

Evaluatie-onderzoek 06-informatie- en advieslijn kindermishandeling

mei 1992

M. Moons
L. Peters

 **NIVEL**
bibliotheek
drieharingstraat 6
postbus 1568
3500 bn utrecht
telefoon: 030 319946

Nederlands instituut voor onderzoek van de eerstelijnsgezondheidszorg
(NIVEL) Postbus 1568 3500 BN UTRECHT

ISBN 90-6905-186-9/CIP

INHOUD

VOORWOORD	5
1. INLEIDING	7
<i>Leeswijzer</i>	
2. DE ACHTERGRONDEN	9
2.1 Kindermishandeling	9
<i>Een definitie - De omvang - Oorzaken - De gevolgen - Aandacht voor kindermishandeling</i>	
2.2 Een landelijke campagne tegen kindermishandeling	13
2.3 06-8381: de informatie- en advieslijn kindermishandeling	16
3. DE ONDERZOEKSOPZET	19
3.1 Doelstellingen van het onderzoek	19
3.2 Gebruikte gegevens	20
3.3 De opzet van het telefonische onderzoek	21
3.4 De bellers die van deelname aan het onderzoek zijn uitgesloten	23
3.5 Het respondentenbestand voor het telefonisch onderzoek	25
<i>De bellers die van deelname zijn uitgesloten - De weigeraars - De bellers die mee willen werken aan het onderzoek - De representativiteit</i>	
3.6 De geïnterviewde bellers	28
3.7 Het gebruikte meetinstrument	30
4. DE RESULTATEN	33
4.1 Hoe vaak wordt de 06-informatie- en advieslijn kindermishandeling gebeld?	33
4.2 Hoe wordt de bereikbaarheid van de 06-lijn beoordeeld?	37
4.3 Door welke doelgroepen wordt de 06-lijn gebeld?	39
4.4 Waarover belt men de 06-lijn?	42
4.5 Welke functie heeft de 06-lijn?	45
<i>Informatieve gesprekken - Adviserende gesprekken</i>	
4.6 Hoe wordt het schriftelijke informatie-materiaal beoordeeld?	48
4.7 Hoe wordt de kwaliteit van de hulpverlening beoordeeld?	52
4.8 Voelen de bellers zich geholpen met de geboden informatie, adviezen of verwijzingen?	55

4.9	Hebben de bellers iets met de gegeven adviezen en verwijzingen gedaan?	56
4.10	Hoe beoordelen de bellers de kosten van de 06-lijn?	58
4.11.	Suggesties van de beller om de 06-lijn te verbeteren	59
5.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	63
5.1	Conclusies	63
5.2	Aanbevelingen	68
LITERATUUR		71
BIJLAGEN		73
	Bijlage 1: Introductie van het onderzoek bij de bellers	75
	Bijlage 2: Het invullen van het peil-formulier 06-lijn VKM	76
	Bijlage 3: Peil-formulier 06-lijn VKM	79
	Bijlage 4: Vragenlijst vooronderzoek 06-lijn	82

VOORWOORD

Voor u ligt het evaluatie-rapport over de landelijke **06-Informatie- en Advieslijn Kindermishandeling**. Deze 06-lijn is in september 1991 gestart. Tegelijkertijd startte de landelijke campagne tegen kindermishandeling "over sommige geheimen moet je praten". Deze campagne vormde in feite de directe aanleiding voor de opzet van deze informatie- en advieslijn, aangezien de verwachting was dat als gevolg van de campagne de behoefte aan informatie en advies over kindermishandeling zou toenemen.

De landelijke campagne wordt in september 1992 afgesloten. Ook de 06-lijn is voorlopig voor één jaar ingesteld. Een voortzetting van de informatie- en advieslijn wordt door de initiatiefnemer van de lijn, de Vereniging tegen Kindermishandeling (VKM), wenselijk geacht.

Een belangrijke doelstelling voor de uitvoering van dit evaluatie-onderzoek was, om een besluit om de lijn al dan niet te verlengen, met motieven te kunnen onderbouwen. Daarnaast bestond er bij de opdrachtgever en uitvoerder van de lijn behoefte om meer te weten over het gebruik van de lijn.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van bestaande registraties en van telefonische interviews met bellers van de 06-lijn.

Opdrachtgever voor dit onderzoek is de Vereniging tegen Kindermishandeling. Het onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.

De begeleidingscommissie voor dit onderzoek bestond uit drs. K. Kooyman (VKM), mevr. T. de Wit (VKM), dhr. Th. Gerritsma (Stichting Korrelatie), mevr. D. Huijbregts (Stichting Korrelatie) en mevr. dr. J. Bensing (NIVEL).

De volgende personen hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het onderzoek en aan de totstandkoming van het rapport: De 06-medewerkers die de bellers hebben gevraagd om aan het onderzoek mee te werken en de registratie-formulieren hebben ingevuld: Willemien Ausems, Katelijne Cornelisse, Josée van Dijk, Liesbeth van Hennik, Christine Heystek, Theo Gerritsma, Marian van der Grinten, Rob Heskes, Wim Hessel, Marjolein Nieuwenkuiper en Leonie Verburg: De vier Nivel-interviewers Ruud de Gier, Marlise Mensink, Stefan Ridder en Jacquélien Clercx, die de telefonische vragenlijsten hebben afgenomen: Bernadette Kamphuis, die voor de administratieve ondersteuning

zorgde en Rob Heskes en Theo Gerritsma, die alle benodigde gegevens van de Stichting Korrelatie aanleverden. Maar bovenal wil ik alle bellers die bereid zijn gevonden aan dit onderzoek mee te werken hartelijk bedanken.

Marian Moons
mei 1992

1. INLEIDING

Kindermishandeling , een onderwerp dat pas sinds het begin van de jaren '70 in Nederland onder de aandacht is gekomen. Vóór die tijd werd er niet of nauwelijks over gesproken. Sindsdien is er sprake van een toenemend aantal (potentiële) meldingen van kindermishandeling.

In de strijd tegen kindermishandeling is 'voorlichting' een heel belangrijk wapen. Door het onderwerp kindermishandeling onder de aandacht te brengen van een zo breed mogelijk publiek, door gerichte voorlichting aan beroeps- en publieksgroepen (o.a. ouders) en door op opleidingen informatie te verstrekken over kindermishandeling kan een bijdrage worden geleverd aan het voorkomen en vroegtijdig signaleren van kindermishandeling.

Informatie die wordt verstrekt roept veelal weer nieuwe vragen op. Dit geldt voor personen die beroepsmatig met kindermishandeling worden geconfronteerd, maar met name voor personen die op de één of andere wijze bij een situatie van kindermishandeling betrokken zijn. Zij doorlopen als het ware een proces dat leidt tot de erkenning dat er van kindermishandeling sprake is. Gedurende dit proces of na deze erkenning is er vaak meer behoefte aan een advies, een verwijzing of aan meer informatie: over mogelijkheden voor hulp en over de praktische gang van zaken rond meldingen.

De afgelopen jaren is gebleken dat er veel behoefte is aan algemene informatie over kindermishandeling, aan een luisterend oor of een advies over hulpverlening. Om beter in deze behoefte te kunnen voorzien is er sinds september 1991 een speciaal 06-nummer ingesteld: 'de landelijke informatie- en advieslijn kindermishandeling'.

De Vereniging tegen Kindermishandeling is initiatiefnemer van deze lijn. Met deze informatie- en advieslijn wil de vereniging haar dienstverlening aan het publiek verbeteren. Het gaat voorlopig om een tijdelijke voorziening (september 1991-1992). Tegelijkertijd met deze 06-lijn is ook een 06-kinderlijn gestart. Deze 06-lijn, een extra nummer van de kindertelefoon, is nauw verbonden met de landelijke campagne "over sommige geheimen moet je praten". De kinderlijn is bedoeld voor kinderen die hun geheim of het geheim van een vriendje of vriendinnetje met iemand willen delen.

In dit rapport wordt verslag gedaan van een evaluatie-onderzoek naar het gebruik van de informatie- en advieslijn kindermishandeling. Met de bellers naar deze lijn is een telefonisch interview gehouden. Centraal hierbij stonden vragen als: 'Wat vond u van de informatie of hulpverlening?', 'Hebt u er iets aan gehad?' en 'Hoe kan de lijn worden verbeterd?'.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: In het volgende hoofdstuk wordt iets meer verteld over de achtergrond van het onderzoek. Allereerst zal nader worden ingegaan op kindermishandeling in het algemeen. De opzet en doelstelling van de campagne "over sommige geheimen moet je praten" zal worden beschreven, evenals de doelstelling van de 06-informatie- en advieslijn. In hoofdstuk 3 wordt de opzet van het onderzoek nader uiteengezet. De vraagstellingen, de praktische uitvoering, de respons en het gebruikte meetinstrument komen achtereenvolgens aan de orde. In hoofdstuk 4 zullen de resultaten worden behandeld en in hoofdstuk 5 tenslotte worden enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

2. DE ACHTERGRONDEN

In dit hoofdstuk zal nader worden ingegaan op de achtergrond van het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een algemeen inleidende paragraaf over kindermishandeling. De opzet en doelstellingen van de landelijke campagne tegen kindermishandeling "over sommige geheimen moet je praten" worden in de tweede paragraaf behandeld. Vervolgens wordt er in de laatste paragraaf ingegaan op de opzet en doelstelling van de informatie- en advieslijn kindermishandeling.

2.1. Kindermishandeling

Een definitie

Kindermishandeling kan worden gedefinieerd als 'elke vorm van lichamelijk, geestelijk en seksueel geweld die kinderen overkomt, niet bij toeval, maar door toedoen, of juist door nalatigheid van ouders, verzorgers of familieleden, waarbij het kind lichamelijke en/of emotionele schade lijdt of vermoedelijk lijden zal (Koers, 1981). Er kunnen 5 vormen van kindermishandeling worden onderscheiden (Vereniging tegen Kindermishandeling, 1991; Gomis, 1981):

1. lichamelijke mishandeling: het toebrengen van verwondingen zoals kneuzingen, snij-, brand- of schaafwonden, botbreuken, hersenletsel.
2. psychische mishandeling: het stelselmatig vernederen, kleineren, pesten, bang maken, het verbieden met andere kinderen om te gaan, onredelijk hoge eisen stellen etc.
3. lichamelijke verwaarlozing: aan het kind onthouden wat het voor zijn of haar lichamelijke gezondheid en ontwikkeling nodig heeft, zoals goede voeding, voldoende slaap, voldoende kleding etc.
4. psychische verwaarlozing: aan het kind onthouden wat het voor zijn geestelijke gezondheid en ontwikkeling nodig heeft: aandacht, respect, veiligheid, warmte, liefde, genegenheid en bevestiging.
5. seksueel misbruik: alle seksuele contacten van kinderen onder de zestien jaar met volwassenen die plaatsvinden tegen de zin van het kind, of waaraan het kind zich niet kan onttrekken.

Vaak gaat het bij kindermishandeling om combinaties van bovengenoemde typen mishandeling. Een strikt onderscheid hiertussen is niet goed mogelijk.

Uit het jaarverslag over 1991 van de Landelijke Stichting Buro Vertrouwensartsen inzake Kindermishandeling (LSBVK, 1991) blijkt dat (wanneer alleen de

meest in het oog springende mishandeling of verwaarlozing wordt genoteerd) bij 40% van de geverifieerde meldingen 'psychische verwaarlozing/mishandeling' een rol speelt. Bij 9% is sprake van 'lichamelijke verwaarlozing', bij 22% van 'lichamelijke mishandeling' en bij 18% van 'sexueel misbruik'; bij 11% van deze meldingen kon de vorm van mishandeling niet worden benoemd of in één van de vorige categorieën worden ingedeeld.

De omvang

Het is niet eenvoudig om een schatting te geven van de omvang van kindermishandeling. De (potentiële) meldingen van kindermishandeling die bij de Buro's Vertrouwens Artsen (BVA) binnenkomen vormen slechts een indicatie van de omvang van het probleem. Daar de niet ontdekte en niet gemelde gevallen hier niet bij zitten, is in feite alleen het topje van de ijsberg bekend, terwijl naar de totale omvang van deze berg slechts kan worden gegist. Dat gissen gebeurt dan bijvoorbeeld op basis van buitenlandse onderzoeken. Uit een grondig Amerikaans onderzoek (United States Department of Health and Human Services, 1988) bleek bijvoorbeeld dat bij anderhalf procent van de kinderen kindermishandeling werd gesignaleerd. In dit onderzoek werd een redelijk strenge definitie van kindermishandeling gehanteerd. Het onderzoek werd uitgevoerd onder kinderen in scholen, kinderdagverblijven, buurthuizen, hulpverleninginstellingen en dergelijke. Eenderde van deze kinderen werd ook daadwerkelijk gemeld bij de Child Protection Service, een soort BVA.

Uitgaande van de vergelijkbaarheid tussen westerse landen met betrekking tot dit soort gegevens kan op basis van deze bevindingen een schatting worden gemaakt voor de Nederlandse situatie.

De eerder genoemde anderhalf procent van de kinderen waarbij kindermishandeling is gesignaleerd zou betekenen dat er in Nederland zo'n 50.000 kinderen slachtoffer zijn van mishandeling.

In het hierboven aangehaalde Amerikaanse onderzoek werd ook geconstateerd dat er drie keer zoveel kindermishandeling wordt gesignaleerd dan er wordt gemeld. Dit zou betekenen dat er in Nederland bij bijna 30.000 kinderen mishandeling kan worden gesignaleerd: In 1991 zijn er bij de BVA namelijk 9807 meldingen binnengekomen.

Deze benaderingen van het aantal slachtoffers zouden als boven- (50.000), danwel ondergrens (30.000) van de schattingen kunnen worden beschouwd.

Oorzaken

Kindermishandeling wordt veelal veroorzaakt door een combinatie van factoren (Vereniging tegen Kindermishandeling, 1991; Gomis, 1981). Deze factoren kunnen liggen bij de ouders, bij het kind of bij de omstandigheden waarin het

gezin leeft. Ouders die bijvoorbeeld zelf een nare jeugd hebben gehad en die ervaringen nog niet hebben verwerkt; ouders die zeer hoge verwachtingen hebben ten aanzien van hun kind; ouders die een sterk minderwaardigheidscomplex hebben of ouders die weinig redzaam zijn en bijvoorbeeld onvoldoende weten van het ontwikkelingspatroon van kinderen. Ook ouders die aan alcohol of drugs verslaafd zijn kunnen vaak niet de aandacht en zorg bieden die kinderen nodig hebben. Hetzelfde geldt in zekere zin voor ouders die heel jong of sterk overbelast zijn.

Mogelijke factoren die voor het kind een risico in kunnen houden zijn: het kind is ongewenst of te vroeg geboren, vertoont 'moeilijk' gedrag (veel huilen, slecht slapen of eten); het kind heeft een handicap of is juist zeer beweeglijk en actief. Kortom, het gaat vaak om 'bijzondere' kinderen of kinderen die niet voldoen aan het verwachtingspatroon van de ouders.

Bij gezinnen waar de huisvesting onvoldoende is, financiële moeilijkheden of huwelijksproblemen zijn of bij gezinnen die in een isolement leven ten opzichte van de buitenwereld zijn de omstandigheden ook minder gunstig dan bij gezinnen die deze problemen niet kennen.

Bij seksueel misbruik, één van de 5 onderscheiden vormen van kindermishandeling, spelen bovengenoemde factoren ook een belangrijke rol. Bij gezinnen waar seksuele mishandeling voorkomt is vaker sprake van een traditionele opvatting over de taak- en rolverdeling tussen man en vrouw en van een repressieve seksuele moraal. In haar onderzoek naar seksuele mishandeling van meisjes constateert Draijer dat in deze gezinnen vaker sprake is van: affectieve verwaarlozing, gebrek aan lichamelijke koestering, discontinuïteit en lichamelijke agressie in de band tussen ouders en kinderen, ziekte, depressie en onevenwichtigheid van de ouders of controlerend en bezitterig optreden van de vader (Draijer, 1988).

De aanwezigheid van één of meerdere van bovengenoemde 'probleemfactoren' bij een gezin geeft alleen aan dat het risico om tot kindermishandeling te komen groter is. Met name het vermogen om oplossingen te vinden voor nieuwe spanningen die zich kunnen voordoen is bij deze gezinnen geringer. Een dergelijke nieuwe spanning kan dan kindermishandeling tot gevolg hebben.

Uit (de geverifieerde) meldingen bij de Buro's Vertrouwens Artsen (BVA) (Landelijke Stichting Buro's Vertrouwensarts inzake Kindermishandeling, 1992) blijkt dat 'relatie-problemen bij de ouders' (bij 19%) de meest genoemde probleem-factor is. Daarnaast spelen ook 'alcohol- en drugsverslaving' (10%) een belangrijke rol. De belasting van de ouders door 'een individueel probleem van de ouders' (10%) of door 'ernstige financiële problemen en/of ernstige

problemen inzake huisvesting' (2%) vormen ook belangrijke probleem-factoren. Bij 7% ging het om zogenaamde 'multi-probleem gezinnen'. Bij 19% van de meldingen werd een 'andersoortige ontregeling' van het gezin aangegeven.

De gevolgen

De gevolgen van kindermishandeling kunnen zeer ernstig zijn (Scheurs-Dijkstra, 1990). In enkele gevallen heeft de mishandeling een dodelijke afloop. Soms ook is er blijvend lichamelijk letsel (doofheid, blindheid, hersenletsel). Het merendeel van de gekneusde armen, gestriemde ruggetjes of blauwe plekken genezen echter. Anders is dat met de 'geestelijke' blauwe plekken; Wanneer een kind vanuit het eigen gezin wordt bedreigd, wordt zijn of haar gevoel van veiligheid in de wortels aangetast. De basis voor de ontwikkeling van een gezond identiteitsgevoel, zekerheid en zelfvertrouwen komt hiermee op losse schroeven te staan. Ook op latere leeftijd zal dit in veel gevallen een duidelijk stempel drukken op het leven.

Niet voor ieder mishandeld kind zullen de gevolgen even zwaar zijn. Dit is namelijk mede afhankelijk van de duur en de ernst van de mishandeling en van de leeftijd van het kind tijdens de mishandeling. Verder kunnen het karakter en de omgeving van het kind van invloed zijn. Over het algemeen zullen de gevolgen groter zijn bij jongere kinderen, bij kinderen die ernstigere vormen van mishandeling hebben ondergaan, gedurende een langere tijd, terwijl het niet op een vertrouwenspersoon heeft kunnen terugvallen (Scheurs-Dijkstra, 1990).

Aandacht voor kindermishandeling

Lange tijd is er voor het bestaan en voorkomen van kindermishandeling nauwelijks aandacht geweest. Door Amerikaanse medici en met name door de kinderarts Henry C. Kempe werd in het begin van de jaren zestig voor het eerst het verband gelegd tussen botbreuken en onverklaarbare ziektes. Kempe noemde dit 'The Battered Child Syndrome'. In het begin van de jaren zeventig groeide ook in Nederland de bezorgdheid. Particuliere initiatieven en initiatieven van de overheid zorgde ervoor dat respectievelijk de Vereniging tegen Kindermishandeling (1970) en de Buro's Vertrouwens Artsen inzake Kindermishandeling (1972) werden opgericht. Deze laatste is een instantie waar kindermishandeling kan worden gemeld en waar de eerste hulpverlening op gang wordt gebracht.

De Vereniging tegen Kindermishandeling probeert door het onder de aandacht brengen van kindermishandeling en het geven van informatie kindermishandeling uit de taboe-sfeer te halen. Op deze wijze kan worden bewerkstelligd dat kindermishandeling kan worden voorkomen (primaire preventie) of vroegtijdig wordt gesignaleerd (secundaire preventie).

Over kindermishandeling wordt nog altijd niet gemakkelijk of open gesproken. Ouders of anderen die mishandelen zullen met hun onvermogen niet gemakkelijk naar buiten komen. Ook buitenstaanders, die kindermishandeling waarnemen of vermoeden, bemoeien zich daar niet gemakkelijk mee.

De kinderen die mishandeld worden houden hun situatie vaak angstvallig geheim; uit angst voor straf of represailles, uit angst om niet geloofd te worden door de buitenwereld, uit angst voor de gevolgen die het naar buiten brengen van de mishandeling zal hebben voor het gezin (gevangenis, kindertehuis). Ook schaamte, verwarring en schuldgevoelens spelen een rol. Niet op de laatste plaats wordt het geheim bewaard uit loyaliteit met de plegers. Er moet heel wat gebeuren voordat het kind het geloof in de ouders openlijk opgeeft. Eerder zal het de schuld bij zichzelf zoeken dan die bij de ouders te leggen. Het isolement waarin een mishandeld kind vaak al zit maakt het nog moeilijker om over het geheim te praten.

Naast dit taboe, dat er nog steeds op kindermishandeling ligt, speelt echter ook het gebrek aan kennis over kindermishandeling een belangrijke rol. Door dit gebrek aan kennis worden signalen niet opgevangen en als dit wel gebeurt weet men niet wat men hiermee zou moeten of kunnen doen.

2.2. Een landelijke campagne tegen kindermishandeling

Om in de media aandacht te krijgen voor het verschijnsel kindermishandeling in de breedste zin van het woord (dus zowel lichamelijk, psychisch als sexueel) is er in het schooljaar 91/92 een landelijke campagne georganiseerd. De centrale boodschap van de campagne luidt: "Over sommige geheimen moet je praten" (Samenwerkende Organisaties tegen Kindermishandeling, 1991).

De eerste ideeën voor deze campagne zijn al in het midden van de jaren tachtig besproken in een overleggroep, waaraan diverse Nederlandse instellingen die direct of indirect bij kindermishandeling betrokken zijn, deelnamen. Aanleiding tot dit overleg was de uitkomst van een onderzoek onder mishandelde kinderen die de Kindertelefoon hadden gebeld (Vriesema en Roos, 1985). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat mishandelde kinderen die de afgedwongen geheimhouding doorbraken en met hun verhaal naar buiten kwamen, door de omgeving vaak niet werden geloofd of serieus genomen. De eersten waar ze vaak met hun verhaal terechtkwamen waren hun vriendjes en vriendinnetjes. De professionele hulpverlening bleek voor kinderen een te hoge drempel te hebben.

Het eerder genoemde overleg, dat de naam kreeg Werkgroep Media en

Kindermishandeling (1985), resulteerde uiteindelijk in een initiatief tot deze gezamenlijke landelijke campagne. Voor de organisatie van de campagne is een speciale organisatie-structuur in het leven geroepen, de SOTK: de Stichting Samenwerkende Organisaties tegen Kindermishandeling. Participanten in deze stichting zijn:

- Landelijk Overleg Kindertelefoons (LOK)
- Landelijke Stichting Buro's Vertrouwensarts inzake Kindermishandeling (LSBVK)
- Nederlandse Vereniging voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (NVAGG)
- Vereniging tegen Sexuele Kindermishandeling binnen het Gezin (VSK)
- Vereniging tegen Kindermishandeling (VKM)

Er is voor deze campagne expliciet gekozen voor een actieve benadering en een actieve rol van de kinderen zélf: zij krijgen in de campagne handvatten aangereikt om het proces van kindermishandeling te doorbreken. Voor deze benadering is gekozen omdat het doorbreken van het stilzwijgen door de mishandelde kinderen de eerste stap kan zijn in het proces dat kan leiden tot het stoppen van de kindermishandeling (Binder, 1987; Broussard en Wagner, 1988; Boland, 1988; Kolko, 1989). Naast de kinderen zijn het ook de volwassenen en de bevriende leeftijdgenootjes waarop de campagne zich richt. Hun steun is immers noodzakelijk om het doel van de campagne te bereiken.

Tevens kan een dergelijke campagne een belangrijke preventieve werking hebben. Uit onderzoek naar preventieve effecten van voorlichtingscampagnes zijn geen eensluidende conclusies te trekken (Conte, 1985; Wolfe, 1986). Voorlopig kan echter wel worden vastgesteld dat kinderen (en volwassenen) die beter zijn geïnformeerd, risico-situaties eerder zullen onderkennen of er eerder over durven praten. Deze (preventieve) effecten van de campagne op langere termijn worden door de Vrije Universiteit Amsterdam onderzocht.

De campagne richt zich via de media en via de scholen rechtstreeks op de kinderen in de leeftijd van acht tot veertien jaar. Er is een speciale leskoffer ontwikkeld voor de bovenbouw van het basisonderwijs en speciaal lesmateriaal voor de onderbouw van het vervolgonderwijs. Door middel van een tv-speelfilm, waarin kindermishandeling centraal staat, een drietal tv-filmpjes, billboards, advertenties in schoolagenda's en artikelen in de tijdschriften voor deze doelgroep wordt via de media aandacht gevraagd voor kindermishandeling.

Uiteraard worden de volwassenen, die immers uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor het welzijn van kinderen, niet vergeten. Zij worden met name via de media geïnformeerd en op hun verantwoordelijkheid aangesproken. Via een 1-minuut-

spotje (beter bekend als de Henny Huisman-spot), een Socutera-spotje, de advertentie- en billboardcampagne, items in radio- en televisieprogramma's en artikelen in tijdschriften en kranten worden zij op het verschijnsel attent gemaakt. Ook voor leerkrachten, een belangrijke doelgroep van de campagne, is materiaal ontwikkeld dat hen kan helpen om het onderwerp kindermishandeling in de klas te behandelen. Ook is er voor de leerkrachten in het voortgezet onderwijs een speciale cursus opgezet, waarin zij onder andere worden geïnstrueerd in het gebruik van het lesmateriaal.

Aan de campagne is een periode van twee jaar voorbereiding vooraf gegaan. Deze tijd is onder andere benut om de te verwachten toename in hulpvraag en de grotere behoefte aan voorlichting op te kunnen vangen. Bestaande hulpverleningsinstanties zijn in een vroeg stadium op de hoogte gesteld van de campagne-plannen. Zoveel mogelijk is regionale samenwerking van deze organisaties gestimuleerd. Deze samenwerkingsvorm maakt het mogelijk op regionaal niveau te anticiperen op de te verwachten reacties op de campagne. Het Ministerie van WVC heeft voor de bevordering van deze samenwerkingsverbanden, alsmede voor de noodzakelijke deskundigheidsbevordering extra financiën beschikbaar gesteld (Campagnekrant, 1991).

In het kader van de campagne werd er door de SOTK veel belang gehecht aan de opvang van de kinderen, die over hun eigen ervaringen met kindermishandeling of over de ervaringen van vriendjes willen praten. Hiervoor is een extra nummer van de kindertelefoon beschikbaar gekomen. Het gaat om een 06-nummer (06-8400), dat tegen 3 cent per minuut kan worden opgeroepen. Wanneer het nummer wordt gedraaid wordt automatisch doorverbonden met een regionale kindertelefoon. De kindertelefoons worden bemand door personen (vrijwilligers) die erin zijn getraind naar kinderen te luisteren en met hen te praten. De lijn is, net als de gewone Kindertelefoon, geopend van 16.00 tot 20.00 uur*.

De VKM heeft, om aan de voorziene vraag naar informatie tegemoet te komen, een speciale folder ontwikkeld. In deze folder, "de 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling" wordt veel concrete informatie gegeven. De folder is opgenomen in het zogenaamde 'volwassene-pakket' dat de VKM heeft samengesteld. Naast dit volwassene-pakket is er ook een 'kinderpakket': Behalve algemeen foldermateriaal bevat dit onder andere ook een poster, stickers en een schrijfwedstrijd.

* Gezien het grote aantal telefoontjes op de kinderlijn is de openingstijd met ingang van april '92 uitgebreid: 14.00 tot 20.00 uur.

In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op een andere voorziening die in het kader van de campagne-opvang is ontwikkeld en die in dit rapport centraal staat: de 06-informatie- en advieslijn kindermishandeling.

2.3. 06-8381: de informatie- en advieslijn kindermishandeling

Bij de start van de landelijke campagne tegen kindermishandeling, in september 1991, is, naast 06-8400, nog een ander 06-nummer in gebruik genomen: de landelijke informatie- en advieslijn kindermishandeling (06-8381).

Waar, zoals het hierboven beschreven 06-8400 vooral bedoeld is voor de opvang van kinderen, kent de tweede 06-lijn, zoals de naam van deze lijn al aangeeft twee doelen. Enerzijds het geven van informatie; d.w.z. kennisoverdracht en het verstrekken van schriftelijk voorlichtingsmateriaal aan jongeren en volwassenen. Anderzijds het geven van advies en het zonodig verwijzen voor verdere hulpverlening. Bovendien biedt de lijn de gelegenheid aan mensen die de behoefte hebben om over hun eigen mishandelings-ervaringen te vertellen of over hun problemen bij de opvoeding van hun kinderen. Een dergelijke laagdrempelige voorziening kan hierdoor in zekere zin ook een bijdrage leveren aan de primaire preventie. Hoe eerder mensen hulp vragen, des te groter is de kans dat ze zelf de problemen nog de baas kunnen, of dat een situatie van kindermishandeling wordt doorbroken en de gevolgen beperkt blijven.

In principe is deze lijn voor iedereen die vragen heeft over kindermishandeling. Dus zowel kinderen als volwassenen kunnen op deze lijn terecht. Voor kinderen moet dan met name worden gedacht aan het geven van informatie, veelal in de vorm van schriftelijk informatie-materiaal. De speciale kinderlijn is opgezet om kinderen die willen praten over hun ervaringen problemen en vragen op het gebied van kindermishandeling. Deze lijn is goedkoper dan de informatie- en advieslijn (3 i.p.v. 20 cent per minuut) en wordt bemand door mensen van de kindertelefoon.

De Vereniging tegen Kindermishandeling (VKM) heeft het initiatief genomen voor deze vorm van telefonische hulpverlening. Jaarlijks ontvangt de VKM zo'n 6000 telefonische verzoeken om informatie. Soms gaat het om een adres van een hulpverlenende instantie, vaak wordt er schriftelijk materiaal aangevraagd. Het komt echter ook voor dat mensen een vermoeden van mishandeling willen melden of over hun eigen ervaringen willen praten. Als particuliere organisatie met een kleine personeelsbezetting is de VKM in feite niet volledig berekend op dergelijke telefoontjes. Bovendien was de verwachting dat, hoewel de landelijke campagne kinderen als eerste doelgroep heeft, de golf van publiciteit ook bij

volwassenen de nodige reacties zal opleveren. Een SIRE-campagne (Vereniging tegen Kindermishandeling, 1979) over kindermishandeling in 1977 resulteerde in een ruime verdrievoudiging van het aantal verzoeken om informatie.

Als voorlichtingsorganisatie bestonden er bij de VKM al enige tijd plannen om de service aan het publiek uit te breiden; een 06-lijn werd dan ook al langer overwogen. Door de landelijke campagne tegen kindermishandeling is dit plan in een stroomversnelling gekomen.

Besloten werd om de lijn tegelijk met de campagne van start te laten gaan. Voor een deel loopt de 06-lijn dan ook parallel aan de campagne, maar hij is er zeker niet volledig mee verbonden. In de ogen van de VKM zou de 06-lijn voor informatie- en advies een permanente voorziening moeten zijn. Voorlopig is echter subsidie toegekend voor één jaar.

De dagelijkse uitvoering van de 06-lijn is in handen van de Stichting Korrelatie. Deze stichting heeft al ruim 25 jaar ervaring met telefonische hulpverlening en is goed geoutilleerd om grote stromen publieksreacties te verwerken. Bovendien wordt door de samenwerking met de Stichting Korrelatie gegarandeerd dat de lijn op werkdagen van 9.00 tot 17.00 en van 19.00-22.30 bemand is. Achter de telefoon zitten professionele hulpverleners die thuis zijn op het gebied van psycho-sociale problematiek. Door de VKM zijn zij extra bijgeschoold op het gebied van kindermishandeling. De Stichting Korrelatie beschikt over een grote kennis van de sociale kaart op het gebied van hulpverleningsmogelijkheden.

De maximale capaciteit van de lijn bestaat uit 6 lijnen. Ook is er een electrische wachtkamer. Doordat zowel de VKM als de Stichting Korrelatie beschikt over FAX-apparatuur kunnen aanvragen voor schriftelijk informatie-materiaal, die bij Korrelatie op de 06-lijn binnenkomen en vanuit de VKM worden verstuurd, snel worden afgehandeld.

Tussen de kinderlijn en de informatie- en advieslijn zijn afspraken gemaakt over het zo mogelijk verwijzen van de 'verkeerde bellers'. Van de oorspronkelijke afspraak om kinderen die de informatie- en advieslijn bellen met een mishandelingservaring te verwijzen naar de speciale kinderlijn is, uit ethische en praktische overwegingen, al snel afgestapt: Ook zij worden door de 06-medewerkers geholpen.

3. DE ONDERZOEKSOPZET

In dit hoofdstuk zal aandacht worden geschonken aan de praktische opzet van het onderzoek. Allereerst worden de doelstellingen van het onderzoek uiteengezet. Vervolgens worden in de tweede paragraaf de gebruikte gegevens besproken. Paragraaf 3.3 is gewijd aan één van de gebruikte data-bronnen: het telefonische interview. Ingegaan wordt op de organisatie rond het telefonische interview. In paragraaf 3.4 wordt aandacht besteed aan de groep respondenten voor wie deelname aan het onderzoek van tevoren is uitgesloten. In paragraaf 3.5 wordt het uiteindelijke respondenten-bestand besproken en in paragraaf 3.6, tenslotte, worden enkele opmerkingen gemaakt bij de totstandkoming van de gebruikte vragenlijst.

3.1. Doelstellingen van het onderzoek

Het aanbieden van informatie en advies op het gebied van kindermishandeling via een landelijke 06-lijn is een voor Nederland nieuwe vorm van dienstverlening. Zowel bij de initiatiefnemer, de uitvoerder als bij de financier bestond er daarom behoefte aan meer informatie over het gebruik van deze voorziening. Het onderhavige evaluatie-onderzoek heeft als doelstellingen:

- a. inzicht geven in de mate waarin deze 06-lijn voorziet in een behoefte aan informatie en advies op het gebied van kindermishandeling en
- b. een beeld schetsen van hoe de gebruikers van deze 06-lijn de geboden dienstverlening, in de vorm van informatie en advies, beoordelen.

Deze laatste doelstelling maakt dat dit evaluatie-onderzoek zou kunnen worden beschouwd als een tevredenheidsonderzoek waarin de gebruiker een oordeel geeft over de kwaliteit van de hulpverlening. In de literatuur op dit gebied wordt veelal aandacht besteed aan aspecten als bereikbaarheid, kosten voor de gebruiker, bejegening door de hulpverlener, de 'technische' kwaliteit van de hulpverlening, het gevoel op een effectieve wijze te zijn geholpen en de concrete resultaten van de hulpverlening (Campen, Friele en Kerssens, 1992).

De twee doelstellingen van het onderzoek zijn nader uitgewerkt in een tiental vraagstellingen. De eerste, derde en vierde vraagstellingen zijn beschrijvend van aard. Bij de overige vraagstellingen zijn de in de literatuur onderscheiden aspecten van tevredenheid met de hulpverlening zo veel mogelijk verwerkt.

De vraagstellingen luiden:

1. Hoe vaak wordt de 06-lijn gebeld?
2. Hoe wordt de bereikbaarheid van de 06-lijn beoordeeld?
3. Wie bellen de 06-lijn? Door welke doelgroepen wordt de lijn gebeld?
4. Waarover bellen mensen de lijn? Wat is de verhouding informatie/advies?
5. Welke functie heeft de 06-lijn? Bellen mensen de lijn naast of in plaats van contact te zoeken met andere instanties?
6. Voldoet het schriftelijk informatie-materiaal dat aan de bellers is toegestuurd aan hun vraag?
7. Hoe wordt de kwaliteit van de hulpverlening/-ers beoordeeld? Dit wat betreft de wijze van gespreksvoering, hun kennis van kindermishandeling en de hulpverlening op dit gebied.
8. Voelen de bellers zich geholpen met de geboden informatie, advies of verwijzing?
9. Hebben de bellers daadwerkelijk iets met de adviezen of verwijzingen gedaan?
10. Hoe beoordelen de bellers de kosten van de 06-lijn?

3.2. Gebruikte gegevens

Voor de beantwoording van deze vraagstellingen is gebruik gemaakt van een drietal data-bronnen.

1. een PTT-verkeersanalyse van het aantal oproep pogingen en het aantal beantwoorde oproepen
2. een registratie van een aantal basisgegevens betreffende de beller en het gevoerde telefoongesprek die bij de uitvoerder van de lijn (Stichting Korrelatie) tot de standaardprocedure van hun activiteiten behoort
3. telefonische interviews met de bellers van de 06-lijn.

De PTT-verkeersanalyse is met name gebruikt voor de beantwoording van de eerste vraagstelling. Ook de Korrelatie-gegevens hebben hiervoor informatie gegeven. Ook voor de derde en vierde vraagstelling is de Korrelatie-registratie gebruikt. Voor de overige vraagstellingen heeft het telefonisch onderzoek onder de bellers van de 06-lijn de nodige gegevens geboden.

Om een beeld te krijgen van de mate waarin de 06-lijn in een behoefte voorziet is besloten om de gebruikers zélf aan het woord te laten door hen te vragen mee te werken aan een onderzoek naar het gebruik van de 06-lijn. Door deze directe wijze van onderzoek kan bovendien worden gevraagd of de bellers ook

iets aan de informatie en adviezen hebben gehad en of ze er iets mee hebben gedaan.

Met name uit praktische overwegingen is voor een telefonisch onderzoek gekozen. Gezien het beperkte onderzoeksbudget en de beperkte duur van het onderzoek (16 weken) was telefonisch interviewen eigenlijk de enig haalbare oplossing: Telefonisch interviewen is relatief snel en goedkoop (Swanborn, 1979). Onderzoeken waarin verschillende enquête-technieken zijn vergeleken geven bovendien geen reden om de betrouwbaarheid van de resultaten van telefonische interviews in twijfel te trekken (Dekker en Doorn, 1984). Met name wanneer gebruik wordt gemaakt van computer gestuurde telefonische interviews zijn de kwaliteit, de volledigheid en verwerkingsmogelijkheden van de data zeer goed.

De keuze voor deze methode van onderzoek werd bovendien ondersteund door een onlangs afgesloten evaluatie-onderzoek naar de telefonische hulpverlening van de Stichting Korrelatie, waarbij eenzelfde methode is toegepast. De ervaringen met het telefonische interviewen van de cliënten van de Stichting Korrelatie waren positief. Bovendien was de respons hoog (Bokhoven, 1991); 89% van de personen die werden gevraagd om medewerking waren hiertoe bereid.

3.3. De opzet van het telefonische onderzoek

Door de onderzoeker is op een informatieve bijeenkomst; waarbij het merendeel van de 06-medewerkers aanwezig was, een toelichting gegeven op de doelstellingen en de opzet van het onderzoek. Het accent lag hierbij met name op de praktische consequenties die het onderzoek voor de 06-medewerkers met zich mee zou brengen; het aan de bellers van de 06-lijn vragen om aan het telefonisch onderzoek mee te werken en het invullen van een speciaal voor het onderzoek ontworpen registratie-formulier. Van tevoren is, uit praktische overwegingen, met de Stichting Korrelatie de afspraak gemaakt dat alleen de vaste 06-medewerkers aan het onderzoek zouden meewerken: Naast de vaste medewerkers zijn er namelijk ook 'hulpverleners op oproep' werkzaam die met name bij grote drukte worden ingezet.

Het voornemen was om voor het onderzoek 200 telefonische interviews af te nemen. Op basis van het aantal gesprekken op de 06-lijn in de periode september-december 1991 werd verwacht dat de 06-medewerkers gedurende zo'n vier weken aan de bellers van de lijn om medewerking voor het onderzoek zouden moeten vragen.

Aan de 06-medewerkers is een voorbeeld-tekst gegeven die men kon gebruiken voor de introductie van het onderzoek bij de beller. Dit zou bij de afsluiting van een telefoongesprek moeten plaatsvinden. In deze introductie is de beller verteld dat een onderzoek werd uitgevoerd omdat men graag te weten wil komen of men tevreden is met de gevoerde gesprekken, de gekregen adviezen en de informatie via deze nieuwe 06-lijn. Verder is benadrukt dat de inhoud van het gevoerde gesprek tussen de beller en de 06-medewerker volledig vertrouwelijk zou blijven, daar de NIVEL-interviewer hierover geen informatie krijgt.

De 06-medewerkers hebben na elk telefoongesprek een speciaal voor dit doel ontworpen registratie-formulier ingevuld (zie bijlagen 2 en 3). Om deze procedure tot een routine te maken zou deze handeling gedurende de onderzoeksperiode in principe na elk gesprek worden uitgevoerd.

Op de registratie-formulieren konden drie soorten bellers worden genoteerd: degenen die aan het onderzoek willen meewerken, degenen die niet willen meewerken en degenen die niet om medewerking zijn gevraagd. Op deze laatste categorie wordt in de volgende paragraaf nader ingegaan.

Van de bellers die niet aan het onderzoek willen meewerken werd de reden van weigering gevraagd, alsmede een aantal achtergrondgegevens (leeftijd, geslacht, opleiding), zodat de groep weigeraars kan worden vergeleken met de niet-weigeraars.

Van de personen die wel hun medewerking toezegden werden de naam en het telefoonnummer genoteerd, alsmede een eventuele voorkeurstijd waarop zij konden worden teruggebeld. Voor degenen die wel wilden meewerken, maar liever niet werden teruggebeld bestond de mogelijkheid om zélf het NIVEL te bellen.

Het telefonisch interview heeft ongeveer twee weken na het gesprek met de 06-lijn plaatsgevonden. Deze tussentijd is bewust aangehouden; de bellers kunnen in deze periode de gegeven informatie gebruiken en beoordelen en de verkregen adviezen of verwijzingen laten bezinken of opvolgen.

Op elk registratie-formulier werden, naast de gegevens over het wel of niet meewerken van de beller, ook enige gegevens betreffende het gevoerde gesprek genoteerd. Hiervoor zijn dezelfde codes gebruikt die ook bij de standaard-registratie van de Stichting Korrelatie worden toegepast.

Deze gespreksgegevens betroffen de datum van het gevoerde gesprek, het onderwerp waarover is gesproken en de doelgroep waartoe de beller kan worden gerekend (bv. kind, ouder, intermediair). Deze informatie is gebruikt voor het bepalen van de datum waarop kon worden teruggebeld en voor het

trekken van de steekproef.

Gezien het grote aantal bellers dat de 06-lijn belt voor schriftelijke informatie-materiaal (41% van de gesprekken in de periode september-december 1991) is namelijk besloten om uit deze groep bellers een 50% steekproef te trekken.

Deze informatie betreffende het gevoerde gesprek kwam alleen de onderzoeker onder ogen; de NIVEL-interviewers hadden hierover geen informatie.

Er zijn vier interviewers bij het telefonisch onderzoek betrokken geweest. Ook zij zijn op een informatieve bijeenkomst door de onderzoeker van de opzet en doelstelling van het onderzoek op de hoogte gebracht. Bij de inhoudelijke voorbereiding op het onderwerp kindermishandeling is onder andere gebruik gemaakt van de audiovisuele materialen die in het kader van de landelijke campagne tegen kindermishandeling zijn ingezet.

Bij het afnemen van het interview werd gebruik gemaakt van de computer. De vragen verschenen op beeldscherm en de antwoorden van de beller werden door de NIVEL-interviewer direct in de computer ingevoerd met behulp van het interview programma Expert. Zowel meerkeuzevragen als open antwoorden kunnen hiermee worden verwerkt.

De ingevoerde gegevens zijn met behulp van het programma SPSS PC (Statistical Package for the Social Sciences voor de Personal Computer) verwerkt.

3.4. De bellers die van deelname aan het onderzoek zijn uitgesloten

Op basis van ethische overwegingen en op praktische gronden is besloten om van te voren bepaalde groepen bellers van deelname aan het onderzoek uit te sluiten. Tabel 3.1 geeft een overzicht.

Tabel 3.1 Groepen van bellers die al bij voorbaat van het onderzoek zijn uitgesloten

Niet gevraagd om medewerking vanwege:

- a acute crisissituatie van de beller
 - b kinderen (< 15 jaar) die bellen over mishandeling waar zijzelf het slachtoffer van zijn
 - c kinderen (< 15 jaar) die bellen over de mishandeling van hun vriendje of vriendinnetje
 - d jongeren ($\geq$ 15 jaar) die te maken hebben met een actuele situatie van (sexuele) mishandeling
 - e praktische redenen; bijvoorbeeld een afgebroken gesprek of een gesprek met een beller die al eerder contact heeft gehad en om medewerking is gevraagd
-

Op de eerste plaats betreft dit personen die, naar de mening van de 06-medewerker, in een acute crisissituatie verkeren (a). Volgens de definitie die de Stichting Korrelatie hiervoor hanteert gaat het hierbij om personen die hevig geëmotioneerd zijn en een bedreiging voor zichzelf kunnen zijn of voor anderen. Hulpverlening op korte termijn wordt voor deze bellers noodzakelijk geacht. Volgens de standaard Korrelatie-registratie zal ongeveer 1% van de bellers tot deze categorie behoren (Stichting Korrelatie, 1991).

Daarnaast zijn kinderen die bellen over kindermishandeling waar zijzelf direct bij betrokken zijn (b) van het onderzoek uitgesloten. Hetzelfde geldt ook voor de vriendjes en vriendinnetjes (c). Verwacht kan worden dat zo'n 10% van de gesprekken (respectievelijk 8,3% en 1,9%) afkomstig zal zijn van deze kinderen (Stichting Korrelatie, 1991). In feite behoren deze twee groepen bellertjes ook niet tot de doelgroep van deze 06-lijn en hebben zij eigenlijk de 'verkeerde lijn' gebeld. Anders is dit voor kinderen (< 15 jaar) die een puur informatieve vraag hebben gesteld; zij zijn dan ook wél om medewerking aan het onderzoek gevraagd.

Het onderscheid tussen kinderen en volwassenen behoeft enige toelichting. Op de registratie-formulieren die de Stichting Korrelatie gebruikt wordt het begrip 'kind' niet nader omschreven. In het kader van het onderzoek is besloten hieraan wél een leeftijdsgrens te verbinden. Hiervoor is dezelfde grens aangehouden die ook bij de landelijke campagne is gehanteerd; deze richt zich immers op de groep van 8 tot 14 jaar.

De 06-medewerkers kregen de instructie om gedurende het onderzoek de bellers van 15 jaar en ouder te beschouwen als volwassenen. Op deze manier krijgt ook deze groep van jong volwassenen of oudere kinderen de gelegenheid haar mening te geven over de 06-lijn.

In overleg met de 06-medewerkers werd op basis van hun gesprekservaringen echter toch een bepaalde categorie van deze jongvolwassenen van deelname aan het onderzoek uitgesloten. Voor een bepaalde groep bellers die wél ouder is dan 14 jaar, maar te maken heeft met een actuele situatie van (sexuele) kindermishandeling werd het ongewenst en onverantwoord geacht deze te vragen aan het onderzoek mee te werken. Bellers die vallen in deze leeftijdscategorie en nog maar pas of misschien voor het eerst met hun (sexuele) mishandelingservaring naar buiten komen en te maken hebben met een situatie van (afgedwongen) geheimhouding zijn dan ook van deelname aan het onderzoek uitgesloten (d). Bovendien wonen zij vaak nog thuis waardoor telefonisch interviewen praktisch ook niet goed mogelijk is.

Bij de laatste categorie bellers die niet om medewerking is gevraagd liggen praktische omstandigheden (e) hieraan ten grondslag. Gedacht kan worden aan afgebroken gesprekken, stille telefoontjes, verkeerde bellers ('is dit de party-lijn?') of bellers die al eerder om medewerking zijn gevraagd. De te verwachten omvang van deze categorie is niet goed in te schatten; 3.4% van de gesprekken wordt voortijdig beëindigd, van de andere groepen in deze categorie zijn geen cijfers bekend (Stichting Korrelatie, 1991).

3.5. Het respondentenbestand voor het telefonisch onderzoek

De bellers die van deelname zijn uitgesloten

Het verzamelen van respondenten voor het telefonisch onderzoek is begonnen aan het einde van week 6. De 06-medewerkers hebben, volgens de gemaakte afspraken (zie paragraaf 3.3 en 3.4), vanaf die datum na het telefoongesprek de beller gevraagd om medewerking aan het onderzoek en een registratie-formulier ingevuld. Dit heeft geduurd tot het einde van week 12.

In deze periode van 6 weken zijn 547 voor het onderzoek ontworpen registratie-formulieren ingevuld; een vrij hoog percentage van de bellers in deze periode bleek in de categorie 'niet gevraagd te vallen', namelijk 35.3% (193). Tabel 3.2 geeft de redenen hiervan weer.

Tabel 3.2 De bellers die van deelname zijn uitgesloten; de omvang van de onderscheiden categorieën

	aantal	%
a crisissituatie	7	1.3%
b kind (<15 jr) belt over eigen mishandeling	90	16.4%
c kind (<15 jr) belt over mishandeling van vriend(in)	30	5.5%
d jongere (≥ 15 jr) in actuele mishandelingssituatie	11	2.0%
e praktische reden, namelijk	55	10.1%
- verbinding verbroken	17	
- vergeten door 06-medewerker	17	
- niet gevraagd om andere reden	11	
- niet relevante beller	7	
- al gevraagd bij een eerder gesprek	3	
	193	35.3%

Dat het aantal in deze categorie hoger ligt dan van tevoren was verwacht is ten dele te verklaren doordat meer kinderen (b en c) de 06-lijn hebben gebeld, dan werd ingeschat. In plaats van 10% kinderen belden er ruim 20% (behorend tot deze categorieën b en c) de lijn.

Tot de later toegevoegde categorie van 'jongeren in een actuele mishandelings-situatie' bleek 2.0% van de bellers te behoren.

Het aantal bellers in een crisissituatie komt overeen met de verwachtingen.

Een aanzienlijk percentage van de geregistreerde gesprekken (10.1%) blijkt te vallen in de categorie 'praktische reden'. Bij 17 gesprekken was de 06-medewerker vergeten om medewerking te vragen. Dit gebeurde met name in de beginperiode van de registratie. Doordat het verzoek om medewerking aan het einde van gesprek plaats vond is dit er nogal eens bij ingeschoten, wanneer de beller de verbinding verbrak (17). Dit kan zijn geweest om praktische redenen, maar regelmatig is ook genoteerd dat de binnenkomst van een huisgenoot de oorzaak was, of dat het gesprek te moeilijk werd voor de beller. Dit aantal komt overigens overeen met de verwachting op basis van de Korrelatie-registratie in de periode september-december. Bij 11 gesprekken vond de 06-medewerker het om andere redenen niet mogelijk of verantwoord om te vragen om medewerking: bij 7 gesprekken ging het om een niet relevante beller en 3 keer was er sprake van een vervolgesprek.

De weigeraars

Van alle bellers in de periode van week 6 tot week 12 die wél om medewerking voor het onderzoek zijn gevraagd (547-193=354), weigerde 10.2% (36 bellers). Als redenen hiervoor werden onder andere genoemd: angst voor het schenden van de anonimiteit of privacy (18), een te sterke emotionele betrokkenheid bij de mishandeling (11), praktische bezwaren (2), danwel bezwaren tegen onderzoek in het algemeen (3). Gezien het 'moeilijke' onderwerp van dit onderzoek en de directe wijze waarop de bellers worden benaderd voor het telefonisch interview, mag deze lage non-respons zeer goed genoemd worden.

De bellers die mee willen werken aan het onderzoek

Uiteindelijk stemden 318 bellers (354-36= 318; 89.8%) toe aan het onderzoek mee te werken. Van hen gaven 17 bellers er de voorkeur aan om zélf het Nivel te bellen. Gezien de teleurstellende ervaring die met deze mogelijkheid in een onderzoek met soortgelijke onderzoeksopzet is opgedaan, zijn deze bellers niet werkelijk tot het respondentenbestand gerekend*.

Van de 301 bellers die hun medewerking hadden toegezegd bleken er 123 te

* Later zou blijken dat inderdaad slechts één van hen terugbelde.

hebben gebeld voor het informatie-pakket. Na het trekken van de 50%-steekproef van deze groep respondenten bleven er 242 bellers over. Deze 242 bellers vormen het respondentenbestand waarmee de telefonische interviewers hebben gewerkt.

De representativiteit

Om te zien of de verkregen data afkomstig zijn van een representatieve groep bellers naar de 06-lijn zijn enkele gegevens van het respondenten-bestand vergeleken met gegevens uit de standaard-registratie van de Stichting Korrelatie uit dezelfde periode. Bij deze vergelijking kwam naar voren dat er van bijna 25% van de gevoerde telefoongesprekken in de periode van week 6 tot en met week 12 géén registratie-formulier is ingevuld en niet om medewerking aan het onderzoek is gevraagd. Voor een belangrijk deel lijkt deze onderrapportage te kunnen worden verklaard, doordat de hulpverleners op oproep, zoals was afgesproken, niet aan het onderzoek hebben deelgenomen. Over de gehele onderzoeksperiode hebben zij namelijk 27% van de telefoongesprekken gevoerd. Een nadere bestudering van de gegevens over het aantal gevoerde gesprekken per week duidt er echter op dat de onderrapportage ook hoog is in de weken dat er weinig hulpverleners op oproep zijn ingezet. Op grond hiervan moet de conclusie worden getrokken dat sommige vaste 06-medewerkers níét elke beller om medewerking aan het onderzoek hebben gevraagd en dat sommige hulpverleners op oproep dit wél hebben gedaan.

Het feit dat de onderrapportage duidelijk toeneemt in de loop der tijd, zelfs tot 45% in de weken 11 en 12, duidt erop dat een verminderde gemotiveerdheid of onderzoeksmoeheid bij de 06-medewerkers zeker heeft bijgedragen aan de onderrapportage.

Daar de standaard-registratie van de Stichting Korrelatie en de voor dit onderzoek ontworpen registratie-formulieren een tweetal gegevens (gespreksonderwerp en doelgroep) bevatten die een onderlinge vergelijking mogelijk maken, kan worden bekeken of de groep bellers waarvoor in het kader van het onderzoek een registratie-formulier is ingevuld representatief is voor alle bellers die in de onderzoeksperiode de 06-lijn hebben gebeld. Bij deze vergelijking is gebruik gemaakt van de Chi-kwadraattoets.

Beide vergelijkingen leverden verschillen op; zowel naar doelgroep, als naar gespreksonderwerp zijn de respondenten niet representatief voor de bellers in deze periode. De gespreksonderwerpen 'actuele kindermishandeling' en 'kindermishandeling in het verleden' zijn behoorlijk en 'het bellen voor informatie-materiaal' is enigszins oververtegenwoordigd. Daarnaast zijn 'vragen over de info-lijnen' sterk en 'vragen of klachten over hulpverlening' enigszins

ondervertegenwoordigd; Chi-kwadraat 54.45, 11 vrijheidsgraden, $p = .000$.

De doelgroepen die in vergelijking met alle bellers in de onderzoeksperiode zijn oververtegenwoordigd zijn 'kinderen die over zichzelf bellen' (sterk), 'volwassenen die over een ander bellen (enigszins) en personen in de categorie 'anders'. Ondervertegenwoordigd zijn 'volwassenen die over zichzelf bellen' (sterk) en 'kinderen die bellen voor informatie' (enigszins): chi-kwadraat 50.46, 8 vrijheidsgraden, $p = .000$.

Bij de conclusies die uit analyses van de verzamelde gegevens worden getrokken zal met deze onder-, dan wel oververtegenwoordiging rekening moeten worden gehouden.

3.6. De geïnterviewde bellers

Aan het einde van week 9 is een begin gemaakt met het telefonisch interviewen van de bellers. Het benaderen van de respondenten bleek over het algemeen weinig problemen op te leveren. Van de 242 respondenten in het bestand hebben er slechts 2 alsnog geweigerd om mee te werken; zo'n 12% van de bellers bleek ondanks herhaaldelijk proberen tijdens de interview-periode niet bereikbaar te zijn. Bij 209 respondenten is een volledig interview afgenomen. De interview periode is afgesloten aan het einde van week 13. Door het trekken van de 50%-steekproef uit de groep bellers die voor informatie-materiaal de 06-lijn heeft gebeld, zijn deze bellers in het verkregen data-bestand ondervertegenwoordigd. Alvorens met het data-bestand is gewerkt zijn de gegevens daarom eerst gewogen.

In tabel 3.3 staan enkele gegevens van de geïnterviewde bellers, met ter vergelijking enkele gegevens van het CBS (CBS, 1992) en van, het eerder aangehaalde, evaluatie-onderzoek naar de telefonische hulpverlening van de Stichting Korrelatie (Bokhoven, 1991).

Veel meer vrouwen dan mannen bellen de 06-lijn (80%). Het feit dat er meer vrouwen dan mannen gebruik maken van de telefonische hulpverlening is op zich een bekend patroon. De oververtegenwoordiging op de informatie- en advieslijn is echter behoorlijk sterk: Bij de Stichting Korrelatie (Stichting Korrelatie, 1992) komen er meer telefoontjes van vrouwen (72%) en het jaaroverzicht van de Federatie van Telefonische Hulpdiensten geeft eenzelfde beeld (62%) (Federatie van SOS Telefonische Hulpdienst, 1991).

Tabel 3.3 Enkele persoonsgegevens van de geïnterviewde bellers: gegevens van het evaluatie-onderzoek 06-lijn vergeleken met het evaluatie-onderzoek van de Stg. Korrelatie en met cijfers van het CBS

	06-lijn	Stg. Korr.	CBS
man	19.6%	30.3%	49.4%
vrouw	80.4%	69.3%	50.6%
onbekend	-	0.4%	-
0 - 14 jaar	17.8%		18.2%
15 - 19 jaar	14.5%	1.2% *	7.0%
20 - 29 jaar	17.1%	12.4%	17.1%
30 - 39 jaar	24.2%	27.8%	15.9%
40 - 49 jaar	14.1%	21.6%	14.2%
50 - 59 jaar	5.6%	19.1%	10.2%
60 - 69 jaar	4.8%	13.3%	8.7%
70 - 79 jaar	1.1%	4.6%	5.8%
80 - 89 jaar	0.7%	0.0%	2.9%
alleenwonend	20.8%	36.9%	15%
met partner	10.0%	25.3%	79% **
met partner en kinderen	26.4%	30.7%	
met kinderen	5.6%	5.8%	5%
bij ouders	33.8%	-	
anders	3.3%	0.8%	1%
onbekend	-	0.4%	
basisonderwijs	22.7%	10.0%	
lbo - mavo	25.3%	36.5%	
havo - vwo - mbo	30.1%	26.6%	
hbo - wo	21.9%	25.7%	
onbekend	-	1.2%	

Bron: Telefonische Interview Nivel 1992 & CBS 1992 & Bokhoven 1991

Blijkbaar voelen vrouwen zich meer bij het onderwerp 'kindermishandeling' betrokken dan de mannen. Uit een registratie van gevoerde gesprekken over kindermishandeling bij de Kindertelefoon bleek ook 80% van de telefoontjes van meisjes afkomstig te zijn (Vriesema en Roos, 1985).

Vergeleken met de leeftijdsopbouw van de Nederlandse bevolking hebben

* Betreft de leeftijdscategorie 'jonger dan 20 jaar'

** De categorieën 'met partner' en 'met partner en kinderen' tezamen.

meer jongeren en minder ouderen de 06-lijn gebeld (Centraal Bureau voor de Statistiek, 1992): Gezien het onderwerp van de lijn geen opzienbarend gegeven. Met name de categorie 15-19 jaar is sterk vertegenwoordigd op de 06-lijn. Maar ook de jongere kinderen (0-14) hebben veel gebeld: Rekening houdend met het feit dat kinderen pas vanaf een jaar of zeven in staat zijn om zelfstandig een telefoongesprek te voeren, is het percentage voor deze categorie zeer hoog. Het evaluatie-onderzoek van de Stichting Korrelatie, waarbij de telefonische hulpverlening over een langere periode (en dus ook over verschillende onderwerpen) is onderzocht, laat zien dat deze vorm van hulpverlening een 'ouder' publiek bedient dan de 06-lijn: de mensen tussen de 30 en 60 jaar zijn hierbij sterk vertegenwoordigd. Bellers jonger dan 20 jaar hebben nauwelijks contact gezocht met de Stichting Korrelatie.

Ook de leefsituatie en de opleiding van de bellers naar de 06-lijn houden verband met het onderwerp van de 06-lijn. Bij ruim eenderde gaat het om kinderen of jongeren die bij hun ouder(s) wonen. Zo'n 30% van de bellers heeft kinderen thuis wonen. De groep alleenstaande ouders dat de 06-lijn belt blijkt overeen te komen met het landelijk gemiddelde en met de gegevens uit het Korrelatie-onderzoek.

De helft van de bellers naar de 06-lijn is nog met een opleiding bezig. Het hoge aandeel van bellers met als hoogste opleiding 'basisonderwijs' hangt hiermee samen.

3.7. Het gebruikte meetinstrument

Dezelfde factoren die de keuze voor een telefonische wijze van onderzoek sterk hebben bepaald, speelden ook bij het opstellen van het meetinstrument, de vragenlijst voor het telefonische interview, een belangrijke rol; het beperkte onderzoeksbudget en de beperkte onderzoeksduur. Allereerst is daarom uitgekeken naar bestaande vragenlijsten die ook voor dit onderzoek zouden kunnen worden gebruikt. Dit heeft helaas weinig opgeleverd: Evaluatie-onderzoek van telefonische hulpverlening heeft nauwelijks plaatsgevonden. Het eerder genoemde onderzoek onder de cliënten van de Stichting Korrelatie heeft wel enige bruikbare suggesties opgeleverd.

Bij de constructie van de vragenlijst is zoveel mogelijk uitgegaan van de vraagstellingen van het onderzoek. Bruikbare bevindingen van onderzoeken waarin de tevredenheid van de gebruiker met de kwaliteit van de hulpverlening centraal staat zijn hierin zoveel mogelijk verwerkt.

De vragenlijst (zie bijlage 4) bestaat uit 5 delen. In het eerste deel zijn een aantal korte vragen gesteld over de bereikbaarheid van de 06-lijn. Hierna is er in deel 2 gevraagd of de beller de 06-lijn heeft gebeld om informatie over kindermishandeling te krijgen. Als deze vraag bevestigend werd beantwoord is er geïnventariseerd om welke informatie het ging en of de verkregen informatie de beller heeft geholpen. Wanneer de beller thuis informatie-materiaal heeft ontvangen, dan zijn hierover een aantal vragen gesteld. In deel 3 is dieper ingegaan op het hulpverlenings-aspect van de lijn. Een groot deel van de bellers, die uitsluitend een informatieve vraag hadden, hebben dit deel 3 niet hoeven beantwoorden. In deel 4 zijn wat algemene evaluerende vragen gesteld en in deel 5 ten slotte zijn een aantal persoonlijke gegevens van de respondenten gevraagd. Deel 4 en deel 5 zijn door alle respondenten beantwoord. In week 8 is een kort vooronderzoek gehouden. Door de onderzoeker zijn een zevental, naar doelgroep en gespreksonderwerp van elkaar verschillende respondenten uitgekozen en gebeld. Bij het afnemen van de vragenlijst bleken er enkele vragen en antwoordcategorieën problemen op te leveren. Op basis van deze ervaringen zijn een aantal vragen veranderd of weggelaten en is met name de 'routing' in de vragenlijst aangepast.

4. DE RESULTATEN

In de volgende paragrafen zullen de tien vraagstellingen, zoals geformuleerd in paragraaf 3.1, achtereenvolgens worden behandeld. Aan het begin van elke paragraaf wordt steeds vermeld van welke informatie-bron gebruik is gemaakt. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de suggesties die door de bellers zijn gedaan om de 06-lijn te verbeteren.

4.1. Hoe vaak wordt de 06-informatie en advieslijn kindermishandeling gebeld?

Voor de beantwoording van deze - eerste - vraagstelling is gebruik gemaakt van de PTT-verkeersanalyse en van de standaard-registratie van de Stichting Korrelatie.

De PTT-verkeersanalyse verstaat onder 'een oproeppoging':

1. een oproep waarbij een gesprek tot stand is gekomen tussen de beller en de 06-medewerker.
2. een oproep waarbij de beller de tekst van het antwoordapparaat heeft afgeluisterd of uit de telefonische wachtkamer is gestapt.
3. een oproep die eindigde met een in-bezet-toon; d.w.z. alle beschikbare lijnen waren bezet, de telefonische wachtkamer was vol.
4. een oproep die niet is beantwoord doordat het toestel niet is opgenomen, (en geen antwoordapparaat is ingesteld).

De PTT-verkeersanalyse geeft per maand een overzicht van het dagelijkse aantal oproeppogingen en het aantal beantwoorde oproeppogingen dat door de computer is geregistreerd.

Bij het aantal oproeppogingen gaat het dus om een optelsom van de vier bovenstaande categorieën: Wanneer iemand op een druk moment probeert te bellen, bij de eerste vier pogingen de in-bezet-toon hoort en pas bij de vijfde keer succes heeft wordt deze ene beller vijf maal geregistreerd.

Het aantal 'beantwoorde oproepen' ontstaat uit de optelsom van de categorieën 1 en 2.

Interessanter is echter het aantal oproeppogingen dat eindigt in een gesprek tussen de 06-medewerker en de beller (categorie 1). Hierover geeft de stan-

daard-registratie van de Stichting Korrelatie informatie; na afloop van elk gesprek wordt er namelijk door de 06-medewerker een registratie-formulier ingevuld. De Stichting Korrelatie hanteert hiervoor strenge normen: De stille telefoontjes en telefoontjes van grappenmakers worden niet geregistreerd. Figuur 4.1 geeft een overzicht van de weektotalen.

In de onderzoeksperiode, die liep van 6 februari (eind week 6) tot en met 20 maart (eind week 12, 1992) is de 06-lijn relatief veel gebeld. Nadere bestudering van het beschikbare cijfermateriaal over deze periode laat zien dat het aantal gevoerde gesprekken nogal achter blijft bij het aantal oproepelingen. In figuur 4.2 zijn gegevens over deze 6 weken naast elkaar gezet.

In de onderzoeksperiode is gemiddeld 5.1% van de oproepelingen geëindigd met een gesprek; met een dagmaximum van 20.6% en een minimum van 1.3 % (de weekeinden zijn hierbij buiten beschouwing gelaten)

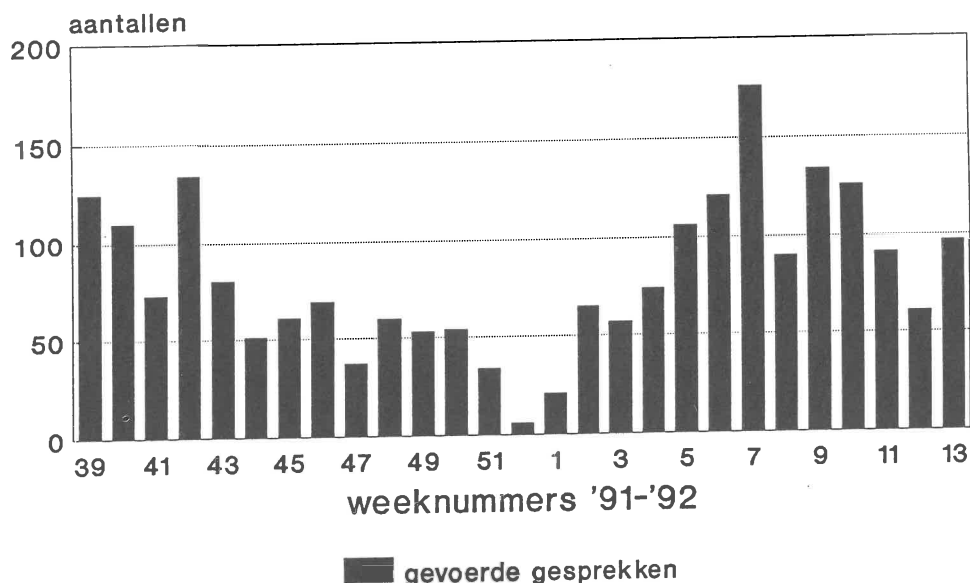
Het percentage beantwoorde oproepen ligt hoger: Gemiddeld wordt in deze periode 54.2% van de oproepen beantwoord; D.w.z. eindigt in een gesprek, luistert naar het antwoordapparaat of stapt uit de telefonische wachtkamer (ook hier zijn de weekeinden buiten beschouwing gelaten).

Over de periode van eind september tot eind maart gezien wordt gemiddeld 68% van de oproepelingen beantwoord en eindigt 13% van de oproepelingen in een gesprek (weekgemiddelde).

Bestudering van dezelfde gegevens over een rustige periode (december-/januari, weken zonder publiciteitspieken) laat zien dat ook in deze weken het aantal gevoerde gesprekken niet boven de 30% uitkomt; het aantal beantwoorde oproepen ligt bij de 95%. Hoe deze gegevens nu moeten worden geïnterpreteerd is eigenlijk niet duidelijk. Met name meer gedetailleerde gegevens over de wijze waarop de PTT-registratie van het aantal oproepelingen tot stand komt is hiervoor nodig. Voorlopig kan worden vastgesteld dat de capaciteit van het aantal beschikbare lijnen en de capaciteit van de telefonische wachtkamer in drukke tijden tekort schiet.

De enorme pieken in het aantal oproepelingen zijn opzienbarend. Ook andere 06-lijnen kennen dit patroon. Niet alleen de Hulplijn Kindermishandeling (06-8400 het extra nummer van de kindertelefoon), maar ook de 06-lijn van de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp en van de Stichting Orgaan hebben deze ervaring.

Figuur 4.1 De bij de Stichting Korrelatie geregistreerde gesprekken (sept '91 - maart '92)



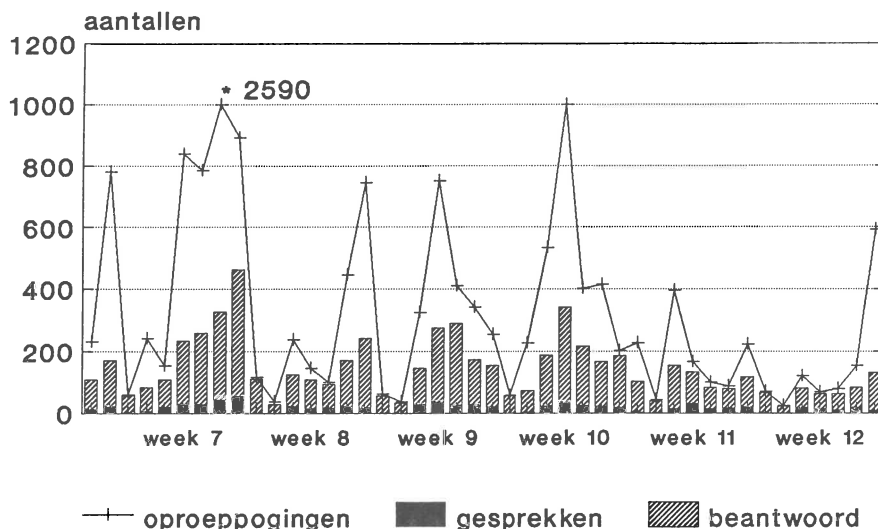
Deze pieken in het aantal oproepingen (en ook in het aantal gevoerde gesprekken) blijken duidelijk samen te hangen met de aandacht die de media aan het onderwerp kindermishandeling en aan de 06-lijn heeft besteed (zie figuur 4.1). Zo is de piek eind september te verklaren door de publiciteit rond de start van de campagne "over sommige geheimen moet je praten". De piek in week 42 hangt samen met de uitzending van Socutera op een druk bekeken tijdstip; namelijk in de rust van een belangrijke voetbalwedstrijd.

In de periode rond Kerst en Nieuwjaar was er weinig specifieke publiciteit voor kindermishandeling; het aantal oproepingen en het aantal gesprekken kende een dieptepunt.

In de maand februari waren er ook verschillende televisie-programma's die aandacht besteedden aan kindermishandeling. Bovendien is er in het kader van de campagne in deze periode in de lokale huis-aan huis bladen en regionale kranten veel publiciteit geweest voor kindermishandeling en voor de 06-lijn.

Op zondag 2 februari sprak de schoolarts Ben Rensen over kindermishandeling in de talkshow van Ursul de Geer op RTL4. De PTT-verkeersanalyse noteert voor die dag 1184 oproepingen (week 5). Op 12 februari besteedde Socutera aandacht aan de campagne (785 oproepingen) en de dag erna had AVRO's Televizier een item over het verband tussen seksuele kindermishandeling en bepaalde psychiatrische symptomen (week 7). Deze laatste uitzending resulteerde in 2590 oproepingen; het dagrecord (zie figuur 4.2).

Figuur 4.2 Aantal oproep pogingen, beantwoorde oproepen en gesprekken in de onderzoeksperiode



In de onderzoeksperiode werd ook het 1-minuut-filmpje waarin Henny Huisman optreedt veel ingezet. Hoewel in dit filmpje alleen het 06-informatie- en adviesnummer wordt afgebeeld en kinderen dus niet de eerste doelgroep zijn, is het toch vaak uitgezonden tijdens het middagprogramma van RTL4. De Stichting Korrelatie werd van te voren doorgaans niet op de hoogte gesteld. Deze uitzendingen leidden steevast tot veel telefoontjes van kinderen: Een deel van deze kinderen belde slechts voor grappen, grollen of voor de moppenrubriek van Henny Huisman. Ook de 06-lijn voor Slachtofferhulp heeft deze ervaring met uitzendingen tijdens het middagprogramma.

Het oneigenlijke gebruik van de 06-lijn door hijgers, zwijgers, of grappenmakers is überhaupt veel groter dan men bij de Stichting Korrelatie gewend is: Korrelatie gebruikt voor haar eigen hulpverlening een gewoon netnummer. Of dit oneigenlijke gebruik met het imago van een 06-lijn te maken heeft of een andere oorzaak heeft is op basis van dit onderzoek niet na te gaan.

4.2. Hoe wordt de bereikbaarheid van de 06-lijn beoordeeld?

Voor de beantwoording van deze - tweede - vraagstelling is gebruik gemaakt van de resultaten van de telefonische interviews.

De capaciteit van de 06-lijn kan worden uitgebreid van één lijn voor rustige momenten tot maximaal 6 lijnen op drukke tijden. Wanneer alle ingebruik zijnde 06-lijnen bezet zijn komt de beller in een telefonische wachtkamer terecht. Deze heeft een capaciteit van 6 plaatsen. Wanneer ook de wachtlijnen bezet zijn hoort de beller de in-bezet-toon.

In het telefonische interview is aan de bellers gevraagd of zij snel telefonisch contact hebben kunnen krijgen toen zij (voor de eerste keer) de 06-lijn belden (tabel 4.1). Op deze vraag antwoordde 64.3% (134 bellers) dat men meteen een medewerker aan de telefoon kreeg; 20.4% (43) zei eerst even te hebben moeten wachten; 8.9% (19) kreeg aanvankelijk geen contact en is het toen op een ander tijdstip gaan proberen. Van alle bellers antwoordde 6.3% (13), tenslotte, het heel vaak te hebben moeten proberen voordat men contact kon krijgen.

Tabel 4.1 Hoe snel heeft de beller contact kunnen leggen met de 06-lijn?

ik kreeg meteen een medewerker aan de lijn	134	64.3%
ik moest eerst wachten, kreeg daarna een medewerker	43	20.4%
aanvankelijk geen contact, op een ander tijdstip wel	19	8.9%
ik heb het heel vaak moeten proberen	13	6.3%
totaal	209	100.0%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Daarna werd aan de bellers gevraagd om een rapportcijfer (van 1 tot 10) te geven voor de bereikbaarheid van de 06-lijn. Twee bellers hebben op deze vraag geen antwoord gegeven.

Anders dan de gegevens uit de vorige paragraaf doen veronderstellen, blijken de gegeven rapportcijfers over het algemeen hoog te liggen. Gemiddeld gaf men voor de bereikbaarheid van de 06-lijn een 8.0 (range 9, standaarddeviatie 1.63). Degenen die meer moeite hebben moeten doen om de 06-lijn te bereiken geven over het algemeen een lager rapportcijfer: De waardering voor de bereikbaarheid van de lijn varieert van een 8.5 voor degenen die meteen contact kregen, via een 7.5 en een 7.5 naar een 5.1 voor degenen die heel veel

moeite hebben moeten doen alvorens een 06-medewerker te hebben kunnen spreken.

Om deze bereikbaarheidscijfers beter te kunnen plaatsen is de bellers gevraagd hoe zij aan het telefoonnummer van de 06-lijn zijn gekomen (tabel 4.2). Bijna de helft (49.8%) van de bellers had het telefoonnummer via de televisie. Verder is het ook vaak (19.6%) naar aanleiding van campagne-materiaal dat men de 06-lijn belt. Van de bellers die via de Kindertelefoon (ofwel via 06-8400) bij de informatie- en advieslijn terecht gekomen zijn was iets meer dan de helft in de leeftijdsgroep 0-14 jaar.

Tabel 4.2 Hoe is de beller aan het 06-nummer gekomen?

televisie-programma	104	49.8%
informatie-materiaal campagne	41	19.6%
via Kindertelefoon	16	7.7%
via iemand uit mijn omgeving	12	5.7%
artikel in krant/tijdschrift	10	4.8%
via een hulpverlener/instantie	8	3.8%
via VKM	6	2.4%
radioprogramma	2	1.0%
anders	10	5.3%
totaal	209	100.0%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Uit onderzoek onder cliënten van de Stichting Korrelatie (Bokhoven, 1991) blijkt dat twee derde van degenen die naar aanleiding van een televisie-programma belt dit onmiddellijk na de uitzending doet. Op dergelijke momenten ontstaan er pieken, die wachttijden tot gevolg kunnen hebben. De gegevens van de PTT-verkeersanalyse (paragraaf 4.1) gaven hiervan reeds een beeld.

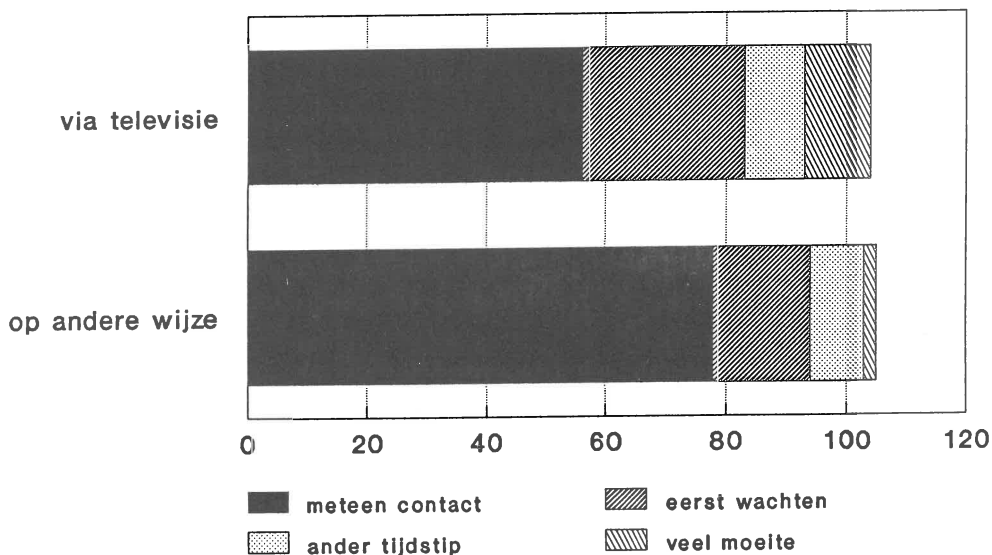
In het kader van de campagne is bovendien niet alle publiciteit volledig van te voren gepland. Een voorbeeld hiervan is het Henny Huisman Spotje, dat slechts één minuut duurt en veel is uitgezonden. De Stichting Korrelatie wordt hiervan doorgaans van te voren niet op de hoogte gesteld.

De bellers die naar aanleiding van een televisie-programma of spotje belden hebben over het algemeen meer moeite moeten doen om de lijn te bereiken. Hun waardering voor de bereikbaarheid van de 06-lijn is gemiddeld ook wat lager dan die van de andere bellers; respectievelijk 7.8 en 8.2.

Figuur 4.3 geeft de verschillen aan in de moeite die men heeft moeten doen om de 06-lijn te bereiken tussen degenen die belden naar aanleiding van een

televisie-programma en de overige bellers. Er blijkt een statistisch significant verband te zijn tussen de moeite die men heeft moeten doen om de 06-lijn te bereiken en al dan niet bellen naar aanleiding van een televisie-programma; chi-kwadraat 12.61, 3 vrijheidsgraden, $p < 0.01$.

Figuur 4.3 De moeite die de geïnterviewde beller had om de 06-lijn te bereiken



4.3. Door welke doelgroepen wordt de 06-lijn gebeld?

Voor de beantwoording van deze - derde - vraagstelling is gebruik gemaakt van de registratie-gegevens van de Stichting Korrelatie en de gegevens van de telefonische interviews.

In de periode van eind september tot eind maart (23.09.91 t/m 29.03.92) zijn door de Stichting Korrelatie gegevens geregistreerd van 2189 gesprekken. In tabel 4.3 worden de verschillende doelgroepen die bij deze gesprekken kunnen worden onderscheiden weergegeven.

Tabel 4.3 De doelgroepen die de 06-lijn hebben gebeld in de periode 23.09.91 t/m 29.03.92

	aantal	%
ouders	121	5.5
leerkrachten	124	5.7
intermediair	171	7.8
pers	13	0.6
volwassenen over zichzelf	230	10.5
volwassenen over anderen	299	13.7
volwassenen informatief/anders	240	11.0
kinderen over zichzelf	302	13.8
kinderen over anderen	82	3.7
kinderen informatief/anders	607	27.7
totaal	2189	100.0%

Bron: Standaard registratie Stichting Korrelatie

Een intermediair is iemand die vanuit zijn of haar professionele betrokkenheid bij kindermishandeling de 06-lijn belt voor informatie of advies. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan een medewerker van een kinderdagverblijf of fysiotherapeut. De pers belde de 06-lijn met name bij de start van de campagne.

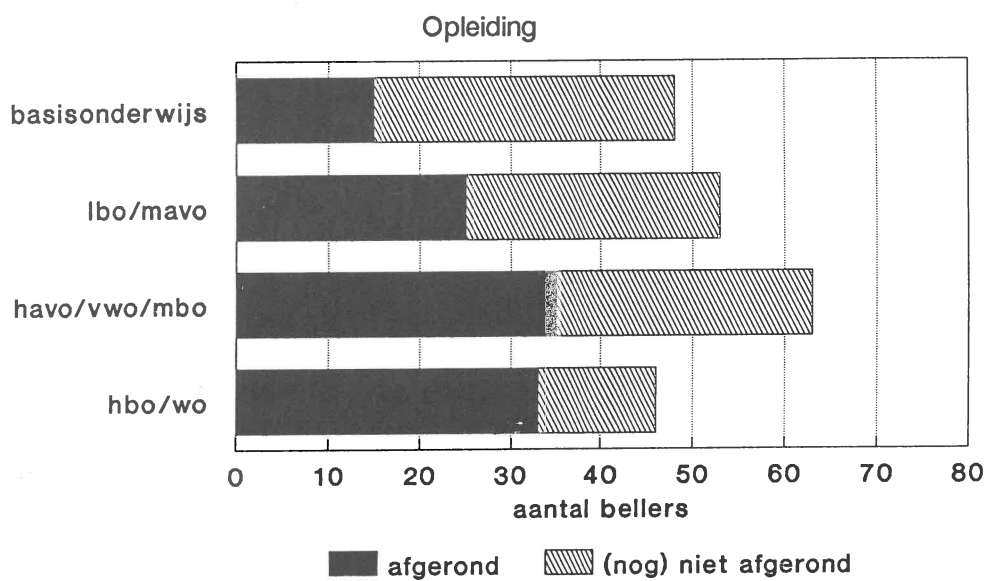
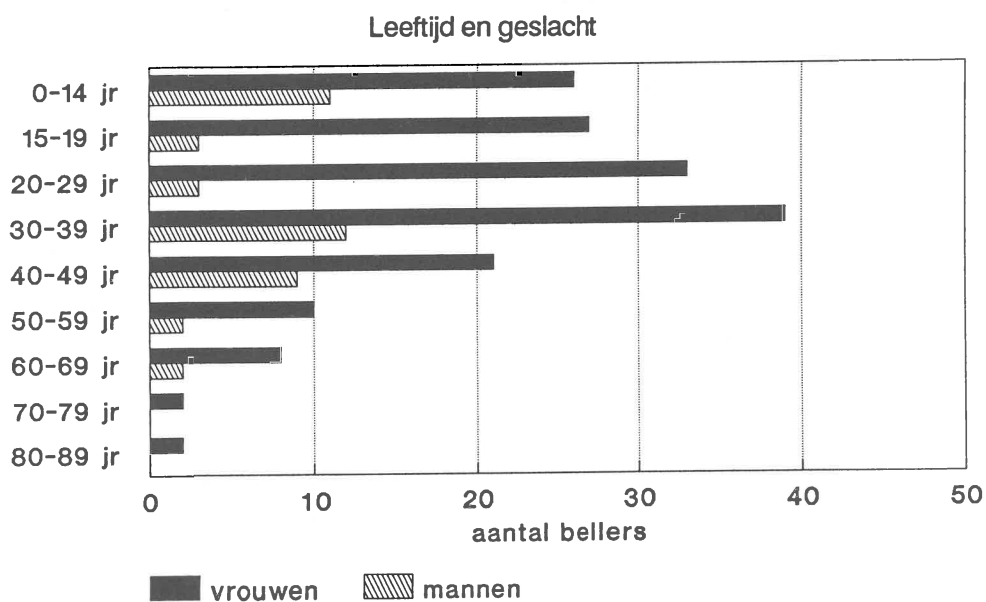
Het meest opvallende in bovenstaand tabel is het grote aantal kinderen* dat de informatie- en advieslijn voor kindermishandeling heeft gebeld; 45.2%.

Iets minder dan de helft van hen (13.8% en 3.7%) heeft in feite de 'verkeerde' 06-lijn gebeld. Juist de extra lijn van de Kindertelefoon (06-8400) is immers bedoeld voor kinderen die hun (eigen) ervaringen met kindermishandeling met iemand willen delen.

In figuur 4.4 zijn enkele persoonlijke gegevens van de geïnterviewde bellers afgebeeld. In paragraaf 3.6 is hier ook aandacht aan besteed.

* Kinderen: daar hier de registratie van de Stichting Korrelatie wordt gebruikt is er geen duidelijke leeftijdsgrens tussen kinderen en volwassenen. Dit wordt overgelaten aan de interpretatie van de 06-medewerker.

Figuur 4.4 Enkele persoonlijke gegevens van de geïnterviewde bellers



4.4. Waarover belt men de 06-lijn?

Voor de beantwoording van deze - vierde - vraagstelling zijn zowel de standaard-registratie van de Stichting Korrelatie als gegevens uit de telefonische enquête gebruikt.

De Korrelatie-gegevens geven het volgende beeld:

Tabel 4.4 De (eerste) gespreksonderwerpen geregistreerd door de Stichting Korrelatie (periode 23.09.91 t/m 29.03.92)

	aantal	%	
<u>Kindermishandeling</u>			33.3%
opvoedprobleem	96	4.4	
kindermishandeling in verleden	87	4.0	
kindermishandeling actueel	340	15.5	
sexueel misbruik in verleden	103	4.7	
sexueel misbruik actueel	103	4.7	
<u>melding</u>			5.5%
melding kindermishandeling	72	3.3	
potentiële melding kindermishandeling	49	2.2	
<u>reactie/klacht</u>			4.8%
reactie op programma of artikel	43	2.0	
reactie op campagne	32	1.5	
klacht over hulpverlening	29	1.3	
<u>informatie</u>			56.2%
gratis informatie	779	35.6	
bestellen overige informatie	25	1.1	
bestellen lesmateriaal	11	0.5	
vraag over specifieke literatuur	33	1.5	
vraag over voorlicht./trainingsmogelijkh.	18	0.8	
lid/donatie	1	0.0	
vraag over de campagne	51	2.3	
vraag over de infolijnen	110	5.0	
vraag over kindermishandeling	128	5.8	
vraag om adres	40	1.8	
vraag over hulpverlening	39	1.8	
totaal	2189		99.8%

Bron: Standaard Registratie Stichting Korrelatie

Op basis van de onderscheiden onderwerpen in bovenstaande tabel kan worden geconstateerd dat 56.2% van de bellers naar de 06-lijn belt voor

informatie. Het gratis informatie-materiaal draagt hier sterk aan bij.

In de Korrelatie-registratie wordt ook een tweede gespreksonderwerp genoemd. Hierbij blijkt ook 57.1% van de onderwerpen een informatie-vraag te betreffen, waarbij 'een algemene vraag over kindermishandeling' (12.5%) en 'vraag over hulpverlening' (11.2%) hoog scoren.

Het telefonische interview geeft het volgende beeld: 83.3% van de respondenten antwoordde bevestigend op de vraag of men de 06-lijn heeft gebeld voor informatie. Veelal echter blijkt het niet uitsluitend om informatie te gaan; slechts 109 (52.2%) van de respondenten heeft uitsluitend een informatieve vraag gesteld, 65 (31.1%) bellers combineerden een informatieve vraag met een adviserend gesprek en 35 (16.7%) van de bellers had uitsluitende een adviserend gesprek.

Tabel 4.5 geeft een beeld van de soort informatie waarvoor men de 06-lijn heeft gebeld. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen degenen die alleen voor informatie hebben gebeld (n=109) en degenen die dit hebben gecombineerd met een adviserend gesprek (n=65) over kindermishandeling.

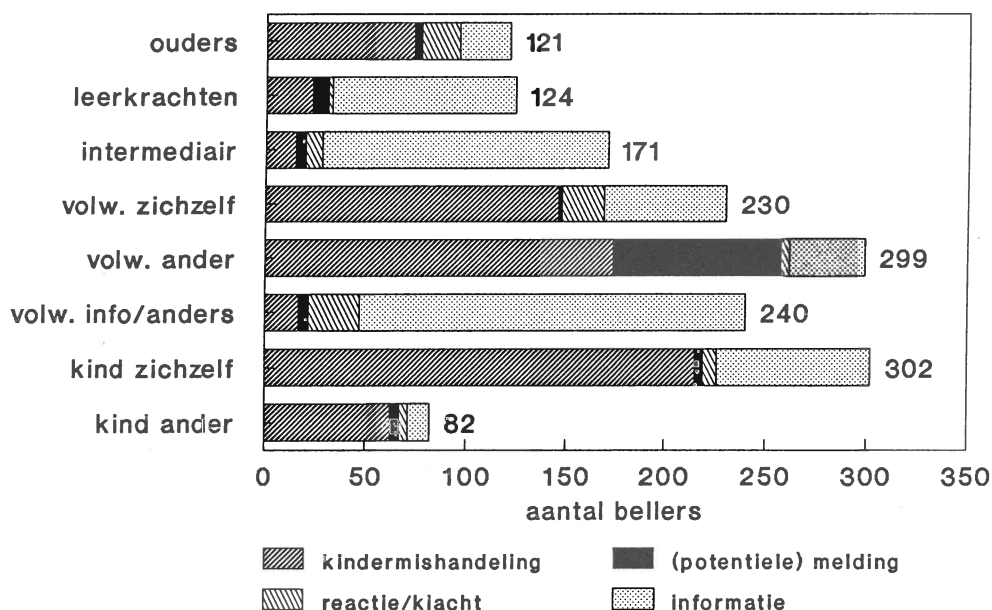
Tabel 4.5 De gevraagde informatie, uitgesplitst naar de aard van het gesprek: 'informatie' of 'informatie/advies'

	info (n=109)		info/adv (n=65)		totaal (n=174)
algemeen voorlichtingsmateriaal	87	88%	12	12%	99 (100%)
vraag over verdere (specifieke) literatuur	20	74%	7	26%	27
vraag over voorlichting/trainingsmogelijkheden	21	88%	3	12%	24
vraag over lesmateriaal op scholen	14	93%	1	7%	15
lid/donatie VKM	1	100%	0	-	1
vraag over campagne	16	70%	7	30%	23
vraag over de infolijn(en)	21	84%	4	16%	25
vraag over kindermishandeling in het algemeen	60	72%	23	28%	83
vraag over een adres	22	42%	30	58%	52
vraag over hulpverlening	41	48%	44	52%	85

Bron: Telefonische Interview Nivel 1992

Met name de laatste twee informatie-categorieën uit de tabel ('vraag over een adres' en 'vraag over hulpverlening') zijn verhoudingsgewijs veel besproken door personen die ook een adviserend gesprek hebben gevoerd. Ook de categorie 'vraag over kindermishandeling in het algemeen' is voor deze bellers vaak gesteld.

Figuur 4.5 Wie belt waarover?



In figuur 4.5 zijn gegevens uit paragraaf 4.3 en 4.4 met elkaar gecombineerd: Wie belt waarover? Enkele gegevens uit tabel 4.4 zijn hiervoor gecombineerd tot 4 categorieën. Daar de doelgroep 'kind informatie/anders' voor meer dan 95% met een informatieve vraag heeft gebeld zijn deze in de figuur niet opgenomen.

Ouders bellen vooral over gevallen van kindermishandeling of om te reageren op een programma; zij bellen minder voor informatie. Leerkrachten bellen vooral voor informatie en minder voor gevallen van kindermishandeling dan (statistisch) mag worden verwacht. Hetzelfde geldt voor personen die bellen als intermediair. Volwassene die bellen voor zichzelf hebben vooral gesproken over kindermishandeling of om te reageren. Volwassenen die belden voor een ander hebben ook veel over gevallen van kindermishandeling gesproken, maar ook veel gebeld voor (potentiële) meldingen. Volwassenen met een informatieve vraag hebben zoals te verwachten was vooral over informatie gesproken.

De kinderen die belden voor zichzelf of een ander hebben vooral gesproken over de mishandeling.

4.5. Welke functie heeft de 06-lijn?

Voor de beantwoording van deze - vijfde - vraagstelling wordt gebruik gemaakt van de telefonische interviews.

Aan de bellers is de vraag gesteld of men vóóordat men de 06-lijn belde al op een andere wijze heeft geprobeerd om een antwoord te krijgen op de vraag die men had of een oplossing te vinden voor het probleem waarvoor men de lijn belde.

Informatieve gesprekken

Zoals in de vorige paragraaf staat vermeld, heeft 174 van de bellers de 06-lijn gebeld met een informatieve vraag. Van hen antwoordde 49.1% bevestigend op de vraag of men voordat men de 06-lijn belde ook op een andere manier had geprobeerd om aan informatie te komen. Tabel 4.6 geeft een overzicht van de wijzen waarop men dit deed.

Tabel 4.6 De wijzen waarop men al naar informatie heeft gezocht

via school	5
via familie/vrienden	6
via media (radio, televisie, kranten, tijdschriften)	7
via bibliotheek of boekhandel	30
anders	53
- via VKM	20
- via kindertelefoon	15
- overig	35

Bron: Nivel Telefonische Interviews 1992

De bibliotheek blijkt een belangrijke bron van informatie te zijn geweest. Verder roept het grote aantal in de categorie 'anders' vragen op. Bij een verdere uitsplitsing van deze categorie blijkt dat met name de VKM (20x) en de Kindertelefoon (15x) hiertoe bijdragen; anderen noemen hulpverlenende instantie zoals het maatschappelijk werk, de huisarts of de politie als informatie-bron. De VKM en de Kindertelefoon hebben in feite de beller doorverwezen naar de 06-informatie- en advieslijn: Dit in het kader van afspraken die zijn gemaakt over bellers die een informatiepakket willen ontvangen en volwassenen die de Kindertelefoon bellen.

Adviserende gesprekken

Op de vraag of men voordat men de 06-lijn belde ook al over de gevoelens,

vragen of problemen had gesproken met mensen in hun omgeving antwoordde 79% (79) van de 100 bellers (die meer hebben besproken dan een informatieve vraag) bevestigend. Van deze 100 bellers heeft 42% (42) hiervoor ook al contact gehad met een hulpverlener of hulpverlenende instantie; 36% (36) heeft zowel hulpverleners als mensen uit hun omgeving geraadpleegd.

Slechts 15% (15) van de bellers brengt de vraag of probleem voor het eerst ter sprake tijdens het telefoon-gesprek met de 06-medewerker.

Aan de bellers die al contact hebben gehad met een hulpverlener of hulpverlenende instantie (n=42) is vervolgens de vraag gesteld met welke hulpverlener of instantie dat was. Tabel 4.7 geeft een hiervan een overzicht.

Tabel 4.7 Hulpverleners of instanties waarmee al eerder contact was geweest

hulpverlener of hulpverlenende instantie	aantal
Tweedelij n geestelijke gezondheidszorg	13
Algemeen maatschappelijk werk (AMW)	10
Huisarts	10
Raad voor de Kinderbescherming	7
Politie	6
Buro Vertrouwens Artsen (BVA)	4
Stichting Jeugd en Gezin	4
Kerk of geestelijken	3
Jongeren Advies Centrum (JAC)	3
Kindertelefoon	3
Schoolarts	2
Bureau voor Rechtshulp, advocaat	2
Vereniging tegen seksueel geweld binnen het gezin (VSK)	1
SOS-lijn	1
Derde lij n geestelijke gezondheidszorg	1
Haptonoom	1
Stichting Welzijn Jongeren	1
Wijkverpleging	1
Humanitas	1
Stichting Korrelatie	1
Vereniging Homosexualiteit en Incest	1
Adviesbureau Kindermishandelings Konflikten (AKK)	1

Bron: Nivel Telefonische Interviews 1992

In totaal blijken deze 42 bellers eerder al contact te hebben gehad met 22 verschillende instanties of hulpverleners. Verscheidene bellers noemden meer dan één hulpverlener of instantie; er zijn zo'n 80 contacten genoemd.

Tabel 4.8 geeft een aantal uitspraken over 'eigenschappen' van de 06-lijn. Aan de bellers is gevraagd om hiervan te zeggen hoe belangrijk deze eigenschap voor hen is (geweest).

Tabel 4.8 Oordelen over verschillende aspecten van de 06-lijn door de bellers

	heel belangrijk	enigszins belangrijk	niet belangrijk of n.v.t.
1: De 06-lijn was voor mij een <u>uitlaatklep voor mijn emoties op dát moment</u>	58.1%	8.1%	33.8%
2: Bij de 06-lijn kon ik <u>anoniem</u> blijven	42.6%	12.5%	44.9%
3: Bij de 06-lijn kon ik <u>praten</u> met iemand die <u>afstand heeft van mijn situatie</u>	62.5%	8.8%	28.7%
4: Bij de 06-lijn kon ik mijn verhaal kwijt en vond ik een <u>luisterend oor</u>	79.4%	5.9%	14.7%
5: Bij de 06-lijn kon ik eens met iemand bespreken <u>wat ik het beste zou kunnen doen of laten</u> (advies vragen)	72.8%	10.3%	16.9%
6: Bij de 06-lijn kon ik met iemand praten over mijn ervaringen met <u>hulpverleners</u>	34.6%	9.6%	55.9%
7: Bij de 06-lijn kreeg ik <u>informatie over hoe de hulpverlening rond kindermishandeling werkt</u>	49.3%	11.0%	37.5%
8: Bij de 06-lijn kon ik mijn <u>reactie kwijt op een programma</u> dat ik had gezien	25.7%	12.5%	61.8%

Bron: Telefonische Interviews Nivel, 1992

Een eerste algemene conclusie die op basis van deze tabel kan worden getrokken is, dat de antwoorden op de uitspraken over de 06-lijn behoorlijk verdeeld zijn: Verschillende bellers waarderen blijkbaar verschillende aspecten van de 06-lijn. De grootste overeenstemming is te vinden bij de uitspraken 4 en 5: 'Mijn verhaal kwijt kunnen' en 'Met iemand bespreken wat ik het beste kan doen of laten' werden hoog gewaardeerd; respectievelijk 79.4% en 72.8% van de bellers vond dit 'heel belangrijk'.

Uitspraken 6 ('praten over mijn ervaring met hulpverleners') en 8 ('reageren op een programma') zullen niet voor alle bellers van toepassing zijn geweest.

Over de tweede uitspraak ('anonimiteit') zijn de oordelen behoorlijk verdeeld. Het percentage van 42.6% van de bellers die de anonimiteit erg belangrijk vond kan opmerkelijk worden gevonden: Deze bellers hebben voor het onderzoek immers hun naam en telefoonnummer opgegeven. Wellicht wordt anonimiteit door hen opgevat als een 'niet face-to-face contact'.

Gekeken is of er een statistisch verband bestaat tussen uitspraken over de 06-lijn en persoonlijke kenmerken van de beller (geslacht, leeftijd). Hetzelfde is gedaan voor het al dan niet hebben gekregen van een advies of verwijzing en het al dan niet gesproken hebben over het probleem met mensen in de sociale omgeving of met hulpverlenende instanties.

Het 'met iemand hebben kunnen praten die enige afstand had van de situatie' bleek vooral te worden gewaardeerd door bellers die een advies hebben gekregen (uitspraak 3: $p < 0.01$, chi-kwadraat 11.05, 2 vrijheidsgraden).

De 06-lijn als 'luisterend oor' en als mogelijkheid om je verhaal kwijt te kunnen, bleek meer waardering te krijgen van vrouwen dan van mannen (uitspraak 4: $p < 0.01$, chi-kwadraat 10.64, 1 vrijheidsgraad).

De waardering voor de vijfde uitspraak: 'eens met iemand bespreken wat ik het beste kan doen of laten' vond veel waardering bij degenen die een advies of verwijzing hebben gekregen. (Respectievelijk $p < 0.001$, chi-kwadraat 17.33, 2 vrijheidsgraden en $p < 0.01$, chi-kwadraat 11.75, 2 vrijheidsgraden).

Het 'mijn reactie kwijt kunnen' werd belangrijk gevonden door mensen die belden naar aanleiding van een televisie-programma (uitspraak 8: $p < 0.001$, chi-kwadraat 13.75, 2 vrijheidsgraden).

De overige toetsen leverden geen statistisch significante verbanden op.

4.6. Hoe wordt het schriftelijke informatie-materiaal beoordeeld?

De gegevens die via de telefonische interviews zijn verkregen geven informatie voor deze - zesde - vraagstelling.

Zoals in paragraaf 2.2 al is vermeld, hebben de SOTK en de VKM een tweetal gratis informatie-pakketten samengesteld. In het zogenaamde 'kinderpakket' zitten verschillende folders, een sticker, poster, een tweetal boekjes en een bestellijst voor literatuur. Het 'volwassene-pakket' is minder uitgebreid; wel bevat dit pakket de speciaal voor de campagne samengestelde folder 'de 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling'.

Naast de genoemde pakketten is het ook mogelijk om via de 06-lijn ander materiaal te bestellen; gedacht kan bijvoorbeeld worden aan (extra) posters of

folders.

In totaal hebben 98 bellers (46.9%) na hun gesprek met de 06-lijn materiaal thuis ontvangen. Tabel 4.9 geeft een overzicht van de soort informatie die men heeft ontvangen.

Tabel 4.9 Het door de bellers ontvangen informatie-materiaal

een volwassene-pakket	17	17.3%
een kinder-pakket	49	50.0%
ander materiaal	8	8.2%
een volwassene- & kinderpakket	19	19.5%
een volwassene- & kinderpakket & ander materiaal	4	1.0%
een kinderpakket & ander materiaal	1	4.0%
totaal	98	100.0%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Uit de bovenstaande tabel is af te lezen dat 40 bellers (17 + 19 + 4) het volwassene-pakket hebben ontvangen en 73 bellers (49 + 19 + 4 + 1) een kinderpakket; 23 bellers ontvingen beide pakketten. De verschillende inhoud van de pakketten maakt dat naast de leeftijd van de beller ook het doel waarvoor men de informatie aanvraagt bepalend is voor het pakket dat men ontvangt. Van de ontvangers van het kinderpakket is 54.8% (40) ouder dan 15 jaar en 32.9% (24) ouder dan 19 jaar. Ook de ontvangers van zowel het volwassene- als het kinderpakket zijn vaak volwassenen; 95.6% (22) is ouder dan 15 jaar en 74.0% (15) is ouder dan 19 jaar.

Aan degenen die een gratis volwassene-, danwel kinderpakket hebben ontvangen is een aantal vragen gesteld over de duidelijkheid en bruikbaarheid van het verkregen informatie-materiaal.

Speciale aandacht kreeg hierbij de nieuwe folder 'de 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling'. Deze folder, deel uitmakend van het volwassene-pakket, is door 40 bellers ontvangen.

Op de vraag 'hoe duidelijk vindt u deze folder?' antwoordde 83% (33) van hen hierover tevreden te zijn. Eén beller was van mening dat de folder te gemakkelijk was en 6 bellers konden deze vraag niet beantwoorden.

De informatie uit deze folder sluit goed aan bij de vragen die men over kindermishandeling had, aldus 75% (30) van de bellers. Bij 5% (2) van de bellers was dit niet het geval: Zij zochten meer specifieke informatie. Acht bellers (20%) hadden hierover geen mening.

Naast het oordeel over deze folder is de bellers ook gevraagd een oordeel te geven over ál het ontvangen materiaal. Het 'andere materiaal' is hier buiten beschouwing gelaten; alleen naar de waardering van de pakketten is verder gevraagd.

Er kunnen in feite drie groepen bellers worden onderscheiden; ontvangers van alleen het volwassene-pakket (17), ontvangers van alleen het kinderpakket (50) en de ontvangers van zowel een volwassene- als een kinderpakket (23). De antwoorden op de verschillende vragen zullen zoveel mogelijk voor alle ontvangers van de twee pakketten (90) tezamen worden weergegeven. Alleen daar waar er opvallende verschillen zijn zal hierover een opmerking worden gemaakt.

'Wat vond u van de hoeveelheid informatie-materiaal?'. De hoeveelheid opgestuurde informatie werd door 83.3% (75) van de bellers als 'goed' beoordeeld. 'Te weinig' was er naar het oordeel van 13.3% (12) van de ontvangers; één beller had geen mening. De ontvangers van beide pakketten waren het meest tevreden over de hoeveelheid toegezonden materiaal. Eén ontvanger had geen mening.

De duidelijkheid van het materiaal werd nog positiever beoordeeld; 95.5% (86) van de bellers was hierover tevreden, terwijl 3.3% (3) het te gemakkelijk vond. Eén ontvanger had geen mening. Geen van de bellers vond het materiaal te moeilijk: een opmerkelijk goed resultaat.

Vervolgens is de vraag gesteld of men het informatie-materiaal met een speciaal doel voor ogen heeft aangevraagd. Slechts bij 6.7% (6) was dit niet het geval. Dit kwam vaker voor bij personen die alleen een volwassene-pakket hadden ontvangen. Tabel 4.10 geeft een overzicht van de genoemde doelen.

Tabel 4.10 Het doel waarvoor het informatie-materiaal wordt aangevraagd

Spreekbeurt	23	25.0%
Scriptie, werkstuk, paper	39	44.0%
Ter inzage aan derden	10	10.7%
Les voor op school	4	4.8%
Anders	14	15.5%
Totaal	90	100.0%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Van alle pakket-ontvangers wilde 25.0% de informatie gebruiken voor een spreekbeurt en 44.0% voor een scriptie, werkstuk of paper; tezamen 69%. Bij de ontvangers van de kinderpakketten is dit percentage 82% en bij de volwas-

sene-pakketten 41%.

Van alle pakket-ontvangers (90) vroeg 10.7% het materiaal aan ter informatie aan derden, 4.8% wilde het materiaal gebruiken om er een les uit samen te stellen en 15.5% tenslotte had een andersoortig doel voor ogen. Hiertoe behoren bijvoorbeeld mensen die actief willen worden en meer van het onderwerp willen weten, zodat men weet waarop moet worden gelet of hoe kan worden gereageerd. Deze andersoortige doelen komen vooral voor bij de aanvragers van het volwassene-pakket.

Maar, is het ontvangen pakket ook bruikbaar voor het doel waarvoor het is aangevraagd?: 89.8% vond van wel. Bij een aantal van de niet tevreden gestelde ontvangers blijkt het doel waarvoor men de informatie heeft aangevraagd hiervoor al een indicatie te geven: iemand die richtlijnen moet opstellen voor het personeelsbeleid inzake kindermishandeling of een studente psychologie die een scriptie wil schrijven over de gevolgen van kindermishandeling op lange termijn hebben meer informatie nodig dan de twee pakketten bieden, om twee voorbeelden te noemen.

De ontvangers van de kinderpakketten zijn overigens iets tevredener (91.1%) en die van twee pakketten iets minder (86.4%) tevreden over de bruikbaarheid van de pakketten.

Vervolgens is aan alle ontvangers van een pakket gevraagd om een rapportcijfer te geven tussen de 0 en de 10 voor het ontvangen materiaal.

Het gemiddelde cijfer ligt op een 8.02. Voor de volwassene-pakketten op een 7.84, voor de kinderpakketten op een 8.06 en voor beiden op een 8.09. Kortom, deze ontlopen elkaar nauwelijks.

Tot slot is aan de pakketontvangers gevraagd hoe de pakketten zouden kunnen worden verbeterd; zij deden de volgende suggesties (tabel 4.11).

Tabel 4.11 Suggesties voor het verbeteren van de pakketten

volwassene-pakket

- meer informatie over de geestelijke gevolgen van kindermishandeling opnemen
- een overzicht bijvoegen van de geleverde materialen
- informatie over waar je kunt melden als je actief iets voor mishandelde kinderen wilt doen
- meer beeldmateriaal opnemen (voor scriptie)
- meer praktische informatie opnemen over de werkwijze van de hulpverlening en m.n. van de Buro Vertrouwens Artsen inzake Kindermishandeling
- meer informatie over hoe kinderen op te vangen
- idem, handleiding over hoe leraren moeten reageren op mishandeling van een leerling

kinderpakket

- makkelijkere teksten opnemen voor kleine kinderen ivm voorlezen (2x)
 - meer informatie over seksueel misbruik opnemen
 - meer informatie over de 06-lijnen opnemen
 - praktijkvoorbeelden uit kranteknipsels opnemen
 - pakket uitbreiden met meer informatie
 - idem, de folder 'de 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling' toevoegen aan het kinderpakket
-

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

4.7. Hoe wordt de kwaliteit van de hulpverlening beoordeeld?

Voor de beantwoording van deze - zevende - vraagstelling is gebruik gemaakt van de telefonische interviews. Daar in het evaluatie-onderzoek naar de kwaliteit van de telefonische hulpverlening van de Stichting Korrelatie vergelijkbare vragen zijn gesteld zullen de antwoorden van dat onderzoek met die uit de telefonische interviews worden vergeleken.

Er zal worden ingegaan op een tweetal aspecten van de hulpverlening; op de eerste plaats de bejegening van de beller door de 06-medewerker en empathie van deze medewerker met de beller; op de tweede plaats de kennis van de 06-medewerker over de hulpverlening op het gebied van kindermishandeling.

De bellers is gevraagd of de 06-medewerker voldoende aandacht aan het verhaal, de vraag of probleem van de beller heeft besteed. Deze vraag is alleen beantwoord door bellers die méér dan alleen een informatieve vraag hebben besproken (N=100).

De bellers waren hierover zeer tevreden; 90.0% (90) kreeg hiervoor ruim voldoende de gelegenheid, 5.0% (5) voldoende, 3.0% (3) niet genoeg en 2.0% (2) veel te weinig.

Op de vraag hoe de 06-medewerker de vraag of het probleem van de beller

aanvoelde, antwoordde men iets behoudender; 56.0% (56) vond dit uitstekend, 39.0% (39) goed. Ook hier was 5.0% ontevreden; zij vonden dat de 06-medewerker het probleem van de beller maar matig aanvoelde.

In tabel 4.12 zijn deze gegevens naast die van het evaluatie-onderzoek van de Stichting Korrelatie naast gezet. Ook in dit onderzoek is deze vraag alleen beantwoord voor bellers die een hulpverleningsgesprek hebben gehad (n=86). De interviews in dit onderzoek hadden betrekking op verschillende onderwerpen: Het betrof een doorsnede van het werk van de Stichting Korrelatie.

Tabel 4.12 De oordelen over de kwaliteit van de hulpverlener: bejegening en empathie bij de 06-lijn en bij de Stg. Korrelatie

	bejegening			empathie	
	<u>06-lijn</u>	<u>Korr.</u>		<u>06-lijn</u>	<u>Korr.</u>
ruim voldoende	90.0%	51.2%	uitstekend	56.0%	46.5%
voldoende	5.0%	44.2%	goed	39.0%	48.8%
niet genoeg	3.0%	3.5%	matig	5.0%	4.7%
veel te weinig	2.0%	1.2%	slecht	-	-
totaal	100.0%	100.0%	totaal	100.0%	100.0%
	(= 90)	(= 86)		(= 90)	(= 86)

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992 & Bokhoven 1991

Met name het oordeel van de beller over de tijd en aandacht die de medewerker voor de vraag of het probleem van de beller (bejegening) kreeg blijkt bij de 06-lijn sterker positief uit te vallen dan bij de hulpverlening van de Stichting Korrelatie. Het aandeel van de ontevreden komt overigens overeen; dit aandeel is laag, circa 5%.

De oordelen over de mate waarin de hulpverlener de vraag of het probleem aanvoelde (empathie) vertonen in beide onderzoeken meer overeenkomst: Ook hier overwegend positieve reacties, zij het iets minder uitgesproken; ook hierover is zo'n 5% matig tevreden.

De geïnformeerde van de 06-medewerkers over de verschillende hulpverleningsmogelijkheden op het gebied van kindermishandeling is door 53 bellers beoordeeld; namelijk door hen die een verwijzing hebben gekregen. Drie van hen (5.9%) konden hierover geen oordeel geven, 36.8% (19) vond de kennis hierover uitstekend, 50.0% (26) goed, 2.9% (2 verwezen bellers) vond dit matig en 4.4% (3), tenslotte, slecht. Ook over dit aspect van de hulpverlening wordt overwegend positief geoordeeld. Het onderzoek naar de hulpverlening van de Stichting Korrelatie biedt geen goed vergelijkings-materiaal.

Als een soort algemeen oordeel over de kwaliteit van de hulpverlening is, tenslotte, aan alle respondenten gevraagd of zij de 06-lijn aan zouden raden aan iemand anders en of zij de lijn zelf weer zouden bellen als ze een soortgelijke vraag of probleem zouden hebben.

In tabel 4.13 zijn de antwoorden op deze vragen bijeengezet, met daarnaast de antwoorden van de bellers naar de Stichting Korrelatie.

Tabel 4.13 Raad de beller de 06-lijn (Stg. Korr.) aan of zal hij zelf nog eens bellen?

	aanraden			zelf weer	
	<u>06-lijn</u>	<u>Korr.</u>		<u>06-lijn</u>	<u>Korr.</u>
ja, zeker wel	72.1%	32.4%	ja, zeker wel	62.8%	33.2%
ja, ik denk van wel	18.6%	49.8%	ja, ik denk van wel	27.5%	52.3%
nee, ik denk 't niet	3.0%	10.4%	nee, ik denk 't niet	4.1%	8.3%
nee, beslist niet	5.6%	1.6%	nee, beslist niet	4.5%	2.9%
geen oordeel	0.7%	5.8%	geen oordeel	1.1%	3.3%
totaal	100.0%	100.0%		100.0%	100.0
	(= 209)	(= 241)		(= 209)	(=241)

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992 & Bokhoven 1991

De bellers naar de 06-lijn zijn uitgesprokener positief in hun oordelen dan de bellers naar de Stichting Korrelatie. Bijna drie kwart van de bellers zou de 06-lijn zeker bij anderen aanraden en ruim 60% zou voor eenzelfde vraag of probleem zeker ook zelf weer bellen. De bellers die een ander (beslist) niet zouden aanraden om de 06-lijn te bellen of zelf weer zouden bellen blijken vaker teleurgesteld te zijn in de verwachtingen die zij van de 06-lijn hadden: Men verwachtte directe hulp en geen verdere verwijzing of men had verwacht op nieuwe mogelijkheden te worden gewezen in plaats van op de al betreden paden. Ook hebben zij soms kritiek op de campagne in z'n geheel. Dit is opgemaakt uit de geregistreerde 'open' reacties aan het einde van het telefonische interview. Statistisch gezien bleken er geen verbanden te kunnen worden aangetoond tussen het onderwerp waarover men belt en de tevredenheid met de geboden informatie, advies of verwijzing. Ook eigenschappen van de bellers (geslacht, leeftijd, doelgroep) vertonen geen statistisch verband met deze oordelen over de 06-lijn.

4.8. Voelen de bellers zich geholpen met de geboden informatie, adviezen of verwijzingen?

Het telefonisch interview geeft de mening van de bellers over deze - achtste - vraagstelling weer.

De oordelen van de bellers over de mate waarin de informatie, het advies of de verwijzing hen verder heeft geholpen vertonen veel overeenkomst: Het overgrote merendeel voelde zich zeer geholpen door de geboden hulpverlening. Respectievelijk 74.1%, 74.6% en 81.1% was zeer tevreden met de geboden informatie, adviezen en verwijzingen. Met name de tevredenheid na een verwijzing is opvallend groot: Het evaluatie-onderzoek van de Stichting Korrelatie liet op dit punt een minder gunstig beeld zien. Op basis van de gegevens die hier voorhanden zijn is het niet goed mogelijk een verklaring te geven voor de verschillen tussen beide onderzoeken.

Degenen die een minder gunstig oordeel hebben uitgesproken met betrekking tot de verkregen informatie zijn met name teleurgesteld omdat men had verwacht deze informatie direct te kunnen krijgen in plaats van hiervoor te worden doorverwezen naar een andere instantie. Een aantal van hen wilde graag actief hulp geven aan kinderen; op de vraag hoe en waar dat kon kreeg men geen antwoord.

Degenen die een minder gunstig oordeel hebben uitgesproken over de geboden adviezen onderscheiden zich niet in de aard van de gekregen adviezen en de mate waarin zij deze hebben opgevolgd. Hen is niet rechtstreeks gevraagd waarom zij minder tevreden zijn.

Tabel 4.14 Het gevoel te zijn geholpen met de geboden informatie, adviezen of verwijzingen

	informatie		advies		verwijzing	
ja, zeker wel	129	74.1%	44	74.6%	43	81.1%
ja, een beetje wel	26	14.9%	9	15.2%	8	15.1%
nee, nauwelijks	6	3.5%	2	3.4%	1	1.9%
nee, beslist niet	12	6.9%	4	6.8%	1	1.9%
geen oordeel	1	0.6%	-	-	-	-
Totaal	174	100%	59	100%	53	100%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

4.9. Hebben de bellers iets met de gegeven adviezen en verwijzingen gedaan?

Ook voor de beantwoording van deze - negende - vraagstelling is gebruik gemaakt van de telefonische interviews.

De termen 'advies' en 'verwijzing' liggen in het dagelijks taalgebruik dicht bij elkaar. In dit onderzoek zijn zij als volgt opgevat: Bij een verwijzing kan worden gedacht aan een gericht 'advies' om contact op te nemen met een bepaalde instantie of hulpverlener. Vaak wordt hierbij door de 06-medewerker een telefoonnummer, adres of contactpersoon genoemd. Bij een advies kan worden gedacht aan suggesties in algemene termen om iets te ondernemen (of juist niet).

Alvorens nader in te gaan op hetgeen de bellers met de gegeven adviezen en verwijzingen hebben gedaan zal eerst een overzicht worden gegeven van de inhoud van deze adviezen en verwijzingen.

Van de 100 bellers (47.8% van de geïnterviewde bellers) die tijdens het telefoongesprek meer hebben besproken dan een informatieve vraag heeft 59.0% (59) een advies gekregen (28.2% van de geïnterviewde bellers). In tabel 4.15 wordt weergegeven hoe vaak een bepaald advies aan de bellers is gegeven (n=59). Tevens staat hierin met een percentage vermeld hoe vaak zo'n advies door de beller is opgevolgd.

Tabel 4.15 De gegeven adviezen en de mate waarin deze zijn opgevolgd

soort advies	aantal	% opgevolgd
om iemand in vertrouwen te nemen	33	70%
probeert anderen te stimuleren om actie te ondernemen	24	80%
probeert anderen te ondersteunen, bv. stel je open voor kinderen	21	86%
probeert contact op te bouwen met het gezin	17	71%
om contact op te nemen met familie/vrienden/kennissen van het gezin	16	63%
wacht nog even af, zie het nog even aan	16	75%
om contact op te nemen met de school van de kinderen	12	83%
om contact op te nemen met de huisarts van het gezin	9	33%
om contact op te nemen met de wijkverpleging/consultatiebureau	5	40%
anders, nl.	20	--
- om meer te lezen over het onderwerp		
- om te leren omgaan met de eigen woede		
- om de betrokkene te stimuleren de 06-lijn te bellen (3x)		
- om (de al voorgenomen verdere) stappen te ondernemen (4x)		
- om te gaan praten met de hulpverlener die al bij 'de zaak' betrokken zijn (5x)		

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Over het algemeen zijn veel van de adviezen door de bellers overgenomen. Weliswaar gaat het bij een aantal van de adviezen om kleine aantallen en is de strekking van de adviezen soms verschillend. Het advies om contact op te nemen met de huisarts van het gezin of met de wijkverpleging of het consultatiebureau heeft een betrekkelijk hoge drempel.

Als reden waarom een advies niet is opgevolgd, wordt vaak genoemd dat men er tegen opziet (14), een goed moment afwacht (8) of dat het niet meer nodig is (6).

Tabel 4.16 geeft een beeld van de gegeven verwijzingen en de mate waarin deze door de bellers zijn opgevolgd.

Tabel 4.16 De gegeven verwijzingen en de mate waarin deze zijn opgevolgd

soort verwijzing	aantal	% opgevolgd
Buro Vertrouwens Artsen (BVA)	33	66%
Raad voor Kinderbescherming	7	86%
tweede lijn geestelijke gezondheids zorg	6	17%
praatgroep volwassenen	4	25%
vereniging tegen kindermishandeling (VKM)	3	(100%)
Jongeren Advies Centrum (JAC)	3	33%
huisarts	2	0%
algemeen maatschappelijke werk	1	0%
politie	1	(100%)
vereniging tegen seksuele kindermishandeling binnen het gezin (VSK)	1	0%
anders	14	57%
- Rutgershuis		
- Stichting voor ondersteuning mannelijke slachtoffers van sex. geweld		
- Meidenhuis		
- Redactie AVRO's televisier		
- Consultatiebureau Alcohol & Drugs		
- Adviesbureau Kindermishandelings Konflikten		
- een uitgeverij		
- hulpverlener op het gebied van bio energetica		
- Centrale voor pleegzorg en gastgezinnen (2x)		
- Stichting Jeugd en Gezin (3x)		

Bron: Nivel Telefonische Interviews 1992

Van de 100 bellers die meer hebben besproken dan een informatieve vraag heeft 53% (53) een verwijzing gekregen (25.4% van de geïnterviewde bellers). De gegeven verwijzingen betreffen veel verschillende instanties. Een betrekkelijk

groot deel van hen (33 van de 53 = 62.3%; 33 van de 209 = 15.8%) werd geadviseerd om contact op te nemen met het Buro Vertrouwens Artsen.

Ook hier blijkt dat een behoorlijk aandeel van de gegeven verwijzingen door de bellers is opgevolgd. Dat deze percentages lager liggen dan die voor het aandeel opgevolgde adviezen (zie tabel 4.15) is gezien het meer concrete karakter van een verwijzing niet verwonderlijk. Voor een aantal van de verwijzingen zijn de aantallen te klein om er conclusies aan te kunnen verbinden. De verwijzing om contact op te nemen met de Raad voor de Kinderbescherming is door 86% opgevolgd en om contact op te nemen met het Buro Vertrouwens Artsen door 66% van de bellers.

Als redenen om de verwijzing niet op te volgen werden genoemd, dat het niet (meer) nodig is (5x), dat men er tegenop ziet (4x), of een goed moment afwacht (4x), of er nog over na wil denken, danwel de tip achter de hand houdt (5x). Bij een aantal verwijzingen zou niet de beller, maar de direct betrokkene contact moeten opnemen met de genoemde instantie.

Aan de bellers die wél contact hebben gelegd met de instantie waarnaar zij door de 06-medewerker zijn verwezen is gevraagd of het contact (hen) iets heeft opgeleverd. Een klein deel van de bellers kon hierop een positief antwoord geven; zij kregen de benodigde informatie. Het merendeel van hen gaf antwoorden in de trant van 'de zaak is in behandeling', 'de klacht is doorgegeven', 'door de betrokken instantie zal een onderzoek worden ingesteld'. De betrekkelijk korte termijn (circa twee weken na het gesprek met de 06-lijn) en de werkwijze van bijvoorbeeld de Buro's Vertrouwens Artsen en de Raad voor de Kinderbescherming liggen hieraan ten grondslag: De melders van een mogelijk geval van kindermishandeling worden doorgaans niet op de hoogte gehouden van de bemiddeling of van de resultaten van het onderzoek.

4.10. Hoe beoordelen de bellers de kosten van de 06-lijn?

In het telefonische interview zijn voor de beantwoording van deze vraagstelling twee vragen opgenomen.

De eerste vraag heeft betrekking op de huidige kosten. Deze bedragen nu 20 cent per minuut, bijna het normale interlokale tarief. 'Zijn deze kosten voor u bezwaarlijk?' luidde de vraag. Voor 84.8% (177) van de bellers bleek dit niet het geval te zijn, 9.3% (20) vond het enigszins bezwaarlijk en 5.9% (12) zeer bezwaarlijk.

Vervolgens is de vraag gesteld of men het bezwaarlijk zou vinden als het normale 06-tarief voor de lijn zou gaan gelden. Dit tarief is 40 cent per minuut. Nadrukkelijk is door de interviewer vermeld dat vanuit de eigen situatie moest worden geantwoord. Toch kan niet worden uitgesloten dat de bellers in hun antwoord de mogelijke bezwaren voor anderen hebben laten doorklinken. Nu antwoordde 50.2% (105) van de bellers in deze kosten geen bezwaar te zien. 26.8% (56) vond het enigszins bezwaarlijk en 23.0% (48) had grote bezwaren tegen 40 cent per minuut.

In tabel 4.17 zijn de antwoorden op deze twee vragen bijeengezet.

Tabel 4.17 Oordelen over de kosten van de 06-lijn

	20 ct per min.		40 cent per min.	
niet bezwaarlijk	177	84.8%	105	50.2%
enigszins bezwaarlijk	20	9.3%	56	26.8%
zeer bezwaarlijk	12	5.9%	48	23.0%
totaal	209	100.0%	209	100.0%

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Statistische verbanden tussen de oordelen over de kosten van de 06-lijn en het soort gesprek dat is gevoerd (informatief, informatief/adviserend, adviserend), de leeftijd van de beller of de tevredenheid met de geboden hulpverlening blijken niet aanwezig te zijn.

4.11. Suggesties van de beller om de 06-lijn te verbeteren

Aan de bellers naar de 06-lijn is aan het einde het telefonische interview gevraagd of zij suggesties konden doen om de 06-lijn te verbeteren. Bijna een kwart van de bellers heeft dit gedaan. Tabel 4.18 geeft een overzicht.

Tabel 4.18 Een overzicht van de suggesties die zijn gedaan om de 06-lijn te verbeteren

-
- de bereikbaarheid verbeteren (10x)
 - op een betere manier de 'in de wacht' regelen
 - meer mensen op de lijn zetten
 - bekend maken hoeveel wachtenden er voor je zijn
 - moest te lang wachten, meer mensen achter de lijn

 - hulplijnen moeten gratis zijn
 - hulplijnen moeten goedkoper

 - de publiciteit verbeteren
 - nummer vermelden in telefoonboeken
 - duidelijk maken dat het nummer ook voor volwassenen is bedoeld
 - tijden met de Kindertelefoon duidelijk afspreken
 - duidelijker aangeven welke van de twee lijnen voor wat bedoeld is
 - informatie-functie van de 06-lijn en de VKM overlappen nu

 - de 06-lijn zou na melding zelf actie moeten ondernemen i.p.v. de melder
 - er moet een instantie komen die daadwerkelijk iets doet; met alleen praten schiet je niets op
 - kinderen die om hulp vragen moeten direct worden doorverbonden met een vertrouwensarts
 - hulpverlening zou vanuit de 06-lijn moeten worden opgestart
 - de 06-medewerkers zouden zelf meer bevoegdheden moeten krijgen, bijvoorbeeld om justitie in te schakelen
 - campagne wekt valse verwachtingen bij kinderen: na bellen 06-lijn weer doorverwezen en er gebeurt niets

 - meer feed-back achteraf, bijvoorbeeld nog eens contact met de medewerker of de problemen wel zijn opgelost
 - er zou bekend moeten worden gemaakt wat er met de melding gebeurt (BVA)
 - een soort nazorg bieden na intensief telefonisch contact
 - mogelijkheid bieden om later terug te bellen wanneer een niet te beantwoorden vraag in het hulpverleningsteam is behandeld

 - de 06-medewerkers beter informeren over de praktijk van de hulpverlening (3x)
 - het informatie-materiaal verbeteren (3x)
 - de 06-medewerkers beter informeren over kindermishandeling
 - de gesprekstechnieken verbeteren
 - meer informatie bieden over niet-professionele hulpverlening
 - beter aansluiten op de vragen die opkomen n.a.v. een tv-programma
 - 06-lijn juist in de zomervakantie, als kinderen de tijd hebben, laten bestaan
 - meer de anonimiteit benadrukken en manieren aangeven waarop je anoniem kunt bellen
 - er moet een psychiater zijn voor de 06-medewerkers zelf
 - jongens willen waarschijnlijk door mannen en meisjes door vrouwen te woord worden gestaan
 - standaard een informatie-pakket aanbieden
 - kosten voor het opsturen van materiaal van tevoren bespreken
 - bij het (gratis ?) informatie-pakket zat een acceptgiro voor de poster, dit was niet gemeld
-

Bron: Telefonische Interviews Nivel 1992

Niet alle suggesties zijn even bruikbaar. Een deel van de suggesties betreft het verbeteren van de bereikbaarheid: Men wil meer lijnen en meer informatie wanneer men 'in de wacht' zit. Andere reacties hebben betrekking op de kosten van de 06-lijn, op de publiciteit voor de lijn, en op de verwarring rond de twee 06-lijnen (06-8400 en 06-8381).

Betreffende het functioneren van de 06-lijn worden met name suggesties gedaan om de functie van de 06-lijn uit te breiden: Men stelt voor de 06-medewerkers een actievere rol te laten vervullen ten aanzien van het melden van kindermishandeling en het doorverbinden met andere instanties. Ook het bieden van een langdurigere vorm van zorg wordt gesuggereerd.

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In de voorgaande hoofdstukken zijn de opzet en de resultaten besproken van het evaluatie-onderzoek naar het functioneren van de landelijke 06-informatie- en advieslijn kindermishandeling. In dit hoofdstuk zal aan de hand van de belangrijkste resultaten worden teruggekomen op de doelstellingen van het onderzoek en zullen enkele aanbevelingen worden gedaan.

5.1. De conclusies

**De eerste doelstelling:
Voorziet de 06-Informatie- en advieslijn
kindermishandeling in een behoefte?**

Kindermishandeling: een onderwerp dat de mensen bezighoudt.

Kindermishandeling blijkt een onderwerp te zijn dat de mensen sterk bezighoudt. Publiciteit over kindermishandeling leidt stevast tot een grote toestroom van telefoontjes naar de 06-lijn. Men heeft blijkbaar behoefte aan informatie over het onderwerp, behoefte om een reactie te geven op iets wat men heeft gezien of gelezen; anderen willen naar aanleiding van de publiciteit eens met iemand praten over eigen ervaringen met kindermishandeling of over dingen die men in de directe omgeving meemaakt(e).

Uit de telefonische interviews kwam naar voren dat de vraag of het probleem waarvoor men de 06-lijn belde een groot aantal bellers al langer bezig hield. Bijna de helft van de bellers met een informatieve vraag heeft ook al op een andere manier naar informatie over kindermishandeling gezocht. Bijna 80% van de bellers, die een adviserend gesprek hebben gehad, heeft ook al met mensen in hun omgeving over het probleem gesproken; ruim 40% deed dit ook al met een hulpverlenende instantie. Voor slechts 15% van de bellers was het de eerste keer dat men hierover sprak.

Wél dient hierbij te worden gerealiseerd dat de kinderen die de 06-informatie- en advieslijn hebben gebeld om hun verhaal te vertellen niet aan het telefonisch onderzoek hebben deelgenomen. De voorlopige resultaten van het onderzoek naar het gebruik van het extra nummer van de Kindertelefoon duiden erop dat het voor bijna de helft van de kinderen op deze 06-lijn (06-8400) de eerste keer is dat zij over hun mishandeling praten.

Veel waardering van de bellers voor de 06-lijn

Uit de telefonische interviews kwam naar voren dat men veel waardering heeft voor de geboden dienstverlening: Men voelt zich in het algemeen zeer geholpen met de informatie en adviezen die men tijdens het telefoongesprek kreeg.

Op de vraag om aan te geven welke eigenschappen van de 06-lijn men belangrijk vindt, werd door de bellers (die een adviserend gesprek hebben gehad) heel gevarieerd geantwoord: Blijkbaar waarderen verschillende bellers verschillende aspecten van de lijn. De één zoekt een luisterend oor, de ander wil advies of een uitlaatklep voor emoties.

Een duidelijke relatie met publiciteit

Het aantal gevoerde gesprekken blijkt een duidelijke relatie te vertonen met de aandacht die de media, en dan met name de televisie, aan kindermishandeling besteedden.

De standaard-registratie van de Stichting Korrelatie geeft informatie over het aantal gevoerde gesprekken. In de periode van eind september tot eind maart bleken er 2189 gevoerde telefoongesprekken te zijn geregistreerd. Rekening houdend met het aantal dagen (werkdagen) waarop de lijn bereikbaar is, betekent dit een gemiddelde van 16.7 gesprekken per dag.

In het kader van de landelijke campagne "over sommige geheimen moet je praten" is er in de maanden september/oktober en februari/maart meer publiciteit geweest dan in de maanden november/december/januari. Het aantal gevoerde gesprekken hangt hier mee samen: In september/oktober ligt het gemiddelde op 17.9 gesprekken per dag, in de periode november/januari op 10.6 per dag en in februari/maart op 18.8 gesprekken per dag.

Nog sterker komt de relatie met de publiciteit naar voren uit het materiaal van de PTT-verkeersanalyse. Dit materiaal geeft informatie over het aantal oproep-pogingen en het aantal beantwoorde oproepen. Het aantal oproeppogingen blijkt grote fluctuaties te kennen. Na een televisie-uitzending waarin kindermishandeling aan de orde komt stijgt het aantal oproeppogingen sensationeel: het hoogste aantal was 2590 pogingen per dag.

Ook andere 06-lijnen, zoals het 06-nummer van de Kindertelefoon, van de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp en van de Stichting Orgaan, vertonen dit patroon: Na aandacht voor het betreffende onderwerp in de media ontstaat er een enorme piek in het aantal oproeppogingen.

Voldoet de bereikbaarheid van de 06-lijn?

Bij een vergelijking van het aantal oproeppogingen met het aantal gerealiseerde gesprekken roept het gebruikte cijfermateriaal van de PTT en de Stichting

Korrelatie vragen op: Het aantal gevoerde gesprekken blijkt behoorlijk achter te blijven bij het aantal oproepelingen: Over de periode eind september tot eind maart gezien is 13% van de oproepelingen in een gesprek geëindigd (weekgemiddelden). In de onderzoeksperiode (06.02.92/20.03.92) lag dit percentage lager: 5.1% van de oproepelingen eindigde in een gesprek (daggemiddelden).

Dit grote verschil tussen het aantal oproepelingen en het aantal gevoerde gesprekken doet veronderstellen dat veel bellers heel veel moeite hebben moeten doen om de 06-lijn te kunnen bereiken of na een aantal pogingen hebben afgehaakt. Uit het telefonische interview blijkt echter dat het oordeel dat de bellers hebben over de bereikbaarheid van de lijn positief is: Het gemiddelde rapportcijfer dat men hiervoor gaf was een 8. Wel zou er aan de telefonische wachtkamer het één en ander kunnen worden verbeterd.

Een mogelijke verklaring voor dit positieve oordeel zou kunnen liggen bij het feit dat alleen de bellers die er (uiteindelijk) wél in zijn geslaagd om de lijn te bereiken aan het telefonische interview hebben deelgenomen; de afhakers zullen minder positief zijn in hun oordeel.

Bij een nadere bestudering van het beschikbare cijfermateriaal van de PTT blijkt dat de discrepantie tussen oproepelingen en gesprekken ook in hele rustige tijden aanwezig is: Ook in weken zonder publiciteitspieken in de periode december/januari is slechts 30% van de oproepelingen in een gesprek geëindigd. Met name dit gegeven zet vraagtekens bij de mogelijke interpretaties van het PTT-materiaal: Er kan vanuit worden gegaan dat in deze rustige periode de bereikbaarheid van de 06-lijn voldoende is geweest. En hoewel het aantal gevoerde gesprekken hoger zou kunnen liggen wanneer ook de stille telefoontjes en grappenmakers hiertoe zouden worden gerekend, kan dit geen voldoende verklaring bieden voor dit lage percentage (30%). Met name meer gedetailleerde informatie over de wijze waarop het 'aantal oproepelingen' tot stand komt is hiervoor nodig.

Voorlopig kan worden geconcludeerd dat de bereikbaarheid over het algemeen goed wordt beoordeeld: Bij een publiciteitspiek schiet de capaciteit van het aantal beschikbare lijnen en de capaciteit van de telefonische wachtkamer echter tekort.

De tweede doeistelling:

**Hoe beoordelen de gebruikers de geboden dienstverlening,
in de vorm van informatie en advies van de 06-lijn?**

De hoge waardering van de bellers voor de verkregen dienstverlening.

De kwaliteit van de hulpverlening wordt door de geïnterviewde bellers over het

algemeen heel hoog gewaardeerd: Men vond de informatie en de gegeven adviezen en verwijzingen zeer bruikbaar. Ook over de wijze waarop men door de 06-medewerkers te woord is gestaan werd zeer positief geoordeeld. Het overgrote deel van de bellers zou bij eenzelfde vraag of probleem zelf weer de 06-lijn bellen of zou anderen aanraden om de 06-lijn te bellen.

Op de vraag of men zich geholpen voelde na het telefoongesprek met de 06-lijn, antwoordden nagenoeg alle bellers zeer positief. Zowel degenen die informatie hebben gekregen, als degenen die een advies of verwijzing kregen hebben veel waardering voor de geboden hulpverlening. Voor degenen die enigszins teleurgesteld waren, bleek de dienstverlening van de 06-lijn niet met de verwachtingen van de beller overeen te komen: Men verwachtte bijvoorbeeld concrete informatie over mogelijkheden om als actieve vrijwilliger iets voor mishandelde kinderen te kunnen doen. Ook was er soms enige teleurstelling wanneer de beller na het gesprek met de 06-lijn zelf nog verdere actie moest ondernemen; bijvoorbeeld om een melding te doen bij het Bureau Vertrouwens Artsen inzake Kindermishandeling.

Ook de informatie-pakketten worden over het algemeen heel goed beoordeeld. Degenen met een minder goed oordeel over de pakketten hadden een meer concrete hulpvraag of een vraag die veel verder gaat dan een informatie-pakket kan beantwoorden.

Een andere conclusie die op basis van de interviews kan worden getrokken is dat de scheiding volwassene-pakket/kinderpakket in de praktijk niet altijd goed kan worden gemaakt. Het resultaat is dan ook nogal eens dat er twee pakketten worden opgestuurd. Wellicht zou een meer flexibele pakket-samenstelling, sterker toegespitst op het doel waarvoor de beller informatie vraagt, een efficiëntere oplossing zijn.

Wie zijn de gebruikers van deze 06-lijn?

Eén van de opvallendste conclusies die kan worden getrokken is dat bijna de helft (45.2%) van de bellers naar de 06-lijn kind is: Bij 17.5% van de bellers (38.7% van alle kinderen) gaat het om een kind dat over een (eigen) ervaring met kindermishandeling praat. Deze bellertjes behoren in feite niet tot de doelgroep van deze 06-lijn. Het extra nummer van de kindertelefoon in het kader van de campagne 'over sommige geheimen moet je praten' is juist met het oog op deze kinderen ingesteld. Het onderscheid tussen de twee 06-lijnen is blijkbaar niet voor iedereen even duidelijk.

De volwassenen die de lijn bellen doen dat veelal vanuit hun betrokkenheid bij kinderen. Bijvoorbeeld in hun hoedanigheid als ouder of leerkracht. Gezien het hoge aandeel van vrouwen dat de lijn heeft gebeld is hun betrokkenheid bij kinderen en kindermishandeling blijkbaar groter dan die van mannen.

Naast deze betrokkenheid bij kinderen, belt toch ook een aanzienlijk deel van de volwassenen voor een probleem waar zij zelf bij betrokken zijn of waar een ander bij betrokken is (24.2%).

Waarvoor gebruikt men de 06-lijn?

Behoeftte aan informatie is, zowel bij volwassenen als kinderen, in het algemeen een belangrijke reden om de 06-lijn te bellen. Bijna de helft van de geïnterviewde bellers heeft na afloop van het gesprek een informatie-pakket thuis ontvangen. Naast de toezending van informatie-pakketten wordt door de 06-medewerkers ook andere informatie verstrekt: Bijvoorbeeld informatie over kindermishandeling in het algemeen, over mogelijkheden van hulpverlening, over de landelijke campagne, over voorlichtingsmateriaal, over verdere literatuur en dergelijke. Van de geïnterviewde bellers belde 52.2% uitsluitend met een informatieve vraag.

Bij veel gesprekken worden informatie en advies echter gecombineerd (31.1%). Informatieve vragen 'over hulpverlening', over 'een adres' of over 'kindermishandeling in het algemeen' kunnen als een soort sleutelvragen worden gezien: De bellers gebruiken deze algemene informatieve vragen als een inleiding voor het eigenlijke probleem waarover zij willen spreken.

Bij 16.7% van de geïnterviewde bellers ging het uitsluitend om een adviserende gesprek.

Enkele conclusies betreffende de gebruikte methode en de representativiteit van het uitgevoerde onderzoek

Onderzoek onder gebruikers van telefonische hulpverlening is nog niet vaak uitgevoerd. De ervaringen die met dit onderzoek zijn opgedaan zijn positief. De bereidheid bij de gebruikers, de bellers, om aan het telefonische onderzoek mee te werken bleek heel groot te zijn; dit ondanks het toch precaire onderwerp waarover men belde. Blijkbaar wordt een telefonisch interview niet als bedreigend ervaren: Dezelfde vorm van 'anonimiteit' die bij de telefonische hulpverlening bestaat kan in stand worden gehouden. Wellicht zal ook het belang, dat het merendeel van de bellers hecht aan het voortbestaan van de 06-lijn, hebben bijgedragen aan de hoge respons voor het onderzoek.

Een belangrijke conclusie die op basis van de ervaring van dit onderzoek kan worden getrokken is, dat (vooraf) de telefonische hulpverleners de meeste reserves hadden ten aanzien van het onderzoek. Daar zij een cruciale rol spelen bij het werven van respondenten, moet er veel aandacht worden besteed aan de motivering van de telefonische hulpverleners voor het onderzoek. Meer dan in dit onderzoek is gebeurd, zal dit, niet alleen bij de start, maar ook gedurende

het onderzoek aandacht vragen. De onderrapportage die in de loop van dit onderzoek is opgetreden kan voor een belangrijk deel hieraan worden toegeschreven. Deze onderrapportage leidde ertoe dat de onderzoeksgroep niet volledig representatief is voor de bellers van de lijn.

'Kinderen die bellen voor informatie' zijn enigszins ondervertegenwoordigd. Volwassenen die bellen 'over een ander', volwassenen in de categorie 'informatief/anders' zijn oververtegenwoordigd en volwassenen die bellen over zichzelf zijn ondervertegenwoordigd.

Bij geen van de beoordelingen van de geboden hulpverlening bleek een statistisch verband met de onderscheiden doelgroep aanwezig te zijn. Aangenomen wordt daarom dat het oordeel van de onderzochte groep representatief is voor dat van de bellers van de 06-lijn.

Vóóraf was, om ethische redenen en uit praktische gronden, besloten dat bepaalde groepen bellers niet aan het onderzoek deel zouden nemen. Als gevolg hiervan kan van échte representativiteit geen sprake zijn. Bij de presentatie van de resultaten en bij de hierbovenstaande conclusies is hier al op gewezen.

5.2. Aanbevelingen

In de vorige paragraaf werd geconcludeerd dat er niet alleen in kwantitatief opzicht, gezien het aantal bellers, behoefte blijkt te zijn aan deze nieuwe vorm van dienstverlening, maar dat ook de kwaliteit van de geboden hulpverlening door de groep waar het uiteindelijk om gaat, de bellers, over het algemeen positief wordt beoordeeld.

Het onderzoek geeft echter tevens aanleiding om wijzigingen in de organisatie en uitvoering van de lijn te overwegen.

Bij dit laatste spelen de volgende punten een rol:

- De 06-informatie- en advieslijn (06-8381) blijkt voor een substantieel deel door kinderen gebeld te worden en vervult daarmee eenzelfde functie als de 06-Hulplijn Kindermishandeling (06-8400)
- Hoewel de bereikbaarheid van de lijn door degenen die daadwerkelijk contact hebben gehad vrij hoog wordt gewaardeerd, doen de gegevens van de PTT-verkeersanalyse over het grote aantal oproepingen een minder rooskleurig beeld vermoeden. Met name na publiciteit voor het onderwerp in de media is de bereikbaarheid onvoldoende.
- Ofschoon de kwaliteit van de verleende hulp over het algemeen hoog wordt beoordeeld, bevat het onderzoek tevens aanwijzingen dat met betrekking tot een deel van de bellers een te actieve rol wordt verwacht. Adviezen om

contact op te nemen met andere hulpverleners worden niet altijd opgevolgd. Van de 06-lijn wordt soms niet alleen advies verwacht maar ook actie wat betreft het melden van kindermishandeling.

Op basis van deze bevindingen kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

Aanbevelingen voor het beleid

- Het onderzoek bevat belangrijke argumenten om de 06-informatie- en advieslijn voort te zetten: Niet alleen het aantal bellers naar de 06-lijn, maar ook de hoge waardering van hen voor de kwaliteit van de geboden hulpverlening, duiden erop dat deze nieuwe vorm van dienstverlening in een behoefte voorziet.
- Samenvoeging van beide 06-lijnen op het gebied van kindermishandeling verdient overweging. Gezien de bevinding dat de onderzochte lijn zich blijkbaar vooral thematisch heeft geprofileerd en niet zozeer leeftijdsspecifiek lijkt een dergelijke samenvoeging een goede oplossing: In de praktijk fungeert de lijn zowel ten behoeve van volwassenen als kinderen.
- Een dergelijke samenvoeging biedt als nevenvoordeel een schaalvergroting waardoor er betere mogelijkheden zullen zijn de bereikbaarheid, de deskundigheid van de medewerkers en de samenwerking met andere voorzieningen te optimaliseren. Met name voor de grote fluctuaties in het aantal oproepingen, na publiciteit voor het onderwerp, zal bij een breder draagvlak gemakkelijker een oplossing worden gevonden. De huidige deskundigheid op het gebied van kindermishandeling kan, bij samenvoeging, worden gebundeld.

Aanbevelingen voor de uitvoering en organisatie van de 06-lijn

- De grote categorie bellers die alleen ten behoeve van spreekbeurt of werkstuk een informatiepakket aanvraagt geeft aanleiding deze groep in de hulpverleningspraktijk te scheiden van degenen die voor een concreet geval van kindermishandeling bellen. Dit kan de bereikbaarheid ten goede komen. In principe zijn twee mogelijkheden denkbaar.
De eerste mogelijkheid zou zijn binnen de 06-lijn-organisatie een 'intake' in te stellen, waar beide categorieën onderscheiden worden. Het aanbieden van een doorkiesmogelijkheid voor de aanvragers van (alleen) informatie-pakket behoort tot de technische mogelijkheden.
Ook een splitsing buiten de 06-lijn-organisatie is mogelijk, door in de publiekscampagne duidelijk te maken dat voor het aanvragen van informatiepakketten ten behoeve van studie of beroep een andere weg bewandeld moet worden.

- Wat betreft de gesprekken waar de medewerker van de 06-lijn verdere actie wenselijk acht, zoals het contact opnemen met of verwijzen naar andere hulpverleners, verdient het aanbeveling tijdens gesprekken nadrukkelijk na te gaan of de beller een dergelijk advies op zal volgen om zonodig alternatieven of ondersteuning te bieden. Ook zou de mogelijkheid moeten worden overwogen om de hulpverlening (meer dan nu al gebeurt) een langduriger karakter te geven door aan te bieden om na een bepaalde tijdsinterval nogmaals telefonisch contact te hebben met de beller.
- Meer in het algemeen is een herbezinning over de taakbreedte van de 06-lijn wenselijk. Moet de hulpverlening altijd beperkt blijven tot contact met bellers? Wellicht moet aan (sommige) bellers de mogelijkheid worden geboden om als 06-lijn contact op te nemen met andere instanties, danwel de beller direct met een andere instantie door te verbinden? De 06-lijn zou als het ware als een centraal meldpunt voor kindermishandeling kunnen gaan functioneren.
Het laatste alternatief (doorverbinden) zou bellers of bellertjes, die al een grote drempel hebben moeten overwinnen om de 06-lijn te bellen, een nieuwe 'hindernis' kunnen besparen. Technisch blijkt het mogelijk te zijn om, terwijl de beller 'onder de knop zit', een directe verbinding tot stand te brengen met een andere hulpverlenende instantie. Wel zal er, wanneer er voor een dergelijke mogelijkheid wordt gekozen, op moeten worden gelet, dat dit niet ten koste gaat van de bereikbaarheid van de 06-lijn.
- Bij voorzetting van de informatie- en advieslijn zou ook moeten worden overwogen of deze in de vorm van een 06-lijn zou moeten blijven bestaan. Hoewel hiervoor geen 'harde' gegevens beschikbaar zijn, bestaat de indruk dat de 06-lijn enigszins het imago heeft van grappen- en grollenlijn. De instelling van een 07-lijn, voor telefonische hulpverlening, zou wellicht een oplossing bieden.

Aanbevelingen voor verder onderzoek

- De wijze van onderzoek die hier is gebruikt biedt zeker meer mogelijkheden. Wel zal voldoende aandacht moeten worden besteed aan de motivering en begeleiding van de telefonisch hulpverleners.

LITERATUUR

- BINDER, R.L. e.a. Evaluation of a school-based sexual prevention program: cognitive and emotional effects. *Child Abuse & Neglect*; 11, 1987, p. 497-506
- BOKHOVEN, W. Cliënten aan het woord: De Stichting Korrelatie en haar telefonische hulpverlening. Wageningen: Vakgroep Voorlichtingskunde Landbouwniversiteit Wageningen, 1991
- BOLAND G. Moet ik er dan direct naar vragen? Utrecht: Stichting tegen seksueel geweld, 1988
- BROUSSARD S.D., WAGNER W.G., Child Sexual abuse; who is to blame?. *Child Abuse & Neglect*; 12, 1988, p. 563-571
- Campagne-krant jaargang 1, nummer 3, juli 1991
- CAMPEN C. VAN, FRIELE R., KERSSSENS J.J. An annotated bibliography on methods for assessing patient satisfaction with primary care. Utrecht: Nivel, 1992 (in publicatie)
- CENTRAAL BUREAU VOOR DE STATISTIEK. Statistisch Jaarboek 1992. 's-Gravenhage: SDU/uitgeverij, 1992
- CONTE, J.R. An evaluation of a program to prevent the sexual victimization of young children. *Child Abuse & Neglect*; 9, 1985, p. 319-328
- DEKKER, F. DOORN P. Computer gestuurd telefonisch enquêteren: een toepassing in het kader van het DPO-Forensenonderzoek Utrecht, rapport 10c. Utrecht: Rijksuniversiteit Utrecht, Geografisch Instituut, 1984
- DRAIJER, N. Seksueel misbruik van meisjes door verwanten: een landelijk onderzoek naar de omvang, de aard, de gezinsachtergronden, de emotionele betekenis en de psychische en psychosomatische gevolgen. 's-Gravenhage: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1988
- FEDERATIE VAN SOS TELEFONISCHE HULPDIENST. Landelijke Registratiegegevens 1991.
- GOMIS, A. Kindermishandeling ter oriëntatie, VKM-reeks. 's-Gravenhage: Vereniging tegen Kindermishandeling, 1981
- KOERS, A.J. Kindermishandeling en wat dan nog. Rotterdam: Ad Donker (1e druk), 1981
- KOLKO A.J. e.a. Classroom training in sexual victimization, awareness and prevention skills: An extension of the Red Flag/Green Flag People Program. *Journal of Family Violence*; 4, 1989, p. 25-45
- LANDELIJKE STICHTING BURO'S VERTROUWENSARTS INZAKE KINDERMISHANDELING. Kindermishandeling: 'Horen, zien, zwijgen', jaarverslag 1991. Utrecht: LSBVK, 1992

- SAMENWERKENDE ORGANISATIES TEGEN KINDERMISHANDELING. Plan voor een landelijke campagne tegen kindermishandeling: "over sommige geheimen moet je praten". 's-Gravenhage: SotK, 1991
- SCHEURS-DIJKSTRA M.S. Kindermishandeling en de VKM. 's-Gravenhage: Vereniging tegen Kindermishandeling, 1990
- STICHTING KORRELATIE. Jaarverslag 1991. Utrecht: Stichting Korrelatie, 1992
- STICHTING KORRELATIE. Gegevens van september tot en met december 1991, Standaard-registratie
- SWANBORN, P.G. Aspecten van sociologisch onderzoek, Meppel/Amsterdam: Boom, 1979
- UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES. Study findings: The study of national incidence and prevalence of child abuse and neglect. Washington: 1988
- VERENIGING TEGEN KINDERMISHANDELING. Bewustwordingcampagne over kindermishandeling: Evaluatie-rapport SIRE-campagne. 's-Gravenhage: Vereniging tegen Kindermishandeling, 1979
- VERENIGING TEGEN KINDERMISHANDELING. 'De 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling', folder. 's-Gravenhage: Vereniging tegen Kindermishandeling, 1991
- VRIESEMA, S., ROOS, A. De Kindertelefoon over kindermishandeling. Amsterdam: Landelijk Overleg Kindertelefoons, 1985
- VRIESEMA, S., ROOS, A. De kindertelefoon over kindermishandeling. Amsterdam: Landelijk Overleg Kindertelefoons, 1985
- WOLFE, D.A. e.a. Evaluation of a brief intervention for educating school children in awareness of physical and sexual abuse. Child Abuse & Neglect; 10, 1986, p. 85-92

BIJLAGEN

Bijlage 2

Het invullen van het peil-formulier 06-lijn VKM

Per ingang van 06.02.92 wordt er na elk gesprek een peil-formulier ingevuld (ook als je een gesprek hebt met een vaste klant of met iemand die je al eerder hebt gevraagd om medewerking). Deze formulieren zijn door het NIVEL al voorzien van een enquête-nummer.

Vul altijd het grijze blok in en schrijf het enquête-nummer óók op het Korrelatie-formulier !

D.w.z. datum, gespreksonderwerp en doelgroep. Hierbij gebruik je dezelfde codes als op het Korrelatie-registratieformulier. De gegevens uit het grijze blok worden gebruikt voor het trekken van de steekproef en voor het bepalen van de datum van terugbellen.

Let op: Doelgroep '99: anders': graag toelichten !

Na het grijze blok wordt **vervolgens blok A óf blok B óf blok C** ingevuld.

Twee opmerkingen vooraf:

(1) naast de uitzonderingen die in blok A worden genoemd wordt in principe iedere beller gevraagd om medewerking. Wanneer alle bellers waarbij het niet gemakkelijk is om medewerking te vragen zou worden uitgeschakeld, dan zou er een te grote groep specifieke respondenten uitvallen. Daarmee zou het onderzoek een belangrijk deel van z'n waarde verliezen. Daarnaast heeft een eerder onderzoek (Wageningen) aangetoond dat er hogere drempels zijn bij het vragen om medewerking dan bij het toezeggen daarvan !!

(2) Uit de huidige registratie blijkt dat de grens kind/volwassene niet eenduidig wordt gehanteerd. In de campagne "over sommige geheimen moet je praten" wordt de grens gelegd bij 14 jaar. Hierbij willen wij aansluiten. Ook de groep van jong volwassenen of oudere kinderen (15-19 jaar) krijgt op deze manier de gelegenheid z'n mening te geven. Voor praktische problemen (thuis niet gebeld kunnen worden) is vaak wel een oplossing te bedenken.

Blok A Aan een bepaalde groep bellers hoeft **niet te worden gevraagd** om aan het onderzoek mee te werken:

-- crisisinterventie (= code 06: soort gesprek), of

- wanneer een kind (< 15 jr) belt over zichzelf (= code 95) of
 - wanneer een kind (< 15 jr) belt over een ander kind (= code 96).
 - Daarnaast is besloten dat aan jonge bellers (15-19 jr) die te maken hebben met een actuele situatie van (sexuele) kindermishandeling niet om medewerking hoeft te worden gevraagd. Deze groep heeft op het peilformulier de code '00' gekregen. De registratie op het Korrelatie-formulier heeft voor deze groep geen aparte code.
- Bij de categorie 'anders' kan bv. een afgebroken telefoontje worden ingevuld.
- Aan alle bellers die niet tot deze categoriën behoren wordt dus wél om medewerking gevraagd, **N.B. dus óók aan de 'overige kinderen (code = 97)' die jonger zijn dan 15 jaar.**
- Van deze groep (blok A) die verder niet aan het onderzoek deelneemt willen we toch graag weten of zij denken iets aan het telefoongesprek te hebben gehad. Een dergelijke evaluatieve vraag zal sowieso al vaak worden gesteld. Probeer hiervan, gedurende het onderzoek, een gewoonte te maken en wel door de vraag zo te stellen dat je één van de antwoorden kunt omcirkelen. Licht zo mogelijk toe met een uitspraak van de beller.

Blok B Voor degenen die niet aan het onderzoek willen meewerken: Als uit het antwoord van de beller al niet duidelijk is geworden waarom deze niet wil meewerken, dan naar het waarom vragen. De betreffende antwoord-categorie omcirkelen en eventueel toelichten.

Om te weten te komen of de bellers die niet willen meewerken afwijken van de bellers die wel willen meewerken, willen we graag wat achtergrond-gegevens hebben. De betreffende antwoorden omcirkelen. Als een beller ook hieraan niet wil meewerken de codes 99 (= onbekend) omcirkelen.

Blok C Vul het telefoonnummer in waarop de beller wil worden teruggebeld en noteer diens naam.

Vraag aan de beller of er een tijdstip is waarom hij/zij goed bereikbaar is. Wanneer dit het geval is deze voorkeurstijd omcirkelen.

Wanneer de beller daar prijs opstelt (bijvoorbeeld in verband

met de anonimiteit of uit praktische overwegingen) dan is er ook een mogelijkheid om zélf te bellen. Dit zou dan wel pas over twee weken moeten gebeuren (gebruik de kalender om de beller te helpen). Uit eerder onderzoek blijkt echter dat mensen vaak alsnog niet terugbellen. Probeer dus deze mogelijkheid alleen in situaties te gebruiken dat het niet anders kan.

Bijlage 3

Peil-formulier 06-lijn VKM

Enquete-nr.

Altijd invullen; gebruik codes Korrelatie-registratie

DATUM

GESPREKSONDERWERP

prioriteit 1

prioriteit 2

DOELGROEP

prioriteit 3

NB bij (99) anders:
omschrijven

A: NIET GEVRAAGD OM MEDEWERKING

vanwege:

06 crisisinterventie

95 kind (< 15 jr) over zichzelf

96 kind (< 15 jr) over ander kind

00 jongvolwassene (15-19 jr) in actuele (sexuele)
mishandelingssituatie

anders toelichting

Denkt de beller iets aan het gesprek te hebben gehad?

1 beslist niet

2 nauwelijks

3 een beetje wel

4 zeker wel

toelichting

Peil-formulier 06-lijn VKM

Enquete-nr.

B: GEVRAAGD OM MEDEWERKING - WIL NIET MEEWERKEN

vanwege

- 01 i.v.m. anonimiteit/privacy probleem
- 02 i.v.m. emotionele betrokkenheid probleem
- 03 anders nl.....

Mag ik u dan drie korte vragen stellen?

wat is uw leeftijd?

- 00 0-14 jaar
- 01 15-19 jaar
- 02 20-29 jaar
- 03 30-39 jaar
- 04 40-49 jaar
- 05 50-59 jaar
- 06 60-69 jaar
- 07 70-79 jaar
- 08 80-89 jaar
- 99 onbekend

hoe is uw leefsituatie?

- 01 alleenwonend
- 02 met partner
- 03 met partner + kk
- 05 eenoudergezin
- 06 residentieel
- 07 kind bij oud/voogd
- 99 onbekend

hoogste opleiding?

- 01 basisonderwijs
- 02 lbo/mavo
- 03 havo/vwo/mbo
- 04 hbo/wo
- 99 onbekend

zelf invullen:

geslacht

- 01 man
- 02 vrouw

opleiding afgerond?

- 01 ja
- 02 nee

Peil-formulier 06-lijn VKM

Enquete-nr.

C: GEVRAAGD OM MEDEWERKING - WIL WEL MEEWERKEN

Telefoonnummer

Vragen naar (naam)

Vragen naar: voorkeur voor tijdstip van terugbellen:

Heeft de beller een voorkeur, dan de betreffende tekst omcirkelen.

Heeft de beller geen voorkeur, dan niets invullen.

Ochtend / middag / avond voor / nauur

Ma / di / wo / do / vr voor / nauur

Anders, nl.....

.....

Eventueel: Wil zelf terugbellen:

Ja

Telefoonnummer: 030-31.56.06

(maandagen en donderdagen 9-17 uur)

Belt voor 'onderzoek 06-lijn'

NB: pas terugbellen over ongeveer twee weken.

Belt terug op (datum)

	<u>februari</u>				<u>maart</u>				<u>april</u>				
<u>ma</u>		10	17	24	2	9	16	23	30	6	13	20	27
<u>di</u>		11	18	25	3	10	17	24	31	7	14	21	28
<u>wo</u>	5	12	19	26	4	11	18	25	1	8	15	22	29
<u>do</u>	6	13	20	27	5	12	19	26	2	9	16	23	30
<u>vr</u>	7	14	21	28	6	13	20	27	3	10	17	24	
<u>za</u>	8	15	22	29	7	14	21	28	4	11	18	25	
<u>zo</u>	9	16	23	1	8	15	22	29	5	12	19	26	

Bijlage 4

Vragenlijst vooronderzoek O6-lijn

Goedemorgen/middag/avond, u spreekt met van het NIVEL.
Spreek ik met

1. *Persoon aan telefoon is de beoogde respondent --> verder met introductie-tekst.*
2. *Persoon aan telefoon is niet de beoogde respondent, maar deze kan wel aan de telefoon komen --> goede respondent aan de telefoon --> opnieuw starten met de introductie-tekst.*
3. *Persoon aan de telefoon is niet de beoogde respondent, deze is op dit moment niet aanwezig --> vragen naar gunstig tijdstip voor nieuw telefoontje.*
4. *Persoon is niet de beoogde repondent en deze is ook in de toekomst niet beschikbaar (bv. verhuisd, ander nummer..), --> verontschuldigen en gesprek beëindigen, naar non-responskader.*

Ik bel over het onderzoek van de O6-informatie- en advieslijn kindermishandeling. Bel ik gelegen?

N.B. Geef de respondent de gelegenheid om aan te geven dat hij/zij niet vrijuit kan spreken. Probeer dan een andere afspraak te maken of een andere oplossing te vinden.

Toen u zo'n twee weken geleden de O6-informatie- en advieslijn kindermishandeling belde, heeft u gezegd aan een onderzoek naar het gebruik van deze nieuwe telefoonlijn te willen meewerken. Dit onderzoek is bedoeld om na te gaan in hoeverre mensen tevreden zijn over deze telefonische hulpverlening en wat er aan zou kunnen worden verbeterd.

Ik als Interviewer weet niet wat u tijdens het telefoongesprek met de O6-lijn hebt besproken. Die informatie blijft iets vertrouwelijks tussen u en de medewerkers van de O6-lijn. Voor dit onderzoek wil ik u enkele algemene vragen stellen over het gebruik van deze O6-lijn, over uw verwachtingen en of u er iets aan het telefoongesprek hebt gehad.

De antwoorden die u op de vragen geeft worden direct ingevoerd in de computer. Als het interview is afgerond worden uw naam en telefoonnummer vernietigd. Uw gegevens worden op deze manier anoniem gemaakt.

Komt het gelegen als ik u nu een aantal vragen stel. Het doornemen van de vragenlijst zal zo'n .. á .. minuten in beslag nemen.

1. *Ja, dat is goed (naar begin vragenlijst)*
2. *Ja, maar komt op dit moment niet gelegen*
 - 2.1 *Nivel belt terug: dag en tijdstip*
 - 2.2 *Eventueel! - Respondent belt terug: dag en tijdstip*
3. *Nee, geen medewerking aan onderzoek*
 - 3.1 *i.v.m. anonimiteit/privacy probleem*
 - 3.2 *i.v.m. emotionele betrokkenheid probleem*
 - 3.3 *anders nl.*

Mag ik u dan toch drie korte vragen stellen? *Dus alleen bij mensen die níét mee willen werken)*

Wat is uw leeftijd? Hoe is uw leefsituatie?

Hoogste opleiding?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 00 0-14 jaar | 01 alleenwonend |
| 01 15-19 jaar | 02 met partner |
| 02 20-29 jaar | 03 met partner + kk |
| 03 30-39 jaar | 05 eenoudergezin |
| 04 40-49 jaar | 06 residentieel |
| 05 50-59 jaar | 07 kind bij oud/voogd |
| 06 60-69 jaar | 99 onbekend |
| 07 70-79 jaar | |
| 08 80-89 jaar | |
| 99 onbekend | |

- | |
|-------------------|
| 01 basisonderwijs |
| 02 lbo/mavo |
| 03 havo/vwo/mbo |
| 04 hbo/wo |
| 99 onbekend |

Opleiding afgerond?

- | |
|--------|
| 01 ja |
| 02 nee |

zelf invullen: geslacht

- | |
|----------|
| 01 man |
| 02 vrouw |

Enquete-nummer: — — — *overnemen van het peilformulier
(rechts bovenin)*

DEEL 1: BEREIKBAARHEID 06-LIJN

1. U hebt zo'n twee weken geleden de 06-Informatie en advieslijn gebeld. Hoe vaak hebt u in totaal (*dus ook langer geleden dan twee weken*) gesproken met iemand van deze 06-lijn?
.....maal

2. Toen u (*de eerste keer*) de 06-lijn belde kreeg u toen snel telefonisch contact?
 - 1 ja, kreeg meteen een medewerker
 - 2 eerst wachten, kreeg daarna een medewerker
 - 3 aanvankelijk niet, op een ander tijdstip wel
 - 4 nee, heel vaak moeten proberen

3. Zou u een rapportcijfer willen geven voor de bereikbaarheid (*in het algemeen*) van de 06-Informatie- en advieslijn? (10 = hoogst, 1 = laagst).
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Weet u nog hoe u aan het telefoonnummer van de 06-lijn bent gekomen? (*één antwoord*)
 - 1 televisie-programma
 - 2 radio-programma
 - 3 artikel krant/tijdschrift
 - 4 informatiemateriaal van de campagne (posters, folders)
 - 5 doorverwezen door de Vereniging tegen Kindermishandeling
 - 6 doorverwezen door de Kindertelefoon
 - 7 op aanraden van een hulpverlener/instantie (bv. huisarts, maatsch. werker)
 - 8 op aanraden van iemand uit mijn naaste omgeving (bv. familielid, vriend, school, werk)
 - 9 anders nl
 - 10 weet niet

Mensen kunnen de 06-lijn bellen om verschillende redenen. Bijvoorbeeld om informatie te krijgen, of om te reageren op een programma dat ze hebben gezien. Anderen bellen de lijn om iets over hun eigen ervaringen te vertellen of om te vragen of ze iets kunnen doen om kinderen te helpen die worden mishandeld.

Ik ga u nu eerst een aantal vragen stellen over het bellen voor informatie.

DEEL 2: INFORMATIE

5. Hebt u de 06-lijn gebeld voor informatie?

- 1 ja
- 2 nee naar 7

6. Om wat voor soort informatie belde u? (antwoorden voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | |
|---|----|-----|
| 1 algemeen voorlichtingsmateriaal (informatie-pakket) | ja | nee |
| 2 vraag over verdere (specifieke) literatuur | ja | nee |
| 3 vraag over voorlichting/trainingsmogelijkheden | ja | nee |
| 4 lesmateriaal voor op scholen (leraren) | ja | nee |
| 5 lid/donatie VKM | ja | nee |
| 6 vraag over campagne | ja | nee |
| 7 vraag over infolijn(en) | ja | nee |
| 8 vraag over kindermishandeling in het algemeen (!!) | ja | nee |
| 9 vraag over een adres (specifieke vraag) | ja | nee |
| 10 vraag over hulpverlening (algemene informatie) | ja | nee |

7. Hebt u na het telefoongesprek (thuis) informatie-materiaal ontvangen?

- 1 ja
- 2 nee naar 28 (indien vr. 5 (=nee)
naar 21 (indien vr. 5 (=ja)

8. **Was dat** (meerdere antwoorden mogelijk, misschien weten ze niet goed wat ze hebben gekregen, eventueel omschrijven)

- | | |
|---|---------|
| 1 een (gratis) volwassenen-pakket | naar 9 |
| 2 een (gratis) kinder-pakket | naar 12 |
| 3 overig materiaal: bestelde info of gratis folders oid | naar 21 |
| 4 combinatie volwassenen + kinder | naar 9 |
| 5 combinatie volwassenen + overig | naar 9 |
| 6 combinatie kinder + overig | naar 12 |
| 7 combinatie volwassenen + kinder + overig | naar 9 |

Over dit Informatie-materiaal wil ik u nu wat vragen stellen. (DEEL 2A)

9. In het volwassene-pakket zit de folder "de 20 meest gestelde vragen over kindermishandeling". Over deze folder wil ik u eerst een paar vragen stellen.

Hoe duidelijk vindt u deze folder?

- 1 te moeilijk
- 2 goed
- 3 te gemakkelijk

10. Sluit de informatie uit deze folder aan bij de vragen die u had over kindermishandeling?

- 1 ja naar 12
- 2 nee naar 11

11. Waarom niet? Welke informatie hebt u gemist in deze folder?

.....
.....

De volgende vragen gaan (weer) over al het informatie-materiaal dat u hebt ontvangen.

12. Wat vond u van de hoeveelheid informatie-materiaal?

- 1 te veel
- 2 goed
- 3 te weinig

13. Hoe duidelijk was voor u het Informatie-materiaal?

- 1 te moeilijk
- 2 goed
- 3 te gemakkelijk

14. Hebt u het Informatie-materiaal aangevraagd met een speciaal doel voor ogen?

- 1 ja naar 15
- 2 nee naar 18

15. Welk doel?

- 1 spreekbeurt
- 2 scriptie
- 3 les voor op school
- 4 ter inzage voor derden
- 5 anders, nl.

16. Was het Informatie-materiaal voor dit doel bruikbaar?

- 1 ja naar 18
- 2 nee naar 17

17. Waarom niet?

.....
.....

18. Hebt u suggesties om het Informatie-materiaal te verbeteren?

- 1 ja naar 19
- 2 nee naar 20

19. Welke suggesties hebt u?

.....
.....

20. Als u alles bij voor het Informatie-materiaal een rapportcijfer zou moeten geven, welk cijfer zou dat dan zijn? (10 = hoogst, 1 = laagst)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DEEL 2B:

21. Hebt u iets aan de Informatie gehad die u kreeg of bestelde?

- | | |
|----------------------|-----------|
| 1 ja, zeker wel | } naar 23 |
| 2 ja, een beetje wel | |
| 3 nee, nauwelijks | } naar 22 |
| 4 nee, beslist niet | |

22. Waarom niet? Wat hebt u gemist?

.....
.....

23. Hebt u voordat u de 06-lijn belde ook op een andere manier geprobeerd om aan informatie over kindermishandeling te komen?

- 1 ja naar 24
2 nee naar 25

24. Op welke manier?

- 1 via familie, vrienden, bekenden
2 via bibliotheek/boekhandel
3 via media (tv, radio, krant, tijdschrift)
4 via school
5 anders, nl.

De 06-lijn is er zeker niet alleen voor het geven van informatie. Een belangrijk doel is ook om mensen de gelegenheid te geven om eens te praten over ervaringen die zij zelf hebben met kindermishandeling of over dingen die zij in hun naaste omgeving meemaken of hebben meegemaakt. Ook willen mensen misschien reageren op programma's die zij hebben gezien e.d.

25. Hebt u met de medewerker van de 06-lijn nog verder gesproken over kindermishandeling?

1 ja naar 28

2 nee naar 26

26. Had u dat misschien wel gewild?

1 ja naar 27

2 nee naar 47

27. Waarom is het er toch niet van gekomen (denkt u)?

1 praktisch probleem (kwartjes, gestoord)

2 de 06-medewerker gaf niet duidelijk de gelegenheid

3 ik durfde niet goed

4 ik heb het niet duidelijk genoeg aangegeven

5 anders, nl.

DEEL 3: OORDELEN OVER DE HULPVERLENING 06-LIJN

De 06-lijn is er zeker niet alleen voor het geven van informatie. Een belangrijk doel is ook om mensen de gelegenheid te geven om eens te praten over ervaringen die zij zelf hebben met kindermishandeling of over dingen die zij in hun naaste omgeving meemaken of hebben meegemaakt. Ook willen mensen misschien reageren op programma's die zij hebben gezien e.d.

Toen u de 06-lijn belde, ...

28. Vond u dat de 06-medewerker toen voldoende tijd en aandacht aan uw verhaal, vragen of problemen besteedde?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 niet genoeg
 - 4 veel te weinig
29. Hoe werd uw verhaal, vraag of probleem door de medewerkers aangevoeld?
- 1 uitstekend
 - 2 goed
 - 3 matig
 - 4 slecht
30. Had u voordat u de 06-lijn belde ook al over uw gevoelens, vragen of problemen gesproken met mensen in uw naaste omgeving (*huisgenoten, familie, werk, school etc*)?
- 1 ja
 - 2 nee
31. Had u voordat u de 06-lijn belde ook al met andere hulpverleners of instanties over uw vragen of problemen gesproken?
- 1 ja
 - 2 nee naar 33

32 **Met welke hulpverleners of instanties?** (eerst zelf laten antwoorden, eventueel voorbeelden noemen) (5 antwoorden mogelijk) 32A - 32B - 32C - 32D - 32E

- 1 algemeen maatschappelijk werk
- 2 tweede lijn geestelijke gezondheid (riagg, polikliniek psychiatrie, psycholoog, psychiater)
- 3 huisarts
- 4 bureau voor rechtshulp/advocaat/wetswinkel
- 5 politie
- 6 raad v.d. kindbescherming
- 7 bureau vertrouwens artsen
- 8 jac (jongeren advies centrum)
- 9 kindertelefoon
- 10 praatgroep voor volwassenen met een kmh-verleden
- 11 schoolarts
- 12 (vsk) vereniging tegen seksuele kindermishandeling binnen het gezin
- 13 andere organisatie, nl.

33. **Hebt u tijdens het gesprek van de medewerker van de 06-lijn een advies gekregen?** Noem voorbeelden !!!, let op eventuele verarring advies/verwijzing

Bijvoorbeeld: 'praat met huisarts van gezin' of 'neem iemand in vertrouwen'.

- 1 ja
- 2 nee naar 38

34. **Ik ga u nu een aantal mogelijke adviezen voorlezen. Kunt u (met ja of nee) steeds aangeven of u tijdens het gesprek zo'n soort advies hebt gekregen.**

- | | | |
|---|----|-----|
| A om iemand in vertrouwen te nemen | ja | nee |
| B om contact op te nemen met de huisarts van het gezin | ja | nee |
| C om contact op te nemen met de school van de kinderen | ja | nee |
| D om contact op te nemen met de wijkverpleegkundige/consultatie-bureau | ja | nee |
| E om contact op te nemen met andere familieleden/vrienden/kennissen van het gezin | ja | nee |
| F probeer contact op te bouwen met het gezin | ja | nee |
| G probeer anderen te stimuleren om actie te ondernemen | ja | nee |
| H probeer anderen, (bv. kinderen) te ondersteunen; stel je open voor kinderen | ja | nee |
| I wacht nog even af, zie het nog even aan | ja | nee |
| J anders nl. | ja | |

35. *Direct na elk advies (= ja) : Hebt u dit (al) gedaan? Hebt u dit advies opgevolgd?* (35A t/m J)

- 1 ja
- 2 nee

36. *Direct na elk advies (= ja) : Waarom niet? Omdat ..* (36A t/m J)

- 1 ik wil er nog even over nadenken
- 2 ik vind het achteraf niet zo'n goed advies
- 3 ik vind het op dit moment niet zo nodig
- 4 ik durf niet goed/zie er tegenop
- 5 ik wacht een goed moment af
- 6 anders.....

37. *Voelt u zich (in het algemeen) geholpen met de adviezen die u hebt gekregen?*

- 1 ja, zeker wel
- 2 ja, een beetje wel
- 3 nee, nauwelijks
- 4 nee, beslist niet

38. *Bent u door de 06-medewerker verwezen naar een andere instantie? (Verwijzen d.w.z. een gericht advies om contact op te nemen met een hulpverlener of instantie; vaak wordt er ook nog een adres, naam of telefoonnummer bijgegeven)*

- 1 ja
- 2 nee naar 46

39. *Welke instantie(s)? Drie antwoorden mogelijk* (39A - 39B - 39C)

- 1 algemeen maatschappelijk werk
- 2 tweede lijn geestelijke gezondheid (*riagg, polikliniek psychiatrie, psycholoog, psychiater*)
- 3 huisarts
- 4 bureau voor rechtshulp/advocaat/wetswinkel
- 5 politie
- 6 raad v.d. kindbescherming
- 7 bureau vertrouwens artsen
- 8 jac (jongeren advies centrum)
- 10 kindertelefoon
- 11 praatgroep volwassenen
- 12 schoolarts

- 13 vsk (vereniging tegen seksuele kindermishandeling binnen het gezin)
- 14 vkm (vereniging tegen kindermishandeling)
- 15 sotk (samenwerkende organisaties tegen kindermishandeling)
- 16 andere instantie of hulpverlener, nl.

Direct na elke verwijzing (=ja)

40. **Hebt u met deze Instantie/hulpverlener ondertussen al contact gezocht?** 40A - 40B - 40C

- 1 ja
- 2 nee

Direct na elke verwijzing (=ja)

41. **Waarom hebt u nog geen contact gezocht?** 41A - 41B - 41C

- 1 ik er nog even over nadenken
- 2 ik vind het achteraf niet zo'n goed idee
- 3 ik vind het op dit moment niet zo nodig
- 4 ik durf niet zo goed/zie er tegen op
- 5 ik wacht een goed moment af.
- 6 anders, nl.

Direct na elke verwijzing (=ja)

42. **Wat heeft het contact opgeleverd?** 42A - 42B - 42C

.....

43. **Hoe vindt u dat de 06-medewerkers zijn geïnformeerd over de verschillende verwijzingsmogelijkheden?**

- 1 uitstekend
- 2 goed
- 3 matig
- 4 slecht

44. **Voelt u zich (in het algemeen) geholpen met de verwijzing(en) die u hebt gekregen?**

- 1 ja, zeker wel } naar 46
- 2 ja, een beetje wel
- 3 nee, nauwelijks } naar 45
- 4 nee, beslist niet

45. **Waarom niet?** *Achterliggende gedachte bij deze vraag: Ligt dit aan de verwijzing door de 06-lijn of aan andere factoren, bv. wachtlijsten. Vraag hierover eventueel door)*

.....

46. **Graag willen wij weten wat mensen belangrijk hebben gevonden aan het gesprek. Ik ga u daarover nu een paar uitspraken oplezen. Kunt u steeds aangeven of dat voor u '1 = heel belangrijk', '2 = enigszins (een beetje) belangrijk' of '3 = niet belangrijk'.**

1	De 06-lijn was voor mij een <u>uitlaatklep voor mijn emoties op dát moment</u>	1	2	3
2	Bij de 06-lijn kon ik <u>anoniem</u> blijven	1	2	3
3	Bij de 06-lijn kon <u>praten</u> met iemand die <u>afstand heeft van mijn situatie</u>	1	2	3
4	Bij de 06-lijn kon ik mijn verhaal kwijt en vond ik een <u>luisterend oor</u>	1	2	3
5	Bij de 06-lijn kon ik eens met iemand bespreken <u>wat ik het beste zou kunnen doen of laten</u> (advies vragen)	1	2	3
6	Bij de 06-lijn kon ik met iemand praten over mijn ervaringen met <u>hulp-verleners</u>	1	2	3
7	Bij de 06-lijn kreeg ik <u>informatie over hoe de hulpverlening rond kindermishandeling</u> werkt	1	2	3
8	Bij de 06-lijn kon ik mijn <u>reactie</u> kwijt <u>op een programma</u> dat ik had gezien	1	2	3

DEEL 4: ALGEMENE OORDELEN EN ALGEMENE VRAGEN

47. Stél dat iemand in uw naaste omgeving met eenzelfde soort vraag of probleem rondloopt, zou u dan de 06-lijn aanbevelen?
- 1 nee, beslist niet
 - 2 nee, ik denk van niet
 - 3 ja, ik denk van wel
 - 4 ja, zeker wel
48. Stél dat u weer een dergelijke vraag/probleem hebt, denkt u dat u zélf de 06-lijn weer zult bellen?
- 1 nee, beslist niet
 - 2 nee, ik denk van niet
 - 3 ja, ik denk van wel
 - 4 ja, zeker wel
49. De 06-lijn kost nu 20 cent per minuut (= normaal interlokaal tarief). Zijn deze kosten voor u ..
- 1 zeer bezwaarlijk
 - 2 enigszins bezwaarlijk
 - 3 niet bezwaarlijk
50. Stél dat de kosten 40 cent per minuut (= normaal 06-tarief) zouden zijn. Hoe zou u dat dan vinden? *n.b. voor de beller zelf !!*
- 1 zeer bezwaarlijk
 - 2 enigszins bezwaarlijk
 - 3 niet bezwaarlijk
- 51 Dit onderzoek wordt uitgevoerd om te bekijken hoe de 06-lijn kan worden verbeterd. Hebt u ook opmerkingen, suggesties of aanbevelingen?
- 1 ja naar 52
 - 2 nee naar 53

52. Welke opmerkingen, aanbevelingen of suggesties hebt u?

- 1 bereikbaarheid verbeteren
- 2 06-medewerkers beter informeren of het onderwerp kmh
- 3 06-medewerkers beter informeren of de hulpverleners-praktijk
- 4 het informatie-materiaal verbeteren
- 5 gesprekstechnieken verbeteren
- 6 publiciteit verbeteren
- 7 anders nl.....

DEEL 5: KORTE ALGEMENE VRAGEN

Tot slot wil ik u een aantal algemene vragen stellen.

53. Respondent is een: (Geslacht invullen door interviewer)

- 1 man
- 2 vrouw

54. Wat is uw leeftijd?

- 1 0 - 14 jaar
- 2 15 - 19 jaar
- 3 20 - 29 jaar
- 4 30 - 39 jaar
- 5 40 - 49 jaar
- 6 50 - 59 jaar
- 7 60 - 69 jaar
- 8 70 - 79 jaar
- 9 80 - 89 jaar
- 10 onbekend

55. Wat is uw leefsituatie?

- 1 alleenwonend
- 2 samen met partner
- 3 met partner en kind(eren)
- 4 eenoudergezin
- 5 residentieel
- 6 kind bij ouders/voogd
- 7 anders, namelijk
- 8 onbekend

56. Wat is uw hoogst opleiding?

- 1 basisonderwijs
- 2 lbo/mavo
- 3 havo/vwo/mbo
- 4 hbo/wo

57. Is deze opleiding afgerond?

1 ja

2 nee

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking.

