerst is het gebruik van de speciale 'duimpjes'-symbolen bekeken om te achterhalen in hoeverre deze speciale feedback-symbolen worden gebruikt bij het chatten. Deze 'duimpjes' worden zeker niet in elk gesprek gebruikt. Gemiddeld is er per chat-gesprek 0.13 'duimpje omlaag', 0.13 'duimpje neutraal' en 0.37 'duimpje omhoog'. Opgeteld is er dus gemiddeld 0.63 'duimpje'-symbool per chat. De vrijwilligers reageren, grof gezegd, in een kwart van de gevallen expliciet op deze feedback van de kinderen. Eén mogelijke verklaring voor deze lage respons is dat de 'duimpjes' vaak aan het eind van de chat voorkomen, als men het gesprek al aan het afronden is. Een andere mogelijke verklaring is dat vrijwilligers niet de behoefte voelen om expliciet in te gaan op de positieve feedback van een kind, die de boventoon voert (59% van de gevallen).

Verder zijn exploratief nog drie variabelen geanalyseerd. De ondersteuning bij de chat onderscheidt zich statistisch significant positief van die bij de telefoon als het gaat om het bieden van een 'warm welkom' (6.4 versus 5.5, $p < .001$) en het stellen van korte vragen om het verhaal van het kind

te verhelderen in het begin van het gesprek (7.2 versus 6.8, $p = .018$), maar niet wat betreft het vaststellen van een gespreksdoel (7.2 versus 6.9, $p = .09$).

Model voor verbetering van het welbevinden

Zoals hiervoor aangegeven, is bij de inhoudsanalyse een statistisch model opgesteld om de relatie te beschrijven tussen de gesprekskwaliteit en de uitkomst van het gesprek, te beginnen met een verbetering van het welbevinden. Dit model is stapsgewijs opgebouwd.

Het startmodel met als factor 'chat/telefoon' is niet statistisch significant en verklaart weinig, zoals verwacht. Toevoeging van de covariaten leidt, zoals verwacht, tot een aanzienlijke verbetering van het model, dat nu wel statistisch significant is en de gegevens ook redelijk beschrijft. Interessant is dat de toevoeging van de gesprekskenmerken in de derde stap leidt tot een statistisch significante verbetering van het model. De gesprekskenmerken hebben, in termen van hiërarchische regressie, incrementele validiteit en voegen dus iets toe aan het model. Het eindmodel na de vierde en laatste stap laat zien dat drie gesprekskenmerken, statistisch gezien in de context van dit model, voorspellende waarde hebben (namelijk 'oplossing bieden', 'serieus nemen' en 'op gemak stellen'). Dit eindmodel laat een statistische significante passing zien en beschrijft de data adequaat (zie Tabel 11).

Tabel 11

Overzicht van de resultaten per analysestap: verbetering van het welbevinden

Stap	χ^2 voor de stap	χ^2 voor model	-2 LL	\hat{C}_{HL}	R_L^2	R_{CS}^2	R_N^2	% correct
-	-	-	-	-	-	-	-	51%
1	$\chi^2 (1) = 3.1$ $p = .08$	$\chi^2 (1) = 3.1$ $p = .08$	128.6	-	-	.03	.04	59%
2	$\chi^2 (3) = 27.7$ $p = .000$	$\chi^2 (4) = 30.8$ $p = .000$	100.8	$\hat{C}_{HL} (7) = 4.8$ $p = .69$.22	.28	.37	73%
3	$\chi^2 (7) = 17.7$ $p = .013$	$\chi^2 (11) = 48.6$ $p = .000$	83.1	$\hat{C}_{HL} (8) = 4.8$ $p = .76$.35	.40	.53	79%
4	$\chi^2 (4) = 5.5$ $p = .23$	$\chi^2 (7) = 43.1$ $p = .000$	88.6	$\hat{C}_{HL} (8) = 6.7$ $p = .57$.31	.37	.49	74%

Het eindmodel is hieronder beschreven in Tabel 12. Het bieden van een oplossing en het serieus nemen van het kind hangen positief samen met een beter gevoel van het kind na afloop. Een kind op zijn gemak stellen hangt, in dit model, negatief samen met een verbetering van het welbevinden.

Tabel 12

Logistisch regressiemodel voor de verbetering van het welbevinden van het kind

	<i>B</i>	<i>Se</i>	<i>p</i>	<i>OR</i>
Constante	-8.07*	3.55	.02	0.00
Covariaten				
Chat	1.14*	0.56	.04	3.13
Welbevinden vooraf	-0.24	0.21	.25	0.79
Ernst probleem vooraf	0.05	0.23	.83	1.05
Welbevinden * Ernst	0.04	0.04	.31	1.04
Gesprekskenmerken				
Oplossing bieden	0.98*	0.44	.03	2.65
Serieus nemen	2.01*	0.89	.02	7.43
Op gemak stellen	-2.03*	0.77	.01	0.13

Inspectie van de residuen en andere passingsmaten laat vier gesprekken zien met afwijkende waarden. Eén gesprek heeft een relatief grote waarde voor 'Cooks' distance' (> 1) en 4 gesprekken hebben een relatief grote waarde voor de 'studentized residual' ($> \pm 1.96$); één van de gesprekken heeft een afwijkende waarde voor deze beide maten. Een additionele analyse met weglating van de vier

gesprekken laat inhoudelijk identieke resultaten zien met dezelfde statistisch significante effecten. De uitkomsten van de regressie-analyses zijn dus niet duidelijk beïnvloed door mogelijke 'uitbijters'.

Model voor verbetering van de afname van de ervaren ernst

Het basismodel met alleen de factor 'chat/telefoon' leidt – net als bij welbevinden – nog niet tot een adequate beschrijving van de data. Toevoeging van de covariaten in stap 2 leidt tot een significante verbetering. De verklarende kracht van dit model is echter bescheiden. Bovendien geeft de maat van Hosmer-Lemeshow een statistisch niet-significante passing aan. Toevoeging van de gesprekskenmerken aan het model in de derde stap leidt tot een lichte verbetering, die leidt tot een verbetering volgens het criterium van Hosmer-Lemeshow, maar die niet statistisch significant is volgens de χ^2 -toets. Bovendien draagt geen van de gecodeerde gesprekskenmerken statistisch significant bij aan de voorspelling. Bij de 'backward elimination' in de vierde en laatste stap worden deze gesprekskenmerken dan ook verwijderd. Het resulterende model is daarmee het model uit stap 2 met alle ingevoerde covariaten. Dit model laat echter, zoals gezegd, geen betrouwbare verbanden zien en beschrijft de gegevens niet adequaat.

Tabel 13

Overzicht van de resultaten per analysestap: afname van de ervaren ernst van het probleem

Stap	χ^2 voor de stap	χ^2 voor model	-2 LL	\hat{C}_{HL}	R_L^2	R_{CS}^2	R_N^2	% correct
-	-	-	-	-	-	-	-	55%
1	$\chi^2 (1) = 2.2$ $p = .14$	$\chi^2 (1) = 2.2$ $p = .14$	128.7	-	-	.02	.03	58%
2	$\chi^2 (3) = 10.8$ $p = .013$	$\chi^2 (4) = 12.9$ $p = .012$	117.9	$\hat{C}_{HL} (7) = 14.2$ $p = .048$.08	.13	.17	67%
3	$\chi^2 (7) = 6.9$ $p = .44$	$\chi^2 (11) = 19.8$ $p = .048$	111.0	$\hat{C}_{HL} (8) = 4.0$ $p = .86$.14	.19	.25	70%
4	Zie stap 2							

Tabel 14

Logistisch regressiemodel voor de afname van de ervaren ernst van het probleem

	<i>B</i>	<i>Se</i>	<i>p</i>	<i>OR</i>
Constante	0.72	0.45	.11	2.06
Covariaten				
Chat	0.72	0.45	.11	2.06
Welbevinden vooraf	-0.01	0.18	.96	0.99
Ernst probleem vooraf	0.09	0.17	.60	1.10
Welbevinden * Ernst	0.02	0.03	.18	0.20

Inspectie van de residuen en andere passingsmaten van het model laat overigens één gesprek zien met een afwijkende waarde voor één maat, namelijk het genormaliseerde residuen ($> \pm 1.96$). Een nadere analyse met weglating van dit gesprek laat geen inhoudelijke veranderingen zien. Het model voor de voorspelling van de afname van de ernst van het probleem van het kind lijkt dan ook niet te zijn beïnvloed door gesprekken met afwijkende waarden. Belangrijker is echter de constatering dat het eindmodel geen grote voorspellende waarde heeft.

Geconcludeerd moet worden dat de gecodeerde gesprekskenmerken weinig bijdragen aan het voorspellen van de uitkomst van het gesprek als het gaat om een afname van de ervaren ernst van het probleem waarvoor men contact zoekt met de Kindertelefoon. Ook een directe vergelijking van dit model met het vergelijkbare model (stap 2) voor het welbevinden van het kind laat zien dat het model voor de ervaren ernst minder goed past.

5. Conclusie en discussie

De innovatieve chat van de Kindertelefoon slaagt erin kinderen een beter gevoel te geven en hun problemen te verlichten. Deze doelstelling wordt gerealiseerd bij de chat en bij de telefoon. Het onderzoek laat zien dat de uitkomsten bij de chat nog positiever zijn. Deze uitkomsten zijn belangrijk, omdat duizenden kinderen jaarlijks de weg naar de Kindertelefoon weten te vinden, via het landelijke telefoonnummer 0800-0432 of 0900-0132 en in toenemende mate via de chat op de site www.kindertelefoon.nl. Het onderzoek maakt ook duidelijk dat verschillende doelgroepen worden bereikt met de twee varianten. Uit de motivaties die de kinderen geven voor hun keuze om te chatten of te bellen met de Kindertelefoon komt duidelijk naar voren dat sommige kinderen zich thuis voelen bij de chat en niet of veel minder bij de telefoon, terwijl dit bij andere kinderen precies omgekeerd ligt. Een kleine groep kinderen geeft aan dat het prettig is dat men kan kiezen.

Het effect dat de Kindertelefoon bereikt bij de kinderen is het grootst voor het welbevinden, zowel bij chat als telefoon. Het effect op de afname van de ernst van het probleem van het kind is kleiner, met name bij de telefoon. Veel kinderen die net de telefoon hebben opgehangen of op de 'stop'-knop hebben gedrukt bij de chat, voelen zich dus beter maar ervaren ook dat hun probleem nog steeds speelt, al is het dan in iets mindere mate. Op zich is deze uitkomst niet vreemd, omdat de kinderen vaak complexe problemen bespreken met de Kindertelefoon die zich niet laten oplossen in één gesprek. Een maand na het contact met de Kindertelefoon blijkt dat kinderen zich, gemiddeld genomen, redelijk goed voelen en dat de ervaren ernst van het probleem ook is afgenomen. Deze ontwikkeling is uiteraard positief. Echter, er is wel degelijk een groep kinderen bij de Kindertelefoon die niet goed in hun vel zitten en die sociaal-emotionele problemen hebben die hun ernstig parten spelen. De groep kinderen met deze problemen is groter bij de chat. De aanwijzingen voor de relatief grote groep kinderen met problemen bij de Kindertelefoon onderstreept het belang daarvan. Het is verder ook interessant om te na te denken over de vraag of de Kindertelefoon een rol kan vervullen als verwijzer voor kinderen die meer hulp nodig hebben.

Zowel kinderen als volwassenen, onafhankelijke beoordelaars oordelen, elk vanuit hun eigen perspectief, positief over de kwaliteit van de gevoerde gesprekken. De volwassenen beoordelaars geven aan dat de vrijwilligers van de Kindertelefoon bij chat en telefoon steun bieden, oplossingen aandragen, het kind laten meedenken, het kind serieus nemen, op zijn gemak stellen, begrijpelijke taal spreken en een gestructureerd gesprek voeren. De kinderen gaven op hun beurt aan dat zij zich gesteund voelden, oplossingen aangereikt kregen, mochten meedenken, serieus werden genomen, op hun gemak werden gesteld, begrepen wat tegen ze werd gezegd en het gesprek met de Kindertelefoon konden volgen. Ook hier geldt dat de gesprekken bij de telefoon eveneens positief geëvalueerd werden, maar dat de chat-gesprekken in gunstige zin afsteken. De verschillen zijn het meest uitgesproken als het gaat om de mate waarin men zich op z'n gemak gesteld voelt, de begrijpelijkheid en de gestructureerdheid van de gesprekken, afgaand op de oordelen van de kinderen. Volwassen beoordelaars zien verschillen ten gunste van de chat als het gaat om het serieus nemen van het kind, het kind op zijn gemak stellen en het gebruiken van begrijpelijke taal.

De inhoudsanalyse van een deel van de gevoerde gesprekken laat zien dat met name het bieden van een oplossing en het serieus nemen van het kind – zoals beoordeeld door volwassenen – belangrijk is in een gesprek, omdat deze empirisch samenhangen met een beter gevoel van het kind na afloop. Het is helaas moeilijk gebleken aan te geven welke kenmerken van een gesprek samenhangen met het verlichten van de door een kind ervaren ernst van het probleem. De afname van de ernst van het probleem – die zich moeilijker laat beïnvloeden, zoals de effectstudie liet zien – laat zich ook moeilijker voorspellen op basis van de kwaliteit van het gevoerde gesprek.

Discussie

De uitkomsten uit het onderzoek onderstrepen nog eens dat een vergelijking van media – zoals chat en telefoon – op basis van alleen het aantal kanalen dat kan worden doorgegeven (verbaal, non-verbaal of paralinguaal, zoals iemands stem, intonatie, pauzes en dergelijke) weinig zegt over het welke medium het meest gebruikt wordt in de praktijk en hoe groot de tevredenheid van de gebruikers daarover is. Deze conclusie geldt zelfs in de context van gespreksvoering met kinderen over emotionele onderwerpen, zoals dit onderzoek laat zien. Chat beschouwen als een 'armer' medium ('chat = telefoon - stem') gaat voorbij gaan aan de unieke context van dit medium en de wensen en verwachtingen van de gebruikers.

Veel kinderen kiezen er bewust voor om hun problemen te bespreken bij de chat, omdat deze hen in staat stelt stil en in privacy met iemand gevoelige onderwerpen te bespreken, meer tijd geeft om na te denken over wat je wilt zeggen en te begrijpen wat de ander bedoelt, terwijl de helpende vrijwilliger – en

dit is misschien onverwacht – ‘een beetje op afstand’ blijft. Een andere reden die heel specifiek geldt voor de context van de Kindertelefoon, is dat sommige kinderen het vervelend vinden om te huilen aan de telefoon. De gesprekken over moeilijke onderwerpen bij de chat zijn daarmee overigens niet minder aangrijpend voor de kinderen, zoals blijkt uit sommige gesprekken. Kinderen geven soms bijvoorbeeld aan dat ze, achter het toetsenbord, zitten te bibberen of te ‘shaken’, omdat ze voor het eerst hun verhaal vertellen aan een ander.

De uitkomsten uit het onderzoek roepen de vraag op naar een verklaring voor de positieve evaluatie van de chat. Deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Logisch gezien kan elk verschil worden aangegrepen als verklaring achteraf en met deze kanttkening willen we enkele mogelijke, maar speculatieve verklaringen bespreken.

Een op het eerste gezicht plausible verklaring is dat de verschillen tussen de chat en telefoon na het gesprek samenhangen met verschillen in de toestand van het kind vlak voor het gesprek. In dit onderzoek verschilden beide groepen in de mate van de ervaren ernst vlak voor het gesprek (het welbevinden was gelijk). Het is dus in principe mogelijk dat de chattende kinderen vaker een ernstig probleem hebben en dus ook meer geholpen kunnen worden. Er is in die zin mogelijk sprake van een ‘dankbare’ groep kinderen bij de chat. Men kan ook zeggen dat voor de telefoon de ‘wet van de remmende voorsprong’ geldt, omdat hier meer kinderen zijn met minder ernstige problemen. Deze hypothese verklaart echter niet waarom de kinderen met een ernstig probleem meer vooruitgaan bij de chat dan bij de telefoon. De verklaring zegt bovendien ook niets over de verschillen bij het welbevinden, die niet serieus verschilden voor beide groepen.

Een andere verklaring voor de gunstige uitkomsten bij de chat is dat de chat-gesprekken langer duren. Dit gegeven lijkt een logische afspiegeling van het feit dat men bij de chat nu eenmaal moet typen, wat trager gaat dan spreken, en lijkt daarmee inhoudelijk niet zo belangrijk. Echter, het verschil in lengte is het grootste verschil tussen de twee typen gesprekken en is bovendien te verbinden met andere inhoudelijke factoren die bijdragen aan, kort gezegd, een goed gesprek. Allereerst, het verschil in gespreksduur tussen telefoon (gemiddeld 8 minuten) en chat (28 minuten) bedraagt een factor 3.5, en de chattende kinderen zijn dus 20 minuten (dat wil zeggen, 2.5 telefoongesprek) langer geholpen door de Kindertelefoon. De chat, die trager is dan de telefoon, geeft kinderen meer de tijd na te denken over wat zij zelf zullen zeggen en na te denken over wat de ander aandraagt. Dit is met name belangrijk omdat kinderen bij de Kindertelefoon een gesprek voeren met een onbekende persoon over een dikwijls ingewikkeld onderwerp waar zij emotioneel sterk betrokken bij zijn. In het gros van de gevallen is het bovendien zo dat het kind voor het eerst met de Kindertelefoon praat. Voor kinderen is er dus sprake van een nieuwe en ingewikkelde gespreksituatie, die een groot beroep doet op de cognitieve capaciteiten van het kind (Delfos, 2000; 2005). Iets vergelijkbaars geldt, zij het op een andere manier, voor de Kindertelefoon-vrijwilliger. Een vrijwilliger die de telefoon oppakt, moet in zeer korte tijd een beeld krijgen wat er speelt en direct een oplossing bieden die aansluit op het verhaal van het kind. Bij korte praktische vragen is dit goed uitvoerbaar, maar bij moeilijke onderwerpen is dit allesbehalve eenvoudig. Voor de chat-vrijwilliger geldt dat hij of zij langer kan denken alvorens iets te typen. De extra tijd helpt de vrijwilliger mogelijk bij het serieus ingaan op de vraag van het kind, het laten meedenken van het kind en op zijn gemak stellen, het nadenken over de formulering, het bewaken van het gespreksverloop, de aspecten waarin de chat zich positief onderscheidde volgens de jury van volwassenen. De kinderen voelen zich na het gemiddelde half uur chatten meer serieus genomen en op hun gemak gesteld, begrijpen het gesprek nog beter en kunnen dit ook beter volgen (deze aspecten onderstrepen de chattende kinderen). De extra tijd helpt nog onvoldoende bij de chat voor het oplossen van het probleem, gelet op de oordelen van de jury en de kinderen zelf. Een verklaring hiervoor is dat een groot deel van de problemen bij de chat en de telefoon sowieso te groot zijn om op te lossen in een gesprek. Bovendien zijn de problemen bij de chat vaak ernstiger.

Referenties

- Anolli, L., Villani, D., & Riva, G. (2005). Personality of people using chat: An online research. *CyberPsychology & Behavior*, 8(1), 89-95.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied and Preventive Psychology*, 8, 231-246.
- Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors related to perceived helpfulness in supporting highly distressed individuals through an online support chat. *CyberPsychology*, 9(1), 60-68.
- Ben-Ari, A., & Azaiza, F. (2003). Effectiveness of help lines among sociopolitical minorities: A view from both sides of the line. *Families in Society*, 84 (4), 417-422.
- Beebe, T.J., Asche, S.E., Harrison, P.A., & Quinlan, K.B. (2004). Heightened vulnerability and increased risk-taking among adolescent chat room users: Results from a statewide school survey. *Journal of Adolescent Health*, 35, 116-123.
- Ben-Ari, A., & Azaiza, F. (2003). Effectiveness of help lines among sociopolitical minorities: A view from both sides of the line. *Families in Society*, 84 (4), 417-422.
- Boehm, K.E., & Schondel, C.K. (1995). Adolescents calling a peer-listening phone service: Variations in calls by gender, age, and season of the year. *Adolescence*, 30(120), 863-872.
- Boehm, K.E., Schondel, C.K., Ivoska, W.J., Marlowe, A.L., & Manke-Mitchell, L. (1998). Calls to Teen Line: Representative concerns of adolescents. *Adolescence*, 33(132), 797-803.
- Buchanan, T. (2002). Online assessment: Desirable or dangerous? *Professional Psychology*, 33(2), 148-154.
- Cantrill, H. (1965). *The pattern of human concern*. New Jersey, NJ: Rutgers University Press.
- Caplan, S.E. (2003). Preference for online social interaction: A theory of problematic internet use and psychological well-being. *Communication Research*, 30(6), 625-648.
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., & Riva, G. (2003). From psychotherapy to e-therapy: The integration of traditional techniques and new communication tools in clinical settings. *CyberPsychology & Behavior*, 6(4), 375-382.
- Cherney, L. (1999). *Conversation and community; Chat in a virtual world*. Stanford, CA: CSLI.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd. ed)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Cornelius, C., & Boos, M. (2003). Enhancing mutual understanding in synchronous computer-mediated communication by training. *Communication Research*, 30(2), 147-177.
- De Beyn, A. (2003). *In gesprek met kinderen: De methodiek van de kindertelefoon*. Utrecht: NIZW.
- De Kesel, M., Bresseleers, B., & Knops, J. (2005). *Messages; Sms- en chat-cultuur van jongeren*. Gent: Mens & Cultuur Uitgevers.
- Delfos, M.F. (2000). *Luister je wel naar mij?; Gespreksvoering met kinderen tussen vier en twaalf jaar*. Amsterdam: SWP.
- Delfos, M.F. (2005). *Ik heb ook wat te vertellen; Communiceren met pubers en adolescenten*. Amsterdam: SWP.
- Drost, D.M. (1996). *Mensen onder elkaar; Psychologie van sociale interacties*. 's-Gravenhage: Elsevier.
- Engelberg, E., & Sjöberg, L. (2004). Internet use, social skills, and adjustment. *CyberPsychology*, 7(1), 41-47.
- Flicker, S., Goldberg, E., Read, S., Veinot, T., McClelland, A., Saulnier, P., & Skinner, H. (2004). HIV-positive youth's perspectives on the Internet and eHealth. *Journal of Medical Internet Research*, 6(3) [Article e32].
- García, V., Ahumada, L., Hinkelman, J., Muñoz, R.F., & Quezada, J. (2004). Conference summary: Psychology over the internet: On-line experiences. *CyberPsychology*, 7(1), 29-33.
- Gilat, I., Lobel, T.E., & Gil, T. (1998). Characteristics of calls to Israeli hotlines during the Gulf war. *American Journal of Community Psychology*, 26(5), 697-704.
- Gould, M.S., Munfakh, J.L.H., Lubell, K., Kleinman, M., & Parker, S. (2002). Seeking help from the internet during adolescence. *Journal of Academic Child Adolescent Psychiatry*, 41(10), 1182-1189.
- Greenfield, P.M. (2004). Developmental considerations for determining appropriate Internet use guidelines for children and adolescents. *Applied Developmental Psychology*, 25, 751-762.
- Greenfield, P.M., & Subrahmanyam, K. (2003). Online discourse in a teen chatroom: New codes and new modes of coherence in a visual medium. *Applied Developmental Psychology*, 24, 713-738.
- Gross, E.F. (2004). Adolescent internet use; What we expect, what teens report. *Applied Developmental Psychology*, 25, 633-649.

- Hedges, L. V., & Olkin, I. (1985). *Statistical methods for meta-analysis*. San Diego, CA: Academic Press.
- Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N., & Rak, C.F. (2003). The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling. *Journal of Counseling & Development, 81*, 61-69.
- Hermanns, J., Mordang, H., & Mulders, L. (2002). *Jeugdhulp thuis; Een alternatief voor uithuisplaatsing*. Amsterdam: SWP.
- Hermanns, J.M.A., & Vergeer, M.M. (1996). Opvoeding en opvoedingsondersteuning. In J. Rispen, J.M.A. Hermanns, & W.H.J. Meeus (red.), *Opvoeden in Nederland* (pp. 134-157). Assen; Van Gorcum.
- Herring, S.C. (2001). Computer-mediated discourse. In D. Schiffrin, D. Tannen & H.E. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (p. 612-634). Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Hosmer, D.W., & Lemeshow, S. (2000). *Applied logistic regression (2nd ed.)*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Hsiung, R.C. (Ed.) (2002). *E-Therapy; Case studies, guiding principles, and the clinical potential of the internet*. New York, NY: W.W. Norton & Company.
- Hutchby, I. (2001). *Conversation and technology; From the telephone to the internet*. Malden, MA: Blackwell.
- Joinson, A.N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology, 31*, 177-192.
- Joinson, A.N. (2004). Self-esteem, interpersonal risk, and preference for e-mail to face-to-face communication. *CyberPsychology, 7(4)*, 472-478.
- Joinson, A. N. (2005). Internet behaviour and the design of virtual methods. In C. Hine (Ed.), *Virtual methods; Issues in social research on the internet* (p. 21-34). Oxford, UK: Berg.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (2004). *Online counseling; A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being. *American Psychologist, 53(9)*, 1017-1031.
- Krippendorff, K. (2003). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Thousand Oakes, CA: Sage.
- Mallen, M.J., Day, S.X., & Green, M. (2003). Online versus face-to-face conversations: An examination of relational and discourse variables. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 40(1/2)*, 155-163.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., & Rochlen, A.B. (2005). The practical aspects of online counseling; Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist, 33(6)*, 776-818.
- Maxwell, S.E., & Delaney, H.D. (2004). *Designing experiments and analyzing data; A model comparison perspective (2nd ed.)*. Mahwah, NK: Lawrence Erlbaum Associates.
- McLeod, J. (2003). *An introduction to counseling (3rd ed.)*. Maidenhead, UK: Open University Press.
- MO-groep (2004). *Projectplan Chat 2*. Utrecht: MO-groep.
- Montgomery, K.C. (2001). Digital kids: The new on-line children's consumer culture. In D.G. Singer & J.L. Singer (Eds.), *Handbook of children and the media* (p. 635-650). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Morahan-Martin, J., & Schumacher, P. (2003). Loneliness and social uses of the internet. *Computers in Human Behavior, 19*, 659-671.
- Morken, G., Sund, A.M., & Linaker, O.M. (2004). A help-line for children. Seasonal variations in issues. *Psychiatry Research, 128*, 191-197.
- Muris, P., Meesters, C., & van den Berg, F. (2003). The Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ); Further evidence for its reliability and validity in a community sample of Dutch children and adolescents. *European Child & Adolescent Psychiatry, 12*, 1-8.
- Neuendorf, K.A. (2002). *The content analysis guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- O'Connell, A. (2006). *Logistic regression models for ordinal response variables*. Thousand Oakes, CA: Sage Publications.
- Pampel, F.C. (2000). *Logistic regression; A primer*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pardoën, J., & Pijpers, R. (2005). *Mijn kind online; Hoe begeleid je je kind op internet?* Amsterdam: SWP.
- Pardoën, J., & Pijpers, R. (2006). *Verliefd op internet; Over het internetgedrag van pubers*. Amsterdam: SWP.
- Pollard, E.L., & Lee, P.D. (2003). Child well-being; A systematic review of the literature. *Social Indicators Research, 61*, 59-78.
- Projectgroep Chatten met de Kindertelefoon (geen jaartal). *Training chat (versie 2.0)*. Landelijk Overleg Kindertelefoons.

- Ramirez, A., & Burgoon, J.K. (2004). The effects of interactivity on initial interactions: The influence of information valence and modality and information richness on computer-mediated interaction. *Communication Monographs, 71*(4), 422-447.
- Ramirez, A., Walther, J.B., Burgoon, J.K., & Sunnafrank, M. (2002). Information-seeking strategies, uncertainty, and computer-mediated-communication. *Human Communication Research, 28*(2), 213-228.
- Reese, R.J., Conoley, C.W., & Brossart, D.F. (2006). The attractiveness of telephone counseling: An empirical investigation of client perceptions. *Journal of Counseling & Development, 84*, 54-60.
- Rhodes, S.D. (2004). Hookups or healthy promotion? An exploratory study of a chat room-based HIV prevention intervention for men who have sex with men. *AIDS Education and Prevention, 16*(4), 315-327.
- Riva, G. (2002). The sociocognitive psychology of computer-mediated communication: The present and future of technology-based interactions. *CyberPsychology, 5*(6), 581-598.
- Rochlen, A.B., Zack, J.S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology, 60*(3), 269-283.
- Ruggiero, T.E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21st century. *Mass Communication & Society, 3*(1), 3-37.
- Sanders, C., Field, T.M., Diego, M., & Kaplan, M. (2000). The relationship of internet use to depression and social isolation among adolescents. *Adolescence, 35*(138), 237-242.
- Sarkadi, A., & Bremberg, S. (2005). Socially unbiased parenting support on the Internet: a cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website. *Child: Care, Health & Development, 31*(1), 43-52.
- Shaw, L.H., & Gant, L.M. (2002a). In defense of the internet: The relationship between internet communication and depression, loneliness, self-esteem, and perceived support. *CyberPsychology, 5*(2), 157-171.
- Shaw, L.S., & Gant, L.M. (2002b). Users divided? Exploring the gender gap in internet use. *CyberPsychology & Behavior, 5*(6), 517-527.
- Srebnik, D., & Cauce, A.M. (1996). Help-seeking pathways for children and adolescents. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders, 4*(4), 210-221.
- Stritzke, W.G.K., Nguyen, A., & Durkin, K. (2004). Shyness and computer-mediated communication: A self-presentational theory perspective. *Media Psychology, 6*, 1-22.
- Schulz von Thun, F., & Staak, J.L.C. van der (2003). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Srbenik, D., & Cauce, A.M. (1996). Help-seeking pathways for children and adolescents. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders, 4*(4), 210-221.
- Stafford, T.F., Stafford, M.R., & Schkade, L.L. (2004). Determining uses and gratifications for the internet. *Decision Sciences, 35*(2), 259-288.
- Stevens, J.P. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences (4th. Ed.)*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Stofle, G.S., & Checele, P.J. (2004). Online counseling skills (part II): In-session skills. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Eds.), *Online counseling; A handbook for mental health professionals* (p. 181-196). Amsterdam: Elsevier.
- Subrahmanyam, K., Greenfield, P.M., & Tynes, B. (2004). Constructing sexuality and identity in an online teen chat room. *Applied Developmental Psychology, 25*, 651-666.
- Subrahmanyam, K., Kraut, R., Greenfield, P., & Gross, E. (2001). New forms of electronic media: The impact of interactive games and the internet on cognition, socialization and behavior. In D.G. Singer & J.L. Singer (Eds.), *Handbook of children and the media* (p. 73-100). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A., (2005). Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research. *CyberPsychology & Behavior, 8*(5), 441-453.
- Sund, A., Morken, G., & Linaker, O.M. (2002). Seasonal variations in children's call to a help-line: Implications for preventive services. *Journal of Affective Disorders, 70*, 175-180.
- Suzuki, L.K., & Calzo, J.P. (2004). The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. *Applied Developmental Psychology, 25*, 685-698.
- Tidwell, L.C., & Walther, J.B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations; Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research, 28*(3), 317-348.

- Tunes, B., Reynolds, L., & Greenfield, P. (2004). Adolescence, race, and ethnicity on the Internet: A comparison of discourse in monitored vs. Unmonitored chat rooms. *Applied Developmental Psychology, 25*, 667-684.
- Valkenburg, P. (2002). *Beeldschermkinderen; Theorieën over kind en media*. Amsterdam: Boom.
- Valkenburg, P. (2005). *Schadelijke media en weerbare jeugd; Een beleidsvisie 2005-2010*. Amsterdam: Amsterdam School of Communications Research.
- Valkenburg, P.M., & Soeters, K.E. (2001). Children's positive and negative experiences with the internet; An exploratory study. *Communication Research, 28* (5), 652-675.
- Van Crimpen, R. (2006). *Jaarverslag Kindertelefoon 2005*. Utrecht: MO-groep.
- VandenBos, G.R., & Williams, S. (2000). The internet versus the telephone; What is telehealth, anyway? *Professional Psychology: Research and Practice, 31*(5), 490-492.
- Van der Meer, A., & Salehi-Roos, L. (2006). Kinderen en jeugdigen in de eerste lijn. In E. Lamers, F. Bosch, L. Hindriks & C. Verschuren (Eds.), *Handboek psychologie in de eerste lijn; Kortdurende behandeling van veelvoorkomende problemen* (p. 283-300). Amsterdam: Harcourt Assessment.
- Van der Voort, T.H.A., Beentjes, J.W.J., Bovill, M., Gaskell, G., Koolstra, G.M., Livingstone, S., & Marseille, N. (1998). Young people's ownership and uses of new and old forms of media in Britain and the Netherlands. *European Journal of Communication, 13* (4), 457-477.
- Van Widenfelt, B., Goedhart, A., Treffers, P., & Goodman, R. (2003). Dutch version of the Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ). *European Child & Adolescent Psychiatry, 12*, 281-289.
- Walther, J.B., & D'Addario, K.P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review, 19*(3), 324-347.
- Walther, J.B., Loh, T., & Granka, L. (2005). Let me count the ways: The interchange of verbal and nonverbal cues in computer-mediated and face-to-face affinity. *Journal of Language and Social Psychology, 24*(1), 36-65.
- Weare, C., & Lin, W-Y. (2000). Content analysis of the world wide web. *Social Sciences Computer Review, 18*(3), 272-292.
- Weisband, S., & Kiesler, S. (1996). *Self disclosure on computer forms: Meta-analysis and implications*. Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI 96). Vancouver, BC: 3-9.
- Ybarra, M.L., Alexander, C., & Mitchell, K.J. (2005). Depressive symptomatology, youth Internet use, and online interactions: A national survey. *Journal of Adolescent Health, 36*, 9-18.
- Yoshida, H., Yoshino, T., & Munemori, J. (2004). Development of an emotional chat system using sense of touch and face mark. *Knowledge-based Intelligent Information and Engineering Systems, Pt. 2, Proceedings Lecture Notes in Computer Science 3214*, p. 891-897.
- Zabinski, M.F., Wilfley, D.E., Calfase, K.J., Winzelberg, A.J., & Barr Taylor, C. (2004). An interactive psychoeducational intervention for women at risk of developing an eating disorders. *Journal of Clinical Psychology, 72*(5), 914-919.
- Zeijl, E., Crone, M., Wiefferink, K., Keuzenkamp, S., & Reijneveld, M. (2005). *Kinderen in Nederland*. Den Haag/Leiden: Sociaal en Cultureel Planbureau/TNO Kwaliteit van Leven.
- Zelvin, E., & Speyer, C.M. (2004). Online counseling skills (part I): Treatment strategies and skills for conducting counseling online. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Eds.), *Online counseling; A handbook for mental health professionals* (p. 164-180). Amsterdam: Elsevier.
- Zwaanswijk, M. (2005). *Pathways to care*. Utrecht: NIVEL.

Bijlage 1

Samenvatting voor kinderen

Bellen en chatten met de Kindertelefoon: een onderzoek

Kinderen en jongeren kunnen sinds 2003 bellen en chatten met de Kindertelefoon. Wat vinden zij van chatten met de Kindertelefoon? En wat vinden zij van bellen met de Kindertelefoon? Bijna 1000 kinderen hebben dit aan de Kindertelefoon verteld in een onderzoek.

Wat vinden kinderen van de Kindertelefoon?

Kinderen voelen zich beter na een gesprek met de Kindertelefoon. Zowel na het chatten als na het bellen. De Kindertelefoon kan lang niet alle problemen in één gesprek oplossen. Maar vaak voelt men zich al wel iets beter nadat een vraag of probleem met de Kindertelefoon hebben besproken. Dit geldt voor jongens en meisjes, jongere kinderen en oudere kinderen en voor gesprekken over heel verschillende onderwerpen.

Kinderen zijn ook tevreden over het gesprek zelf dat zij hebben gehad. Ze voelen zich serieus genomen en begrijpen wat de Kindertelefoon zegt. De kinderen die gechat hebben zijn zelfs nog tevredener over hun gesprek dan de bellende kinderen. Chat-gesprekken zijn begrijpelijk en goed te volgen. Kinderen voelen zich ook op hun gemak gesteld tijdens het chatten.

Hoe gaat het een maand na het contact met de Kindertelefoon?

Een maand later voelen de meeste kinderen zich goed. Het probleem waarvoor zij contact zochten met de Kindertelefoon, is minder ernstig dan een maand geleden. Het probleem speelt soms nog wel, maar niet meer zo erg als een maand geleden toen men contact zocht met de Kindertelefoon.

Verschillen tussen kinderen

Natuurlijk is niet elk kind bij de Kindertelefoon hetzelfde. Bij sommige kinderen heeft het gesprek niet echt geholpen. En bij anderen is hun probleem zeker nog niet opgelost na een maand! Deze kinderen voelen zich vaak ook niet gelukkig. Maar, gemiddeld, gaat het met kinderen iets beter direct na het gesprek met de Kindertelefoon.

Waarom chat je, waarom bel je?

De meeste kinderen hebben een duidelijke voorkeur voor het chatten of het bellen. Ieder heeft daarvoor zo zijn of haar eigen redenen.

Het voordeel van bellen met de Kindertelefoon (0800-0342 of 0900-0132) is dat je een stem hoort, vinden veel kinderen, en dat is toch persoonlijker. Verder hoef je natuurlijk niet te typen. Sommige kinderen kennen het chatten trouwens helemaal niet, of in ieder geval niet het chatten met de Kindertelefoon (je kunt het vinden op de site van de Kindertelefoon, www.kindertelefoon.nl).

Het voordeel van chatten is dat je niet hoeft te praten over soms moeilijke en persoonlijke onderwerpen. En je hebt wat meer tijd om na te denken over wat je gaat zeggen. Je kunt bovendien in stilte je probleem bespreken, terwijl je achter je pc zit op je kamer. Sommigen vinden chatten gewoon leuker.

Een chat-gesprek duurt meestal langer dan een telefoongesprek. Een chatgesprek duurt vaak een klein half uur, een telefoongesprek gemiddeld nog geen 10 minuten. Maar ook hier verschilt dit per kind.

Hoe ging het onderzoek in zijn werk?

Alleen kinderen die dat wilden, deden mee aan het onderzoek. Elk kind gaf antwoord op een aantal vragen, zoals 'Hoe voel je je?' en 'Hoe ernstig is de vraag of het probleem?'. Ze deden dit vlak voor het gesprek met de Kindertelefoon en direct erna.

Een aantal kinderen gaf aan dat ze nog wel een keer wilden meewerken. Zij gaven een e-mail adres op en ontvingen na een maand een e-mail voor extra vragen. Eén van die vragen was bijvoorbeeld: 'Heeft het gesprek met de Kindertelefoon je geholpen?' En we vroegen ook waarom iemand wilde chatten of bellen. Twee vragen werden opnieuw gesteld: 'Hoe voel je je nu?' en 'Hoe ernstig is nu de vraag of het probleem?'

We willen iedereen nogmaals heel hartelijk bedanken voor de medewerking aan het onderzoek!

Bijlage 2

Gegevens steekproef effectstudie: overzicht van deelnemende kinderen en de niet-deelnemende kinderen (effectstudie): voor de Kindertelefoon (totaal; KT); de chat-steekproef (C) en de telefoon-steekproef (T)

Variabele	Deelname KT/Chat/Tel	Geen deelname KT/Chat/Tel	Significantie en verband KT / Chat / Tel	Verskil $\geq 10\%$
Medium			$p < .001$, $CC = .10$; nvt; nvt	
Chat	- / 38% / -	- / - / 28%		Relatief meer chatters
Telefoon	- / - / 62%	- / - / 72%		Relatief minder bellers
Sekse			$p = .001$, $CC = .08$ C: $.71$, $CC = .04$ T: $p = .008$, $CC = .08$	
Meisje	75 / 80 / 71%	68 / 81 / 63%		
Jongen	18 / 12 / 21 %	23 / 11 / 28%		
Groepje	4 / 0 / 7%	6 / 1 / 8%		
Onbekend	3 / 8 / 1%	3 / 7 / 1%		
Leeftijd (jaren)	12.7/13.8/12.0	12.7/13.6/12.3	$p = .89$, $\eta^2 = .00$ C: $p = .23$, $\eta^2 = .003$ T: $p = .02$, $\eta^2 = .003$	
Aard ondersteuning			$p < .001$, $CC = .14$ C: $p < .001$, $CC = .18$ T: $p < .001$, $CC = .12$	
Informatie	18 / 12 / 22%	19 / 13 / 21%		
Advies	31 / 32 / 31%	23 / 23 / 23%		
Ondersteuning	44 / 52 / 40%	42 / 48 / 39%		
Niet van toepassing	5 / 4 / 5%	13 / 14 / 13%		
Anders	2 / 1 / 3%	3 / 3 / 4%		
Duur (min.)			$p < .001$, $CC = .20$ C: $p < .001$, $CC = .24$ T: $p < .001$, $CC = .16$	
0-5	34 / 4 / 52%	54 / 16 / 69%		Minder korte gesprekken
5-15	30 / 23 / 35%	27 / 32 / 25%		
15-30	22 / 44 / 9%	13 / 34 / 5%		
30-60	13 / 27 / 4%	6 / 15 / 2%		
> 60	1 / 2 / 0%	1 / 2 / 0%		
Telefoon-specifiek				
Duur (IVR) (min.)	8.3 (9.7)	4.7 (6.0)	$p < .001$, $\eta^2 = .05$	Langere gesprekken bij telefoon
Chat-specifiek				
Tekstregels KT	48 (30)	30 (25)	$p < .001$, $\eta^2 = .07$	Langere gesprekken bij chat
Woorden KT	421 (295)	242 (221)	$p < .001$, $\eta^2 = .07$	Langere gesprekken bij chat
Tekstregels kind	43 (25)	34 (31)	$p < .001$, $\eta^2 = .05$	Langere gesprekken bij chat
Woorden kind	373 (232)	278 (292)	$p < .001$, $\eta^2 = .05$	Langere gesprekken bij chat

[vervolg tabel]

Variabele	Deelname KT/Chat/Tel	Geen deelname KT/Chat/Tel	Significantie en verband KT / Chat / Tel	Verskil ≥10%
Aard onderwerp			$p < .001$, $CC = .14$ C: $p = .05$, $CC = .13$ T: $p < .001$, $CC = .13$	
Seksualiteit	8 / 9 / 8%	14 / 14 / 13%		
Relaties	20 / 23 / 19%	19 / 21 / 18%		
Thuisituatie	13 / 17 / 11%	9 / 11 / 9%		
Lichaam	8 / 10 / 7%	8 / 10 / 7%		
School	7 / 6 / 8%	4 / 4 / 4%		
Geweld, dwang, machtsmisbruik	13 / 12 / 14%	18 / 15 / 18%		
Emotionele problemen	9 / 15 / 5%	6 / 13 / 4%		
Aktueel	19 / 7 / 27%	22 / 10 / 26%		
Overige	2 / 3 / 1%	1 / 2 / 0%		
Tijdstip			$p = .24$, $CC = .06$ C: $p = .18$, $CC = .10$ T: $p = .02$, $CC = .09$	
< 14u	0 / - / 0%	0 / 0 / 0%		
14-15	13 / - / 22 %	11 / 1 / 15%		
15-16	10 / - / 16 %	12 / 0 / 16%		
16-17	32 / 53 / 18 %	29 / 46 / 22%		
17-18	19 / 30 / 13 %	20 / 32 / 15%		
18-19	12 / 10 / 14 %	13 / 11 / 13%		
19-20	13 / 7 / 17 %	16 / 9 / 18%		
>20	0 / 0 / 0%	0 / 0 / 0%		
Contactfrequentie			$p = .46$, $CC = .03$; C: $p = .08$, $CC = .08$; T: $p = .18$, $CC = .05$	
Eerste keer	94 / 97 / 93%	96 / 97 / 95%		
Vervolggesprek	2 / 0 / 4%	2 / 1 / 2%		
Heeft vaker contact	3 / 3 / 3%	2 / 1 / 2%		
Vaste beller/chatter	1 / 0 / 1%	0 / 0 / 1%		
Einde gesprek			$p < .001$, $CC = .29$ C: $p < .001$, $CC = .36$ T: $p < .001$, $CC = .28$	
Gesprek afgerond	92 / 87 / 96%	64 / 50 / 69%		Meer afgeronde gesprekken
Kind moet stoppen	4 / 7 / 2%	9 / 14 / 8%		
Kind breekt zonder verklaring af	2 / 4 / 1%	21 / 20 / 21%		Minder door het kind afgebroken gesprekken
KT breekt af	1 / 1 / 1%	2 / 4 / 1%		
Blokking door KT	0 / 0 / 0%	0 / 0 / 0%		
Storing bij KT	0 / 1 / 0%	1 / 5 / 0%		
Storing bij kind	0 / 0 / 0%	2 / 8 / 0%		
Welbevinden vooraf	4.8 / 4.7 / 4.8	4.8 / 4.8 / 4.7	$p = .95$, $\eta^2 = .00$ C: $p = .40$, $\eta^2 = .00$ T: $p = .68$, $\eta^2 = .00$	
Ernst vooraf	5.6 / 6.0 / 5.3	5.6 / 6.0 / 5.4	$p = .96$, $\eta^2 = .00$ C: $p = .87$, $\eta^2 = .00$ T: $p = .62$, $\eta^2 = .00$	

Toelichting: Bij statistische verschillen en verschillen van 10% of meer zijn de gegevens vet gedrukt.

Gegevens overzicht steekproef follow-up: overzicht van de steekproef bij de follow-up: gehele steekproef (follow-up, F), chat-groep (C) en telefoongroep (T)

Variabele	Follow-up	Chat	Tel	Significantie (<i>p</i>)	Verskil ≥10%
Sekse				F-E: .48, C: .36, T : .40	
Meisje	5	1	11%		
Jongen	14	11	17%		
Groepje	77	80	73%		
Onbekend	4	7	-		
Leeftijd (jaren)	13.3 (2.1)	13.6 (2.0)	13.0 (2.1)	F-E: .02 ; interactie: .002	Oudere kinderen bij follow-up, met name bij telefoon
Aard ondersteuning				F-E: .35; C: .88; T: .48	
Informatie	14	12	17%		
Advies	35	32	39%		
Ondersteuning	46	53	38%		
Niet van toepassing	3	3	3%		
Anders	1	-	3%		
Duur (min.)				F-E: < .001 ; C: .15; T: .001	Langere gesprekken voor telefoon
0-5	16	1	33%		
5-15	31	19	46%		
15-30	35	53	14%		
30-60	18	27	6%		
> 60	1	-	2%		
Telefoon-specifiek					
Duur (IVR) (min.)	-	-	12.6 (14.5)	T: < .001	Langere telefoongesprekken (5 min. extra) in follow-up groep
Chat-specifiek	-				
Tekstregels KT	-	40.9 (19.0)	-	C: .33	
Woorden KT	-	353.6 (171.9)	-	C: .39	
Tekstregels kind	-	47.2 (26.2)	-	C: .69	
Woorden kind	-	423.6 (255.2)	-	C: .93	
Aard onderwerp				F-E: .012 ; C: .25; T: .19	Alle verschillen <10% Minder 'overige'
Seksualiteit	5	10	0%		
Relaties	25	26	23%		
Thuissituatie	17	20	14%		
Lichaam	12	12	11%		
School	9	6	12%		
Geweld, dwang, machtsmisbruik	9	7	11%		
Emotionele problemen	8	11	5%		
Aktueel	3	5	2%		
Overige	12	3	24%		

[vervolg tabel]

Variabele	Follow-up	Chat	Tel	Significantie (p)	Verskil $\geq 10\%$
Tijdstip				F-E: ; C: .63; T: .03	Meer vroege bellers (14-15u), minder bellers 16-17u
< 14u	0	0	0%		
14-15	14	-	30%		
15-16	11	-	24%		
16-17	37	61	9%		
17-18	18	26	8%		
18-19	13	9	18%		
19-20	8	5	11%		
>20	0	0	0%		
Contactfrequentie				F-E: .27; C: .05 ; T: .74	Alle verschillen <10%
Eerste keer	97	94	99%		
Vervolggesprek	3	5	1%		
Heeft vaker contact	1	2	0%		
Vaste beller/chatter	0	0	0%		
Einde gesprek				F-E: .33; C: .44; T: 1.0	
Gesprek afgerond	91	86	96%		
Kind moet stoppen	6	10	2%		
Kind breekt zonder verklaring af	3	4	2%		
KT breekt af	1	-	2%		
Blokkering door KT	0	-	-		
Storing bij KT	0	-	-		
Storing bij kind	0	-	-		
Welbevinden vooraf	4.9 (2.4)	4.8 (2.4)	5.0 (2.6)	F-E: .51; interactie: .94	
Ernst vooraf	5.4 (2.5)	5.6 (2.2)	5.1 (2.9)	F-E: .13; interactie: .63	
Welbevinden na	6.2 (2.4)	6.4 (2.2)	6.0 (2.6)	F-E: .26, interactie: .82	
Ernst na	5.1 (2.6)	4.8 (2.5)	5.5 (2.7)	F-E: .40, interactie: .09	
Zich gesteund voelen	6.8 (2.4)	6.8 (2.3)	6.8 (2.5)	F-E: .09, interactie: .09	
Weten wat te doen	6.4 (2.4)	6.2 (2.5)	6.6 (2.3)	F-E: .13, interactie: .12	
Serius genomen	-	8.0 (2.0)	-	F-E: .10	Kleinere steekproef voor telefoon
Op je gemak gesteld	-	7.4 (2.1)	-	F-E: .93	Kleinere steekproef voor telefoon
Begrijpelijk	-	7.9 (1.9)	-	F-E: .01	Kleinere steekproef voor telefoon Kinderen waren positiever over begrip (0.5 punt)
Niet rommelig	-	7.0 (2.4)	-	F-E:	Kleinere steekproef voor telefoon
Zelf meedenken	-	6.5 (2.4)	-	F-E:	Kleinere steekproef voor telefoon

Toelichting: Bij statistische verschillen en verschillen van 10% of meer zijn de gegevens vet gedrukt; *F-E* = is statistische significantie van het verschil tussen de follow-up groep en de effectstudie-groep; *C* = statistische significantie van het verschil tussen de follow-up groep van chatters en overige chatters; *T*: statistische significantie van het verschil tussen de follow-up groep van bellers en overige bellers; interactie = interactie-effect van attritie bij de follow-up en chat/telefoon, oftewel differentiële effecten van de attritie voor de chat- en telefoongroep.