

# **Een onderzoek naar de ervaringen van jongeren en vrijwilligers met de chatservice van @ease**

Door  
Ian Dost

S2380315  
Bachelorscriptie  
Gezondheidswetenschappen  
Universiteit Twente  
29-07-2024

Onder begeleiding van Dr. Saskia M. Kelders en Dr. Hanneke Kip

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
1. Inleiding.....	4
2. Methode.....	7
2.1 Onderzoeksopzet.....	7
2.2 Onderzoekspopulatie.....	7
2.3 Setting.....	7
2.4 Vragenlijst.....	7
2.5 Interviews .....	8
2.6 Data-analyse vragenlijst.....	8
2.7 Data-analyse Interviews.....	9
3. Resultaten .....	10
3.1 Steekproef vragenlijst.....	10
3.2 Uitkomsten analyses .....	10
3.3 Resultaten interviews .....	13
3.3.1. Gedrag.....	14
3.3.2. Cognitie .....	14
3.3.3. Affectie.....	15
3.3.4. Perspectief vrijwilliger.....	16
4. Discussie .....	17
4.1 Interpretatie resultaten vragenlijst .....	17
4.2 Interpretatie resultaten interviews.....	17
4.3 Interviews versus vragenlijst .....	18
4.4 Sterke punten en limitaties van deze studie .....	19
4.5 Vervolgonderzoek.....	20
5. Conclusie .....	21
6. Referenties.....	22
7. Bijlagen .....	24
7.1 Transcripts interviews.....	24
Transcript 1 .....	24
Transcript 2.....	37
Transcript 3.....	52
Transcript 4.....	70
Transcript 5.....	81

## Samenvatting

**Inleiding:** Het aantal jongeren met mentale problemen is de afgelopen jaren blijven stijgen. Door onder andere lange wachtrijen en taboe is er behoefte aan eHealth interventies. De chatservice van @ease is zo'n interventie. De drempel om hulp te zoeken is laag en jongeren kunnen in gesprek met leeftijdsgenoten. Er is behoefte om de chatservice te evalueren en de ervaringen van de jongeren te onderzoeken. Omdat een hogere engagement van de gebruiker ervoor kan zorgen dat de interventie effectiever is voor deze gebruiker is het belangrijk dat ook de engagement van de jongeren wordt onderzocht. Om een beeld te krijgen vanuit meerdere perspectieven worden ook een aantal vrijwilligers geïnterviewd om hun perspectief en ervaringen te onderzoeken.

**Methode:** In deze studie zijn er twee soorten onderzoek gedaan. Er is een vragenlijst verspreid onder jongeren die gebruik hebben gemaakt van de chatservice van @ease. Deze bestond uit 4 items over engagement en tevredenheid. Daarnaast zijn gegevens over geslacht, leeftijd en nationaliteit verzameld. Bij de items is gebruik gemaakt van een 5 punt Likertschaal met antwoorden van "helemaal niet mee eens" tot "helemaal mee eens". De jongeren waren voornamelijk tussen de 12 en 25 jaar oud. De data is geanalyseerd in SPSS. De correlatie tussen de vragen is geanalyseerd door middel van de Spearman's rho. Verder is de Mann Whitney U test uitgevoerd om de gemiddelde scores van groepen met elkaar te vergelijken. Naast de vragenlijst zijn er interviews gehouden met 5 vrijwilligers van @ease die met jongeren chatten. De interviews zijn semigestructureerd en bestaan uit vragen over engagement van de jongeren en het perspectief van de vrijwilligers. Er zijn enkel vrouwen geïnterviewd en de deelnemers moesten bij voorkeur minimaal een half jaar ervaring hebben met de chatservice van @ease.

**Resultaten:** De gemiddelde score op engagement was 4,56 en op tevredenheid was het 4,55. De vragen over engagement hebben een Chronbach's alpha van 0,874 dus de interne consistentie is hoog. De items correleerden allemaal middelmatig tot sterk met elkaar. Tevredenheid en cognitie correleerden het sterkst. Het item over gedrag correleerde het minst met de andere items. Uit de Mann Whitney U test blijkt dat de vrouwen statistisch significant hoger hebben gescoord op zowel engagement als tevredenheid. Ook jongeren van 18 jaar en jonger scoren hoger op zowel engagement als tevredenheid. Dit verschil is ook statistisch significant. Gedrag: uit interviews komt naar voren dat het aantal chatbezoeken van jongeren verschilt van een eenmalig bezoek tot meerdere keren per week. Cognitie: ook blijkt dat jongeren regelmatig verkeerde verwachtingen hebben van de chatservice waardoor misverstanden kunnen ontstaan. De vrijwilligers geven daarnaast aan dat op gebied van affectie de jongeren ervan houden om met leeftijdsgenoten te praten en zich daardoor beter kunnen identificeren met de chatservice. Vanuit het perspectief van de vrijwilliger wordt de anonimiteit zowel positief als negatief ervaren. Het zorg voor een veilige omgeving maar maakt het soms lastiger een gesprek te voeren.

**Discussie en Conclusie:** De jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan zeer betrokken en tevreden te zijn met de chatservice. Uit de interviews blijkt echter een wisselend beeld. Er zijn regelmatig jongeren die de chatservice vroegtijdig verlaten. Uit de literatuur blijkt dat dit kan komen door gebruiker ontevredenheid. Dit zou het verschil in betrokkenheid en tevredenheid tussen de twee perspectieven kunnen verklaren. Het vroegtijdig verlaten kan daarnaast mogelijk voor implicaties zorgen. Het is dus van belang dat bij vervolgonderzoek wordt onderzocht hoe de groep vroegtijdig verlatende jongeren zich kenmerkt en waarom deze de chatservice verlaat. Door te analyseren waarom de chat vroegtijdig wordt verlaten kan de chatservice worden verbeterd.

## 1. Inleiding

Het aantal jongeren met mentale problemen is de afgelopen jaren gestegen. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2019 en 2020 11% van de jongeren tussen de 12 en 25 jaar in Nederland psychisch ongezond was. Het CBS heeft bij het meten gebruik gemaakt van de Mental Health Inventory en een score van lager dan 60 werd gezien als psychisch ongezond. In 2021 is dit gestegen naar 18% (1). De meeste psychische problemen ontwikkelen zich voor het einde van de adolescentie. Jongeren gaan dan veel fysieke, sociale, emotionele en cognitieve ontwikkelingen door waardoor ze kwetsbaar worden voor mentale problemen (2, 3). Deze mentale problemen kunnen de gezondheid en het sociale functioneren van jongeren negatief beïnvloeden (2). Hulp zoeken is de eerste stap op weg naar een betere mentale gezondheid. Mentale gezondheidsproblemen zijn vaak een taboeonderwerp. Het taboe op een mindere mentale gezondheid zorgt voor moeilijkheden met het zoeken naar zorg (2, 4, 5). Jongeren schamen zich vaak. Daarnaast hebben jongeren verlangen naar autonomie en denken dat ze de problemen zelf wel op kunnen lossen of hebben geen vertrouwen in de beschikbare hulp (4, 6, 7). Jongeren die wel hulp zoeken krijgen vaak te maken met lange wachtrijen. Omdat het hierdoor nog langer duurt voordat iemand met een psycholoog of psychiater in behandeling kan gaan, worden de problemen alleen maar erger (6). De lange wachttijden hebben negatieve gevolgen waaronder een potentieel negatief effect op het toekomstige sociale en professionele leven (6).

Er wordt gezocht naar andere manieren om hulp gepersonaliseerd, passend en vroeg aan te bieden (6, 8, 9). Het is belangrijk om de hulp gepersonaliseerd te kunnen aanbieden omdat de problemen van hulpzoekenden vaak verschillen per persoon. Bij het zoeken naar andere manieren is het belangrijk om de drempel om hulp te gaan zoeken laag te houden. Het is over het algemeen een grote stap voor iemand met mentale klachten om hulp te zoeken. Alles wat het lastiger maakt om hulp te zoeken kan een belemmering zijn (10). Problemen die jongeren zoal tegenkomen bij het zoeken naar hulp zijn angst voor reacties van andere mensen en er is vaak ook weinig vertrouwen in de mogelijke hulp (6). Om toegang tot psychische hulp makkelijker en beschikbaarder te maken kan eHealth mogelijk een positieve rol spelen. eHealth is het gebruik van relatief nieuwe informatie- en communicatietechnologieën die zich richten op het verbeteren van de gezondheid (11, 12). Voordelen kunnen zijn dat mensen sneller de stap maken om hulp te zoeken en dat meer mensen geholpen kunnen worden (5). Mensen hoeven namelijk niet meer in persoon naar de zorgprofessional toe en kunnen op een plek waar ze zich fijn voelen geholpen worden zoals thuis. Aan de andere kant kan online zorg ook nadelen met zich meebrengen. Zo valt een deel van het persoonlijk element weg omdat er geen fysiek aanwezigheid meer is van een hulpverlener en kunnen patiënten zich minder betrokken voelen bij de zorg (6).

De effectiviteit van eHealth technologieën is afhankelijk van veel verschillende factoren. Er zijn verschillende studies die de effectiviteit van deze technologieën bestuderen. Deze studies laten zien dat eHealth technologieën op gebied van mentale problemen of stress effectief kunnen zijn (8, 13). Uit onderzoek blijkt dat eHealth technologieën gericht op mentale zorg effectief zijn bij het helpen van gebruikers als toevoeging van reguliere zorg (13). Deze technologieën kunnen acceptabele zorg leveren en mogelijk kosteneffectief werken (14). Redenen waarom mensen een eHealth technologie gebruiken zijn mogelijk belangrijk voor de effectiviteit op individueel niveau. Als mensen zich betrokken voelen met een eHealth technologie zal het effect van deze technologie mogelijk hoger zijn voor deze persoon (15). Motivatie, betrokkenheid en identificatie met een technologie spelen een rol in

de effectiviteit ervan en dus het behaalde resultaat. Een hogere betrokkenheid heeft mogelijk een positief effect hebben op de effectiviteit van een technologie. Dit wordt bevestigd in verschillende artikelen waarin staat dat engagement kan zorgen voor een positieve invloed op het effect van een eHealth technologie (15, 16). Onder engagement verstaan we hoe betrokken iemand is met iets. Het concept engagement is een mogelijke voorspeller voor de effectiviteit van een eHealth interventie (15). Zo zal een patiënt die betrokken is bij zijn zorgproces bijvoorbeeld een grotere kans hebben op verbeterde gezondheid. Daarnaast zal iemand die betrokken is bij zijn werk betere prestaties behalen (15). Er is een instrument ontwikkeld om engagement te meten genaamd TWEETS (TWente Engagement with Ehealth Technology Scale). De TWEETS geeft engagement weer op basis van de constructen cognitie, gedrag en affectie. Engagement kan dus worden verdeeld in gedragsmatige, cognitieve en emotionele engagement. Gedragsmatige engagement richt zich vooral op hoe vaak een digitale technologie gebruikt wordt en of het veel moeite kost om te gebruiken. Cognitieve engagement is gerelateerd tot het behalen van doelen. Gebruikers moeten denken dat het nuttig is om de eHealth technologie te gebruiken om bijvoorbeeld vooruitgang in te zien en dichterbij hun doel te komen. Hoe mensen zich voelen bij een technologie valt onder emotionele engagement (15). We weten echter nog weinig over de rol van engagement bij eHealth technologieën bedoelt voor mensen met mentale problemen.

Uit de literatuur blijkt dat online hulp via chat verschillende doelen vervult voor hulpzoekenden. Het biedt een alternatief voor fysieke hulp voor mensen die niet in staat zijn om hier gebruik van te maken. Daarnaast is het een manier om kennis en informatie te krijgen over hun problemen. Ook biedt het een mogelijkheid om in contact te komen met zowel professioneel als met leeftijdsgenoten (3). Een organisatie die laagdrempelige hulp aanbiedt aan jongeren is @ease (2). Deze organisatie biedt zowel online als offline hulp aan voor jongeren met mentale problemen. Het team bestaat met name uit getrainde vrijwilligers die met hulpzoekenden in gesprek gaan en zorgprofessionals die de vrijwilligers ondersteunen en helpen wanneer nodig. De vrijwilligers zijn getraind om te luisteren naar jongeren met mentale problemen en om mee te denken wanneer dit gewenst is. @ease is makkelijk toegankelijk want iemand kan online chatten of gewoon binnenlopen voor een gesprek. Er wordt geen dossier bijgehouden en er is geen toestemming nodig van ouders. @ease levert gratis anonieme hulp voor met name jongeren tussen de 12 en 25 jaar en ze hebben vestigingen in 12 steden in Nederland. @ease vindt het belangrijk om de stap om hulp te zoeken zo makkelijk mogelijk te maken. Er is geen afspraak nodig om langs te komen bij een vestiging of om online te chatten. @ease lijkt goed te functioneren als tussenstap om passende zorg te vinden. Sinds de coronacrisis is het mogelijk om gebruik te maken van de chat-service. De vraag naar online hulp is sindsdien niet verdwenen. Er is bij @ease behoefte aan een evaluatie van de chat-service om te onderzoeken hoe jongeren het gebruik ervaren en om te kijken hoe betrokken ze zijn met de chat-service.

@ease maakte al gebruik van een vragenlijst. Deze vragenlijst is relatief lang en richt zich op meerdere concepten. Er wordt gevraagd naar demografische gegevens als opleiding, arbeidssituatie, leeftijd en geslacht. Daarnaast wordt er gevraagd naar hoe de deelnemer zich heeft gevoeld de afgelopen week en hoe de kwaliteit van leven is op het moment van het invullen van de vragenlijst (2, 6). De huidige vragenlijsten van @ease leveren nog niet de vereiste informatie op. Binnen deze vragenlijsten is er nog niet naar engagement gevraagd. Het is van belang om dat in dit onderzoek toe te voegen om in beeld te brengen hoe betrokken de jongeren zijn. Uit de literatuur blijkt dat het evalueren van eHealth

technologieën problemen met zich meebrengt op het gebied van de hoeveelheid respons (17). Vooral binnen de mentale gezondheidszorg is het lastig om veel reacties te krijgen op vragenlijsten. De gevoeligheid van de vragen kunnen namelijk een negatief effect hebben op de hoeveelheid mensen die de vragen willen beantwoorden. Of de lengte van een vragenlijst invloed heeft op de hoeveelheid respons kan worden getwist. Er zijn studies die beweren dat een langere vragenlijst minder respons tot gevolg heeft (17). Aan de andere kant wordt er gezegd dat er geen significant verschil is tussen lengte van een vragenlijst en de hoeveelheid reacties hierop (18). In de laatstgenoemde studie werden echter wel een redelijk lange vragenlijst met een nog langere vragenlijst vergeleken. Hierbij kan het dus niet worden vergeleken met een korte vragenlijst.

Het doel van dit onderzoek is om huidige ervaring van jongeren die gebruik maken van de chat service van @ease in kaart te brengen. Hierbij wordt er gekeken naar cognitieve, gedragsmatige en emotionele engagement en daarnaast algemene tevredenheid. De onderzoeksvraag hierbij is: Hoe ervaren jongeren tussen de 12 en 25 jaar met mentale problemen de online chatservice van @ease? Hierbij is het belangrijk zijn om de drempel zo laag mogelijk te houden dus maken we gebruik van een korte vragenlijst. Deze vragenlijst is samengesteld ter inspiratie van de TWEETS. De deelnemers van het onderzoek worden vergeleken op basis van geslacht, leeftijd en nationaliteit. De jongeren die in contact komen met de chatservice van @ease voeren hun gesprekken met vrijwilligers. Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen wordt in dit onderzoek ook het perspectief van de vrijwilliger meegenomen. Het doel is om inzicht te krijgen in hoe vrijwilligers tegen het chatgebruik van jongeren aankijken. Daarnaast zal er onderzocht worden of en hoe dit verschilt met de ervaring van de jongeren zelf. De onderzoeksvraag hierbij is: Hoe kijken vrijwilligers aan tegen het chatgebruik van de jongeren? Dit is onderzocht door middel van semigestructureerde interviews onder de vrijwilligers van @ease.

## 2. Methode

### 2.1 Onderzoeksopzet

Er is zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek uitgevoerd om de ervaringen van de gebruikers van de chatservice in kaart te brengen. Het kwantitatieve onderzoek bestond uit het toevoegen van een korte vragenlijst aan de chatservice. Daarnaast zijn er interviews afgenomen bij de vrijwilligers van @ease. De interviews zijn afgenomen om een beeld te krijgen van het perspectief van de vrijwilligers die met de jongeren chatten. Door de perspectieven van zowel de jongeren als vrijwilligers in beeld te brengen, kan er worden gekeken naar hoe deze overeenkomen of verschillen van elkaar.

### 2.2 Onderzoekspopulatie

De vragenlijst is verspreid onder jongeren die gebruik hebben gemaakt van de chatservice van @ease. De chatservice is gericht op jongeren tussen de 12 en 25 jaar met mentale problemen. Dit is tevens de doelgroep waar @ease zich op richt. De onderzoekspopulatie bestaat uit n=298 personen. Voor de interviews zijn er 5 vrijwilligers van verschillende @ease vestigingen in Nederland geïnterviewd. De deelnemende vrijwilligers zijn allemaal Nederlandstalig. Ze zijn opgeleid door het volgen van een 2-daagse @ease training. Hierin hebben ze geleerd over de @ease methodiek en is geoefend met gesprekssituaties. Hierna volgde een periode van 4 maanden waarin de vrijwilligers hebben meegelopen voordat ze zelfstandig te werk konden. De vrijwilligers zijn vaak zelf ook nog jong waardoor ze leren gesprekken te voeren met leeftijdsgenoten. De vrijwilligers die zijn geïnterviewd voor dit onderzoek hadden een leeftijd tussen de 20 en 24 jaar met een gemiddelde leeftijd van 22 jaar. Alle deelnemende vrijwilligers waren vrouwelijk.

### 2.3 Setting

In samenwerking met de organisatie @ease is het onderzoek uitgevoerd. De vragenlijst is verspreid onder jongeren die gebruik hebben gemaakt van de chatservice van @ease. De jongeren zijn gevraagd door de vrijwilligers om de vragenlijst in te vullen aan het einde van het chatgesprek. De interviews zijn online afgenomen via Microsoft Teams. Er hebben vrijwilligers van 5 verschillende vestigingen deelgenomen. De vestigingen die zijn geïnccludeerd zijn: Amsterdam, Heerlen, Maastricht, Rotterdam en Zwolle. Van elke vestiging is er één persoon geïnterviewd.

### 2.4 Vragenlijst

De vragenlijst die in dit onderzoek is samengesteld met inspiratie van de TWente Engagement with Ehealth Technologies Scale (TWEETS) (15). De vragenlijst die in dit onderzoek is gebruikt richt zich op het meten van de engagement van de deelnemers met de chatservice. Zoals eerder beschreven kan het begrip engagement worden verdeeld in gedragsmatige, cognitieve en emotionele engagement. In TWEETS worden deze 3 soorten van engagement behandeld aan de hand van 3 items. Om een lage drempel te behouden en zoveel mogelijk respons te krijgen is besloten om in dit onderzoek een vragenlijst van maximaal 4 items te gebruiken. De vragenlijst bestaat uit 4 items met een 5-punts Likertschaal (Helemaal niet mee eens = 1, niet mee eens = 2, neutraal = 3, mee eens = 4, helemaal mee eens = 5). De eerste 3 items vertegenwoordigen allemaal een ander construct van engagement. Het vierde item richt zich op de algemene tevredenheid van de deelnemers over de chatservice. Deze nieuwe vragenlijst richt zich dus op engagement en tevredenheid van mensen die gebruik maken van de chatservice van @ease.

Vraag 1 Gedrag:

De chatservice van @ease kost me weinig moeite om te gebruiken.

Vraag 2 Cognitie:

De chatservice van @ease helpt me meer inzicht te krijgen in mijn problemen/gedachten.

Vraag 3 Affectie:

De chatservice van @ease past bij mij als persoon.

Vraag 4 Tevredenheid:

Ik ben tevreden met de hulp die ik heb gekregen middels de chatservice van @ease.

5-punts Likertschaal:

1: Helemaal niet mee eens    2: Niet mee eens    3: Neutraal    4: Mee eens    5: Helemaal mee eens

## 2.5 Interviews

Er zijn 5 semigestructureerde kwalitatieve interviews afgenomen bij vrijwilligers van @ease. De vrijwilligers zijn benaderd door middel van een bericht dat is verspreid via de locatie managers van @ease. Deelname aan het onderzoek was volledig op vrijwillige basis. Via Teams is het interview opgenomen en getranscribeerd. De interviews duurden tussen de 30 en 45 minuten. De inclusiecriteria voor deelname aan het onderzoek waren dat de vrijwilliger minimaal 6 maanden chatervaring moest hebben. Daarnaast moest de vrijwilliger ook ervaring hebben met fysieke sessies. Voorafgaand aan de interviews is er een interviewschema opgesteld waarin de intro, afsluiting en de interviewvragen zijn opgenomen. De vragen zijn opgedeeld in 4 delen. Op basis van de 3 constructen van engagement: gedrag, cognitie en affectie zijn vragen geformuleerd. Voor gedrag is er bijvoorbeeld gevraagd: in hoeverre is de chatservice iets wat wordt gebruikt in het dagelijks leven van een jongere? Een van de vragen van het construct cognitie is: Wat verwachten jongeren te bereiken als ze gebruik maken van de chatservice? En bij affectie wordt er bijvoorbeeld gevraagd naar hoe de vrijwilliger denkt dat de jongeren het vinden om de chatservice van @ease te gebruiken. Naast de constructen van engagement is het perspectief van de vrijwilliger een belangrijk thema in de interviews. Het deel perspectief van de vrijwilliger focust zich voornamelijk op hoe de vrijwilliger kijkt naar de chatservice en de gesprekken met de jongeren. De ervaringen van de vrijwilligers zijn gebruikt als aanvulling op de data uit de vragenlijsten

## 2.6 Data-analyse vragenlijst

De data verkregen uit de vragenlijst is geanalyseerd met behulp van het programma IBM SPSS Statistics version 29.0.2.0. (19). Om de data-analyse te kunnen starten is er eerst gekeken naar afwijkende data. Respondenten die geen enkel Likertscale item hebben ingevuld zijn verwijderd uit de dataset. Wanneer een respondent een of meerdere items niet heeft ingevuld, is dit aangegeven als "missing data". Vragen 1, 2 en 3 zijn opgesteld op basis van de constructen van engagement. Door de Cronbach's Alpha te berekenen van deze 3 items is de interne consistentie voor het construct engagement gemeten. Vervolgens is de normaliteit getest om te bepalen welke statistische toetsen kunnen worden uitgevoerd. Uit deze analyse bleek dat de data niet normaal verdeeld was en was gemeten op ordinale schaal. Daarom zijn er non-parametrische toetsen gebruikt. Om de correlatie tussen de items te analyseren is de Spearman rho correlatie gebruikt. Daarnaast is voor de niet normaal



verdeelde data de Mann-Whitney U toets gebruikt. Door de Mann Whitney U toets te gebruiken is er onderzocht hoe verschillende groepen scoren op engagement en algemene tevredenheid en of deze van elkaar verschillen. Bij alle uitgevoerde toetsen is een betrouwbaarheidsinterval van 95% aangehouden. Dit betekent dat de uitkomst van een analyse statistisch significant wordt geacht bij een p-waarde lager dan 0,05.

## 2.7 Data-analyse Interviews

Na het uitvoeren van de interviews zijn alle transcripten volledig nagekeken en aangepast zodat het overeenkomt met wat er gezegd is tijdens de interviews. Vervolgens is er eerst deductief gecodeerd aan de hand van het interviewschema. Alle quotes die relevant en nuttig waren voor de 3 onderdelen van engagement en perspectief van de vrijwilliger zijn hier geselecteerd. Daarna is er inductief gecodeerd. Er is gekeken naar verschillende thema's die naar voren zijn gekomen of herhaaldelijk genoemd zijn. Wanneer een thema relevant was voor het onderzoek zijn hiervan de quotes geselecteerd. Alle quotes zijn genoteerd in Microsoft Excel en hier vervolgde de analyse. De quotes hebben een passende sub code gekregen die de inhoud van de quote goed samenvat. Vervolgens zijn er hoofdcodes opgesteld die uit verschillende sub codes bestaan. Deze hoofdcodes zijn georganiseerd in de hoofdthema's die hierboven zijn genoemd. Op basis van deze codes is er gekeken of er verbanden konden worden gelegd. Hierbij is er gekeken naar of er overeenkomsten of verschillen binnen deze codes zijn of tussen de vrijwilligers die wat binnen deze codes hebben gezegd.

### 3. Resultaten

#### 3.1 Steekproef vragenlijst

De vragenlijst is door 298 respondenten ingevuld, waarvan er slechts één waarbij alleen de demografische gegevens waren ingevuld. Deze is niet meegenomen in de data-analyse. Niet elke respondent heeft alle vragen ingevuld, waardoor er beperkte missende data was. De hoeveelheid missende data is weergegeven in Tabel 2 en was maximaal 11,1%. De gegevens van de steekproef staan beschreven in Tabel 1. De hoeveelheid vrouwen die deel heeft genomen aan het onderzoek is aanzienlijk groter dan het aantal mannen en de andere geslacht categorieën. Verder is te zien dat de leeftijdscategorie 16-18-jarigen het grootste aantal deelnemers bevat.

Tabel 1. Frequenties kenmerken steekproef

		FREQUENTIE (N)	PERCENTAGE (%)
<b>GESLACHT</b>	Man	29	9,8
	Vrouw	220	74,1
	Non-binair	7	2,4
	Zeg ik liever niet	41	13,8
<b>NATIONALITEIT</b>	Nederlands	283	95,3
	Engels	14	4,7
<b>LEEFTIJDSCATEGORIE</b>	Jonger dan 12	3	1,0
	12-16-jarigen	49	16,5
	16-18-jarigen	155	52,2
	18-25-jarigen	79	26,6
	Ouder dan 25	11	3,7

#### 3.2 Uitkomsten analyses

De Cronbach's alpha van de vragen die betrekking hebben op engagement is 0,874. Dit geeft weer dat interne consistentie tussen deze items goed was.

Tabel 2. Gemiddelde & Standaard Deviatie van items vragenlijst  
Note: Standaard Deviatie is weergegeven als 'SD'

ITEM	AANTAL (N)	MISSENDE DATA (%)	GEMIDDELDE (SD)
<b>GEDRAG1</b>	295	0,67	4,69 (0,862)
<b>COGNITIE2</b>	284	4,38	4,43 (1,143)
<b>AFFECTIE3</b>	283	4,71	4,52 (1,056)
<b>TEVREDENHEID4</b>	264	11,1	4,55 (1,020)
<b>ENGAGEMENT SCORE</b>	279	6,06	4,56 (0,912)

De gemiddelde scores op de items van de vragenlijst zijn weergegeven in Tabel 2. De gemiddelde scores op alle items lagen tussen de 4,43 voor cognitieve engagement tot 4,69 voor gedragsmatige engagement. Dit ligt tussen de antwoord categorieën 'mee eens' en 'helemaal mee eens'. De drie items bestaande uit de constructen van engagement zijn samengevoegd tot een nieuwe variabele genaamd Engagement score. De engagement score is de gemiddelde score van vraag een, twee en drie. De engagement score is ook weergegeven in Tabel 2.

De Spearman's rho correlaties tussen de items van de vragenlijst worden weergegeven in Tabel 3. Alle berekende Spearman correlaties zijn statistisch significant ( $p < 0,001$ ). Het item over gedrag heeft de minst sterke correlaties met een middelmatige correlatie van 0,585 met cognitie en redelijk sterke correlaties van 0,672 en 0,613 met respectievelijk affectie en tevredenheid. De overige correlaties zijn allemaal redelijk sterk met zelfs een sterke correlatie tussen tevredenheid en cognitie van 0,822 ( $p < 0,001$ ).

Tabel 3. Spearman rho correlaties

VARIABELE	N	GEMIDDELD	SD	GDG1	CGN2	AFF3	TVR4
<b>GEDRAG1</b>	295	4,69	0,862	1,000			
<b>COGNITIE2</b>	284	4,43	1,143	0,585*	1,000		
<b>AFFECTIE3</b>	283	4,52	1,056	0,672*	0,770*	1,000	
<b>TEVREDENHEID4</b>	264	4,55	1,020	0,613*	0,822*	0,702*	1,000

\*. Correlatie is significant met een p-waarde  $< 0,001$

De Mann Whitney U toets is gedaan om van 3 verschillende soorten groepen te onderzoeken of er onderscheid is in de betrokkenheid en tevredenheid. De 3 soorten groepen die zijn geanalyseerd zijn geslacht (man/ vrouw), leeftijd (18 jaar of jonger/ ouder dan 18 jaar) en nationaliteit (Nederlandstalig/ Engelstalig). Hieronder in Tabel 4 is de uitslag van de Mann Whitney U toets weergegeven. Nederlandstaligen scoren hoger op zowel engagement als tevredenheid ten opzichte van Engelstaligen. Echter is dit verschil in beide gevallen niet statistisch significant.

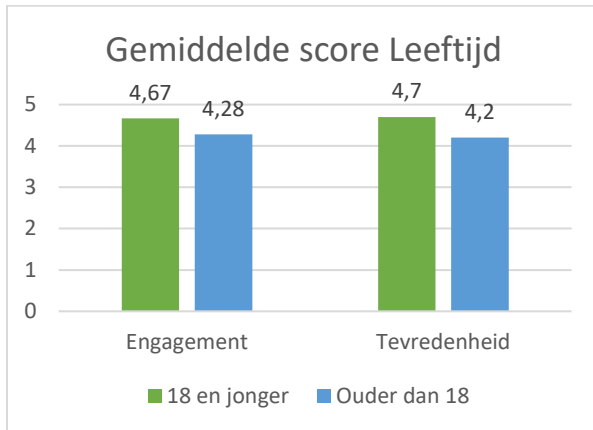
Tabel 4. Mann Whitney U toets

ENGAGEMENT SCORE					
VARIABELE		Aantal (N)	Gemiddelde	Gemiddelde rang	P-waarde
<b>NATIONALITEIT</b>	NL	268	4,56	141,34	0,094
	EN	11	4,33	107,32	
<b>GESLACHT</b>	Man	27	3,86	87,96	0,003
	Vrouw	208	4,60	121,90	
<b>LEEFTIJD</b>	≤18 jaar	197	4,67	155,41	<0,001
	18+ jaar	82	4,28	102,98	
TEVREDENHEID SCORE					
<b>NATIONALITEIT</b>	NL	252	4,55	133,15	0,377
	EN	12	4,50	118,92	
<b>GESLACHT</b>	Man	25	3,76	79,82	<0,001
	Vrouw	198	4,58	116,06	
<b>LEEFTIJD</b>	≤ 18 jaar	185	4,70	144,75	<0,001
	18+ jaar	79	4,2	103,81	

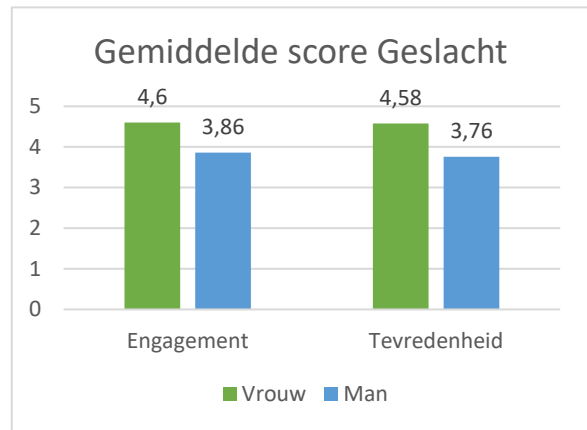
Jongeren die zich identificeren als man ( $n = 27$ ) hebben bij engagement een lagere gemiddelde score dan jongeren die zich identificeren als vrouw ( $n = 208$ ). Bij tevredenheid scoren vrouwen ( $n = 198$ ) ook hoger dan mannen ( $n = 25$ ). Bij beide scores is de p-waarde  $< 0,05$  dus is het statistisch significant. Jongeren van 18 jaar en jonger ( $n = 197$ ) scoren gemiddeld hoger dan jongeren ouder dan 18 jaar ( $n = 82$ ) op engagement. Bij tevredenheid

blijkt ook dat jongeren van 18 jaar en jonger (n=185) hoger scoren dan jongeren ouder dan 18 (n=79). Jongeren van 18 en jonger scoren dus hoger op zowel engagement als tevredenheid en dit verschil is statistisch significant bij beide scores.

Figuur 1. Gemiddelde score leeftijd



Figuur 2. Gemiddelde score geslacht



Bovenstaand in Figuur 1 en Figuur 2 staan de gemiddelde scores weergegeven van de groepen van geslacht en leeftijd op engagement en tevredenheid. Zoals hierboven beschreven valt ook in de grafiek te zien dat jongeren van 18 en jonger gemiddeld hoger scoren op engagement en tevredenheid. Hetzelfde geldt voor vrouwen ten opzichte van de mannen die de vragenlijst hebben ingevuld.

### 3.3 Resultaten interviews

In Tabel 5 staan de codes weeggegeven die in de interviews zijn voorgekomen. De sub codes zijn gegroepeerd in de hoofdcategorieën gedrag, cognitie, affectie en perspectief vrijwilliger. Onder de tabel wordt per hoofdcategorie beschreven wat de belangrijkste informatie is. Van de hoofdcategorieën kwam perspectief vrijwilliger het meest voor. Wat betreft de codes over engagement kwam cognitie het meest voor en affectie het minst. Affectie is door 3 verschillende vrijwilligers benoemd. De andere hoofdcategorieën zijn door elke vrijwilliger benoemd.

Tabel 5. Uitwerking codering interviews

Hoofd-categorie	Codes	Aantal keer genoemd	Aantal vrijwilligers	Definitie
Gedrag	Aantal chatbezoeken	10	5	Informatie over hoe vaak jongeren gebruik maken van de chatservice.
	Einde chatgesprek	7	5	Informatie over hoe chatgesprekken eindigen.
	Gebruiksgemak	5	4	Informatie over het gebruiksgemak van de chat.
	Toegankelijkheid	16	5	Informatie over de toegankelijkheid.
	Troll gesprek	18	4	Codes die te maken hebben met zogenaamde "troll gesprekken".
Cognitie	Bezig met gedachten	12	4	Informatie over in hoeverre jongeren bezig zijn met hun gedachten.
	Luisterend oor bieden	18	5	Informatie over hoe een luisterend oor bieden wordt ervaren.
	Progressie	6	4	Informatie over vooruitgang die jongeren boeken.
	Vervolgplan	7	4	Codes over het afspreken van vervolgstappen.
	Verwachting jongere	17	5	Informatie wat jongeren verwachten van de chat.
	Verwijzing	11	4	Codes over doorverwijzen.
	Welzijn jongere	2	2	Informatie over het effect op het welzijn van jongeren.
Affectie	Leeftijdsgenoten	6	3	Codes over hoe het is om te chatten met leeftijdsgenoten.
	Persoonlijk	5	3	Informatie over hoe persoonlijk de chatservice van @esse is.
Perspectief vrijwilliger	Anonimiteit	19	5	Informatie over de anonimiteit van de chatservice.
	Prikbord	10	4	Codes gerelateerd aan het prikbord.
	Terugkoppeling	13	5	Informatie over terugkoppeling en feedback vanuit de jongere.
	Verbeterpunt chatservice	12	4	Codes over wat er verbeterd kan worden.
	Verskil met inloopcentrum	12	4	Codes over hoe chatten verschilt met de gesprekken op locatie.
	Vragenlijst	12	5	Informatie betreffende op vragenlijst.

	Werkwijze vrijwilliger	24	4	Informatie over hoe de vrijwilligers te werk gaan.
Overig	Overig	12	5	Overige informatie die niet onder een overkoepelende code valt.

### 3.3.1. Gedrag

Binnen de hoofdcategorie gedrag zijn de volgende sub codes van toepassing: aantal chatgesprekken, einde chatgesprek, gebruiksgemak, toegankelijkheid en troll gesprek. Alle vrijwilligers geven aan dat de **hoeveelheid chatbezoeken** erg verschilt per jongere. Zo zegt respondent 4: *“Je hebt mensen die komen elke week bij wijze van spreken terug en je hebt er wat die het eenmalig doen en die je daarna nooit meer ziet.”* Respondent 2 geeft aan dat er ook een aantal jongeren zijn die elke dag terugkomen. Daarnaast hebben alle vrijwilligers aangegeven dat ze ook te maken hebben gehad met meerdere jongeren die zonder het gesprek af te sluiten het **chatgesprek verlaten**. Volgens de respondenten zijn dit vaak jongeren die niet kunnen krijgen wat ze verwachten. Daarnaast weten de respondenten ook vaak niet waarom een jongere het gesprek verlaat omdat de respondent dit vaak niet aangeeft.

Volgens de respondenten ligt de drempel om hulp te zoeken via de chatservice laag. De chatservice biedt een veilige anonieme omgeving die makkelijk te bereiken is voor iedereen. Vier vrijwilligers geven aan dat ze de chat **makkelijk in gebruik** vinden. Respondent 2 geeft aan de chatservice zelf ook vanuit het jongere perspectief te hebben gebruikt en ervaarde dit als gemakkelijk. De respondent geeft ook aan nog nooit een klacht te hebben gehad over het gebruiksgemak van de chatservice. Wat betreft **toegankelijkheid** wordt door respondent 1, 4 en 5 gezegd dat ze de chatservice een manier vinden om makkelijk en snel in contact te komen. Iedere respondent heeft aangegeven de chatservice laagdrempelig te vinden. Respondent 5 denk dat *“mensen die een klein probleem hebben, komen denk ik nog makkelijker op de chat”*. Respondent 2 geeft aan dat ze meerdere keren van jongeren, die niet in staat zijn naar een inloopcentrum te komen, heeft gehoord dat zij de chatservice fijn vinden.

Het meest genoemde probleem van de chatservice is dat er mensen zijn die er misbruik van maken. Dit soort gesprekken worden **troll gesprekken** genoemd. Dit kunnen gesprekken zijn waarin iemand zich als iemand anders voordoet. De vrijwilligers geven aan het erg lastig te vinden om met troll gesprekken om te gaan omdat ze ervan uit moeten gaan dat er een kwetsbare jongere achter het scherm zit die hulp nodig heeft. 3 respondenten geven aan soms moeite te hebben om neppe van echte gesprekken te onderscheiden.

### 3.3.2. Cognitie

De hoofdcategorie bevat de volgende sub codes: bezig met gedachten, luisterend oor bieden, progressie, vervolgplan, verwachting jongere, verwijzing en welzijn jongere. Volgens de respondenten kan een jongere beter inzicht krijgen in zijn of haar gedachten door een chatgesprek. Zo geven 4 respondenten aan dat de jongeren al **bezig zijn met** hun problemen en **gedachten** als ze bij @ease komen. 2 respondenten geven aan dat de jongeren door te chatten en het opschrijven van hun gedachten beter inzicht krijgen in waar ze mee zitten of wat ze voelen. De andere 3 respondenten heeft het over het **bieden** van een **luisterend oor**. Het bieden van een luisterend oor is iets dat alle respondenten wel hebben genoemd en een van de voornaamste doelen van de chatservice vinden. Zo zegt respondent 1: *“We zijn er wel om gewoon naar je te luisteren en ik denk dat dat de kracht ervan is.”* En zegt respondent 2: *“Het voornaamste doel is een luisterend oor te bieden voor*

*de mensen die niet naar locatie durven of kunnen komen.*” Respondent 3 vertelt dat ze regelmatig hoort dat een jongere zegt dat hij of zij zich kalmer of gerustgesteld voelt na een chatgesprek. De sub code **welzijn jongere** is niet vaak benoemd in de interviews. Vrijwilliger 3 geeft aan dat het minder alleen voelen het belangrijkste is op gebied van welzijn.

Zoals hierboven beschreven geven alle vrijwilligers aan dat het doel van de chat is om een luisterend oor te bieden. Volgens de respondenten komen er ook jongeren naar de chat die op zoek zijn naar een oplossing voor hun problemen. De **verwachting** van deze **jongere** komt dan niet altijd overeen met waar @ease voor bedoeld is. Deze jongeren krijgen niet altijd de hulp die ze hoopten te krijgen. Zo geeft respondent 5 aan: “sommige mensen zijn op zoek naar iets wat wij niet bieden op de chat.” Een voorbeeld hiervan noemt respondent 2: “Er zijn ook sommige mensen die denken dat in plaats van dat wij een overbrugging zijn tussen geen hulp en professionele hulp, die denken dat wij een soort van vervanging kunnen zijn voor therapie.” De vrijwilligers geven uiteenlopende dingen aan over de verwachting van de jongeren. Een deel van de jongeren begrijpt volgens de respondenten waar @ease voor bedoeld is. Ze willen graag hun ei kwijt en weten dat ze bij @ease een luisterend oor aangeboden krijgen om ze te helpen. Respondent 2 zegt bijvoorbeeld: “*Sommige jongeren snappen echt wel dat we er zijn om een luisterend oor te bieden dus die verwachten dat ze even hun ei kwijt kunnen.*” Er komen ook jongeren bij de chatservice die verwachten dat hun problemen kunnen worden opgelost. Respondent 3 zegt hierover dat ze er zijn om te luisteren naar de jongeren en verder niet veel kunnen doen omdat het dan richting professionele hulp gaat en dat kan niet bij de vrijwilligers van de chatservice.

Naast een luisterend oor biedt @ease ook handvatten om hulp te krijgen via andere instanties mocht dit nodig zijn. Zo geeft respondent 5 aan dat de jongere een **verwijzing** kan krijgen wanneer deze daar naar vraagt. Respondent 3 zegt: “*als er echt een hulpvraag was, hebben ze ook enigszins wat tools gekregen om verder te gaan.*” Er wordt op deze manier regelmatig een **vervolgplan** besproken. Vier vrijwilligers geven aan regelmatig een vervolgspraak te maken om langs te komen bij een inloop locatie. Ook geven deze respondenten aan dat jongeren **progressie** maken door gebruik te maken van de chatservice. Ze geven aan dat jongeren op de korte termijn vaak opgelucht zijn en inzicht hebben gekregen in hun gedachten of gevoelens. Respondenten 1 en 2 geven aan dat er regelmatig vooruitgang is te zien bij jongeren die terugkomen. Zo zegt respondent 2: “*Ik merk wel bij sommige mensen die wel vaker bij de chat terugkomen dat er langzaam verandering in komt.*” Toch geeft respondent 1 aan soms het gevoel te hebben dat er weinig vooruitgang is geboekt bij een jongere na een chatgesprek.

### 3.3.3. Affectie

Er zijn twee sub codes die vallen onder de hoofdcategorie affectie en dat zijn: leeftijdsgenoten en persoonlijk. Drie vrijwilligers geven aan dat het chatten met **leeftijdsgenoten** goed is. Zo heeft vrijwilliger 1 vertelt dat jongeren veel meer willen vertellen als ze erachter komen dat ze met leeftijdsgenoten aan het chatten zijn. De respondenten geven aan dat jongeren die komen chatten zeggen het fijn te vinden om met iemand van dezelfde leeftijd te spreken. Zo zegt respondent 1: “*Omdat jij net zo oud ben als ik en je hetzelfde meemaakt haalt dat toch een bepaalde barrière weg.*” Respondent 3 geeft aan dat je als leeftijdsgenoten van dezelfde dingen meemaakt waardoor je makkelijker begrijpt wat iemand meemaakt.

Drie respondenten hebben wat gezegd over het geven van **persoonlijke** hulp. Ze geven aan dat er met de chatservice goed persoonsgericht hulp kan worden gegeven. Zo zegt respondent 5 dat er via de chatservice goed wordt gekeken naar iemands persoonlijke specifieke situatie. Respondent 1 geeft aan dat er goed persoonlijke hulp kan worden gegeven via de chatservice maar dat het veel makkelijker gaat bij gesprekken in het inloopcentrum. Zo geven respondent 3 en 5 aan dat ze graag een informele sfeer creëren en dat dit in het inloopcentrum goed kan en op de chat toch lastiger is.

#### 3.3.4. Perspectief vrijwilliger

Binnen de hoofdcategorie perspectief vrijwilliger zijn de volgende codes naar voren gekomen: Anonimiteit, Prikbord, Terugkoppeling, Verbeterpunt chatservice, Verschil met inloopcentrum, Vragenlijst en Werkwijze vrijwilliger. Wat betreft **anonimiteit** geven vier vrijwilligers aan moeite te hebben met het feit dat ze niet weten wie en hoe deze persoon achter het scherm zit. Ze vinden het hierdoor lastig in te schatten hoe berichten bij de jongere binnenkomen. Daarnaast geven ze wel aan dat de chatservice juist door de anonimiteit een fijne manier kan zijn om hulp te zoeken. Vrijwilliger 1 zegt hierover het volgende: *“Ik denk dat die vertrouwensband minder een rol speelt door die anonimiteit, dus dat je ook opener kan zijn over wat er met je gebeurt, wat je hebt meegemaakt.”* Aansluitend op anonimiteit was het **prikbord** een terugkerend thema. Bij de chatservice van @ease kunnen vrijwilligers informatie op het online prikbord zetten waardoor terugkerende jongeren niet weer hun hele verhaal hoeven te vertellen. Alle vrijwilligers geven aan dat het prikbord handig is om korte informatie op te slaan voor terugkerende jongeren. Echter trekken vrijwilliger 2 en 3 de anonimiteit van het prikbord in twijfel. Vrijwilliger 2 geeft aan dat de aantekeningen niet altijd anoniem worden genoteerd.

Vier vrijwilligers geven aan dat er via de chat weinig **terugkoppeling** wordt gegeven door de jongere. Zo zegt vrijwilliger 2 bijvoorbeeld: *“Het overgrote deel dat komt natuurlijk niet meer terug, dan krijg je ook niet vaak te horen van ik vond het fijn of dit doet me goed.”* De vrijwilligers vinden het door het gebrek aan terugkoppeling lastig om sommige vragen over de jongeren te beantwoorden. Toch geven alle vrijwilliger wel aan soms feedback te krijgen. De feedback die ze krijgen is dan bijna altijd wel positief.

Wat betreft **verbeterpunten** voor de **chatservice** geven een aantal vrijwilligers aan de leeftijdscategorie 18-25 te willen opsplitsen om zo beter te weten hoe ze met iemand een gesprek in moeten gaan. Zo geven vrijwilligers 1 en 5 aan dat het verschilt of je met iemand van 18 of 25 aan het chatten bent. Vrijwilliger 1 zegt hier het volgende over: *“Dat is voor mij best een groot verschil als iemand met een bepaald probleem komt. Als je 18 bent is dat toch anders dan wanneer je meer in de 20 bent.”* Vrijwilliger 3 zou graag willen dat er meer duidelijkheid komt over de richtlijnen voor het prikbord. Het gaat namelijk lang niet altijd goed met het behouden van de anonimiteit. Sommige vrijwilligers geven aan dat ze het lastig vinden om na een heftig gesprek de vragenlijst te moeten versturen. Vrijwilliger 4 en 5 zeggen hier weinig moeite mee te hebben. Vrijwilligers geven aan dat het belangrijk is om het doel van de **vragenlijst** uit te leggen aan de jongeren. Hierdoor geloven zij dat er meer begrip is bij de jongeren en dat er meer de vragenlijst zullen invullen.

De vrijwilligers hebben inzicht gegeven in hoe zij de chatservice van het **inloopcentrum** vinden **verschillen**. Ze geven aan dat het voordeel van de fysieke gesprekken is dat je kan zien hoe het met iemand gaat en hoe iets bij iemand binnenkomt. Vrijwilliger 3 geeft aan dat er veel vrijwilligers zijn die chatten erg lastig vinden. Zo vindt vrijwilliger 1 het zelf ook erg



lastig om te chatten. Vrijwilliger 2 vindt het toch wel prettig dat je op de chat meer bedenktijd hebt om te reageren op iemand.

## 4. Discussie

In deze discussie worden de resultaten van de vragenlijst en de interviews verder toegelicht en geïnterpreteerd. Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de betrokkenheid van de jongeren die gebruik maken van de chatservice en hoe de jongeren en de vrijwilligers deze ervaren.

### 4.1 Interpretatie resultaten vragenlijst

Uit de resultaten van de vragenlijst komen hoge gemiddeldes naar voren voor zowel engagement als tevredenheid. Hieruit blijkt dat de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld zelf aangeven zeer tevreden te zijn met de hulp die ze via de chatservice van @ease ontvangen. De engagement score laat zien dat de jongeren hoog scoren op de items met betrekking tot engagement. Het laat zien dat zeer betrokken zijn met de chatservice. Om de samenhang tussen de items in beeld te krijgen is de correlatie tussen de items berekend. Uit de resultaten blijkt dat er tussen alle items sprake is van significante, positieve correlaties. De sterkte van de samenhang tussen de items verschilt van middelmatig tot zeer sterk. Dit betekent dat alle vragen goed met elkaar samenhangen. Wanneer iemand hoog scoorde op het ene item, scoorden ze vaak ook hoog op de andere items. Met de hoge mate van samenhang en goede interne consistentie door een Cronbach's  $\alpha$  van 0,874 lijkt de korte vragenlijst het goed te doen. Tevredenheid en cognitie correleerden het sterkst met elkaar. Dit wil zeggen dat mensen die beter inzicht in gedachten krijgen door de chat ook meer tevreden zijn over de chatservice. In de literatuur wordt geschreven dat het mogelijk is dat er een overlap kan zijn tussen de constructen van engagement (15). Zo zou het leuk vinden (affectieve engagement) om een interventie te gebruiken invloed kunnen hebben op het gevoel van iemand dat de interventie degene motiveert (cognitieve engagement). Kijkend naar het resultaat van het onderzoek bij @ease zou hogere tevredenheid over de chatservice ook invloed hebben op het gevoel van motivatie door de chatservice. De vraag over gedrag correleerde het minst met de andere items. Ondanks dat deze minder correleerden, waren het nog steeds middelmatige tot sterke correlaties. De algemene samenhang was dus goed. Uit de Mann Whitney U test blijkt dat vrouwen significant hoger scoren op zowel engagement als tevredenheid hoger scoren dan mannen. Jongeren van 18 jaar en jonger scoren ook significant hoger op zowel engagement als tevredenheid. Dat mannen minder hoog scoren kan komen omdat mannen meer moeite ervaren met het hulp zoeken voor mentale problemen (20). Ze hebben vaak minder ervaring met therapie en praten over problemen. De hoeveelheid mannen die deel heeft genomen was ook in dit onderzoek veel lager dan het aantal vrouwen. Dit valt te verklaren dat mannen ook minder snel hulp zoeken (20). Verder wordt er nog benoemd dat mannen graag de mogelijkheid willen hebben om door een man geholpen te worden. Wellicht zou er een betere gesprekervaring zijn als er beter gekeken wordt naar door wie iemand geholpen wil worden.

### 4.2 Interpretatie resultaten interviews

De interviews geven een beeld vanuit de vrijwilligers op de jongeren die bij de chatservice komen. Uit de interviews blijkt dat de jongeren die bij de chat komen erg verschillen van elkaar. Zo geven de vrijwilligers aan dat het chatgebruik onder de jongeren erg verschilt. De een gebruikt het bijna elke dag, de ander gebruikt het een keer en daarna nooit meer en de rest zit daar tussenin. Dit geeft aan dat er op het gebied van gedragsmatige engagement

sprake is van variatie in routine. Een deel van de jongeren komt maar een keer langs waardoor er niet sprake kan zijn van een routine. De routine bij jongeren die vaker gebruik maken van de chatservice kan daarnaast verschillen in de frequentie dat er gebruik gemaakt wordt van de chatservice. Jongeren gebruiken de chatservice op andere manieren en zijn ook anders betrokken. In de literatuur wordt beweerd dat online interventies voor mentale hulp potentieel effectief kunnen zijn. Het grootste probleem is echter dat de retentie graad vaak te laag is bij deze interventies (12). Bij @ease zijn er ook veel jongeren die slechts een keer langskomen. Wel is de chatservice erg toegankelijk en makkelijk in gebruik volgens de respondenten. Wat betreft cognitie lijken de vrijwilligers aan te geven dat de chatservice in staat is jongeren te ondersteunen en helpen ze regelmatig jongeren om progressie te boeken om hun doelen te bereiken. De vrijwilligers geven aan dat ze denken dat de jongeren zeker beter inzicht kunnen krijgen in hun problemen en gedachten. Het concreet opschrijven van waar ze mee zitten heeft regelmatig tot gevolg dat de jongere beter inzicht krijgt. De jongeren krijgen dan beter op een rijtje waar ze mee zitten. Veel jongeren vinden het fijn dat het chatgesprek een gesprek is tussen twee mensen in dezelfde leeftijdscategorie. De vrijwilligers denken dat dit zo is omdat leeftijdsgenoten elkaar makkelijker kunnen begrijpen. In literatuur wordt bevestigd dat hulp krijgen van leeftijdsgenoten kan helpen bij het verminderen van mentale problemen. Uit een studie blijkt zelfs dat het gebruiken van hulp van leeftijdsgenoten kan lijden tot vermindering van depressie (21). Een andere studie beweert dat peer support potentie laat zien voor een toenemende engagement van de gebruiker van online interventies en daarnaast afnemende symptomen van mentale gezondheidsproblemen (22). De resultaten uit de interviews komen dus overeen met een aantal bestaande onderzoeken. Het affectieve aspect van engagement gaat over het wat jongeren om emotioneel gebied bij de chatservice voelen. Door samen met leeftijdsgenoten te kunnen chatten kunnen jongeren zich mogelijk beter identificeren met de chatservice. Wat betreft tevredenheid geven de vrijwilligers aan dat het lastig is om dat te weten te komen. Er wordt namelijk in heel weinig gevallen feedback gegeven door de jongeren naar de vrijwilliger met hoe het gesprek was en hoe diegene zich voelt. Om hier meer inzicht in te krijgen moet in de toekomst iets toegevoegd worden aan de chat waardoor de vrijwilliger direct feedback ontvangt na het gesprek. Over de anonimiteit van de chatservice noemden de vrijwilligers zowel positieve als negatieve dingen. In de literatuur staat beschreven dat te veel anonimiteit een paradoxaal probleem met zich meebrengt (23). Door veel anonimiteit worden barrières voor hulpzoekenden verminderd maar daarnaast kan de effectiviteit van de gegeven hulp ook verminderen. De vrijwilligers van @ease geven aan moeite te hebben met chatten omdat het zo anoniem is en geven daarnaast ook aan dat de anonimiteit goed is omdat de drempel om hulp te zoeken dan heel laag is. De moeite met anonimiteit zit dan vooral in de hoeveelheid misbruik die van de chatservice wordt gemaakt. De zogenaamde troll gesprekken blijven lastig te herkennen en erg vervelend wanneer deze worden ervaren.

#### 4.3 Interviews versus vragenlijst

De vragenlijst laat een heel positief beeld zien wat betreft tevredenheid en engagement. Dit wordt deels bevestigd door de vrijwilligers. De vrijwilligers hebben het idee dat de jongeren het luisterend oor waarderen. Ook geven ze aan dat een aantal jongeren na hun chatgesprek aangeeft tevreden te zijn met de hulp die ze hebben gekregen. Toch is het lastig voor de vrijwilligers om het daadwerkelijke effect te zien. De vrijwilligers krijgen namelijk relatief weinig feedback van de jongeren dus hoe de jongeren het daadwerkelijk ervaren is lastig om te bepalen. De vrijwilligers geven daarnaast ook aan dat veel jongeren verkeerde verwachtingen hebben van de chatservice. Er zijn jongeren die bijvoorbeeld

verwachten dat ze geholpen kunnen worden met problemen die normaal door een psycholoog behandeld moeten worden. Een jongere die niet kan krijgen wat hij verwacht of hoopt te krijgen uit een chatgesprek zal minder tevreden zijn. De interviews geven dus een zeer gevarieerd beeld af van de engagement en tevredenheid van de jongeren. Aan de ene kant heel positief door jongeren die tevreden zijn met de hulp die ze krijgen of jongeren die echt progressie boeken elke keer als ze weer terugkomen. Aan de andere kant juist negatief omdat ze niet tevreden zijn met de hulp die ze krijgen wat vooral veroorzaakt wordt door verkeerde verwachtingen van jongeren. Een andere mogelijke verklaring voor het verschil in resultaat tussen de vragenlijst en interviews kan zijn dat jongeren die vroegtijdig de chat verlaten minder tevreden zijn en lagere engagement hebben. Deze jongeren hebben de vragenlijst niet ingevuld omdat ze vroegtijdig de chat hebben verlaten. De vrijwilligers nemen de ervaring van zo een jongere wel mee in het interview. In een studie over het detecteren van het vroegtijdig verlaten van online chatgesprekken blijkt dat het vroegtijdig verlaten van een chatgesprek veel voorkomend is en mogelijk voor implicaties zorgt (24). In deze studie wordt beweerd dat een abrupt einde van een gesprek kan wijzen op een verhoging van symptomen van de mentale problemen. Daarnaast kan het vroegtijdig verlaten van een gesprek het gevolg zijn van gebruiker ontevredenheid (24). Kijkend naar de literatuur zou het dus goed kunnen dat de jongeren die vroegtijdig het gesprek verlaten minder tevreden en betrokken zijn. Een advies voor volgend onderzoek zou zijn om de gesprekken van vroegtijdig verlatende jongeren te analyseren om te achterhalen waarom ze weg zijn gegaan. Het doel hiervan zou dan zijn om de gebruikservaring te kunnen verbeteren en de kwaliteit van de service te verbeteren.

#### 4.4 Sterke punten en limitaties van deze studie

De doelgroep van @ease is 12-25-jarigen. In het kwantitatieve onderzoek viel 95,29% van de deelnemers hier binnen. Dit betekent dat @ease hun doelgroep goed bereikt. De vragen over engagement hebben een Cronbach's alpha van 0,874 wat betekent dat de interne consistentie hoog is. Een ander sterk punt is dat de engagement van jongeren die gebruik maken van de chatservice vanuit twee perspectieven is onderzocht. Gelijke resultaten tussen de vragenlijst en interviews geeft hogere aannemelijkheid van de resultaten. Verschillen in resultaten daarentegen geven reden tot verder onderzoek om deze verschillen te verklaren. De interviews zijn afgenomen bij vrijwilligers van 5 verschillende @ease vestigingen in Nederland. Dit maakt het aannemelijker om te generaliseren binnen de gehele @ease organisatie. Naast sterke punten zijn er ook een aantal beperkingen voor dit onderzoek. Van de vijf interviews is er een interview afgenomen met een vrijwilliger die niet regelmatig met de chatservice aan het werk is. Deze respondent kon minder informatie geven over de ervaringen met de chatservice. Het gevolg hiervan was dat een deel van de thema's niet door elke vrijwilliger genoemd zijn. Door meer vrijwilligers te interviewen zouden de verschillende thema's door meer vrijwilligers worden genoemd. Zo zou er meer informatie kunnen worden verkregen over bijvoorbeeld het thema affectie. Daarnaast krijgen de vrijwilligers weinig feedback vanuit de hulpzoekende, dus of zij allemaal een goed beeld hebben gekregen hoe tevreden of betrokken een jongere is met de chatservice, is niet zeker. De vrijwilligers hebben wel aangegeven dat meer feedback vanuit de jongeren gewenst is. De vragenlijst bestond uit 4 items waardoor er dus relatief weinig informatie per respondent is verzameld. Omdat de vragenlijst net zoals de chat anoniem is, is er niet te achterhalen of een persoon de vragenlijst meerdere keren heeft ingevuld. Een persoon die wekelijks terugkomt en heel positief is zou dus een vertekend positief beeld kunnen geven. Uit de interviews blijkt dat sommige vrijwilligers na een lastig of emotioneel gesprek de vragenlijst

niet hebben opgestuurd. Het zou kunnen dat mensen die de chat vroegtijdig verlaten of een heftig gesprek hebben gehad, negatiever zijn over de chatservice. Het zou zo kunnen zijn dat de vragenlijst negatiever was uitgeslagen als deze jongeren hem wel hadden ingevuld. Voor vervolgonderzoek is het interessant om te kijken of de groep vroegtijdige verlaters van de chatservice in kaart kan worden gebracht. Zo zou er bijgehouden kunnen worden welke jongeren de vragenlijst niet invullen. Vervolgens kan de zorgprofessional samen met de vrijwilliger het chatgesprek analyseren. De resultaten van het onderzoek zullen niet generaliseerbaar zijn over een populatie buiten @ease. Dit komt omdat er alleen gebruik wordt gemaakt van data die verzameld is binnen de @ease organisatie. Er kan dus niet worden aangenomen dat de goede betrokkenheid van jongeren met de chatservice van @ease betekent dat jongeren ook betrokken zijn bij chat services van andere organisaties.

#### 4.5 Vervolgonderzoek

De vrijwilligers geven aan dat ze behoefte hebben aan meer feedback vanuit de jongeren. Er kan dus worden gekeken naar hoe er een laagdrempelige manier van feedback voor de vrijwilliger kan worden gegeven. Zo zou de jongere bij verlaten van de chatservice een melding kunnen ontvangen waarbij deze een positieve of negatieve knop indrukt. Belangrijk is dat deze terugkoppeling dan zichtbaar is voor de vrijwilliger. Daarnaast geeft het verschil in resultaat tussen de twee perspectieven ook reden om vervolgonderzoek te doen. Het advies voor vervolgonderzoek is om te onderzoeken hoe de groep jongeren die de vragenlijst niet invult er uit ziet. Daarbij zouden de chatgesprekken van jongeren die de chat vroegtijdig verlaten moeten worden geanalyseerd. Belangrijk is dat in beide suggesties zorgvuldig wordt omgegaan met de anonimiteit en privacy van de jongeren.

## 5. Conclusie

Over het algemeen geven jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld aan tevreden te zijn over de chatservice. Om antwoord te geven op de eerste onderzoeksvraag kan er op basis van dit onderzoek aangenomen worden dat de jongeren, die deel hebben genomen, de chatservice erg positief ervaren en betrokken zijn bij de chatservice van @ease. De ervaringen van de vrijwilligers verschilt van het resultaat uit de vragenlijst. De resultaten uit de vragenlijst zijn zeer positief over de betrokkenheid van de jongeren en de interviews geven een verdeelder beeld. Om antwoord te geven op de tweede onderzoeksvraag kan er gezegd worden dat de jongeren onderling erg verschillen in tevredenheid en engagement. Naast de tevreden en betrokken jongeren zijn er ook jongeren die geen betrokkenheid en tevredenheid laten zien of zelfs misbruik maken van de chatservice.

## 6. Referenties

1. 1 op de 12 jongeren is psychisch ongezond [Internet]. [cited 2024 Jan 18]. Available from: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/45/1-op-de-12-jongeren-is-psychisch-ongezond>
2. Leijdesdorff SMJ, Rosema S, Klaassen RMC, Popma A, van Amelsvoort T. Who is @ease? Visitors' characteristics and working method of professionally supported peer-to-peer youth walk-in centres, anonymous and free of charge. *Early Interv Psychiatry* [Internet]. 2022 Dec 1 [cited 2024 Jan 18];16(12):1391–7. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/eip.13294>
3. Aguirre Velasco A, Cruz ISS, Billings J, Jimenez M, Rowe S. What are the barriers, facilitators and interventions targeting help-seeking behaviours for common mental health problems in adolescents? A systematic review. *BMC Psychiatry*. 2020 Jun 11;20(1):293. doi: 10.1186/s12888-020-02659-0. PMID: 32527236; PMCID: PMC7291482.
4. Kauer SD, Mangan C, Sanci L. Do online mental health services improve help-seeking for young people? a systematic review. *J Med Internet Res* [Internet]. 2014 Mar 4 [cited 2024 Jan 18];16(3):e3103. Available from: <https://www.jmir.org/2014/3/e66>
5. Bharadwaj P, Pai MM, Suziedelyte A. Mental health stigma. *Econ Lett*. 2017 Oct 1;159:57–60.
6. Leijdesdorff S, Klaassen R, Wairata DJ, Rosema S, van Amelsvoort T, Popma A. Barriers and facilitators on the pathway to mental health care among 12-25 year olds. *Int J Qual Stud Health Well-being* [Internet]. 2021 [cited 2024 Jan 18];16(1). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34448440/>
7. Pretorius C, Chambers D, Coyle D. Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *J Med Internet Res*. 2019 Nov 19;21(11):e13873. doi: 10.2196/13873. PMID: 31742562; PMCID: PMC6891826.
8. Griffiths KM, Farrer L, Christensen H. The efficacy of internet interventions for depression and anxiety disorders: a review of randomised controlled trials. *Med J Aust* [Internet]. 2010 Jun 7 [cited 2024 Jan 18];192(SUPPL. 11):S4–11. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.5694/j.1326-5377.2010.tb03685.x>
9. Wilson CJ, Bushnell JA, Caputi P. Early access and help seeking: practice implications and new initiatives. *Early Interv Psychiatry*. 2011 Feb;5 Suppl 1:34-9. doi: 10.1111/j.1751-7893.2010.00238.x. PMID: 21208389.
10. Lee HJ, Ju YJ, Park EC. Utilization of professional mental health services according to recognition rate of mental health centers. *Psychiatry Res*. 2017 Apr 1;250:204–9.
11. Ospina-Pinillos L, Davenport T, Iorfino F, Tickell A, Cross S, Scott EM, et al. Using new and innovative technologies to assess clinical stage in early intervention youth mental health services: Evaluation study. *J Med Internet Res* [Internet]. 2018 Sep 1 [cited 2024 Jan 18];20(9):e9966. Available from: <https://www.jmir.org/2018/9/e259>
12. Zhou X, Edirippulige S, Bai X, Bambling M. Are online mental health interventions for youth effective? A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*. 2021;27(10):638-666. doi:10.1177/1357633X211047285
13. Harrer M, Adam SH, Fleischmann RJ, Baumeister H, Auerbach R, Bruffaerts R, et al. Effectiveness of an internet- and app-based intervention for college students with elevated stress: Randomized controlled trial. *J Med Internet Res* [Internet]. 2018 Apr 1

- [cited 2024 Jan 18];20(4):e9293. Available from: <https://www.jmir.org/2018/4/e136>
14. McNeil BJ, Elfrink V, Beyea SC, Pierce ST, Bickford CJ. Computer Literacy Study: Report of Qualitative Findings. *J Prof Nurs*. 2006 Jan 1;22(1):52–9.
  15. Kelders SM, Kip H, Greeff J. Psychometric Evaluation of the TWente Engagement with Ehealth Technologies Scale (TWEETS): Evaluation Study. *J Med Internet Res [Internet]*. 2020 Oct 1 [cited 2024 Jan 18];22(10). Available from: [/pmc/articles/PMC7576538/](https://pmc/articles/PMC7576538/)
  16. Kelders SM, Van Zyl LE, Ludden GDS. The concept and components of engagement in different domains applied to ehealth: A systematic scoping review. *Front Psychol*. 2020 Jan 1;11:1–14.
  17. Slade T, Johnston A, Oakley Browne MA, Andrews G, Whiteford H. 2007 National Survey of Mental Health and Wellbeing: Methods and key findings. *Aust N Z J Psychiatry [Internet]*. 2009 Jan 1 [cited 2024 Jan 18];43(7):594–605. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1080/00048670902970882>
  18. Stolzmann K, Meterko M, Miller CJ, Belanger L, Seibert MN, Bauer MS. Survey Response Rate and Quality in a Mental Health Clinic Population: Results from a Randomized Survey Comparison. *J Behav Heal Serv Res [Internet]*. 2019 Jul 15 [cited 2024 Jan 18];46(3):521–32. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11414-018-9617-8>
  19. IBM SPSS Statistics 29.0.2.0.
  20. Rice, S. M., Telford, N. R., Rickwood, D. J., & Parker, A. G. (2017). Young men's access to community-based mental health care: qualitative analysis of barriers and facilitators. *Journal of Mental Health, 27*(1), 59–65. <https://doi.org/10.1080/09638237.2016.1276528>
  21. Birrell L, Debenham J, Furneaux-Bate A, Prior K, Spallek S, Thornton L, Chapman C, Newton N. Evaluating a Peer-Support Mobile App for Mental Health and Substance Use Among Adolescents Over 12 Months During the COVID-19 Pandemic: Randomized Controlled Trial. *J Med Internet Res*. 2023 Sep 27;25:e45216. doi: 10.2196/45216. PMID: 37756116; PMCID: PMC10538359.
  22. Possemato K, Wu J, Greene C, MacQueen R, Blonigen D, Wade M, Owen J, Keane T, Brief D, Lindley S, Prins A, Mackintosh MA, Carlson E. Web-Based Problem-solving Training With and Without Peer Support in Veterans With Unmet Mental Health Needs: Pilot Study of Feasibility, User Acceptability, and Participant Engagement. *J Med Internet Res*. 2022 Jan 13;24(1):e29559. doi: 10.2196/29559. PMID: 35023846; PMCID: PMC8796046.
  23. Navarro P, Sheffield J, Edirippulige S, Bambling M. Exploring Mental Health Professionals' Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness With Young People: Mixed Methods Pilot Study. *JMIR Ment Health*. 2020 Jan 29;7(1):e15564. doi: 10.2196/15564. PMID: 32012097; PMCID: PMC7016626.
  24. Xu Y, Chan CS, Tsang C, Cheung F, Chan E, Fung J, Chow J, He L, Xu Z, Yip PSF. Detecting premature departure in online text-based counseling using logic-based pattern matching. *Internet Interv*. 2021 Nov 23;26:100486. doi: 10.1016/j.invent.2021.100486. PMID: 34877263; PMCID: PMC8632835.

## 7. Bijlagen

### 7.1 Transcripts interviews

#### Transcript 1

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 0:03

Nou.

Zoals gezegd.

In de mails en in de formulieren is het doel van mijn onderzoek om te ontdekken hoe betrokken hulpzoekende jongeren zijn. Die is bij het EAS gebruik maken van de chatservice.

En dat meten we door middel van de engagement en dat bestaat dan weer uit verschillende ja onderwerpen waar je dus aan kan meten. Hoe betrokken ze zijn. Naast deze interviews heb ik ook al kwantitatief onderzoek uitgevoerd door één vraag toe te voegen aan de chat, dus een korte vragenlijst. En dan hebben we ook, heb ik ook al 300 reacties op, dus Dat is wel aardig, maar.

Aanvullend is het nu om het perspectief vanuit de vrijwillige ook te zien, zodat we het van twee kanten kunnen belichten en dan ja kijken of ik er iets over kan zeggen.

Nou, Ik ben dus nu heel erg benieuwd naar het perspectief van de vrijwilligers die dus in contact komen met de jongeren. Nou, daar ga ik straks wat vragen over stellen. Als je zelf wat extra's wil vertellen of je wil inhaken op iets wat ik zeg. Doe dat gerust, stel de vraag vooral, heb je op dit moment nog vragen?

**VW1A**

Nee.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 1:25

**DI**

Mooi, dan gaan we nu beginnen met daadwerkelijke vragen. Als begin vraag zou ik graag willen weten hoe je bij @ease bent gekomen en welke werkzaamheden je daar uitvoert. Hoeft niet heel lang mag gewoon even kort iets over zeggen.

**VW1A** 1:39

Ja eigenlijk via via ik ken iemand die daar werkte en mentale gezondheid is een onderwerp wat waar ik zelf mee heb gestruggeld dus en soms nog steeds. Dus Het is voor mij een belangrijk onderwerp en ik dacht, Ik wil iets anders nog naast mijn studie doen, dus toen ging ik dit doen, toen werd ik vrijwilliger. Ik ben nu 1,5 jaar iets langer volgens mij al vrijwilliger.

En wat ik doe is, Ik ben vaak dus op locatie.

En daar zijn er dus gesprekken, dus Mensen kunnen binnenlopen voor gesprekken en ook kunnen ze chatten. En af en toe ga ik ook langs scholen of geef ik workshops.

Ja, dat doe ik eigenlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:30

**DI**

OK interessant, en hoe lang heb je al ervaring met de chat?

**VW1A** 2:32

Ja.

Eigenlijk al vanaf het begin, dus Ik denk 1,5 jaar dan, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:40

**DI**

OK.



Ian Dost  
S2380315

VW1A 2:40

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 2:42

DI Mooi nou dan wat betreft de chat vind jij de chat zelf makkelijk in gebruik?

VW1A 2:49

DI Ja, Het is voor mij, ik log gewoon in en als er iemand is, wordt hij gelijk naar mij toe gewezen, zeg maar als ik de persoon ben, dus dat vind ik heel makkelijk. Ik klik gewoon op accepteren en je gaat aan de slag. En ja, dat vind ik wel makkelijk. Ik vind chatten wel lastiger dan een echt gesprek, Maar dat is denk ik ook gewoon wie Ik ben als persoon, Omdat ik niet weet wie er tegenover mij zit, maar qua gebruik vind ik de chat heel toegankelijk eigenlijk? Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 3:24

DI Nou de doelgroep van @ease zijn natuurlijk de jongeren tussen 12 en 25 die mentale problemen hebben. Daar komt Natuurlijk wel bij kijken dat het eigenlijk zo makkelijk moet zijn om hulp te kunnen zoeken, dus de drempel om dat te doen moet ook zo laag mogelijk blijven. Wat doe jij eraan om voor die jongeren de drempel zo laag mogelijk te houden?

VW1A 3:44

Ja.

Heb je het al specifiek over de chat?

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 3:56

DI Ja, als jij aan het chatten bent, wat doe je er dan aan?

VW1A 4:02

Nou, ik probeer sowieso te normaliseren, dus dat doe ik vaak als ik het gevoel heb dat, als ik mezelf herken in een verhaal of van andere Mensen zeg ik altijd van, nou, Het is helemaal niet raar dat je je zo voelt of dat meemaakt of iets.

Dus Laten weten dat dat je niet de enige bent. Ik denk dat dat heel erg werkt.

Ja, Ik denk gewoon ook nergens geshockeerd op reageren dus nooit zeggen van wow.

Ik maak vaak gewoon ja wat vervelend voor je of kan je er wat meer over vertellen?

Dus ja, Ik denk gewoon zo normaal mogelijk reageren in hoeverre dat kan op een chat.

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 4:49

DI Ja heb je zelf dan ook het gevoel dat de dat die jongeren het belangrijk vinden dat je ze zo benaderd?

VW1A 4:58

Ja, Ik denk het wel, want Ik denk dat veel mensen die op de chat komen,

en Ik wil niet per se generaliseren, maar ik denk wel dat mensen.

Kunnen dan vaak hun eigen omgeving niet iets kwijt of willen het niet kwijt.

Waardoor ze ook vaak het idee hebben dat ze de enige zijn.

Dus dat je denkt van ja, Ik ben de enige die hiermee zit, want als je het niet bespreekt, dan weet je ook niet van je vrienden, bijvoorbeeld dat zij er ook last van hebben.

Dus Ik denk dat je zeg maar het feit dat wij luisteren zonder een mening of zonder dat we schrikken, want

mensen zijn ook vaak bang voor de reacties van anderen van hun naasten en dat ze daarom ook met iemand

Ian Dost  
S2380315

anoniem zeg maar iemand die ze niet kennen willen praten, dus dat.  
Hoe rustiger je eigenlijk reageert hoe fijner dat voor iemand is om zijn verhaal te doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 5:55**

**DI** Ja en merk je nog verschil tussen Als je dat bij de chat service bekijkt en in het echt.

**VW1A 6:09**

Nee, Ik denk dat in het echt is het natuurlijk ook als je gewoon zo normaal mogelijk reageert dan.  
Dat dat ook beter werkt. Maar ik denk wel Mensen die in het echt komen zijn al een stap verder dan de Mensen die de chat gebruiken. Dus die staan al meer hoop open voor nieuwe Mensen of hulp. Of ze zijn echt heel ver dat ze denken, Ik heb nu echt iemand nodig om mee te praten. Dus Ik denk dat dat ook wel heel erg verschilt, maar voor mij voelt het. Heb je een veel menselijke reactie, zeg maar. Als je het met chat heb je ook nog bedenktijd zit je met zijn allen aan een tafel? Oh, wat zou ik nu zeggen? Hoe reageer ik hier normaal op? Weet je wel en als dat in het echt is, dan moet je, dan gaat het meer, zeg maar doe je meer wat er als eerste in je opkomt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:00**

**DI** Ja.  
Zou je dan zeggen dat? Ja, Dat is Misschien ook wel logisch dat het dan natuurlijk makkelijker is om persoonlijke gesprekken te voeren in het echt dan via de chat?

**VW1A 7:10**

Ja voor mij, voor mij wel. Ja, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:15**

**DI** OK.  
In hoeverre is de chat server van het @ease iets wat gebruikt wordt in het dagelijks leven van de cliënt en daarnaast in het dagelijks leven van jou, daar ben ik ook wel benieuwd naar.

**VW1A 7:27**

Wacht wat, hoe bedoel je, hoe bedoel je dat?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:28**

**DI** Dus hoeveel, hoe vaak?  
De Mensen die komen?

**VW1A 7:34**

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:34**

**DI** Hoe vaak gebruiken die de chat of is dat eenmalig is, is dat elke week?

**VW1A 7:40**

Ja, dat verschilt heel erg.  
We hebben sommige mensen die echt heel vaak terugkomen.  
Dus ja, Ik denk dat dat ook wel te maken heeft met eenzaamheid, dus mensen die niet echt iemand hebben om mee te praten of gewoon willen ventileren.  
Er zijn ook heel veel mensen die gewoon snel vragen hebben en googelen van, waar kan ik terecht? Wat kan ik

Ian Dost  
S2380315

doen? En dan vragen ze aan ons een vraag. En dan vragen we van, wil je een keer op locatie langskomen of. Of, soms is het al genoeg.

We hebben ook mensen waarvan we vermoeden, want dat is natuurlijk het lastige. Met de chat is dat je niet weet wie erachter zit, maar die met soortgelijke verhalen terugkomen.

En waarvan we dan vermoeden dat het dezelfde persoon is.

Dat gebeurt ook wel veel, dus het verschilt heel erg.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 8:44

DI

Ja OK.

Wat verwachten de hulpzoekende te bereiken als ze gebruik maken met de chatservice?

**VW1A** 8:57

Ja dat is lastig. Maar ik merk wel en dat is met @ease overal en ik denk ook buiten @ease, zeg maar chat in het echt of met iedereen. De meeste Mensen zijn wel op zoek naar een oplossing.

Die wij vaak niet hebben.

Want We zijn er niet om advies te geven. We zijn er op de luisteren.

Maar ik heb dat zelf ook Als ik ergens mee zit, wil ik graag dat het weggaat of dat het opgelost wordt.

Dus vaak vraag Ik had laatst ook weer gesprek en dan vraagt iemand, ja, maar wat moet ik er aan doen zodat dit gevoel weggaat? En dan moet ik zeggen van ja, dat, dat weet ik niet, dat daar ben ik niet voor.

En ik weet ook niet of een psycholoog daar ook voor is. Ik denk van niet, maar.

Ik merk wel dat veel mensen op zoek zijn naar een oplossing. Maar ik denk altijd achteraf dat het ventileren gewoon het eruit gooien van wat er in je zit, gewoon voor heel veel Mensen is het de eerste keer dat ze bijvoorbeeld een verhaal te vertellen of een geheim delen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:05

DI

Ja.

**VW1A** 10:06

Dat dat ook al heel oplichtend werkt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:10

DI

Dus als ik het goed begrijp, is het dan eerder een stap wat aan het begin van het proces zit? Wat ze dan helpt om misschien verder te gaan?

**VW1A** 10:19

Ja precies ja of de gedachtes op een rijtje zetten van wat voel ik, wat denk ik Misschien, waar komt het vandaan?

Dus dat wij meer vragen stellen, zodat iemand zelf er ook meer over na gaat denken.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:33

DI

Ja, dat was ook eigenlijk mijn volgende vraag, of de jongeren die komen of die via de chatservice ook inzicht krijgen in hun problemen en gedachten, Maar dat zeg je eigenlijk wel.

**VW1A** 10:46

Ja.

Ik denk het wel, Ik denk, omdat ze onbewust zelf dus al heel veel doen door gewoon stapsgewijs te vertellen wat er aan de hand is wanneer ze een bepaald gevoel hebben. Wat helpt er als je je zo voelt om dat gewoon even met iemand anders te sparren? En ja, Ik denk gewoon een keer, je zegt het niet hardop, maar je typt het dan. Ja,

Omdat ook voor jezelf op een rijtje te krijgen.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:17

**DI** En, hoe help jij ze daar dan bij?

**VW1A** 11:21

Ik denk gewoon.

Vragen stellen dus.

En heel vaak kijk met chat is het lastig dat je zegt dat je soort van bezig bent met wat ben ik aan het typen? Dus soms komt er een kort antwoord, ja, en dan heel vaak. Ik denk dat ik me zo voel.

En dan gewoon de vraag van vertel eens meer, kan je daar meer over vertellen? Omdat gewoon meer zeg maar uit te diepen.

En zo zeg Maar het iets ja breder te kijken naar wat er gebeurt, wat er aan de hand is.

En Misschien de vraag te stellen die je zelf niet altijd stelt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:58

**DI** Ja.

Oké en in hoeverre denk je dat cliënten of de jongeren? Ik noem gewoon jongeren bezig zijn met hun problemen voordat ze bij @ease komen en op het moment dat ze weer weggaan, zeg maar of daar verschil in zit?

**VW1A** 12:16

Ik denk dat dat echt per persoon verschilt.

Ik denk dat het Misschien wel.

Het houdt Mensen al bezig, want het feit dat je, denk ik, contact met iemand zoekt.

Betekent wel, dat je echt ergens mee zit en dat je er iets mee wil, maar soms verwijzen we Mensen bijvoorbeeld naar andere websites of andere mogelijke hulpbronnen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:39

**DI** Ja.

**VW1A** 12:45

En dan zijn ze er of nog niet klaar voor, of willen ze het niet of willen ze gewoon Alleen even praten?

Maar soms vragen we ook van, zou je een keer op locatie willen komen? Dat kan dan ook wel dat Mensen dat wel willen.

Dus dat verschilt heel erg per persoon, denk ik.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:07

**DI** Ja oké, maar Er zijn zeker wel situaties dat Mensen worden aangezet om ermee bezig.

**VW1A** 13:08

Ja.

Om iets ja om ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:16

**DI** OK.

**VW1A** 13:16

Ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:18

**DI** Ben jij jezelf tevreden met de hulp die je kan geven?

**VW1A** 13:27

Nou, Ik vind chatten gewoon best wel lastig.

Omdat ik eigenlijk gewoon geen idee heb wie er voor me zit. Laatst was er ook weer iemand met een vraag en dan staat de leeftijd staat er 18 tussen 25. Dat is voor mij best wel een groot verschil als iemand met een bepaald probleem komt, dan denk ik, oké, Als je 18 bent is dat toch wel echt anders dan als je meer in de 20 bent.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:46

**DI** Ja.

**VW1A** 13:52

En ik vind het gewoon lastig om Het juiste antwoord te geven. Omdat ik aan het typen ben, heb je veel meer bedenktijd en je weet niet hoe iemand erop gaat reageren. Je ziet geen gezichtsuitdrukking.

Ik denk dat het meer onzekerheid met zich meebrengt Omdat je niet weet wie er tegenover zit. Hoe diegene reageert of het aanslaat of niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:15

**DI** Ja.  
Ben je daar ook voorzichtig in wat je zegt?

**VW1A** 14:18

Ja veel voorzichtiger in wat ik zeg. En ik merk ook dat als er een professional om me heen is, dat ik veel meer vraag van oh, wat kan ik nu zeggen? En dan zeggen ze vaak van, je kan dit gewoon, je doet het hartstikke goed, Maar dat ik wel veel meer bezig ben.

Ja, je hebt gewoon veel meer bedenktijd en dan ga je typen en denk je oh nee, nee, Misschien is dit toch niet goed. Dan weer weghalen en dan een andere vraag stellen.

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:45

**DI** Ja.

**VW1A** 14:45

En iemand kan gewoon minder vertellen als ze zelf ook moeten typen, zeg maar.

Dat is gewoon korter en lastiger om in te schatten of zo.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:54

**DI** Ja.  
OK, en wanneer ben je wel tevreden en wanneer ben je niet tevreden?  
Als je iemand hebt geholpen?

**VW1A** 15:05

Nou, Het is wel eens dat iemand gewoon de chat verlaat midden in een gesprek, dan voelt dat voelt niet.

Dan voel dan heb ik het idee dat het dat ik dus iets niet goed heb gedaan.

Het voelt voldaan als iemand dus de zeg maar zeg, bedankt, fijn dat je me geholpen hebt als iemand dat doet, dan denk je van oké, dan doe ik dus ergens wat goeds. En als je bijvoorbeeld het idee hebt dat iemand eerst heel

Ian Dost  
S2380315

erg vragende is en denkt van, Ik weet niet zo goed wat er met mij aan de hand is en dat je steeds verder komt en dat diegene zichzelf ook meer een soort van tegenkomt. Dan voelt het wel goed.

Als Mensen heel kortaf zijn, dan voelt het niet goed, dan heb ik het idee van. Oké, ik, Het is me niet gelukt om verder te komen met deze persoon. Als deze, als iemand blijft zeggen, Ik weet het niet, ik weet het niet, ik weet het gewoon niet zo goed.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:59

**DI** Ja.

**VW1A** 16:01

Ja.

Dat voelt niet echt alsof ik iets nuttigs heb gedaan.

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:15

**DI** Ja oke, nou ja, dat begrijp ik ook wel. Ik denk dat het ook wel lastig is soms.  
Denk je dat er door de chatservice goed persoonlijke hulp kan worden verleend?

**VW1A** 16:34

Ik denk het wel.

Hoewel ik wel geloof dat face to face veel meer, veel beter werkt.

Veel persoonlijker is, Maar ik denk voor heel veel Mensen die er nog niet klaar voor zijn, of hele heftige situaties meemaken, dat een chat wel echt kan werken in de zin dat het een opluchting is om gewoon even met iemand te praten.

Maar tegelijkertijd denk ik ook dat je niet heel erg verder dan dat kan komen. Ja, je kan Natuurlijk iemand doorverwijzen.

Maar ik vraag me soms wel af hoe goed iemand zijn eigen verhaal kwijt kan in een uurtje chatten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:29

**DI** Ja, en wat doen jullie eraan om ervoor te zorgen dat je zo persoonlijk mogelijk contact met iemand kan hebben?

**VW1A** 17:44

Nou, Ik denk sowieso gewoon oprechte interesse tonen. En bij alle vrijwilligers, merk je dat, als je gewoon oprechte vragen stelt. Dat is hetgeen denk ik ook wat iemand nodig heeft.

Dus gewoon goed luisteren als ietsje opvalt om daarna door te vragen.

Zodat iemand zich ook wel echt gezien voelt. Ondanks dat je dus allebei op een scherm zit.

Ja en Ik denk ook wel Misschien een stukje eigen kwetsbaarheid, dus ook dat je soms zegt, oh, Ik weet het ook niet, want Ik denk dat dat bijvoorbeeld ook wel de kracht is van @ease. Wij zijn geen alwetende psychologen die weten hoe of wat dat er met je aan de hand is, wat je nodig hebt. Maar we zijn er wel om gewoon naar je te luisteren en Ik denk dat dat dan wel de kracht ervan is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:40

**DI** Ja.

**VW1A** 18:42

Ja, ondanks dat het anoniem is en wij alleen elkaars naam weten.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:42

**DI** Oké.

**VW1A** 18:47

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:51

**DI** Wat zou jij graag willen dat een hulpzoekende uit zo'n gesprek haalt?

**VW1A** 19:03

Ik hoop dat iemand iets meer rust heeft.

Dat ze gewoon even stukje opluchting voelen, want Ik denk, veel Mensen voelen zich gestrest.

Over wat ze voelen. Ik denk ook dat als iemand zich iets meer gerustgesteld voelt, van het komt wel goed. Want soms als je in je eigen hoofd zit, kan je alles zoveel groter maken en het is vaak ook wel heftig wat sommige Mensen meemaken, maar Als je het gewoon even eruit laat en iemand tegen je kan zeggen, het komt goed dat dat wel fijn is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:48

**DI** Ja.  
OK.

**VW1A** 19:50

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:53

**DI** In hoeverre merk je dat een bezoek of een gesprek via de chatservice effect heeft op het welzijn van jongeren?

**VW1A** 20:10

Dat verschilt ook weer heel erg. Ja, het verschilt wel erg, Maar dat is. Dat is dus het lastigste voor bij de chat. kijk Als ik met iemand in het echt in gesprek ben, dan kan ik gewoon aan iemands uiterlijk zien van oke, Ik ben even ontspannen of emoties verdwijnen. Iemand moet eerst huilen en daarna kan diegene weer rustig naar buiten lopen.

En dan, je hebt geen idee hoe iemand die chat verlaat. Je stelt niet vaak van. Je kan wel vragen van hoe ga je nu uit het gesprek? Wat voel je nu? Maar als dat niet zo is, heb je eigenlijk geen idee in hoeverre dat, dus als iemand niet die bevestiging aan jou geeft, dus bijvoorbeeld zegt Van Oh, wat fijn dat je dit zegt of.

Goed punt, Ik denk dat je gelijk hebt of inderdaad, Misschien moet ik dit en dit en dit doen, of ik moet inderdaad.

Ik hou van lezen, Misschien moet ik dat meer doen.

Als iemand dat niet terug zegt, dan weet ik niet in hoeverre het effect is op iemands welzijn. Hoewel ik wel denk dat gewoon even over iets praten wat je meemaakt of wat je voelt, dat dat sowieso voor opluchting zorgt. Maar dat is een gevoel wat Ik heb, Maar ik weet niet in hoeverre dat bij anderen is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:34

**DI** Nee precies daar, dat hoor je dan niet altijd.

**VW1A** 21:37

Nee, nee, en als die niet nog een keer komt, dan weet je het al helemaal niet. Ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:43

DI

En dan heb je in het echt heb je dat dan denk ik wel meer dat je dus weet wat voor effect het op iemand heeft.

**VW1A** 21:54

Ja, aan de andere kant, als iemand een keer langskomt, weet je het nooit, want je weet niet hoe in hoeverre het effect heeft. Wat iemand daarna gaat doen.

Maar je kan wel zeg maar aan iemands houding zien en in het echt heb je het er meer over van Wat doet zo'n gesprek met je?

Dat je dan wel iets meer ziet of het voor opluchting zorgt, of ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:21

DI

Ja.

OK, en hoe denk je dat een zo een jongere de chatservice ervaart?

**VW1A** 22:34

Ja Ik denk wel fijn. Ik denk veilig. Omdat je toch kiest voor een anonieme hulpbron. Dus je kan gewoon lekker vanuit huis diegene zeg maar, Ik weet niet wie jij bent. Ik denk dat je daardoor ook wel echt heel open kan zijn, dus dat je wel echt een soort van stel je wil echt alles kwijt, dan is dat wel de mogelijkheid omdat niemand heeft enig idee wie je bent?

Ja, dus Ik denk dat wel. Dat ze het wel prettig ervaren. Maar het kan Natuurlijk ook zijn dat je Niet per se een klik hebt. Want dat Dat is wel zo op de chat. Soms heb je gewoon een klik met iemand en voel je elkaar heel goed aan of begrijp je elkaar beter. Soms heb ik een chat gesprek waar ik me niet zo goed in kan leven of hele korte antwoorden dat het gewoon niet zo soepel loopt. En sommige Mensen zijn heel goed in chatten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:22

DI

Ja.

**VW1A** 23:37

Sommige vrijwilligers die kunnen dat gewoon heel goed, heel hele precieze vraag stellen.

Dus Ik denk dat het ook weer verschilt, Maar ik denk wel dat het heel erg veilig is en dat dat ook wel is wat Mensen, wat ze zoeken.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:55

DI

Ja dat, dat denk ik ook wel. Je zegt, op de chat is het Natuurlijk Omdat het zo veilig is dat Iedereen eigenlijk alles zou kunnen zeggen. Omdat dat toch anoniem is en Je staat niet face to face met elkaar. Heb je dan ook het gevoel dat In de fysieke gesprekken dat Mensen dan dingen niet vertellen?

**VW1A** 24:24

Ja, Ik denk het wel.

Want Ik denk namelijk dat in een gesprek, wie het ook voert dat vertrouwen super belangrijk is om dingen te delen. En Als je dat. Je kent degene voor je niet, en als jij dan wel je zeg maar alles deelt wat er in je zit. Dat dat best wel veel moeite kost en dat je dat niet zomaar doet bij een vreemde. Sommige zijn er wel heel makkelijk in. Of dat er bijvoorbeeld bij een tweede gesprek dat er al veel meer loskomt dan bij een eerste gesprek In het echt. Maar bij een chat?

Ja inderdaad weer dat anonieme, dus Ik denk dat die vertrouwensband minder of het vertrouwen minder speelt. Of door die anonimiteit dus dat je dan ook opener kan zijn over waar je mee zit of wat er met je gebeurt, wat je hebt meegemaakt.



Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 25:28**

DI

Ja.

Oké, wat is voor jou het doel van de chat-service en hoe probeer je dit doel te bereiken?

**VW1A 25:43**

Nou, het doel is inderdaad dat iemand zijn verhaal kan doen. Ik denk dat dat het belangrijkste is, dat er iemand naar je luistert.

Wat ik ook fijn vind als ik iemand het gevoel geeft dat ze niet gek zijn. Want veel mensen denken van, ik ben de enige ik, ik sla door, of wat gebeurt er met mij? Dat ik dan zeg van hé, dit is normaal dat je je zo voelt.

Anderen hebben dit ook of ik zelf ook vaak deel ik ook wel mijn eigen ervaringen, dat helpt ook.

Ja en hoe ik dat bereik is gewoon veel vragen stellen. Als ik iets niet begrijp, vragen of ze meer kunnen vertellen.

Ja en het doel is dat iemand, ik denk iets, zich iets opgelucht voelt en misschien iets meer duidelijkheid heeft over wat ze voelen. Ja of wat ze willen, dat kan ik ook vragen van, wil je verdere hulp of wil je gewoon het even delen?

Dat je wel een beetje kijkt of iemand meer hulp wil, dan kan ik je daarbij helpen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 26:53**

DI

Ja.

**VW1A 26:56**

Maar veel mensen willen ook gewoon even met iemand praten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:09**

DI

Ja, wat zijn dan in jouw ogen de kwaliteiten van de chat-service?

**VW1A 27:17**

Nou vorige week of nee, dat was deze week, was er iemand en zij zat ergens mee en dan het eerste wat ze vroeg is. Ik ben aan het chatten toch met leeftijdsgenoten? En toen was het van ja en toen pas kon ze vertellen.

Dus ik denk dat de kracht dan wel is dat je dus met een leeftijdsgenoot in gesprek bent die je misschien iets meer begrijpt.

Het gaat veel over seks op de chat.

Ik denk omdat dat nog wel een groter taboe is dan veel andere thema's. Dus ik denk dat mensen daar veel opener over kunnen zijn en het nu misschien minder bespreken hun eigen kringen. Dus dat de chat daar heel fijn voor is.

Hoewel soms voelt het ook een beetje alsof er misbruik van gemaakt wordt, omdat je niet weet wie de andere kant van het scherm zit.

Dus daarin, dat is wel lastig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 28:12**

DI

Hoe bedoel je dan misbruik?

**VW1A 28:13**

Nou, dat er staat, meisje van tussen de weet ik veel 15 of 16 en die dan een hele specifieke vraag over seks stelt en naar jouw ervaringen vraagt. Dus dan dat je wel op een gegeven moment twijfelt van, wie zit er achter dat scherm? Het kan ook een volwassen persoon zijn met andere intenties dan onze service gebruiken als in dat we je helpen met je problemen of luisteren naar je problemen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 28:38**

DI

Ja.

Ian Dost  
S2380315

**VW1A** 28:41

Dus Dat is wel lastig om het onderscheid te maken tussen wat is een trol gesprek en wat is echt oprecht?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:49

**DI**

Ja.  
Oké, dat lijkt me inderdaad ook wel lastig ja.

**VW1A** 28:53

Ja, Dat is ook wel lastig dat gebeurt wel veel voor ons gevoel.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:58

**DI**

Daar kom je ook niet achter natuurlijk.

**VW1A** 29:00

Nee, want als iemand zijn verhaal vertelt, kan je niet vragen, is dit echt of nep? Want er zit dus iemand die is heel kwetsbaar.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:07

**DI**

Ja.

**VW1A** 29:09

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:10

**DI**

Wat zijn dan in jouw ogen verbeterpunten voor de chatservice?

**VW1A** 29:19

Nou, Ik denk dus als iemand bijvoorbeeld zijn leeftijd zou willen aangeven dat dat bijvoorbeeld zou kunnen. Want nu klik je volgens mij gewoon een categorie aan tussen welke leeftijd je valt. Dat als je het wil delen, dat het misschien een optie is.

Ja en we sturen dus altijd die vragenlijst achteraf. Maar ik vind dat nog wel lastig om dat op het einde te zeggen, nadat iemand net helemaal zijn hart heeft gelucht, om te vragen, hè, zou je trouwens ook nog deze vragenlijst willen invullen? Dat dat soms een beetje voelt van dat het dan voor ons is of zo. Maar dat probeer je dan wel uit te leggen, Maar dat vind ik nog wel lastig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:53

**DI**

Ja.

**VW1A** 30:03

Maar ik weet niet ook niet hoe dat beter verwerkt zou kunnen worden.  
Ja voor de rest weet ik het eigenlijk niet zo goed.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:17

**DI**

Nou het zijn in ieder geval al twee dingen. Ja en met die vragenlijst heb ik Natuurlijk zelf ook wel gedacht. Van ja, dan heb je een heel heftig gesprek Misschien En dan moet je daarna vragen of ze een vragenlijst kunnen doen.

Ian Dost  
S2380315

VW1A 30:24  
Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 30:30

DI Voel je je toch niet helemaal goed bij dan of zo kan ik me voorstellen?

VW1A 30:32  
Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 30:35

DI Wat zou jij graag willen weten als er onderzoek wordt gedaan naar de chatservice?

VW1A 30:49

Ja, Ik vind dus, Maar ik weet niet of jullie daar naar kunnen kijken, dat wanneer je het gevoel hebt dat het iemand is die niet zegt wie is dus stel, het is iemand het gaat over seks en iemand heeft een heel raar verhaal. Dat ze gewoon een reactie proberen uit te lokken of whatever ze aan het doen zijn achter dat scherm. Dat is gewoon best wel lastig, vooral Als je zeg maar een uur hanteert om te chatten. Hoewel Mensen Als je meer kort af doet dat ze wel de chat verlaten of zeggen, nee, ik ga niet over mezelf vertellen. Of Als je je eigen grenzen aangeeft, want dat is ook belangrijk. Het gaat niet alleen om die persoon, maar je moet ook je eigen grenzen aangeven. Dat dat gewoon heel erg lastig is. Wat is het onderscheid tussen een echt gesprek en een nep gesprek?

Ja, Dat is volgens mij onmogelijk om te achterhalen tenzij we een soort hack systeem hebben, Maar dat is ook niet echt verantwoord.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 31:50

DI Ja.

VW1A 31:56

Want dat werkt ook demotiverend als je weet dat er gewoon iemand zit misbruik te maken van deze chat. En dan moet je weer een gesprek in en toch blijft dat hangen. Want iemand kan je toch wel choqueren met een heel heftig verhaal en op gegeven moment denk je nee, dit verhaal klopt helemaal niet.

Wij zijn toch Mensen en als iemand je een heel heftig verhaal vertelt en achteraf kom je erachter dat het nep is. Of je dus twijfelt de hele tijd van zou dat echt zijn of nep. Terwijl er dus iemand misschien achter dat scherm zit die het heel erg nodig heeft en dat is gewoon lastig.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 32:32

DI Ja, want je kan als het iemand is die het nodig heeft en je doet alsof het nep is, dat kan natuurlijk niet. En als iemand het doet die nep is en je hebt je helemaal opengesteld en bent helemaal meegegaan in het verhaal, dan voel je je Natuurlijk weer gepiepeld. Ja.

VW1A 32:33  
Ja.

Dus dat is gewoon heel lastig aan de chat.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 32:51

DI Ja.  
Oké.

Ian Dost  
S2380315

Ja dan mijn laatste vraag en dat is ook puur omdat ik daar zelf aan begin dacht moeite mee te hebben is, Hoe zou jij de reactie op de vragenlijst die toegevoegd is aan de chat kunnen verhogen? Of hoe denk je dat die verhoogd kan worden?

VW1A 33:21

Ja, Ik denk het wel.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 33:25

DI En hoe?

VW1A 33:35

Ja.

Ik denk dus dat de vragenlijst.

Als we een vragenlijst stellen, ik probeer dan altijd te zeggen van, we doen het uiteindelijk om de chatservice te verbeteren. Dus door dat altijd een soort van te benoemen van eigenlijk help je daarmee de rest. Ook de andere jongeren die ergens mee zitten.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 33:58

DI Ja.

VW1A 34:04

Ja en de meeste mensen voor mijn gevoel vullen wel gewoon die vragenlijst in.

Dus Dat is altijd fijn.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 34:15

DI Ja.

VW1A 34:17

En ze doen dan ook wel wat terug naar jou, omdat jij je hebt ze ook geholpen.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 34:22

DI Ja precies als je gewoon het doel goed uitlegt en een beetje de situatie waarom, dan zijn meeste mensen wel bereid het gewoon in te vullen.

VW1A 34:32

Ja precies en het is kort en er zijn maar weinig mensen die het niet doen. Dus dan denk ik van ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 34:39

DI OK.

VW1A 34:39

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 34:41

DI Nou, dat waren mijn vragen, 40 minuten valt me nog mee. Ja, Het is altijd even aftasten bij het eerste of je genoeg hebt of te weinig.

Ian Dost  
S2380315

VW1A 34:55

Ja, jij weet niet hoe een gesprek gaat lopen inderdaad.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 34:58

DI

Ja precies nou ja, Ik wil jou in ieder geval bedanken. Na het interview ga ik de resultaten verwerken met analyse et cetera. Ik ga een paar andere interviews. Voor mij de vraag aan jou, of jij het transcript of het eindverslag wil ontvangen of dat het niet per se hoeft mag ook.

VW1A 35:20

Hoeft voor mij niet per se.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 35:22

DI

Oké.

VW1A 35:24

Ik geloof dat het allemaal wel goed gaat.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 35:26

DI

Mooi, nou dan zijn we nu aan het einde gekomen. Ik wil jou in ieder geval heel erg bedanken, want het helpt mij enorm met mijn onderzoek.

VW1A 35:35

Ja en heel veel succes wensen nog.

## Transcript 2

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 0:03

Yes, Oké, We zijn nu begonnen.

Nou, wat ik al zei, mijn doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de engagement van de jongeren. Ik heb al een enquête toegevoegd aan de chatservice. Die was van een kort aantal vragen om de drempel zo laag mogelijk te houden.

Ja heb ik al 300 reacties op, dus Dat is super fijn. Maar ja vier items ongeveer, Dat is wel weinig informatie, dus vandaar dat ik ook interviews wil houden bij vrijwilligers om dan van twee kanten een perspectief te krijgen. En ja, daar kan je denk ik wel wat leuks over schrijven uiteindelijk.

Maar daar ga ik dus ook wat verschillende vragen over stellen, dus Ik ga vragen stellen over hoe jij de chatservice ervaart, maar ook hoe jij denkt dat de jongeren die bij jou komen het ervaren.

VW2R 1:04

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:08

DI

Ik zou het fijn vinden als je gewoon lekker veel vertelt, gewoon wat in opkomt. Je mag me rustig aanvullen of dingen uit jezelf vertellen. Als ik denk van we dwalen af, dan probeer ik wel een andere vraag te stellen. Dan gaan we de goede kant op.

Ian Dost  
S2380315

**VW2R 1:21**  
Ja is goed.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:25**

**DI** Heb je op dit moment nog vragen?

**VW2R 1:27**  
Nee.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:28**

**DI** Oké mooi, dan gaan we gewoon beginnen.

Ja als eerste vraag, zou je mij kunnen vertellen hoe je bij @ease bent gekomen en welke werkzaamheden je op dit moment doet?

**VW2R 1:43**

Ik ben bij @ease gekomen omdat ik vlak voordat ik in het eerste jaar zat werkte ik bij de sales unit op Oostplein. Toen had ik het tegen een collega over, hadden we een gesprek met mekaar. Ik zei van, ik zou eigenlijk heel graag wel vrijwilligerswerk willen doen. Een beetje in het psychologische veld, want zij zat toen in het derde jaar van psychologie. Toen zei ze dus, toevallig, kende ze dus een vrijwilligersproject. Dat net werd opgezet en dat was @ease in Rotterdam. En zo ben ik dus daarbij gekomen en ze vonden me eigenlijk heel fijn en toen heb ik daar de training gedaan en toen ben ik vrijwilliger geworden.

Dat ja, zoals ik al zei, dat doe ik nu al 3 jaar en de werkzaamheden die ik doe, Dat is voornamelijk om jongeren, maar soms ook wel mensen die net boven de 25 zijn, het luisterend oor aan te bieden. En dat doen wij gewoon met behulp van een gesprek met hun voeren en dan op zo een manier een beetje het gevoel geven van dat ze er niet alleen in zijn. Dat er sowieso naar hun geluisterd wordt en we proberen het eind van het gesprek ook altijd wel een beetje het gevoel te geven als er nog wel dingen zijn die zij kunnen doen, want vaak voelen ze zich een beetje hulpeloos, en dat doe ik zowel verbaal als Mensen die dus langskomen bij inloop, maar ook op afspraken, zowel als op de chat en daarbuiten. Ja, Ik weet niet of je het daadwerkelijk een officiële werkzaamheid kan noemen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 3:14**

**DI** Ja.

**VW2R 3:27**

Maar ik ben ook degene die op de chat de notities soort van bijhoudt, want er zijn sommige jongeren die komen online. Die komen heel vaak of die komen soms ja, meerdere keren per dag. Dat is meestal niet helemaal de bedoeling, maar voor die jongeren die vinden het ook wel fijn om niet elke keer heel het verhaal weer te vertellen. Dus dan houden we wel notities bij en ik ben degene die dat dan allemaal een beetje, dat wel strak houdt, zodat we het geen hele alinea's of geen hele paragraaf hoeven te lezen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 3:59**

**DI** Ja oké.

Nou, Dat is aardig wat. Hoe vind jij zelf dat de chat service is qua gebruik? Vind je het makkelijker gebruik? Zijn er dingen dat je denkt van nou, Dat is een beetje onhandig?

**VW2R 4:18**

Ik vind het in zijn algemeen. Ik vind het wel handig, maar soms zijn het. Ja, het zijn meer van die kleine dingetjes

Ian Dost  
S2380315

waarvan je denkt, dat gaat soms lichtelijk een beetje stroef. Weet je Als je verbaal bent, dan kan ik zo een heel verhaal aan jou vertellen. Maar als ik dat op de chat moet doen, dan wordt het allemaal van die alinea's en dan na een paar seconden verdwijnt bij de andere persoon weet je wel het type balkje. Dus soms denken mensen dan dat je er niet meer bent en dan moet je dus zo zeggen, Hallo, want dan mis je ook wel weer meteen dat stukje van dat het weer heel soepel en flexibel gaat. Want dan denken ze van, oh, Misschien wordt er niet naar mij geluisterd, maar in het algemeen vind ik het wel heel soepel gaan. Behalve dat je ook soms ja iemand die krijgt. Dus wanneer een jongere komt, krijgt een van ons meteen een melding ervan, ook met geluid en dat is hartstikke handig. Maar als die persoon dus dan echt net dat bericht mist, dan wordt je wel meteen weer doorgespeeld naar een ander. Maar we hebben soms wel eens gehad dat wij dus dan op locatie met de groep bezig zijn met iets. En dan gaat dus een persoon die gaat er zo langs maar dan stel je voor dat de eerste vrijwilliger die hem kreeg. Die kan dan niet meer meteen zeggen, oh, die pak ik wel. En daardoor, dat kan er wel eens voor zorgen dat sommige jongeren soms wel iets langer in de wachtrij staan. Wat ik denk dat iets makkelijker kan, maar zo'n groot probleem is het ook weer niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 5:46**

**DI** Ja.

Nee, een beetje klein, praktisch probleempje. Denk je dat voor degenen die gebruik maken van chatservice, dat het ook heel makkelijk is?

**VW2R 5:51**

Ja.

In het algemeen, Ik denk het wel. Ik heb zelf heb ik ook een keertje de chat uitgeprobeerd. Ik vond dat ook, ik vond het zelf eigenlijk wel makkelijk. Maar natuurlijk van hoe het is als je het vaker gebruikt, dan weet ik Natuurlijk niet helemaal hoe dat is en wat mensen ervan vinden. Maar ik denk in het algemeen dat het wel makkelijk is, want Ik heb er in ieder geval met nog nooit iemand over horen klagen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:25**

**DI**

Oké. Nou wat ik net al zei, heb ik met mijn enquête onderzoek geprobeerd om de drempel zo laag mogelijk te houden. Omdat het natuurlijk belangrijk is dat zoveel mogelijk mensen toch de stap nemen om hulp te zoeken, hè? Maar wat doe jij eraan om de drempel zo laag mogelijk te houden voor de jongeren?

**VW2R 6:48**

Bedoel je dat in de chat service of buiten?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:53**

**DI**

Nee, doe maar in de chatservice.

**VW2R 6:55**

In de chat service om de drempel zo laag mogelijk te houden. Nou ja, die mensen die komen natuurlijk al naar ons toe, maar ik probeer ze wel altijd het gevoel te geven van dat we ervoor ze zijn. Een van de dingen die ik kan bijvoorbeeld doe, is om ook soms te zeggen, van oh, ik snap hoe je je voelt, of ik kan begrijpen hoe je je voelt, want ik heb ook zoiets meegemaakt. Het is echt wel dat stukje, dat stukje waar de jongeren behoefte aan hebben van oh, dus ik praat daadwerkelijk wel met een persoon die ook zoiets mee heb gemaakt. Dat ik merk wel vaak van dat ze daar wel lovende reacties op hebben en in het algemeen. Het is voornamelijk op de chat dat je echt van alles te horen krijgt van mensen die zeggen dat ze een ruzie hebben met de vriendin tot hele heftige verhalen. En ik probeer te allen tijde, dan maakt het niet uit wat het verhaal is, probeer ik te zeggen van weet dat er naar je geluisterd wordt dat ze geaccepteerd worden en dat het niet raar is. Of niet in zo'n strenge verwoording te benoemen.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 8:10**

**DI** Ja dat snap ik wel ja.

**VW2R 8:13**

Is dat een beetje wat je bedoelt?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 8:15**

**DI** Ja, Dat is ongeveer ook wat mijn vorige vrijwilliger zei van, Nou ja, wat ik het belangrijkste vind is om diegene in ieder geval gerust te stellen dat het niet gek is de dingen waar ze mee komen.

**VW2R 8:30**

Ja

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 8:33**

**DI** En merk je dan verschil Als je dat moet doen op de chat service of tijdens het fysieke inloop moment?

**VW2R 8:41**

Ja ja dat zeker wel, want bij fysiek merk je het natuurlijk. Je ziet meteen de reactie van een ander en je kan daar ook een beetje meer op inspelen. Fysiek is zowel makkelijker als moeilijker. Omdat je kan wel directer erop inspelen. Maar soms op de chat weet je wel, dan zit je toch nog achter de schermen. Maar ja, je hebt vaak wel in een gesprek dat je iets hoort waarvan je denkt van hoe moet ik hierop reageren? En bij de chat kan je dan nog heel subtiel. Weet je wel aan de professionals zo vragen van hé psst?

Dit is daar gebeurd. Hoe moet ik erop reageren? En dan antwoorden ze meteen. Maar ja, als er iemand voor je zit, dan kan dat niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 9:21**

**DI** Ja oke.

Je zei net dat er mensen bij de chat komen die wel meerdere keren per dag of gewoon heel vaak komen. In hoeverre is de chat service voor de mensen die bij jullie komen, iets wat wordt gebruikt in hun dagelijks leven?

**VW2R 9:49**

Wacht even, Ik ga even kijken of ik de vraag begrijpt, dus je bedoelt gewoon van in dat ik moet evalueren hoe de jongeren de chat service ervaren en wat voor een impact dat op hun heeft?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 10:06**

**DI** Nee.

Ik bedoel van de jongeren die bij jullie komen om via de chat service te praten. Hoe vaak gebruiken die de chat service? Is dat één keer is dat, elke dag is het elke week?

**VW2R 10:23**

Ja dat dat verschilt heel erg. Ja, je hebt sommige mensen die komen eens in de twee weken of eens in de week. En ja, er is dus minimaal een persoon die een standaard bijna elke dag gebruikt. En dan zijn er ook mensen die wisselen een beetje. We hebben nu dan bijvoorbeeld, Ik ga geen namen noemen, Maar we hebben nu een paar mensen die komen soms meerdere keren op een dag. Dat is dan soms met dezelfde naam en soms is het met een andere naam. We geven ook wel aan van ja, weet je, we zijn er zeker wel voor je, maar als jij nu 5 keer of 4 keer weet je op deze chat komt, dan kunnen we ook andere mensen niet meer helpen, dus probeer het een beetje te limiteren.



Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:10

**DI** Ja.

**VW2R** 11:13

Maar het verschilt heel erg, want soms zoals ik zei, soms komen die mensen echt 3 keer op een dag en dan komen ze een paar dagen niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:23

**DI** Ja precies.

En wat als iemand zo vaak komt, kan je dat een beetje achterhalen? Aangezien het wel anoniem gaat of in ieder geval via een naam die je zelf kan invullen.

**VW2R** 11:39

Ja over het algemeen kunnen we het vaak wel? Ja. Ik wil niet zeggen, raden, maar ja, sommige mensen die komen dus daadwerkelijk onder dezelfde naam iedere keer. Je hebt andere mensen die zeggen dan oh, Ik heb vorige keer met die gesproken uit dit filiaal over dit en dit en dit. Kan ik weer met die persoon praten? dus dan merk je wel van, oh, Dat is die persoon die is al eerder geweest. Maar soms heb je ook mensen die dus meerdere keren komen onder andere namen. Maar die zeggen dan dat ze dan niet eerder hier zijn geweest, maar die komen dan wel vaak in een kortere periode dan met precies hetzelfde verhaal of 95% met een verhaal wat overeenkomt met een andere. Dan krijg je steeds meer informatie en dan kom je er uiteindelijk wel achter dat het wel dezelfde persoon is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:34

**DI** Ja.  
Oké.

**VW2R** 12:37

Dus ja, Maar het is niet dat we daar nou heel actief mee bezig zijn. Het is vaak iets wat gewoon opvalt en dan ga je er een beetje opletten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:43

**DI** Ja precies oké ja en wat denk jij dat de hulpzoekenden verwachten als ze gebruik maken van de chat service, wat verwachten ze te bereiken?

**VW2R** 13:01

Nou, ik merk dat ook dat verschilt de meeste mensen, echt het overgrote deel, die snappen wel dat we er echt zijn om een luisterend oor te bieden. Dus die verwacht er meer van dat, weet je wel, die kunnen even hun ei kwijt. En dan ook wel het gevoel hebben van dat er iemand voor hun is.

Er zijn ook sommige mensen die echt denken dat in plaats van dat wij een overbrugging zijn tussen geen hulp en professionele hulp, die denken dat wij een soort van een vervanging kunnen zijn voor therapie. Maar op het moment dat wij zo'n gevoel krijgen, dan zeggen we dat ook wel meteen. En er zijn sommige mensen die kijken het even aan die weten zelf ook niet wat ze moeten verwachten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:48

**DI** Ja.

Ian Dost  
S2380315

VW2R 13:49

Dus dat voornamelijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 13:51**

**DI** Ja het verschilt dus best wel veel. Oké en denk je dat de jongeren die komen door de chatservice inzicht kunnen krijgen in hun problemen en in hun gedachten waar ze dan mee struggelen.

VW2R 13:53

Nou ja, Dat is Natuurlijk moeilijk om te zeggen over de personen die een keer komen. Want vaak zijn het wel gesprekken die dan weet je wel voor ongeveer een uur duren en dan aan het einde voelen die mensen zich nog steeds, Ja, soms depressief, soms boos maakt niet uit, maar ja, je kan ook niet verwachten dat er een grote verandering plaatsvindt. Maar ja, ik merk het wel bij sommige Mensen die dus wel vaker terugkomen. Je ziet wel langzamerhand een beetje een verandering erin komen.

Dat is wel heel fijn. Ook bijvoorbeeld dan ga je het hebben over van oh, heb je dan geprobeerd met deze of deze persoon daarover te praten en dan eerst zeggen ze telkens, nee, nee, dan ga ik niet doen, ga ik niet doen en dan na een paar keer, zeggen ze dan ja, Ik heb er wel aan gedacht. Ik zit er aan te denken om het morgen te doen dus. Je ziet het in ieder geval wel bij Mensen die vaker terugkomen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 15:04**

**DI** Ja, Dat is ook wel prettig, want dan kan je in ieder geval een beetje die bevestiging krijgen dat dat het dan effect heeft, lijkt mij ja.

VW2R 15:11

Ja, dat doet het ook ja dat is ook juist het fijne aan het feit dat sommige Mensen vaker terugkomen, Omdat je ziet dat het daadwerkelijk wel een verschil maakt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 15:22**

**DI** Hoe help jij Mensen daarbij als ze met problemen komen?

VW2R 15:30

Uhm ik, hoe help ik?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 15:32**

**DI** Ja jij zelf ja.

VW2R 15:33

Dat is een hele moeilijke vraag.

Tja, een beetje wat ik eerder heb gezegd, weet je wat ik probeer te doen is het eerst het gevoel te Laten geven dat wat er is gebeurd dat dat normaal is. Weet je wel het gevoel van dat ze niet alleen zijn in hun problemen. Dat gevoelens dat die geaccepteerd zijn dat die normaal zijn. Of nou ja, soms is het de mate van de gevoelens niet normaal, maar dan zeg ik van ja de emotie zelf is wel normaal.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 16:11**

**DI** Ja.

VW2R 16:14

Ian Dost  
S2380315

Een beetje.

Toch wel het gevoel te geven inderdaad, van, ja, je bent niet Alleen, Dat is het voornamelijk en je wordt geaccepteerd en dan ook wel daadwerkelijk echt te luisteren naar het probleem wat ze hebben. Weet je vaak, zeggen ze ook wel van dat ze soms met mensen praten die dan wel mee praten, maar dan is het alsof je een beetje tegen een muur praat. Die ineens knikt van oh ja nee, dat snap ik ja en dat moet je niet hebben.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:37

**DI** Ja.

**VW2R** 16:40

Ook wel voornamelijk met ze meedenken. Ik denk dat dat ook wel. Ik denk voornamelijk met ze meedenken en ze een beetje het gevoel geven van dat je er voor ze bent dat dat wel het meest belangrijk is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:54

**DI** Ja.  
Oké en ben je zelf tevreden met de hulp die Ik kan geven?

**VW2R** 17:02

Ja.

Niet helemaal, want Ik weet natuurlijk van ja, we zijn geen therapeutische service daar. Maar dan soms denk ik wel van dat het wel fijn is om wat vaker een extra cursus erbij te hebben, weet je? Want ja, we krijgen dus voornamelijk op de chat van alles en nog wat. We krijgen met mensen te maken die het gaan hebben over seksuele mishandelingen van alle soorten, over mensen die mishandeld zijn. Die buiten worden aangevallen en heel veel mensen die gewoon zwaar depressief zijn en suïcidale gedachten hebben. En dan ik zou het wel fijn vinden om dan meer trainingen daarover te krijgen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:56

**DI** Ja.  
Oké.  
En, wanneer krijg jij nou het gevoel dat je echt tevreden bent als je iemand hebt geholpen?

**VW2R** 18:06

Nou, dat is moeilijk, maar vaak geven ze het ook wel aan. Vaak krijg je wel zo'n gevoel aan het einde van het gesprek. Ja, hoe zeg ik dat? Ja, laat ik zeggen, het ligt ook wel heel erg aan de persoon met wie je chat op dat moment. Want sommige jongeren die zijn heel uitbundig in wat ze zeggen en dan juist als je een hebt met wat grotere reacties, grotere chatberichten terugkrijgt, dan heb je ook meer het gevoel van oh, ze zijn ook wat meer. Ze hebben ook wat meer motivatie voor dit gesprek. Ze zijn ook wat opener en dan kan ik er zelf ook wat mee, dus Ik denk dat dat het is en ook inderdaad wat ik zei.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:23

**DI** Ja.

**VW2R** 18:46

Soms krijg ik het ook gewoon te horen en dat is wel het fijnste als je daadwerkelijk gewoon hoort.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:48

**DI** Ja dat snap ik en denk jij dat de jongeren over het algemeen tevreden zijn met de hulp die ze krijgen?

Ian Dost  
S2380315

**VW2R 19:04**

Dat vind ik een hele goeie vraag. Ja, dat weet ik eigenlijk zelf niet. Ik hoop het natuurlijk wel. Ik weet dat sommige, in ieder geval van de terugkerende mensen, vinden dat ook wel, want anders zouden ze niet terugkeren.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 19:22**

**DI** Ja.

**VW2R 19:23**

Maar ja je ziet Natuurlijk het overgrote deel, dat komt natuurlijk niet meer terug en dan is het ja en je krijgt dan ook niet vaak te horen van oke ik vond het fijn of dit doet me goed. Niet heel vaak.

Ja, en zoveel mogelijk mensen maken natuurlijk aan het einde die vragenlijst, maar ja, daar kunnen wij als gewoon random vrijwilliger, daar kunnen wij niet inkijken, dus dat, dat maakt het wel altijd moeilijk dus.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 19:57**

**DI** Nee.

**VW2R 20:02**

Dat zou ik niet zeker kunnen zeggen.

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 20:08**

**DI** Dat lijkt me ook lastig inschatten als je merendeel gewoon maar een keer ziet en dan eigenlijk ook geen feedback krijgt.

Vooral in deze branche zal ik het maar noemen van psychische hulp is het des te belangrijker lijkt mij dat er heel persoonlijk hulp kan worden gegeven. Nou kan ik me voorstellen dat via de chat Natuurlijk wat lastig is, maar kan er door de chatservice goed persoonlijke hulp worden verleend?

**VW2R 20:39**

Persoonlijke hulp, hoe bedoel je dat?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 20:55**

**DI** Ja met persoonlijke hulp, bedoel ik, de manier van hulp geven, wordt bepaalt op elke verschillende situatie. Dus als iemand komt wat heel kijken naar die persoonlijke situatie en op basis daarvan wordt hulp gegeven.

**VW2R 21:16**

Ja, Het ligt ook ligt ook vaak wel aan de situatie zelf of de problemen waarmee de jongeren komt. We proberen wel zoveel mogelijk persoonlijke hulp te geven. Soms zijn de jongeren die komen over bijvoorbeeld In de coronatijd hadden we heel veel jongeren die kwamen met eenzaamheid. Dan hebben we ook een hele lijst met instanties en zo met heel veel verschillende doeleinden en dan proberen we ook altijd wel te kijken van oké, waar past deze persoon er een beetje bij als ze gebruik willen maken van zo een instantie of inderdaad weet je, dan zeggen we gewoon van je kan dit proberen. Dit is echt op je eigen risico of zo. Het is niks groots, maar ja, als iemand iets probeert en het gaat compleet fout, ja, dan zijn wij het haasje laat ik het zo maar zeggen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 22:08**

**DI** Ja.

Ian Dost  
S2380315

**VW2R 22:10**

Maar we proberen het wel, maar heel vaak is één van de adviezen die we geven, ga er met iemand over praten die wat meer kennis erover heeft?

En dan vanaf daar kunnen ze vaak dan echt die persoonlijke hulp krijgen, maar bij heftige problematiek probeer ik wel echt heel specifiek dan mee te kijken en zo eraan te denken van oké, wat is handig in deze situatie? Maar ja, de meeste verhalen zijn niet zo heftig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 22:48**

**DI** Oké en verder.

Hoe denk jij dat de hulpzoekende het vindt om de chat service te gebruiken? En hoe vind jij het ook zelf om de chatservice te gebruiken?

**VW2R 23:05**

Nou, ik denk dat de mensen die vinden het wel fijn om de chatservice te gebruiken, want zover ik weet, is er veel animo voor de chat service zelf. Want heel veel mensen, heel veel jongeren die het toch wel nog iets te eng vinden of iets te spannend vinden voor wat voor reden dan ook om bij ons langs te komen of wonen gewoon simpelweg te ver van een filiaal. Ze kunnen er niet naartoe. Die mensen vinden de chat service fijn, want dat heb ik wel meerdere keren gehoord.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 23:33**

**DI** Ja.

**VW2R 23:40**

Ja sommigen die vinden het wat minder, want die willen toch dan liever dat ze wel iemands stem kunnen horen of toch langs kunnen komen. En dan zeggen we ook dat kan allebei gewoon. Je kan ook een afspraak maken.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 23:53**

**DI** Ja.

**VW2R 23:55**

Maar over het algemeen denk ik dat dat iedereen wel positief is en qua vrijwilligers zijn wij ook wel positief. Maar ik beseft me net ook van dat ja, Er zijn altijd wel weer verbeterpuntes. Zoals ja, wij moeten ook na elk gesprek moeten we een feedback formulier invullen. Dat is ook Natuurlijk voor het onderzoek wat @ease zelf doet over de service, maar dan heb je maar een paar onderwerpen waar je uit kan kiezen. Weet je, dan moet je het gespreksonderwerp aanklikken, maar dan is het zo van ja, je kan niet elk onderwerp zo elk gesprek in zo'n hokje plaatsen. Maar dat is ook weer zoiets waarvan je het uiteindelijk zegt, is niet zo belangrijk. Alle belangrijke dingen die doen het goed in ieder geval.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 24:11**

**DI** Dat scheelt al weer, ja, dat kan ik niet zeggen, want mijn begeleider die zij ook al iets over de gespreksonderwerpen. Dat ze het dan soms ook wel lastig vindt omdat het natuurlijk niet mogelijk is om het gesprek altijd in een bepaald hokje te plaatsen.

**VW2R 24:57**

Ja.

Ik denk dat echt het meest vervelende aan de chatservice in het algemeen niet over het functioneren is. Ja, soms heb je ook van die mensen die waarvan je wel degelijk weet dat het een troll gesprek is. En dan is het toch wel altijd vervelend om dat mee te maken, want dat is het hem eigenlijk.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 25:13**

DI

Ja, je kan natuurlijk niet doen alsof het een troll gesprek is. Want voor hetzelfde geld is het een echt persoon. Ik neem aan zo'n gesprek doet natuurlijk ook wat met een vrijwilliger. Als je er dan daarna achter komt. Dat het een troll gesprek was, dan voel je je natuurlijk ook een beetje gepiepeld.

**VW2R 25:23**

Ja, Dat is ook inderdaad zo ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 25:40**

DI

Ja oké.

In hoeverre merk je dat een gesprek via de chatservice of een bezoek van het filiaal effect heeft op het welzijn van een jongere?

**VW2R 26:02**

Nou op de chat zie je dat natuurlijk een stuk minder en dan is het meer gewoon wat ik daarnet al zei. Weet je wel of die lange berichten worden gestuurd, want dan zie je en merk je ook wat meer emotie dat laten ze dan meer zin of in ieder geval van die woorden. En ja, soms zeggen ze het ook wel via de chat.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 26:04**

DI

Ja.

**VW2R 26:17**

Face to face dan is het meer van ja, je ziet het een beetje aan hun houding, aan hun lichaamshouding. Vaak dan zie je wel dat ze enigszins een iets ander inzicht hebben gekregen. Dat zie je natuurlijk meer in persoonlijke gesprekken. In hoeverre ze er wat mee gaan doen om dat inzicht te behouden en mentale welzijn te verbeteren daar kan ik niks over zeggen. Maar ik weet wel in ieder geval van een man, die boven de 25 was, die was wel meerdere keren langs gekomen en hij was wel daadwerkelijk bezig met wat wij hadden gezegd tegen hem en daardoor kwam hij op een gegeven moment ook wel terug puur en alleen om te zeggen dat hij het had gedaan en dat het hem goed deed.

Maar ja, daar buiten zie je mensen die inlopen maar een of twee keer.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:23**

DI

Ja.

**VW2R 27:24**

Dus dat is altijd wel het moeilijke. Ja, als je echt een psycholoog bent, dan zie je die mensen vaak en dan zie je weer het verschil. Maar ja, bij ons zie je dat niet, dan is het echt puur geluk dat je ze weer een keertje ziet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:33**

DI

Ja jammer wel eigenlijk, maar ja, Dat is dan wel een beetje hoe het principe dan een beetje in elkaar steekt.

**VW2R 27:50**

Ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 27:51

**DI** Ja, wat zou jij graag willen dat een hulpzoekende uit het chatgesprek kan halen?

**VW2R** 28:01

Ja, ik laat ik zeggen, Ik heb zelf ook een tijdje even een beetje mentaal niet zo fijn gezeten en ik weet dat het voelt, als je in zo'n periode zit, alsof je alleen bent alsof de wereld soort van leek op je af komt en alsof je niks kan doen.

En ik denk dat dat wel de twee belangrijkste dingen zijn die ik ze wel probeer mee te geven. Want ik heb het gevoel dat als je weet van oké, Ik ben niet alleen en ik kan er zelf wat aan doen, maakt niet uit hoe vreselijk de situatie is en hoe eng het is wat Je moet doen, er is wel een mogelijkheid. Dat probeer ik ze voornamelijk mee te geven, maar of ze dat nou altijd krijgen? Dat ligt natuurlijk ook aan hoe open hun er in staan.

**DI** **Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:52

Ja oké.

Wat is in jouw in jouw ogen het doel van de chatservice en hoe probeer je dat te bereiken?

**VW2R** 29:04

Het doel van de chatservice is, ik zie dat meer als ja toch wel een beetje typische @ease slogan om toch wel een luisterend oor voor hun te bieden voor de mensen die niet naar de locatie durven of kunnen komen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:28

**DI** Oké, Wat zijn volgens jou echte kwaliteiten van de chatservice?

**VW2R** 29:40

De kwaliteit van de wat?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:41

**DI** Van de chatservice.

**VW2R** 29:43

Wat bedoel je? in het algemeen of wat beter is dan wanneer je iemand face to face ziet?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:57

**DI** Mag allebei.

Doe maar eerst in het algemeen.

**VW2R** 30:01

Oké in het algemeen.

Ik vind het fijn dat je...

Ja, hoe zeg ik het, heb er niet over nagedacht.

Ja, Ik vind het fijn dat je eigenlijk met chatservice toch nog een beetje de tijd hebt om te kunnen reageren op iemand. Misschien lichtelijk een beetje slecht, maar sommige verhalen zijn gewoon echt heftig dat het echt daadwerkelijk uitputtend is om zo'n gesprek te hebben. En ja, Als je er toch achter een scherm zit, dan kan je gewoon helemaal zo zijn van wat \*\*\*\* lees ik. Wat moet ik hiermee? Maar op z'n manier van, ik wil deze persoon helpen, maar hoe doe ik dat zonder er te diep op in te gaan dat ik mezelf beschadig. Dat was wel fijn dat het toch wel een barrière is die de vrijwilliger voor dat toch wel beschermd. Het is niet dat de jongere meteen ziet van oh

Ian Dost  
S2380315

\*\*\*\*, deze situatie is dus daadwerkelijk zo slecht. Dus dat vind ik wel heel fijn en ook dat de professional kan dus ongezien voor de jongeren in ieder geval meekijken. Dus die kan dan ook weer direct feedback geven op wat jij doet of na het gesprek, want dat is ook de bedoeling dat dus na het gesprek feedback wordt gegeven.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:25

**DI** Ja.

**VW2R** 31:34

Dat is wel heel fijn, want daardoor word je ook wel beter.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:36

**DI** Ja.

Ja, dat wordt ook wel veel gedaan die feedback geven?

**VW2R** 31:45

Nou, ik moet zeggen dat verschilt ook wel een beetje per professional, maar het is eigenlijk standaard zo als je zegt van wil je meekijken en wil je feedback geven, dan doen ze dat altijd. En ook voornamelijk als jij een heftig gesprek hebt, dan doen ze dat ook.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:01

**DI** Ja.

**VW2R** 32:01

Dus dat is wel heel fijn en het is ook de bedoeling. Het gebeurt niet altijd, moet ik eerlijk zeggen. Maar het is de bedoeling dat aan het einde van de dag, dat je dan even gaat terugkijken op de gesprekken die je hebt gehad en daar dan met elkaar over praat. Maar het gebeurt de laatste tijd niet zo heel veel.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:15

**DI** Ja.

**VW2R** 32:19

In ieder geval niet bij Rotterdam.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:20

**DI** Oké.

**VW2R** 32:21

Nou in ieder geval gewoon niet bij de keren dat ik er ben, laat ik het zo zeggen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:24

**DI** Nee precies.

Je noemde net al een paar dingen, maar zijn er nog dingen waarvan jij denkt, nou, dat kan echt beter bij de chatservice?

**VW2R** 32:42

Echt grote dingen op het moment niet.



Ian Dost  
S2380315

Qua systeem zelf vind ik het allemaal wel goed.

Het is dan meer een klein dingetje voor de vrijwilliger. Ja in ieder geval in de grote steden heb je natuurlijk wel zowel Engelssprekende vrijwilligers als Nederlandstalige vrijwilligers. Daar heb je dus nu dan soms, ik sta bijvoorbeeld ingeschreven voor zowel Nederlands als Engels, en je hebt dus een van mijn vrijwilligers die staat alleen ingeschreven als Engels. Dan komt er iemand, een Engelstalige jongere, op de chat en die wordt naar mij doorgestuurd. Dan ben ik zo van ja, heel leuk en aardig, maar er komen niet zo heel veel Engelstalige jongeren, dus geef dit dan meteen aan de Engelstalige vrijwilliger.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:45

**DI** Ja

**VW2R** 33:47

Ja, Dat is wel een beetje het ding. Wat die Engelstalige vrijwilligers die hebben net zoveel animo hiervoor en vinden het echt heel leuk. Maar ja, die krijgen een stuk minder mensen. Ja, ik geef ik ook de jongeren niet de schuld, want dat snap ik ook wel, maar het is wel jammer. Dan wordt het bij mij toegewezen en dan ben ik zo van, moet ik dit nou aannemen of niet? Want het is lullig. Maar dat is weer zo'n klein dingetje.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:55

**DI** Ja precies, ja maar verder geen grote dingen waarvan je denkt van nou, daar loop ik echt tegen aan?

**VW2R** 34:19

Nee, niet echt. Het is wel nu zo omdat we wel meer mensen op de chat krijgen, moeten we ook die notities bijhouden omdat steeds meer mensen dus steeds vaker terugkomen. Die moeten we bijhouden en dan is er iets waar ik mij lichtelijk aan irriteer omdat ik alles moet concretiseren. Maar dan heb je sommige vrijwilligers die dan echt elk detail gaan opschrijven van wat er besproken wordt en dat is niet de bedoeling. Het hier anoniem, als je de naam erop schrijft en dan de kernpunten deelt is het prima. Maar iemand had daadwerkelijk een keertje bijna gewoon iemands adres bij een notitie opgeschreven dat ik dacht van ben jij wel goed bij je hoofd?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 34:53

**DI** Ja, Dat is niet helemaal de bedoeling lijkt mij nee.

**VW2R** 35:09

Ja en het ding is een beetje. We hebben tussen de 17 en de 30 notities hebben, maar die moeten wij dus voordat we beginnen, moeten we die allemaal lezen en moeten we een soort van gaan onthouden. Maar hoe ga jij notities die allemaal minimaal twee alinea's zijn, ga je dat in je hoofd onthouden?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 35:28

**DI** Ja. Nee dat lukt ook niet.

**VW2R** 35:37

Dus dat is een beetje moeilijk, dat is het dan, voor de rest niks.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 35:42

**DI** Ja oké.

Wat zou je graag willen weten als er onderzoek wordt gedaan naar de chatservice?

Ian Dost  
S2380315

VW2R 35:51

Heb je het over jouw onderzoek of onderzoek over het algemeen?

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 35:53

DI Nou ja, algemeen, stel er wordt onderzoek gedaan naar chatservice. Wat zou je graag willen weten?

VW2R 35:55

Ja.

Nou ja eigenlijk wel inderdaad van hoe de jongeren dat ervaren en wat ja, wat meer het perspectief is van de jongeren. Wat ze zelf willen. Meer wat ze denken dat handiger is, wat ja gewoon verbeterpuntjes zijn voor ons eigenlijk en ook wel inderdaad een soort van wel feedback erop. Want bijvoorbeeld ook uit het bedrijf zelf wordt ook onderzoek gedaan. Dat is ook de reden dat wij aan het eind altijd die vragenlijst moet sturen. Maar wij hebben geen goed beeld, we hebben helemaal geen idee. Ik weet namelijk bijvoorbeeld dat de jongeren die die vragenlijst maken, die krijgen ook, als het goed is, 3 maanden en 6 maanden later krijgen zij nog een keer dezelfde vragenlijst.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 36:46

DI Follow up ja.

VW2R 36:49

Maar ik weet dat niet. Als ik het zou weten wat erin zat, zou ik tegen jou kunnen zeggen of de chat service daadwerkelijk helpt. Maar ik heb geen idee.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 36:57

DI Ja, Ik heb volgens mij wel die gegevens van die vragenlijst. Ja, mijn begeleider is daar volgens mij heel veel mee bezig.

VW2R 36:57

Wat?

Dat vind ik oneerlijk.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 37:09

DI Bezigt met die vragenlijst dus met analyses en het onderzoek.

Dan kom ik al bij mijn laatste vraag en daar hoorde ik van mijn begeleider dat ze daarmee struggelen. Hoe denk jij dat bijvoorbeeld de respons op de vragenlijst die jullie sturen hoger kan worden?

VW2R 37:35

Ja, Ik moet heel eerlijk zeggen, Ik weet even niet meer precies wat er in die openingsvraag staat maar op de chat service hebben we ook van die, hoe heten die dingen "fast keys" ofzo weet je wel. Je drukt gelijk een slash in en dan heb je al eigenlijk meteen die lijst van standaard antwoorden die je kan geven en dan vaak bij de introductie hebben we er zo eentje dat als iemand niet eerder is geweest, heb je dan ook echt een grote alinea. Dat je denkt van ja onnodig, maar oké, waar allemaal informatie in staat en Ik denk dat het handig is om aan het einde van die alinea dan te zetten. We hebben ongeveer een uur voor ons gesprek waar zou je het over willen hebben? Dat we dan aan het einde zetten: en we zouden graag willen dat je een vragenlijst aan het einde maakt voor ons.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 38:36

**DI** Ja.

**VW2R** 38:38

Dat ze het daar een beetje doen. Want ja, je leest de alinea en je bent de rest dan vergeten, behalve het laatste zinnetje. En ook wel dat we dat aan het einde wat makkelijker en subtieler kunnen incorporeren aan ons afsluiting ritueel.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 38:41

**DI** Ja precies.

Ja.

**VW2R** 38:59

Want heel veel mensen die denken natuurlijk, oh, het is gewoon een willekeurig chatgesprek, dus dan is het van oh ik moet nu gaan doei.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 39:08

**DI** Ja.

**VW2R** 39:12

Ik denk dat dat het is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 39:15

**DI** Ja, ik heb nog een vraagje even, want daar ben ik wel benieuwd naar? Het kan natuurlijk best wel zijn dat je een heel heftig gesprek hebt via de chat.

**VW2R** 39:24

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 39:27

**DI** Dat je jezelf blootgeeft en ook dat diegene heel erg ja zichzelf blootgeeft vind je het dan soms lastig om aan het einde te zeggen? Nou bedankt, maar wil je deze vragenlijst nog even invullen?

**VW2R** 39:39

Heel erg, ja.

Want je moet nagaan. Ik heb gesprekken gehad met mensen die gewoon praten, als ik het even zo mag noemen, over verkrachtingen.

En dan vertellen ze gewoon over hoe ranzig ze zich voelen en dat ze het niet meer op deze planeet willen zijn en dat ze niet meer naar buiten durven gaan. Of sommige gesprekken dat ze niet meer in hun eigen huis durven te zijn. En dan?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 40:03

**DI** Ja.

Ian Dost  
S2380315

VW2R 40:13

Voelen ze zich natuurlijk nog steeds echt zwaar \*\*\*\*\* aan het eind van het gesprek.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 40:18

DI

Ja.

VW2R 40:18

En dan hebben ze echt behoefte om gewoon alleen te zijn en dan moet jij zo zijn van, Ik weet dat je wil afsluiten, Ik weet dat je nu aan het huilen bent, maar wil je dit nog even doen? Dat ik echt dacht, ik werk hier 3 jaar. Ik weet nog steeds niet hoe ik dat moet doen en ik moet ook heel eerlijk zeggen, bij sommige mensen laat ik het ook gewoon. Ik laat het ook, want Ik denk van als jij op het moment iets niet nodig hebt, is het om nu een lange vragenlijst te maken.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 40:47

DI

Ja snap ik ja.

Oké nou, dat waren mijn vragen in ieder geval.

In ieder geval bedankt. Ik ga straks en komende weken ga ik bezig met het verwerken van de data en de resultaten.

Dat combineer ik dan met andere mensen die ik nog ga interviewen. Ik kan me voorstellen dat jij iets zou willen ontvangen van eindverslag of zoiets, het hoeft niet. Maar ja, Als je dat zou willen, dan kan ik dat daarvoor zorgen.

VW2R 41:21

Dat klinkt goed, ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 41:21

DI

Ja, het transcript gaat automatisch, dus daar kan niet zoveel fout gaan. Maar Als ik dan klaar ben, dan zou ik jou even het verslag opsturen.

VW2R 41:32

Oh.

Super, lijkt me super, heel erg leuk ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 41:35

DI

Ja oké mooi nou, Ik heb je email, dus dat is gewoon op de mail. Dat is helemaal prima. Nou dan ga ik de opname uitzetten, want we zijn toch aan het einde gekomen.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) stopped transcription

## Transcript 3

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 0:04

Juist, even kijken, nou zoals Ik heb gezegd. Het doel van het onderzoek is om te ontdekken hoe betrokken jongeren zijn die bij de chatservice van @ease komen en betrokkenheid dat kan zijn hoe ze het gebruik van de chatservice vinden, of ze het een fijne manier van zorg of hulp vinden. En dat kan allemaal op verschillende aspecten worden gemeten. Dus Ik ga ook wat vragen stellen, gewoon van alles wat en daarnaast ben ik heel erg benieuwd naar jouw eigen perspectief op bepaalde dingen, dus daar ga ik wat vragen over stellen.

VW3Z 0:42

Ian Dost  
S2380315

Ja.  
Oké.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 0:52**

**DI** Nou, ik zou zeggen, vertel lekker veel. Als je iets in je opkomt zeg het gewoon. Je mag me ook aanvullen of vragen stellen of uit jezelf dingen vertellen. Doe dat lekker. Heb je op dit moment nog vragen?

**VW3Z 1:03**

Yes.  
Nee eigenlijk niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:06**

**DI** Oké, dan gaan we gewoon beginnen met mijn vragen, zou je mij kunnen vertellen hoe je bij @ease bent gekomen en welke werkzaamheden je daar uitvoert?

**VW3Z 1:11**

Yes.  
Ja, Ik ben zelf bij @ease gekomen omdat ik uitbehandeld was. Ik heb zelf 6 jaar in behandeling gezeten. En dus ook daardoor niet naar school gekund, niet kunnen werken, dus van een uitkering moeten leven en na mijn behandeling was de volgende stap, dus beginnen met vrijwilligerswerk. Zodat ik weer een beetje zingeving kreeg in het leven. En via mijn persoonlijke begeleider kwam ik dus bij @ease, die dacht van, Oh, Dat is wel wat voor jou. Zodoende een dag meegelopen en gelijk elke week gegaan, want het beviel zo goed.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:54**

**DI** Ja.

**VW3Z 1:55**

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:56**

**DI** Nou leuk.

**VW3Z 1:57**

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 2:00**

**DI** Vind je de chatservice makkelijk in gebruik?

**VW3Z 2:05**

Ja, de service is wel goed vormgegeven. Het enige wat dan wel lastig is, omdat je hebt er geen gezicht bij in zo'n gesprek, dus het is soms wel moeilijk peilen van goh, hoe bedoelt iemand iets?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 2:14**

**DI** Ja.

Ian Dost  
S2380315

**VW3Z** 2:19

Maar verder, ja vind ik het wel een hele fijne manier van communiceren met die jongeren, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:24

**DI** Oké, in mijn onderzoek heb ik ook al een enquête toegevoegd aan de chatservice met een aantal items, zodat ik zal straks het perspectief van de jongeren heb en het perspectief van de vrijwilliger. Dat leek me mooi om te belichten, maar bij het toevoegen van die vragen heb ik expres gekozen voor een korte vragenlijst.

**VW3Z** 2:33

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:48

**DI** Om die drempel om hulp te zoeken geen belemmering te laten worden. Natuurlijk is jullie doel ook om die drempel zo laag mogelijk te houden en zo toegankelijk mogelijk de hulp aan te bieden. Maar wat doe jij daar aan om die drempel zo laag mogelijk te houden?

**VW3Z** 3:02

Ja.

Poe, ik probeer eigenlijk met iedereen te praten alsof het vrienden van me zijn. Dus alsof ik ze al ken en daarbij komt ook kijken dat ik vaak dan ook een stukje van mijn eigen, wat ik zelf heb meegemaakt, vertel. Ik merk dat de jongeren daardoor ook zich vaak wat geruster voelen, dat ze zich niet helemaal hoeven uit te leggen, wat ze zoal bij een psycholoog doen of zo.

Dat helpt voor mij wel heel erg om het laagdrempelig te houden en ook gewoon het stukje als jongeren langskomen ze wat drinken aanbieden. Gewoon chill gaan zitten in die huiskamer die we hebben gecreëerd.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 3:41

**DI** Ja.

**VW3Z** 3:41

Zodat het niet zo statisch gesprek wordt, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 3:45

**DI** En merk je dan ook dat de jongeren het inderdaad heel belangrijk vinden dat die drempel zo laag blijft.

**VW3Z** 3:51

Ja ja, zeker vooral zeg maar hoe meer we in gesprek gaan, hoe meer grapjes we ook maken of ja, dat soort dingen doen. Hoe lossen ze ook komen en hoe meer ze ook gaan vertellen. Inderdaad, terwijl in het begin, ja, dan weten ze nog niet zo goed hoe ze zich moeten verhouden en dan zie je wel dat ze het ongemakkelijker vinden totdat wij die die setting hebben gemaakt. Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:13

**DI** Ja, en hoe zit dat dan met de chatservice? En Als je dat dan vergelijkt met het ja inloop tijden?

**VW3Z** 4:21

Ja, Dat is Natuurlijk lastiger, want je kan niet zien wie er of hoe iemand achter zijn laptop zit Natuurlijk.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 4:27**

**DI** Ja.

**VW3Z 4:28**

Maar wat ik vooral probeer is als ik zo een vraag stel, er altijd bij te zeggen van joh, geef het aan als je hem niet wil beantwoorden. Ze blijven herinneren dat het voor hun is dat het om hun gaat.

Ja.

Dat soort dingen probeer ik het meeste. Of ja, eigenlijk bij alles een vraag stellen zo van, vind je het oké als ik hier verder op in ga? of vind je het oké als ik hier mijn eigen stukje over vertel? Dat helpt wel. Ook een stukje valideren als ze iets goed hebben gedaan, of iets hebben gedaan wat ze durven, dan lekker bezig meid hartje, weet je wel dat soort dingen alsof je aan het appen bent met een vriend.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 4:46**

**DI** Ja.

**VW3Z 5:06**

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 5:07**

**DI** Ja gewoon lekker laagdrempelig eigenlijk als je het zo uitlegt.

**VW3Z 5:09**

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 5:12**

**DI** Nou, Ik ben wel benieuwd. Er komen natuurlijk allemaal verschillende jongeren en die zullen ook allemaal in verschillende mate komen maar:

In hoeverre is @ease voor zo'n persoon iets wat gebruikt wordt in het dagelijks leven, dus hoe vaak gebruikt zo'n iemand de chatservice van @ease?

**VW3Z 5:31**

Over het algemeen is de bedoeling dat ze niet elke dag per se komen, want dan krijg je dus weer een beetje dat behandel idee. Er zijn zeker wel mensen die wekelijks terugkomen omdat ze bijvoorbeeld op een wachtlijst staan voor de ggz en echt een gesprekje nodig hebben om hun hart even te luchten. Maar de bedoeling vooral van die inloop is dat ze een misschien twee keer langskomen en dat wij hun Als het ware helpen met ook de meest passende hulp te vinden met het netwerk wat wij hebben bijvoorbeeld hier in Zwolle.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:02**

**DI** Ja.

**VW3Z 6:04**

En, Dat is vooral met de inloop wel zo geweest dat jongeren dan kwamen om hun verhaal te vertellen. Vaak staat er dan een vraag aan vast van joh, wat voor volgende stap moet ik nu nemen? en dat we ze daarbij hebben geholpen.

En dat ze dan op de goede plek zijn, dus dat ze ons eigenlijk ook niet meer nodig hebben. Wat wel fijn is, ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:18**

DI

Ja ja.

Eigenlijk een soort tussenstap. En hoe vaak gebruik jij zelf de chat-service? dat jij zeg maar achter de chat zit?

**VW3Z 6:22**

Ja.

Ik zit elke week achter de chat. Ja, elke maandag.

Dus ja, We zijn ook elke maandag open. Binnenkort ook op een woensdagavond, dus dan wordt het wel wat meer.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:35**

DI

Oké.

Ja.

**VW3Z 6:41**

Maar in principe wekelijks, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 6:43**

DI

OK.

Wat denk jij dat de hulpzoekenden hopen te bereiken als ze gebruik maken van de chat-service?

**VW3Z 6:54**

Ik denk vooral het stukje gehoord voelen. Dat ze over dingen willen praten wat ze eigenlijk normaal niet durven met de mensen om hun heen. Dat is wel het grootste. Ik merk dat het vaak wel wat taboe onderwerpen zijn die ze nou niet durven te bespreken met familie, vrienden, wat dan ook.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:12**

DI

Ja.

**VW3Z 7:16**

Of dat ze echt niet weten wat ze ermee moeten, dat ze zichzelf ook een beetje gek of raar vinden met wat ze gaan delen. Dus echt dat stukje anonimiteit daarin nodig en dus je ei kwijt kunnen, gehoord worden zonder dat er wat van gevonden wordt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:33**

DI

Ja en die anonimiteit. Die heb je natuurlijk op de op de chat-service wel en in het echt natuurlijk niet. Maar merk je dan verschil in onderwerpen waar mensen mee komen? En wat is dan het verschil?

**VW3Z 7:38**

Ja.

Ja Mensen op de chat durven wat meer en wat dieper te vertellen. Het is natuurlijk typen en versturen en dan is het gelijk weg, dus dat maakt de drempel natuurlijk nog een stuk lager. Maar dat je merkt dat ook bijvoorbeeld in.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 8:00**

DI

Ja.



Ian Dost  
S2380315

**VW3Z** 8:09

Nou, ja, ik weet niet of je dit ook al eerder hebt gehoord in een interview, maar met de trolls, met de mensen die nep gesprekken doen. Vooral jongeren zijn dat en dan merk je echt de meest vage verhalen, totdat je op een gegeven moment door hebt dat er niet echt iets van klopt. Dus dat is ook wel iets wat je dan op de chat wel merkte en met inloop niet.

Heb ik in ieder geval nog niet gemerkt.

Maar ja, het zijn ja, de onderwerpen zijn gewoon een stuk dieper, wat meer taboe dan dat wanneer je ze bij de inloop zou tegenkomen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 8:40

**DI** Oké en kunnen de jongeren die hulp zoeken door de chatservice goed inzicht krijgen in hun gedachten of problemen?

En op wat voor manier?

**VW3Z** 8:54

Ja, ik denk niet dat dat het eerste doel is van de chat. Het is natuurlijk heel lastig lijn van hoe ver kan je gaan totdat je begint te psychologen. Want wij zijn natuurlijk vrijwilligers, maar ik denk wel dat ze echt een stuk beter bij hun gevoel kunnen komen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 9:06

**DI** Ja.

**VW3Z** 9:12

Bijvoorbeeld ik als vrijwilliger, probeer wel dat gevoelsmatige stukje aan te kaarten. Ja, van als er iets is gebeurd, hoe zit je er dan bij en zo?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 9:20

**DI** Ja.

**VW3Z** 9:21

En ik krijg ook wel regelmatig te horen dat ze zich ook dan wel kalmer voelen of meer gerustgesteld voelen na zo'n chat. Omdat er dan iemand is geweest die echt heeft geluisterd en dat ze alles van hun af konden typen, en ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 9:35

**DI** Ja, en hoe krijg je die bevestiging dan? Omdat soms heb je denk ik het gesprek en dan is het klaar en dan weet je niet wat diegene er van vond.

**VW3Z** 9:39

Ja.

Nou vaak 15 minuutjes voor de tijd, je hebt ongeveer een uur voor z'n chat.

Dus op het moment dat het al 3 kwartier bezig is, stuur ik zo een berichtje van joh even dat je het weet over een kwartiertje moeten we gaan afronden, ga vooral verder met babbelen. Dan weet je dat het er aan komt. Dan zijn we meestal ook wel de laatste vraag of de laatste dingen aan het bespreken. Ik ben dan vaak degene die zegt van wat goed dat je bij de chat bent gekomen. Heb je er wat aan gehad? voel je je gehoord? is er nog iets wat je van me wil? en dan krijg je dat wel als reactie van oh nee is anders dan ik had verwacht.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:15

**DI** Ja.

**VW3Z** 10:20

Maar vaak vooral dat ze zich in ieder geval wel gehoord voelen en dat ze het fijn vonden dat ze het ergens kwijt konden.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:30

**DI** Nou, hoeveel denk je dat jongeren die bij @ease komen bezig zijn met hun problemen en hoe verschilt dat met als ze weer weggaan?

**VW3Z** 10:45

Met hun eigen problemen, bedoel je?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:46

**DI** Ja. waar ze mee struggelen?

**VW3Z** 10:47

Ja.

Ja, nou, helaas kunnen we hun problemen natuurlijk niet wegnemen of oplossen of zo. Maar een goed voorbeeld is wel dat er was ooit een meisje met mij op de chat zij had bepaalde angsten en daardoor vond ze zichzelf vooral heel raar en vervelend en had ze een negatief zelfbeeld. Maar ik heb toevallig ook een angststoornis, dus ik kon heel goed met haar praten over van goh vind je mij dan nog raar? Of wat vind je dan van mij? Op zo'n manier kan je ze wel wat minder alleen laten voelen. Dat ze in ieder geval weten dat er ook jongeren zijn die met hetzelfde zitten als zij en dat zij daardoor niet raar zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:32

**DI** Dat ze niet raar zijn. Ja, precies.

**VW3Z** 11:34

Ja dus qua dat stukje qua gevoel en problemen denk ik dat wij echt wel van hulp kunnen zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:43

**DI** Klein momentje hoor, ik zeg even tegen mijn huisgenoten dat het iets stiller moet.

**VW3Z** 11:47

Dat is goed.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:01

**DI** Ze waren het vergeten.

**VW3Z** 12:02

De struggle.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:06

DI

Oké.

Ben jij tevreden met de hulp die je kan geven via de chat?

**VW3Z** 12:14

Voor met wat we kunnen bereiken, zeker, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:16

DI

Oké, wanneer ben je wel tevreden en wanneer ben je niet tevreden?

**VW3Z** 12:22

Als een gesprek mooi is afgerond en dat de jongeren dan ook zegt van: goh, Ik heb er echt wat aan gehad. Ja, dan ben ik zeker tevreden. Maar je hebt ook wel eens dat er jongeren gewoon best wel diep zitten en dat ze daardoor ook zelf niet veel kunnen delen. Dan merk je bijvoorbeeld dat ze antwoorden in alleen maar ja en nee, Ik weet ik niet, maakt niet uit en dan is het soms wel lastiger. Omdat je dan ja, ik krijg niet veel informatie terug, dus je kan niet zo goed helpen. Natuurlijk komt ook wel eens voor dat jongeren gewoon de chat uitgaan. Daar kunnen van allerlei redenen voor zijn, dan voel je ook niet echt alsof je goed van hulp kon zijn natuurlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:02

DI

Ja.

Maar ook gewoon midden in het gesprek?

**VW3Z** 13:06

Soms wel, ja.

Dat is bijvoorbeeld als iemand gewoon wilde kletsen, maar het ging niet echt ergens over, dus dat je dan vraagt van goh hè waardoor kwam je op de chat? dat je een beetje aan het peilen bent van waarom kwam je hier nou. Wat heb je nodig? En dat dan, hoe ik het maar invul is dan lijkt het wel te dichtbij te komen en dan gaan ze de chat uit.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:20

DI

Ja.

**VW3Z** 13:27

Maar aan de andere kant is ook mooi dat ze het dan alsnog geprobeerd hebben.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:31

DI

Ja.

Denk je dat de jongeren die gebruik maken van de chat dat zij tevreden zijn met hulp die ze krijgen?

**VW3Z** 13:41

Ik denk dat het best wel fifty fifty kan zijn.

Omdat je merkt dat bijvoorbeeld jongeren die wat regelmatig terugkomen. Daar merk je soms wel bij. Ja, hoe ga ik dit nou even zeggen. Dat ze niet altijd kunnen krijgen waar ze op hopen? Want wij zijn er niet om je behandelaar te zijn of je psychologen. Als het gaat over suicide van, dat mag je wel of niet doen, of wat dan ook. Dus dat ze bijvoorbeeld met een andere verwachting erin gaan in zo'n gesprek.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:16

**DI** Ja.

**VW3Z** 14:22

Dus dan weet ik niet of dat ze heel blij zijn geweest. Kan ook liggen aan bijvoorbeeld: als een vrijwilliger zelf moeite heeft met bepaalde onderwerpen. Omdat we geen behandelaren zijn, kunnen wij als vrijwilliger ook zeggen van joh ik stuur je door naar iemand anders. Of helaas moet ik de chat afkappen omdat het voor mij te dichtbij komt. Dan kunnen we ook voorstellen dat een jongere niet helemaal tevreden is Natuurlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:32

**DI** Ja.

**VW3Z** 14:46

Maar dat komt niet zo vaak voor als hetgeen wat ik te horen krijg dat ze wel tevreden zijn natuurlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:53

**DI** Ja.

**VW3Z** 14:54

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:55

**DI** Oké.

Nou, Het is natuurlijk een verschil tussen de chat en het inloopcentrum. Je kan denk ik veel beter, makkelijker persoonlijk hulp bieden aan degenen die langskomen.

**VW3Z** 15:14

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:15

**DI** Maar kan er goed persoonlijk hulp worden gegeven via de chatservice?

En, wat doen jullie aan om dit zo goed mogelijk te maken?

**VW3Z** 15:25

Ja, ik probeer als ik merk van goh iemand zit er echt diep bij of heeft best wel specifieke problemen, bijvoorbeeld moeite in het gezin of wat dan ook. Dan hebben we gelukkig een lijst achter de hand met dingen waar we ze naar door kunnen verwijzen. Bijvoorbeeld naar veilig thuis, politie, meldpunt seksueel misbruik, 1 1 3, al dat soort punten. Dus als er echt iets heftigs gaande is, dan kunnen we ze altijd doorverwijzen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:47

**DI** Ja.

**VW3Z** 15:51

En verder, het valt me best wel op dat heel veel jongeren niet weten dat ze voor mentale klachten in eerste instantie naar de huisarts kunnen of naar de POH of wat dan ook. Dus dat soort dingen adviseren of dat er op school misschien wel één iemand is voor mentale gezondheid. Dat je ze daar naartoe kan sturen van hé, Dat is

Ian Dost  
S2380315

ook een optie. Dus je kan helaas niet met ze samen gaan bellen om hulp te zoeken, maar de tips of opties geven of een plan maken van goh, hoe ga ik het toch mijn ouders of mijn beste vriendin durven te vertellen. Want met je eigen netwerk is natuurlijk ook gewoon heel belangrijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:29

**DI** Ja.

**VW3Z** 16:34

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:35

**DI** OK in hoeverre merk je dat een bezoek of gesprek via de chatservice effect heeft op het welzijn van een cliënt of jongere?

**VW3Z** 16:48

Op welk aspect vroeg je?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:50

**DI** Op het welzijn van die persoon.

**VW3Z** 16:52

Op het welzijn ja.

Ik denk vooral op dat stukje je minder alleen of raar voelen. Omdat, je spreekt natuurlijk met jongeren. Vaak zijn dat ook jongeren die zelf ook echt wel het een en ander hebben meegemaakt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:08

**DI** Ja.

**VW3Z** 17:09

En het is niet een gesprek waarin je bijvoorbeeld als je teveel vertelt over je suïcidaliteit, dat je opgenomen wordt of wat dan ook. Weet je wel bij een psycholoog? Dus ik denk dat het vooral daar heel goed op werkt. Soms kan je ook gewoon samen even klagen op hoe het allemaal is geregeld hier in Nederland in de zorg.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:27

**DI** Ja in het land ja.

**VW3Z** 17:30

Dus het stukje minder alleen voelen, denk ik dat daar vooral het grootste welzijns punt is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:36

**DI** Ja, dat zeiden de andere twee die ik heb geïnterviewd ook, dus ik denk dat het bij iedereen ook wel zo is.

**VW3Z** 17:42

Ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:47

**DI** Maar wat zou jij graag willen dat een hulpzoekende uit zo een chatgesprek kan halen?

**VW3Z** 17:55

Dat ze hun volledige ei kwijt kunnen zonder dat er per se over geoordeeld wordt. Dat is voor mij vooral het belangrijkste ervan. Daarom komen ze waarschijnlijk ook naar een chat. Anders hadden ze het wel aan hun vrienden verteld of zo. En dat als er echt een hulpvraag is dat ze ook enigszins wat tools hebben gekregen om verder te gaan. Het komt bijvoorbeeld vaak voor dat iemand echt heel diep zit, bijvoorbeeld best wel veel suïcidale gedachtes heeft en dan op de chat komt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:29

**DI** Ja.

**VW3Z** 18:29

En wat je natuurlijk wil, is dat iemand dan eindigt met een tot morgen. Terwijl ze aan het begin dachten van vanavond, ben ik er niet meer.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:37

**DI** Ja.

**VW3Z** 18:38

Dus het is niet het doel om dat helemaal weg te halen, maar om ze gewoon net weer even gehoord te laten voelen van en nu is er een uur alleen voor jou. Ja dat ze weer even een dag verder kunnen als het ware.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:51

**DI** Oké en hoe denk jij dat zo'n hulpzoekende de chatservice ervaart?

**VW3Z** 18:59

Ik kan me voorstellen dat heel spannend is omdat je geen idee hebt met wie je praat. Aan de andere kant is dat misschien ook wel fijn om dan je ei kwijt te kunnen. Ik moet zeggen, ik heb zelf nog nooit zo'n chat service gebruikt, dus dat is best wel lastig te zeggen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:20

**DI** Ja.

**VW3Z** 19:22

Ik hoop natuurlijk dat ze aan het einde van zo'n gesprek denken van , dit was wel fijn, dit zou ik wel nog een keer willen doen. Of weet je wel, kunnen adviseren aan iemand? Maar ik kan me voorstellen dat het heel spannend is. Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:36

**DI** Ja.

Dan ben ik wel even benieuwd naar, want de chatservice is in principe anoniem, maar hoe weet je dan of iemand weer terugkomt? Want dat zou je dan eigenlijk qua naam in ieder geval niet kunnen zien altijd.

**VW3Z** 19:51

Ian Dost  
S2380315

Ja.

Nee de chatters hebben zelf de keuze om een naam in te vullen. Sommige typen een naam in. Maar ja, dan weet je ook niet of dat een echte naam is natuurlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 20:00

**DI** Ja precies.

**VW3Z** 20:02

Maar je kan het soms herkennen aan bijzondere bijnamen die terugkomen en aan het begin van de chat sturen wij een berichtje van hé welkom bij @ease. Het is goed dat je er bent. Heb je de chat al wel eens eerder gebruikt? Zodat we dan ook weten van we hoeven niet het hele interne praatje te doen. Dat je dan kan vragen van goh waar heb je het toen overgehaald? Wil je het daar verder over hebben of wat is er nog gebeurd daarna? Dus die vraag stellen we, en dan is het natuurlijk aan de jongeren om aan te geven, van ja, ik heb het eerder gebruikt of nee, ik heb het nog niet eerder gebruikt. Het klinkt heel gek, maar er is ook de optie om niet de waarheid te vertellen, dus eigenlijk weet je het nooit.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 20:39

**DI** Ja, je weet het nooit, maar er zijn dus ook mensen die zeggen dat ze nog niet eerder zijn gekomen, terwijl ze ook eerder veel vaker zijn gekomen?

**VW3Z** 20:42

Ja.

Ik denk het wel eigenlijk.

Ik denk het wel, er zijn wel bijzondere verhalen die je vaker terug ziet komen. Waarbij er een paar kleine details steeds anders zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:01

**DI** Ja.

**VW3Z** 21:02

Dus daarin kan je dat wel speculeren, maar zeker weet je dat natuurlijk nooit. Nee.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:06

**DI** Nee.

Nou, Dat is natuurlijk ook wel lastig. Ja, je kan niet zeg maar zomaar vanuit gaan dat iets waar is, want misschien is het wel of niet zo. Dus je moet eigenlijk gewoon vanuit je professionaliteit een beetje blijven handelen.

**VW3Z** 21:17

Ja.

Ja, Dat is inderdaad tricky. Sommige verhalen zijn dan zo intens dat je dan soms kan gaan twijfelen. Van is dit wel echt? Maar ja, je weet niet wat iemand allemaal meemaakt. Je moet er maar gewoon eigenlijk vanuit gaan dat alles wat er gezegd wordt echt waar is. Want mensen komen naar de chat om dit soort dingen te delen omdat ze dat niet met hun eigen netwerk durven of kunnen.

Dus ja, soms sta je wel even met je mond vol tanden met wat je hoort. Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:49

**DI** Ja en zijn er ook mensen, wordt er ook misbruik van gemaakt? Of dat er mensen zijn die nep gesprekken doen?

Ian Dost  
S2380315

**VW3Z** 21:57

Ja, kijk of je zeker weet dat het nou echt nep is, dat weet je natuurlijk nooit. Maar alle vrijwilligers krijgen ook een training voordat ze echt aan de chat mogen en daar krijg je ook wel aanwijzingen hoe je dat soort dingen kan herkennen. Een van de grootste dingen is vooral dat er bijvoorbeeld een shockerend verhaal wordt verteld en als vrijwilliger ga jij natuurlijk dan vragen stellen. Je taak is om nieuwsgierig te zijn. Maar Als de hulp zoeker dan vaak vragen naar jou stelt van wat vind jij hiervan? en heb jij dit ooit meegemaakt? Of dat het eigenlijk alleen maar vragen naar de vrijwilliger zijn en vragen naar hun ontwijken. Dat zijn dan wel alarmbelletjes van hoe oprecht ben jij?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:23

**DI** Ja.

**VW3Z** 22:41

Nou ja, kom je hiervoor om een reactie uit te lokken of niet of wat dan ook?  
Maar ja, zeker weet je dat Natuurlijk nooit. Nee.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:51

**DI** Nee.

En, hoe ga je dan daarmee om als je dan eigenlijk het gevoel hebt van, misschien is dit wel een troll en dat je dan aan de andere kant daar niet vanuit mag gaan. Maar om echt goed gesprek te voeren, moet je je soms ook vanuit jezelf openstellen.

**VW3Z** 23:01

Ja.  
Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:13

**DI** Hoe ga je daarmee om?

**VW3Z** 23:17

Ja, Het is lastig. Het hangt ook van een gesprek af, maar al merk je bijvoorbeeld dat iemand jou vragen ontwijkt en allemaal vragen terug stelt. Dan kan het bijvoorbeeld zijn dat ik een berichtje stuur van hé, ik merk dat je mijn vragen niet beantwoordt, hoe komt dat? Wat maakt dat je zo nieuwsgierig bent naar mijn verhaal?  
Dat ik echt eigenlijk een beetje de obvious ga verwoorden en daar naar ga vragen. Als daar alsnog geen reactie uitkomt of niet een antwoord. Dan zou ik vragen van wat bracht jou nou hier op de chat? Wil je het hebben over je gevoel? Wil je je situatie kwijt? wil je gewoon kletsen? Alles kan, maar op deze manier werkt het niet helemaal. Maar dat je ook echt je eigen grenzen als vrijwilliger aangeeft in de chat.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:54

**DI** Ja.

Nee precies.

**VW3Z** 24:01

Ja dan natuurlijk altijd de optie van goh hè? Ik kan me voorstellen dat het ook spannend is om het te vertellen. Neem je tijd, maar we zijn hier voor jou. Dat je het heel erg daar op blijft focussen. Want een trol is dan vaak ook zo van het heeft geen zin.



Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 24:06

DI

Oké.

Nee precies op die tour kan je dan ook niet per se verder lijkt me. Natuurlijk ook wel belangrijk om dan die grens goed aan te geven. Je bent zelf natuurlijk ook wel direct kwetsbaar als je dan achter de chat zit.

**VW3Z** 24:26

Ja.

Ja.

Ja.

Jazeker hoor.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 24:39

DI

Oké, wat is in jouw ogen het doel van de chatservice?

**VW3Z** 24:49

Ja, Dat is een goeie!

Het hele stukje van jongeren luisterend oor geven en ze zich niet alleen laten voelen. En nou ja, die riedel die je waarschijnlijk al een paar keer hebt gehoord.

Maar ik denk vooral ook het stukje verbinding onder jongeren.

Ik weet, ja dat merk ik in ieder geval. De jongeren tegenwoordig houden best wel hun verhaal bij zichzelf. De wereld is ook best wel online gegaan. We doelen met de chats op, hoe zit je in je eigen netwerk? Heb je het er wel eens over? Dat stukje verbinding van jongeren onder elkaar is wel een voornaamste doel is. Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 25:29

DI

Ja en merk je ook dat het meehelpt dat jullie in principe met leeftijdsgenoten aan het aan het praten zijn?

**VW3Z** 25:38

Ja zeker heb ik ook een paar keer gehoord van chat gebruikers. Die zijn dan van goh hè, wat fijn dat ik niet de enige was of wat fijn dat ik niet alles helemaal hoeft uit te leggen. Omdat jij bent net zo oud als ik en je hebt net hetzelfde mee gemaakt en ja dat haalt toch een bepaalde barrière weg.

Je kan dan gelijk wat dieper in gesprek gaan of zo, omdat je allebei al weet hoe het is. Dan gaat het bijvoorbeeld om school of weet jij hoe je moet studeren met een depressie of wat dan ook?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 26:04

DI

Ja.

Ja oké, je kan natuurlijk ook beter verplaatsen in iemand van dezelfde leeftijd. Ja oké, wat zijn echt kwaliteiten van de chatservice?

**VW3Z** 26:13

Ja.

Ja vooral dat het anoniem is en dat je daardoor heel vrijblijvend je ei kwijt kan zonder dat daar nog een staartje aan vast zit, later bij een behandelaar of iets.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 26:35

DI

Ja.

Ian Dost  
S2380315

**VW3Z** 26:38

Ik denk ook dat als je eenmaal een gesprek hebt op de chat, dan is er eigenlijk een heel uur voor jou met volledige aandacht. Dat is ook zeker een pluspunt en natuurlijk dat het door jongeren ook gedaan wordt. Niet perse door psychologen die er misschien dan gelijk wat van vinden. Maar echt door jongeren die nou ja getraind zijn om te luisteren naar jou en getraind zijn om hun ervaring met je te delen, zodat jij je misschien minder alleen voelt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 27:08

**DI** Ja.

**VW3Z** 27:08

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 27:10

**DI** Oké, en dat uur is gewoon de maximum?

**VW3Z** 27:15

Er zit Natuurlijk wel speling in als er genoeg vrijwilligers online zijn die dag en we merken dat het niet storm loopt op de chat en je zit er helemaal goed in. Natuurlijk kan dat dan een beetje uitlopen. Maar het is wel een richtlijn zodat niet bijvoorbeeld kwetsbare jongeren afhankelijk gaan worden van de chat?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 27:34

**DI** Ja.

**VW3Z** 27:35

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 27:36

**DI** Een tijd geleden ben ik langs de vestiging in Maastricht geweest omdat mijn begeleiders daar zitten. Dus daar heb ik ook even mee gekeken. Ik kan zelf ook gewoon in het systeem. Heb jij ook wel eens dat je twee chats tegelijk hebt?

**VW3Z** 27:45

Nee, nee, Als het goed is, tenminste in Zwolle is dat in ieder geval zo dat de vrijwilligers maar eentje tegelijk kunnen hebben.

Zo kan je ook echt focussen op nou ja, in gesprek kan je je volledige aandacht erbij hebben. De professionals die alle chats overzien, die kunnen wel natuurlijk alle chats tegelijk bekijken.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:05

**DI** Ja.

**VW3Z** 28:13

Maar nee, Ik denk dat het ook gewoon beter is voor de vrijwilliger. Als ik merk dat ik op een vrijwilligersdag twee chats achter elkaar heb gehad, Ja je geeft je volledige energie en aandacht aan een vaak best wel traumatisch verhaal. Ik kan me niet voorstellen hoe dat is om dan twee tegelijk te doen. Nee, ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:29

**DI** Om er twee tegelijk te doen lijkt mij ook lastig.

**VW3Z** 28:34

Ja, dat lijkt me pittig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:36

**DI** Oké, wat zijn in jouw ogen verbeterpunten voor de chatservice?

**VW3Z** 28:43

Ik denk ja, je bent dus een keer in het systeem geweest, hè?  
Heb je dan ook het prikbord gezien?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 28:46

**DI** Ja.

**VW3Z** 28:49

Ja, dat blijft nog een beetje onduidelijk. Want je wil natuurlijk wel dat het anoniem is dus dat er geen dingen opgeschreven worden. Maar soms zijn dat soort dingen wel handig. Dus wat duidelijkere richtlijnen in dat prikbord beleid zou ik in ieder geval heel fijn vinden.

Ja en verder een verbeterpunt. Weet ik niet, maar met terugkerende mensen die echt vaker terugkeren, die zelf niet echt een doel hebben op de chat verder ofzo? Dat blijft ook wel een lastig ding.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:21

**DI** Ja.

**VW3Z** 29:25

Maar dat is meer @ease beleid dan echt een chat specifiek beleid denk ik.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:29

**DI** Ja.

**VW3Z** 29:31

Dat zijn wel twee verbeterpunten voor mij.  
Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:36

**DI** Ja de vorige, Ik had vanochtend ook een interview en die zei ook van ja, het verschilt erg wat iedereen daar op zet. Sommigen die zetten er dingen op en dan denk je van nou, daar gaat heel de anonimiteit. Wat kan je er wel en wat kan je er niet op zetten, het is wel handig als je daar eventueel een richtlijn voor hebt.

**VW3Z** 29:39

Ja zeker.  
Ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:00

**DI** Stel, er zou nou een onderzoek worden gedaan naar chatservice. Er is een nieuw onderzoek. Wat zou je dan graag willen, wat er dan wordt onderzocht?

**VW3Z** 30:07

Ja.

Dat is een leuke.

Ik denk vooral het stukje van waarom zouden mensen terugkomen naar de chat? Omdat ik denk dat dat best wel verschillende redenen kan hebben. Misschien ook wel interessant van hoe anoniem is het nou echt inderdaad? Ook door dat prikbord.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:32

**DI** Ja.

**VW3Z** 30:37

Oké, Misschien ook een stuk voor de vrijwilligers van goh, hè? Hoe kan je dat nou het beste aanpakken? Ik hoor ook wel van vrijwilligers om me heen dat ze chatten echt lastig vinden. Omdat je dus geen gezicht erbij hebt en dat ze het dus ook moeilijk vinden zichzelf te verwoorden.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:49

**DI** Ja.

**VW3Z** 30:54

Ja, dus dat zou ook wel interessant zijn van goh wat zijn dan tips daarvoor? Wat werkt niet of wat zou wel werken?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:00

**DI** Ja.

**VW3Z** 31:01

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:01

**DI** Oké en als je nou die chatservice. Je hebt een chat gehad, dan moet je ook, als het goed is, die vragenlijst nog opsturen.

**VW3Z** 31:11

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:12

**DI** OK, hoe denk je dat de respons op de vragenlijst hoger zou kunnen worden?

**VW3Z** 31:12

Ja.

Geen idee, dat is eigenlijk best interessant als vrijwilliger heb je Natuurlijk geen idee hoe erg die wordt ingevuld. Ja, weet je misschien dat je er bijna een verplicht ding van maakt? Als in hoe kom je uit de chat door even aan te

Ian Dost  
S2380315

klikken van het was fijn of het was niet fijn. De vrijwilligers hebben dat in ieder geval wel dat je kort met een smiley en een onderwerp knop even die chat moet verwerken. Dat dat bijvoorbeeld in het heel kort ook zo bij de chat gebruikers kan en dan met als optie om het meer in detail te doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:54

**DI** Ja.  
OK.

**VW3Z** 31:58

Zou interessant zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:00

**DI** Ja  
Hoe ga je daarmee om als je een heel pittig lastige chat hebt gehad en dan eigenlijk na de tijd dan het bericht moet sturen. En moet vragen of ze die lijst even willen invullen. Ik zou kunnen voorstellen dat dat dan een beetje lastig is.

**VW3Z** 32:18

Ja.

Ja, Dat is het zeker. Ik probeer in ieder geval nooit chats af te kappen op een soort van heetst van het moment. Ook al is er dan een uur voorbij dat je dan wel gaat zeggen van goh, hè? Laten we er nog 5 minuten voor gooien dat je dan vraagt van hoe zit je er nu bij en wat kan je vanavond doen voor jezelf dat je het op die manier afrondt. Dan merk je ook wel dat mensen wat rustiger worden. Dat je dan ook kan vragen van goh er is hier nog een vragenlijst hierna, voel je vrij om in te vullen dat zou fijn zijn want... Maar kijk maar hoe je erbij zit. Dat je dat in ieder geval wel blijft benoemen als een soort van bijeen geknoopte afsluiter.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:03

**DI** Ja.

**VW3Z** 33:04

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:04

**DI** Oké.

**VW3Z** 33:05

Net zoals dat je altijd zegt van dankjewel voor het zo openstellen of wat goed dat je op de chat bent gekomen en tot de volgende keer. Dat je er ook gewoon bij zet en er is nog een vragenlijst.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:17

**DI** Nee, precies. Oké, dat waren mijn vragen. Ik ben er al doorheen, dus dat ging aardig vlot. Nou, Ik wil je in ieder geval heel erg bedanken.

**VW3Z** 33:18

Ja.

Heel rap ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:31

DI

Na het interview ga ik het allemaal verder uitwerken en de resultaten die ga ik verwerken en dan uiteindelijk ga ik daar een verslag over schrijven. Gaat nog wel even duren maar ben je nog geïnteresseerd om het verslag te ontvangen of maakt het niet uit?

**VW3Z** 33:43

Leuk.

Ja zeker dat vind ik interessant, ja

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:53

DI

Oké Als ik dan klaar ben, dan zal ik die naar je mailen.

**VW3Z** 33:54

Cool.

Goed hartstikke leuk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 34:00

DI

Mooi ja dan zet ik de opname stop.

**VW3Z** 34:04

Yes.

## Transcript 4

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** started transcription

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 0:05

DI

Ja, hij doet het? yes, hij doet het mooi, nou zoals ik heb gezegd, is het doel van mijn onderzoek om te ontdekken hoe betrokken jongeren zijn met de chatservice en wat hun ervaringen hierbij zijn. Naast deze interviews heb ik al zoals je had gelezen, onderzoek gedaan met de enquête toegevoegd aan de chat service. Daar heb ik ook aardig al wat reacties op, Maar het leek mij ook mooi om dan van perspectief van de vrijwilliger af te zetten tegen het perspectief van de hulpzoekende dus vandaar dat ik ook de interviews aan het doen ben. Als je zelf toevoegingen hebt of zelf vragen hebt of iets wil voorstellen of iets wil vertellen, doe het gerust, dat helpt mij Alleen maar. Heb jij op dit moment nog vragen?

**VW4H** 1:04

Nee niet echt, Misschien dadelijk komt er nog wat tussendoor, maar is wel duidelijk nu.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 1:08

DI

Oké.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 1:10

DI

Dan zullen we nu gaan beginnen met het interview.

Zou je mij kunnen vertellen hoe je bij het @ease bent gekomen en welke werkzaamheden je daar precies uitvoert?

**VW4H** 1:23

Ian Dost  
S2380315

Ja ik kende @ease via via en toen heb ik me daar aangemeld als vrijwilliger. En als vrijwilliger doe je eigenlijk, of je voert gesprekken met mensen die via de chat komen of met mensen die fysiek komen op locatie. Ja die twee dingen eigenlijk. Dat zijn taken van vrijwilligers daar.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 1:38**

DI

Ja.

OK en vind je de chatservice die paar keer dat je hem hebt gebruikt. Hoe vind je hem in gebruik? Is het makkelijk in gebruik?

**VW4H 1:49**

Ja eigenlijk wel het is wel heel laagdrempelig ook voor degene die ja die hulp zoeken en ook, ja, je kan eigenlijk heel makkelijk snel in contact komen. Het is natuurlijk anoniem dus je weet niet hoe ze achter het scherm zitten, zeg Maar dat is wel soms een beetje.

Ja, lastig, Maar het is wel ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 2:06**

DI

Ja en heb je het zelf ook wel eens de chatservice gebruikt Als het perspectief van de. Jongeren die hulp zoekt, zeg maar?

**VW4H 2:15**

Nee, Ik heb het wel eens willen doen, maar dan kwam het er toch niet weer niet van of zo? Dat is dan. Ja kwam er toch weer tussen of zo, maar zou dat op zich wel eens willen doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 2:25**

DI

Oké.

Nou, wat ik met mijn onderzoek ook wel heb gehad, vooral bij het toevoegen van de enquête is dat hij bijvoorbeeld maar een paar items langer mocht zijn om het niet een hoge drempel te maken voor jongeren die hulp zoeken. Omdat een lange enquête Natuurlijk niet heel erg stimuleert over het algemeen, wat doe jij eraan om de drempel zo laag mogelijk te houden voor jongeren die komen?

**VW4H 2:55**

Goeie vraag.

Ja, wat doe ik daaraan?

Ja even denken...

Je probeer ook "onverstaanbaar" te zijn in de manier zijn waarop je contact legt. En de manier waarop je afspreekt, zeg maar ofja chat dan.

En verder is het gewoon proberen iemand welkom te Laten voelen door ja, goed door te vragen en zo. Hoe ze erop reageren.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 3:23**

DI

OK en.

Heb jij ook het gevoel dat dat jongeren het heel belangrijk vinden dat de drempel zo laag mogelijk is.

**VW4H 3:33**

Ja, denk ik wel. Ik denk dat Daarom ook de chat over algemeen meer wordt gebruikt dan dat jongeren fysiek langskomen. Maar dat is toch, Dan kun je anoniem. Ja, Dat is anoniem en dan hoeft je toch een stuk minder drempel over dan ja, fysiek langskomen.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 3:47

DI

Ja.  
Het is toch wat veiliger ook, denk ik.

**VW4H** 3:51

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 3:52

DI

Ja oké.  
In hoeverre is de chatservice iets wat jij dus gebruikt in het dagelijks leven?

**VW4H** 4:03

Wat ik zelf?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:04

DI

Ja.

**VW4H** 4:05

Ik heb het zelf nog nooit gebruikt, ik zou het. Ik heb al eens momenten dat ik denk van ik zou het ook wel eens. Heb ik er al behoefte aan? Maar ik vind het ergens toch ik weet niet, het voelt voor mij ook niet helemaal om je er ook werkt en zo, hè? Ik bedoel, het kan wel, maar eigenlijk voelt het toch alsof je een beetje. Ik weet niet. Ik heb er eigenlijk nog moeite mee of zo.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:23

DI

Ja en in je werk, zeg maar bij @ease. Hoeveel gebruik je daar de chatservice.

**VW4H** 4:51

Ja, ik ben er een ongeveer een à twee keer per maand, dus ik denk één keer per maand of zo. Het gaat niet elke keer, maar ja, ik denk zo een keer maand ongeveer.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:59

DI

Oké.  
En de jongeren die bij de chatservice komen in hoeverre is de chatservice een deel wat zij gebruiken in het dagelijks leven. Zeg maar zijn er jongeren die het heel vaak gebruiken of juist heel weinig?

**VW4H** 5:15

Je hebt toch mensen die komen elke week bij wijze van spreken terug die echt vaak. En ja, je hebt er hier eenmalig doen en die je daarna nooit meer ziet. Maar er zijn wel een aantal die herhaaldelijk terugkomen zeg maar.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 5:25

DI

Ja, en hoe weet je dan dat het dezelfde is die terugkomt?

**VW4H** 5:35

We hebben ook een prikbord voor ja, voor vrijwilligers. Daar zetten we soms notities op om hun informatie te



Ian Dost  
S2380315

delen, maar soms kan je ook een naam neerzetten of het verhaal zeg maar. Dus spreken we bespreken onderling wel dingen die je langskomen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 5:45

**DI** Ja.  
OK.

Wat verwachten de jongeren die komen, te bereiken als ze gebruik maakt van de chatservice?

**VW4H** 6:04

Ja, ik denk vooral een luisterend oor voor datgene waar ze mee zitten wat ze kwijt willen en waar ze eventueel ook advies bij willen of hulp.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:13

**DI** OK

En denk jij dat de hulpzoekenden door de chatservice beter inzicht kunnen krijgen in hun problemen of gedacht?

**VW4H** 6:25

Ja, dat kijk, ik denk het wel, want wij luisteren echt. We kijken echt naar ja wat wil diegene en we kijken wel wat we voor iemand kunnen doen en hoe dan.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:35

**DI** En, hoe probeer je dat dan?

**VW4H** 6:38

Nou ja, door vooral te luisteren en om goed door te vragen en ook ja, als iemand advies wil krijgen over iets, dan proberen we dat ook te geven.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:50

**DI** En hoe reageren ze over het algemeen op het advies dat je geeft?

**VW4H** 6:55

Hoe ik zelf er op reageer?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:57

**DI** Nee hoe diegene erop reageren?

**VW4H** 6:58

Nou, ja, ik heb vorige week nog gechat met iemand toevallig.

Die ja die reageerde er eigenlijk wel goed op. Die liep ook met iets waar ze niet goed mee wist wat ze er mee moest doen, zeg maar. En dan probeer ik wel te helpen. Dat was wel goed, werd goed ontvangen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 7:19

**DI** En, hoe doe je dat als je bijvoorbeeld, want het lijkt me best lastig, soms met de chat, omdat je Natuurlijk niet altijd die terugkoppeling krijgt wat iemand ervan vindt.

**VW4H** 7:39

Ian Dost  
S2380315

Nou, ja, ik zou diegene vragen want je wilt inderdaad wel een terugkoppeling, want je wilt toch een beetje weten van hem. Ook hoe heeft hij het heeft ervaren. En Als je het niet krijg, is het soms even gokken van of ja, gokken. Maar ik probeer ook te vertrouwen op je eigen. Je voelt ook ewl een beetje of het helpt of niet gaande het gesprek. Dat voel je wel gaandeweg het gesprek hoe het wordt ontvangen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 8:09

**DI** Ja oké.

**VW4H** 8:11

Als je dat begrijpt?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 8:13

**DI** Ja jawel ik, Ik denk dat ik het wel snap.

In hoeverre denk je dat jongeren bezig zijn met hun problemen als ze bij @ease komen? En hoe verschilt dat met als ze weer weggaan?

**VW4H** 8:29

Goeie vraag.

Nou ja, je weet Natuurlijk nooit precies je Als iemand op de chat komt, heb je niet zo veel informatie van iemand hè, behalve datgene wat hij/zij wil delen.

Dus ja dat is soms wel lastig.

Ik weet even niet he, hoe ik verder wat ik nog wil zeggen.

Zou je misschien nog een keer de vraag willen herhalen, sorry?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 8:57

**DI** Ja hoor zeker, in hoeverre denk je dat de jongeren bezig zijn met hun probleem als ze bij @ease komen? En hoe verhoudt zich dat dan tot als ze weer weggaan? En dat kan dan ook gewoon in het inloopuur zijn hoor.

**VW4H** 9:16

Nou ja, de meeste Mensen die ja, die zoeken toch hulp of op een bepaalde manier. En dat betekent dat ze wel dat ja bezig zijn met het geen wat ze bezig houd. Vaak willen mensen ook wel, we komen bijvoorbeeld mensen met eenzaamheid tegen en daar willen mensen echt wat aan doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 9:32

**DI** Ja.

Ben jij het tevreden met de hulp die je kan geven?

**VW4H** 9:39

Ja, Ik denk dat wij echt gewoon luisterend oor bieden voor mensen en ik denk dat het bij ons wel een fijne plek is om dat te kunnen doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 9:52

**DI** En, wanneer ben je wel tevreden? Wanneer ben je niet tevreden?

**VW4H** 9:59

Even denken, ben ik wel of niet tevreden?

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:16

**DI** Ja.

**VW4H** 10:17

Ja naja als iemand fysiek langskomt en ziet dat iemand toch weer iets beter gaat of je ziet dat iemand opgelucht is. Dat geeft een goed gevoel, ja een prettig gevoel. Dat ja toch weer iets, betekent hebt voor iemand.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:21

**DI** Ja, en wanneer heb je dat niet? Wanneer heb je dat je denkt van nou dat is toch niet helemaal wat Ik had gehoopt?

**VW4H** 10:32

Ja Ik weet niet of ik dat al een keer echt gehad hebt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:38

**DI** Of zou je kunnen voorstellen wanneer je dat zou hebben?

**VW4H** 10:44

Nou ja, Als ik bijvoorbeeld zeg, ik zou een gesprek hebben met iemand en er komt weinig uit. Ja, dat lijkt me dan wel wat lastiger.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 10:55

**DI** Maar heb jij verder nog niet zo vaak gehad?

**VW4H** 10:59

Ik heb het nog niet echt meegemaakt dat iemand. Ja, Ik heb alleen gehad dat iemand op de chat kwam binnen twee minuten weer weg was, zeg maar.

Dan denk je wel even van ja, de eerste keer gaat het ook wel even in je hoofd van zou dat dan aan mij liggen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:17

**DI** Ja snap ik wel, je weet Natuurlijk helemaal niks van wat daar achter de andere kant van je laptop is.

**VW4H** 11:24

Nee, Dat is allemaal best lastig dat je denkt van heb ik dan wat fout gedaan, of ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:31

**DI** En denk jij dat de hulpzoekende dat die tevreden zijn met de hulp die ze krijgen?

**VW4H** 11:39

Ja, Ik denk het wel, je weet Natuurlijk nooit. Het is Natuurlijk soms lastig in te schatten he? Maar ik denk over het algemeen dat ja, dat Mensen wel blij zijn, met ja met wat wij kunnen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:52

**DI** Ja, nou heb je In de zorg een onderwerp en Dat is persoonlijke zorg, dus dat echt op maat per persoon verschillend zorg kan worden verleend. Natuurlijk is e health tegenwoordig ook een onderwerp. Dus dat het

Ian Dost  
S2380315

allemaal online en telefonisch zou gaan. Dat brengt dan wel struggles met zich mee wat betreft de persoonlijk zorg.

Hoe denk jij dat, of kan dat door middel van de chatservice goed persoonlijk hulp worden verleend?

VW4H 12:36

Hoe of?

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 12:38

DI Ja, Het is zeg maar zo dat in het echt heb je Natuurlijk diegene voor je zitten, dus dan kan je heel erg op de persoon af, en je handelswijze ook eventueel aanpassen op specifieke dingen van die persoon. Heb je ook het gevoel dat dat op de chatservice mogelijk is?

VW4H 12:42

Ja. lastige vraag.

Nou ja, dus je zit Natuurlijk achter het scherm, dus je weet nooit wie er achter het schermje zitten. Dat blijft Natuurlijk wel lastig.

Ja vind ik van het een lastige vraag eigenlijk.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 13:17

DI Ja, Als ik het even niet een duidelijk antwoord hebt, dat kan hoor, Dat is ook geen probleem.

VW4H 13:22

Ja Misschien een beetje stom \*onverstaanbaar\*.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 13:25

DI Nou ja, Misschien.

En wat doe je eraan om zo goed mogelijk te proberen om die persoonlijke hulp te geven?

VW4H 13:34

Ja ja, probeer ook hetzelfde te doen wat ik doe als iemand fysiek langskomt. Toch wel weer iemand een welkom gevoel geven en dan toch zo goed mogelijk proberen advies of hulp te geven en van ja om een luisterend oor te bieden of hoe je het ook wil noemen. Want iemand wil zeg maar over zijn of haar problemen daarop ingaan.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 13:52

DI Ja.

Oké, hoe denk jij dat hulpzoekenden het vinden om de chatservice te gebruiken?

VW4H 14:01

Ja, Ik denk toch wat fijner, wat laagdrempeliger dat wat ik net al zei. Je hoeft dan minder een drempel over. Het is natuurlijk best wel een ding om echt fysiek naar een plek te komen waar je Misschien nooit bent geweest, waar je Alleen maar vreemden hebt zeg maar, voor jou vreemde mensen. Dat is Natuurlijk even een drempel, dus Ik denk dat Daarom ook veel Mensen het fijn vinden om de chat te gebruiken.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 14:14

DI Ja.

En, hoe vind jij het in verhouding tot het Fysiek inlopen gedeelte? hoe verhoudt dat, hoe vind jij het om de chatservice te gebruiken.

Ian Dost  
S2380315

**VW4H** 14:35

Ja, dat vind ik ook wel gewoon leuk. Ik doe het ook wel eens regelmatig. Maar ik vind het zelf toch iets fijner om iemand fysiek te zien. Dan krijg je ook net wat meer aan informatie en het voelt voor mij toch wel prettig om met iemand zo te praten dan achter een scherm. Dus ik heb ook een lichte voorkeur om het gesprek fysiek te hebben.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:54

**DI** Ja, en wat vind jij dan fijner aan het fysieke inlopen?

**VW4H** 15:01

Nou ja, wat ik net zei, Je kunt toch een echt gesprek met iemand voeren. Wat je op de chat voert zijn natuurlijk ook echte gesprekken. Maar het is toch anders dan echt contact.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:10

**DI** Ja.  
Oké.

In hoeverre merk je dat een bezoek of een gesprek via de chat invloed heeft op het welzijn van de hulpzoekenden?

**VW4H** 15:31

Nou, ja, ik vraag als ik chat met iemand van, vond je het een fijn gesprek? En als iemand dan zegt, ja, dan ga ik ervan uit dat positieve invloed heeft gehad op het welzijn van diegene.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:44

**DI** Ja.  
En fysiek.

Vraag je dat ook altijd fysiek, of is dat fysiek gewoon meer dat je de situatie beter kan lezen?

**VW4H** 15:54

Ik probeer dan ook te vragen, maar je ziet wel ook een beetje aan iemand. Je merkt ook een beetje aan diegene wat hij er aan heeft gehad.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:02

**DI** Ja.  
OK.

Wat zou jij willen dat iemand die die hulp zoekt zou kunnen bereiken door bij jullie een gesprek aan te gaan?

**VW4H** 16:18

Nou ja, ik hoop vooral dat het iets heeft bijgedragen, dat het iets heeft geholpen voor diegene, waar diegene ook mee zit of wat ook nodig heeft, zeg maar.

Ik hoop gewoon iets. Ja, dat het hem of haar iets vooruit heeft geholpen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:30

**DI** OK.

Wat is in jouw ogen het doel van chatservice?

**VW4H** 16:44

Ian Dost  
S2380315

Nou ja, in mijn ogen is het gewoon proberen een plek te bieden waar de mensen die dat willen ja een luisterend oor krijgen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 16:56

**DI** OK en in hoeverre denk je dat dit doel wordt bereikt?

**VW4H** 17:03

Ik denk ja, We hebben toch best wel een grote inloop over het algemeen. Er zijn momenten dat het best wel rustig is dat er weinig ja weinig animo zeg maar is. Maar over algemeen wordt de chat wel redelijk goed gebruiken, dus Ik denk het wel ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:18

**DI** OK  
Jij zit in Heerlen en zei je?

**VW4H** 17:23

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:23

**DI** Ja is dat een druk bezocht filiaal?

**VW4H** 17:31

Ja, Er zijn dagen dat er Niemand komt. Maar er zijn ook dagen dat er bijvoorbeeld 3 chats komen en twee mensen op locatie langskomen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:38

**DI** Hoe maken jullie promotie dat jullie er zijn? hoe zorgen jullie dat mensen weten van jullie bestaan?

**VW4H** 17:54

We doen veel op social media in de stad vooral wel.

En we gaan ook af en toe of met een manager vooral die doet van die externe evenementen. Of ergens een presentatie geven of ook naar scholen toe. Ze doet ook extra best wel veel om reclame te maken zodat de scholieren van ons afweten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:16

**DI** Ja precies en dat is dan vooral In de omgeving?

**VW4H** 18:22

Nee, Dit is vooral In de omgeving, Maar we zitten door het hele land. Ik denk dat alle locaties dat wel te doen in hun omgeving.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:33

**DI** Wat zijn volgens jou kwaliteiten van de chatservice?

**VW4H** 18:39

Nou, Ik denk dat het gewoon fijn is dat er een plek is waar jongeren eigenlijk zonder hoeft ergens naartoe te

Ian Dost  
S2380315

hoeven. Je kunt gewoon van achter je eigen computer het gesprek met iemand beginnen. Ik denk dat dat wel heel fijn is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:53

**DI** Het systeem zelf, wat vind je van het gebruiksgemak van de chatservice?

**VW4H** 19:03

Ja.

Ik vind het zelf wel heel makkelijk te gebruiken, Ik heb er eigenlijk geen aanmerking op.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:16

**DI** Oké zijn er in jouw ogen nog verbeterpunten voor de chat service?

**VW4H** 19:24

Goeie vraag, Ja zou ik ook zo even niet weten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:33

**DI** Of dingen waarvan je denkt van nou, dat zou me leuk lijken als dat zou kunnen worden toegevoegd of veranderd.

**VW4H** 19:44

Ja goeie vraag.

Zou ik even over moeten nadenken eigenlijk?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:50

**DI** Nou, Dat is prima, dan laten we die nog even in het midden.

Wat zou je graag willen weten als er onderzoek wordt gedaan naar de chatservice?

**VW4H** 20:02

Wat ik graag zou willen weten als.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 20:04

**DI** Ja als nou een onderzoek wordt gestart, waar zou jij dan willen weten?

**VW4H** 20:14

Ja, Ik ben Natuurlijk wel benieuwd soms nog meer over die diegene die het gebruiken zeg maar. Want je weet Natuurlijk meestal wel iets, maar je weet nooit echt honderd procent van ja wat het voor iemand betekend. Je hebt niet zo heel veel informatie, dus Ik ben dan benieuwd hoe het ervaren wordt vooral. Wat vinden ze nou echt van het gesprek?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 20:36

**DI** Ja.

OK, in vorige interviews komt ook wel een vaak naar voren dat het aan de ene kant best lastig is dat dat het allemaal zo, dat je gewoon geen informatie hebt van diegene.

Als het goed is, dan moet je aan het einde van zo'n gesprek vragen of ze een vragenlijst willen invullen.

Ian Dost  
S2380315

**VW4H** 21:08  
Ja klopt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:09

**DI** Ja.  
Ja, hoe denk jij dat de respons op die vragenlijst verhoogd kan worden?

**VW4H** 21:17

Dat is een goede vraag.

Dat vind ik nou even lastig?

Ja.

Vind dit wel een lastige vraag eigenlijk.

Want soms hebben mensen gewoon geen zin om het in te vullen of dan zijn ze aan het einde al weg. Dan kun je ook niemand iets sturen, dat gebeurde ook wel eens.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:38

**DI** Ja.  
Oké.

**VW4H** 21:44

Maar Misschien beter uitleggen, nog waarom we het doen?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:51

**DI** Waarom je die vragenlijst verstuurd, zeg maar.

**VW4H** 21:55

Ja Misschien daar wat meer aandacht aan besteden of over beginnen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:58

**DI** Ja precies.

Dat er ook wat meer begrip voor komt. En dan ben ik wel benieuwd. Want hoe vind jij het om die vragenlijst zelf zeg maar te versturen. In de zin van dat je een gesprek met iemand hebt gehad, wat Misschien best wel heftig was of iemand emotioneel of iets was, en dat je dan aan het einde dan toch hebt van oh, wil je trouwens de vragenlijst invullen ofzo?

**VW4H** 22:26

Ja dat soms even lastig, want soms heb je inhoudelijk ja toch wel een moeilijk gesprek gehad met iemand. Dan moet je dan met die vragenlijst aankomen. Dat is soms wel even lastig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:35

**DI** Ja.

**VW4H** 22:36

Ja, soms probeer ik toch een keer pauzes er tussen te laten, Maar dat je heel even nog wat ruimte geeft dat je er daarna nog vraagt van hé wil je de vragenlijst invullen. Om ons te helpen.



Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:49

**DI** Oké nou, dat waren mijn vragen.

**VW4H** 22:54

Oké.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:54

**DI** Dat was hem dan, Ik wil je in ieder geval bedanken.

Even voor jou wat informatie, na het interview wat ik al zei, ga ik de resultaten dus verwerken. Die ga ik dus combineren met die van de andere Mensen. En daar komt als het goed is informatie uit die ik dan ga verwerken in mijn scriptie. Wil jij nog iets ontvangen van een eind rapport of iets dergelijks?

**VW4H** 23:10

Ja.

Ja kan dat? Ja, vind ik wel interessant eigenlijk. Dus ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:26

**DI** Ja ik kan het jou gewoon op de mail doen. Ik ben als goed is met twee maanden klaar en dan zal ik naar Mensen die het willen het eindresultaat versturen. Dan noteer ik dat.

**VW4H** 23:37

Ik heb benieuwd, vind ik wel leuk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:43

**DI** Ja, oké, dan gaan we dat regelen, dan zou ik voor nu even de opname uitzetten, want Dat is niet meer nodig.

**VW4H** 23:46

Sorry.

Ja hoop dat mijn antwoorden een beetje hebben geholpen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** stopped transcription



## Transcript 5

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** started transcription

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 0:06

**DI** Yes.  
Mooi.

Nou wat ik al zei is dat ik onderzoek aan het doen ben naar de betrokkenheid van jongeren die @ease komen en dan vooral op de chatservice. We zijn dus ook benieuwd naar het perspectief van de vrijwilligers. Ik ga daar vragen over stellen, zowel over de chat, ook een beetje het verschil met de chat en het inloop uur. Ik zou zeggen, vertel lekker veel als je zelf aanvullingen hebt of vragen naar mij zeg het gewoon. Dat is voor mij alleen maar

Ian Dost  
S2380315

prettig.  
Heb je nog vragen op dit moment?

**VW5M** 0:46  
Nee helemaal duidelijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 0:47

**DI** Mooi, dan gaan we nu beginnen met het daadwerkelijke interview. Daarbij heb ik de beginvraag, zou je mij kunnen vertellen hoe je bij @ease bent gekomen en welke werkzaamheden je daar uitvoert?

**VW5M** 1:02

Ik ben bij @ease gekomen vanuit de universiteit. Ik doe daar 8 weken, ja coschappen loop ik daar eigenlijk en mijn werkzaamheden houden in dat ik me daar vooral bezig gehouden met een eigen project. Dus ik doe onderzoek naar sociale determinanten bij rouwverwerking bij kinderen en bij jongeren.  
Of ja kinderen, 12 tot 25 jarigen. Maar op het moment dat @ease opengaat, voor gesprekken. Dus in Maastricht is dat om 02.30u, dan open ik daar met een vrijwilligers mee de middag en dan heb ik ook gesprekken met jongeren die binnenlopen. En ja, ook wel eens met vrijwilligers die ook hun verhaal willen delen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 1:29

**DI** Ja.

**VW5M** 1:53

En daarnaast ben ik, dat waren al mijn werkzaamheden in Maastricht, voor @ease in Roermond ben ik het eigenlijk mee aan het opzetten. Dus vrijwilligers zoeken flyers maken, ik heb ook al gesprekken gevoerd, dus ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:07

**DI** Want in Roermond is ook al een vestiging?

**VW5M** 2:10  
Ja, sinds twee weken.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:12

**DI** Oh oke.

**VW5M** 2:13  
Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:16

**DI** Vind je de chatservice makkelijk in gebruik?

**VW5M** 2:19  
Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:21

**DI** Ja en zijn er nog dingen waar je dan tegenaan loopt of is het eigenlijk?  
Prima.

Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 2:30

Nou, ja, Ik weet dat je een bepaalde sneltoets of zo voor of een zin kan gebruiken. Maar ik vind dat en ik vergeet altijd hoe dat moet. Maar ik vind het wel handig om ook eens gewoon terug te kijken van goh, wat kan je allemaal zeggen? Ik denk dat het er ergens is, maar ik weet dat niet goed te vinden. Je hebt zo'n welkomst zin sowieso, maar ik weet eigenlijk niet of ze nog meer zinnen hebben.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 2:56

**DI** Ja.

**VW5M** 2:58

Dat vind ik handig en dat zou wel nog wat makkelijker in gebruik kunnen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 3:02

**DI** Ja oke, In de geestelijke gezondheidszorg is het van belang dat de drempel om hulp te zoeken zo laag mogelijk blijft om dat het al lastig genoeg is om met mentale klachten hulp te zoeken. Wat doe jij eraan om die drempel voor de jongeren die komen zo laag mogelijk te houden?

**VW5M** 3:27

Nou binnen @ease probeer ik heel erg informeel en laagdrempelig te zijn. Dus een voorbeeld daarvan als iemand binnenkomt. Ja, dan doe ik geen formele begroeting, dus heel informeel goed dat je er bent. Welkom, lust je wat te drinken ga zitten. Ik loop even mee. Ik probeer mijn taalgebruik daarop aan te passen en als ik bijvoorbeeld op de bank zit voor een gesprek, dan probeer ik ja daar gewoon zelf ook wat informeler bij te zitten en iemand zich thuis te laten voelen. En dat het ook een gesprek van jongeren tot jongeren is en niet van hulpverlenend tot patiënt of cliënt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:10

**DI** Ja, en dat doe je dan in het fysieke inloop tijd, hoe doe je dat dan op de chat?

**VW5M** 4:21

Ja eigenlijk hetzelfde, dus ik probeer informeel taalgebruik van bijvoorbeeld hè, goed dat je er bent, waar wil je over praten? Bijvoorbeeld zoiets?

En.

Ja ook te reageren als een jongere. Daar probeer ik dus mijn taalgebruik erop aan te passen. Ja smileys, Ik denk niet dat ik ooit smileys gebruik. En ik maak tussendoor ook wel vaker een grapje. Maar dat is ook op de chat natuurlijk wel wat lastiger, omdat je niet kan zien hoe dat bij iemand opvangen wordt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 4:59

**DI** Ja.

En, Dat is ook lastig interpreteren denk ik?

**VW5M** 5:02

Precies.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 5:04

**DI** Oké, heb je het idee dat het belangrijk is voor de jongeren dat jullie die drempel zo laag mogelijk proberen te houden?

Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 5:12

Ja absoluut, want ik denk dat het een hele stap is om hulp te zoeken of te praten over hun verhaal. Zowel fysiek als online, dus ik denk dat het erg belangrijk is dat die drempel zeker met het preventieve karakter wat @ease heeft dat de drempel zo laag mogelijk blijft.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 5:32

DI

Ja.

Oké, wat verwachten jongeren te bereiken als ze gebruik maken van de chatservice?

**VW5M** 5:43

Nou, er komen jongeren die echt gewoon hun hart willen luchten, dus zij vertellen ja, gewoon waar ze op dat moment mee zitten en dat kunnen ernstige verhalen zijn. Er komen ook jongeren, uit mijn ervaring, die komen kletsen, dus die willen gewoon vertellen over hoe hun dag eruit zag, waar ze aan denken en wat hen bezig houdt. Dat is gewoon wat meer kletsen en je hebt jongeren die de chat aan het uitproberen zijn dus die dan met een ja een fake gesprek kijken hoe ver ze kunnen gaan of een beetje aan het testen zijn. Ja, hoe zo'n chat nou eigenlijk werkt?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:26

DI

Ja.

OK en dan komen er dus ook mensen die niet per se problemen hebben, maar gewoon meer om te praten met iemand of?

**VW5M** 6:36

Ja, ja, die mensen komen er ook. Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 6:37

DI

Nou.

Oké, kunnen hulpzoekenden door de chatservice beter inzicht krijgen in een probleem of gedachten?

**VW5M** 6:50

Ja, Ik denk het wel. Want door je gedachten en je gevoelens, emoties of ervaringen waar diegene mee zit, om dat op papier te zetten, denk ik dat dat wel inzicht geeft in hoe iemand zich op dat moment voelt of waar iemand mee struggelt. Want wat ik zelf vaak merk is dat mensen heel veel gedachten hebben. Maar ja, op een chat moet je het noteren. En dan wordt het ineens een concreet. Dan staan je problemen ineens zwart op wit, dus Ik denk dat dat wel helpt met het minder abstract maken van je problemen of gevoelens.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 7:24

DI

Ja.

En, hoe help jij ze daarbij?

**VW5M** 7:28

Ja, ik probeer veel open vragen te stellen.

En weinig te sturen als in weinig aannames te doen, dat is soms lastig. Maar ik probeer dan te vragen van ja, hoe voel je je? wat vind je daarvan? Of wat denk je zelf hoe dat komt?

En dan is de kunst om dat wel een beetje op een natuurlijke manier te doen, zodat het en van jongere tot jongeren blijft en dat het niet te klinisch wordt, ja.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 7:58**

DI

Ja.  
En merk je ook wat ze daarvan vinden dat je het op die manier doet?

**VW5M 8:06**

Soms is iemand heel specifiek op zoek naar een antwoord. Iemand wil horen van bepaalde problematiek van bijvoorbeeld: iemand met anorexia ofzo, die dan overgeeft, die wil horen van jou van ga maar doe maar. Ja die mensen daar zeg je dat niet tegen, dus die horen niet wat ze willen horen. Dat merk je dan ook. Maar anderen die bijvoorbeeld willen kletsen of die wel met een probleem komen. Daar merk je dan wel dat ze uiteindelijk zeggen van goh, ik vond het fijn. Of ik kom volgende week nog een keer terug of bedankt voor het kletsen of na een uur. Dan willen ze eigenlijk nog niet stoppen, maar dan ronden we het langzaam af.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 8:31**

DI

Ja.  
Oké.  
In hoeverre denk je dat de cliënten bezig zijn met hun problemen als ze bij @ease komen? En hoe verhoudt zich dat als ze er dan weer weggaan?

**VW5M 9:10**

Kun je het eerste deel van de vraag nog eens herhalen?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 9:13**

DI

In hoeverre denk je dat de jongeren bezig zijn met hun problemen als komen? En hoe verhoudt zich dat dan als ze weggaan?

**VW5M 9:24**

Ja, ik denk dat op schaal van een tot 10. Wel tussen de 8 en 10 zitten met hoe erg ze bezig zijn met hun problemen, want op het moment dat je echt niet meer weet met wie je erover moet hebben, of je hebt niemand om over je problemen te praten en je neemt dan de stap om hè? Bij een instantie naar binnen te gaan, dan zit je wel hoog.  
En, dat zie ik ook wel bij hoe de mensen binnenkomen. Om dan op het tweede deel van de vraag terug te komen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 9:50**

DI

Ja.

**VW5M 9:57**

Ja, kijk, sommige mensen komen met zulke grote problemen, die zijn niet ineens minder nadat ze naar buiten gaan. Alleen ze hebben hun hart erover kunnen luchten en ze hebben het gevoel dat ze gehoord worden en dat ze weer een stukje gesteund zijn en dat ze weer daarmee op weg kunnen. Of dat ze Misschien een advies hebben gehad of een verwijzing naar iets wat ze nog kunnen doen.  
Ja, dus dat dat wel beter is als ze naar buiten gaan.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 10:26**

DI

Ja.  
En wat je zegt he, die verwijzing, je hebt dus wel eens dat je mensen doorverwijst naar andere instanties?

Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 10:40

Hoe het in mijn ervaring meestal gaat, is dat we een gesprek hebben en dan gaan we aan het einde de iPad halen en dan koppel ik heel even in een aantal zinnen terug aan de professional wat er is besproken. Soms komt daar dan wel uit of iemand misschien hulp zou kunnen gebruiken van een psycholoog of van dit of dat. Dan ga je diegene daar niet naar toe verwijzen als in je moet daarheen, maar soms kan de zorgprofessional dan even de kamer inkomen en wat tips geven waar iemand terecht zou kunnen met de hulpvraag?

Dat is meer de zorgkant, maar soms zijn het ook praktische vragen van. Ik ben op zoek naar een sociaal netwerk, of ik ben op zoek naar een plek waar ik iets kan bijdragen aan de maatschappij en daar hebben wij heel veel folders van. Of we hebben een sociale kaart en dan zoek ik daar gewoon iets in op. En dan schrijf ik het op een briefje van wijs ik diegene erop van, kijk daar eens op internet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 11:38

**DI**

Ja.

Oké en als je dan, want het is geen verplichte doorverwijzing natuurlijk. Als je kijkt naar de zorgkrant van je zou hier naartoe kunnen gaan of, want @ease geeft ook wel enigszins handvatten om een stap verder te gaan, heb je ook het gevoel dat als jullie dat doen, dat die mensen dan ook daadwerkelijk naar die plekken toe gaan?

**VW5M** 12:05

Dat weet ik niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:07

**DI**

Dat weet je niet.

**VW5M** 12:08

Nee, want ja.

Ik heb nog niet vaak een gesprek gehad met iemand die terugkomt, dus ik heb niet de mogelijkheid gehad om te vragen. En dat verwijzen naar iets dat gebeurt eigenlijk ook alleen als een jongere daar om vraagt. Want het idee is juist dat we niet een diagnose stellen. Dat we op iemand geen stempel op plakken, dus het kan goed zijn dat iemand met bepaalde klachten komt en dat we dat met de professional bespreken. Maar ja, als diegene geen verwijzing wil en het is ook niet nodig.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 12:46

**DI**

Ja.

Nee precies oké en ben jij tevreden met de hulp die je kan geven?

**VW5M** 12:58

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:02

**DI**

En, wanneer ben je wel tevreden?

**VW5M** 13:03

Nou, ik heb voornamelijk gesprekken gehad met jongeren die al bekend zijn bij heel veel zorginstaties en uitgebreide problematiek ervaren veel heftige dingen hebben meegemaakt en ik heb wel vaker het gevoel dat het gesprek wat we hebben dat dat hen ja opluchting biedt. En zij gewoon weer wat meer kracht hebben om door te gaan en dat is denk ik wat het doel van @ease is. Ik kan ze ook niet meer bieden op dat moment. Daar zijn ze volgens mij ook niet naar op zoek.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 13:40

**DI** Ja, en wanneer ben je niet tevreden?

**VW5M** 13:45

Ja, soms heb ik wel het gevoel dat iemand iets zoekt bij @ease wat je niet kunt geven. Iemand wil iets horen wat je niet kunt zeggen of iemand wil een persoonlijke ervaring van jou horen. Dus waar ik me niet fijn bij voel om dat om dan te delen en dan denk ik ja. Heb ik jou nou geholpen? Nee, Ik denk het niet, maar hadden we dat op een andere manier voor elkaar kunnen krijgen hier? Nee, Ik denk het ook niet.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:13

**DI** Oké, en hoe pak je dat dan aan als je merkt dat iemand veel over jouw vraagt? Wat je dan misschien niet wil vertellen?

**VW5M** 14:25

Op de chat of in het echt?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:26

**DI** Op de chat.

**VW5M** 14:31

Op de chat zeg ik wel van, dat ik die ervaring niet ga delen?  
Ja of dat we daar niet voor zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:39

**DI** Gewoon.  
Gewoon straight to the Point, zeg maar ja, oke.

**VW5M** 14:45

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 14:48

**DI** Denk je dat hulpzoekende die op de chat komen dat die tevreden zijn met de hulp die ze krijgen?

**VW5M** 14:57

Ja, Ik denk het wel.

Want kijk, ze hebben @ease al gevonden, de chat, dus je weet van hé.

Het is een chat.

Ik denk als ze ook op zoek zijn naar nog wat meer persoonlijk contact. Dat je dan naar een vestiging kunt gaan, dat ze dat dan ook wel weten, want ze zijn al op de site geweest. Ze kunnen dat lezen, dus ze weten wat de chat kan bieden.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 15:26

**DI** En gebeurt het ook wel eens dat iemand op de chat komt en dat je dan samen tot de conclusie komt met het plan van Oh ja, anders kom je een keer langs.

Ian Dost  
S2380315

VW5M 15:34

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 15:35

DI OK.

VW5M 15:36

Ja, ik zeg dat wel altijd van, als je er behoefte aan hebt om een keer in het echt met iemand te praten. Bij @ease op de site kun je openingstijden en vestigingen zien. Kijk daar eens maar.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 15:54

DI Ja.  
Oké.

Nou in de zorg, is het belangrijk dat goed persoonlijke hulp kan worden gegeven dat gaat in het fysieke aspect natuurlijk een stuk makkelijker dan online, maar hoe proberen jullie dat online toch te realiseren?

VW5M 16:22

Ja, Ik denk dat het heel erg te maken heeft met wat de jongeren zegt. Want ik weet dat er bijvoorbeeld: Stel, een jongere komt met een heel heftig verhaal waar wij eigenlijk bepaalde instanties willen inschakelen, dan weet ik dat dat wel kan.

Dus dat.

Ja wie vertelde dat laatste nou?

Kijk stel een bepaalde jongere komt met een bepaald verhaal, dan wordt er wel echt gekeken van oke wat moeten we hier meer mee?

Moeten we het bij dit gesprek laten? en daarnaast vraag ik ook vaak aan een jongere die dan bijvoorbeeld met een bijzonder verhaal komt en die zeggen dat ze nog een keer terug willen komen, dan vraag ik altijd toestemming om een aantekening te maken, zodat andere vrijwilligers die dan bijvoorbeeld een week later op de set zijn, ook weten wat diegene al heeft gezegd en dat diegene dan niet eerst een uur kwijt is aan het vertellen van het verhaal voordat hij op dat moment met het probleem kan komen. Dus dan vraag ik toestemming voor het maken van een korte notitie.

Zodat diegene de volgende keer gewoon weer geholpen kan worden.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 17:34

DI Ja en die notitie, die komt dan op het prikbord, denk ik.

VW5M 17:38

Ja.

Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 17:38

DI Ja OK en zijn er op dit moment veel notities die er op staan.

VW5M 17:44

Nou, Ik denk 20 of zo?

Je hebt dan notities van kijk sommige mensen die komen dan elke week terug naar hetzelfde verhaal om een soort trol gesprek te doen.



Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 17:56

**DI** Ja.

**VW5M** 17:56

Met altijd dezelfde naam, zelfde leeftijd. Daar maken we ook een notitie van want daar is het gewoon zonde om je tijd aan te besteden. Maar we hebben ook notities van mensen die bijvoorbeeld in de gevangenis hebben gezeten en die daar elke week een half uurtje over willen praten of zo. Ja, daar hebben we ook nog iets van.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:15

**DI** Ja, oké, maar dan vraag je dus wel altijd toestemming om de notitie te maken?

**VW5M** 18:19

Ik wel.  
Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 18:22

**DI** Ja, want volgens mijn vorige interviewster was het ook wel eens, ik hoorde dat ze het lastig vinden omdat het natuurlijk anoniem moet zijn. Maar dat ze in best wel veel vestigingen, dus gewoon van alles op dat prikbord wordt gezet, wat eigenlijk soms ook wel de anonimiteit een beetje schendt, zeg maar.

**VW5M** 18:41

Nou ja, ik vraag altijd aan het einde van het gesprek van als je het nodig vind van, vind je het goed als ik een kort samenvatting van het gesprek maak, zodat als je in de toekomst terugkomt op de chat, mijn collega's dit kunnen vinden, zodat ze van je verhaal weten en ze je beter kunnen begeleiden.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:05

**DI** Ja precies oké.

**VW5M** 19:05

En dan zet ik alleen de voorletter neer en de leeftijd.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:09

**DI** Ja. Zodat het nog enigszins anoniem blijft.

**VW5M** 19:13

Ja

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:17

**DI** Oké, hoe denk je dat de jongeren het vinden om de chatservice te gebruiken?

**VW5M** 19:27

Ja, ik denk dat de drempel om te vertellen wat je denkt of vindt heel laag ligt, want het is heel anoniem. Niemand ziet je, niemand weet wie je bent. Ik denk dat dat het vooral voor de wat jongere jongeren dus de categorie 12-16 heel prettig maakt om toch te praten. Je ziet dat zij ook het minste binnenlopen en die zie ik wel wat meer op de chat. Dus ik denk dat de laagdrempeligheid van de chat heel positief wordt ervaren.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 19:53

**DI** Oké, door die lage drempel en die anonimiteit, zit er ook verschil in onderwerpen wat je krijgt op de chat in vergelijking tot ja fysiek gesprekken?

**VW5M** 20:12

Soms trek ik de geloofwaardigheid van gesprekken op de chat in twijfel, hè? Van in hoeverre is dit echt? in hoeverre heb je dit verzonnen? En dat heb ik bij gesprekken in het echt nooit. Maar verder qua onderwerpen is het ook wel veel hetzelfde, toch wel.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 20:31

**DI** Oké.  
Wat vind jij ervan om de chatservice te gebruiken?

**VW5M** 20:37

Ja, ik vind het wel leuk, want je hebt denk ik toch sneller een gesprek op de chat dan in het echt. Mensen met een minder grote rugzak bijvoorbeeld, of mensen die gewoon een klein probleem hebben die komen denk ik nog makkelijker op de chat dan bij het binnenlopen bij @ease. Of dat ze eerst eens testen van hoe is de chat en dan later toch eens binnenlopen. En ja, dat vind ik wel leuk eigenlijk.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:07

**DI** Oké.  
En wat zijn naar jouw mening, de echte verschillen tussen de fysieke gesprekken en de chatgesprekken?

**VW5M** 21:20

Het voordeel van een fysiek gesprek, is dat je kan zien hoe het met iemand gaat.  
Je ziet hoe iemand erbij zit, iemands lichaamstaal, je ziet of iemand verzorgd eruit ziet.  
Dat heb je op de chat niet. Dus dat is een nadeel vind ik. Je ziet niet wie er achter het scherm zit in. In positieve zin, maar ook in negatieve zin, want iemand kan zich heel anders voordoen dan dat hij daadwerkelijk is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 21:47

**DI** Ja.

**VW5M** 21:48

Dat denk ik. Dat is het grootste nadeel en je weet altijd minder goed of je echt hebt geholpen. Ja, iemand kan dat wel zeggen, maar dat is wat lastiger en het nadeel is dat je wil een informele sfeer creëren en dat is ook lastiger op de chat. Want een grapje of zo om de sfeer wat losser te maken kan natuurlijk heel anders geïnterpreteerd worden.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:17

**DI** Ja.  
Oké en krijg je nog wel feedback van de jongeren die op de chat komen?

**VW5M** 22:28

Nee eigenlijk nooit. Sommigen die zeggen, dan bedankt ik vond het een fijn gesprek. Maar ik krijg niet echt feedback of zo.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:36

**DI** OK, dus dan is het lastig om te weten hoe diegene het ook heeft ervaren, denk ik.

**VW5M** 22:43

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 22:45

**DI** Oké in hoeverre merk je dat een bezoek aan een @ease vestiging of een bezoek via de chat effect heeft op het welzijn van iemand?

**VW5M** 23:03

Dus in hoeverre de chat invloed heeft op het welzijn van iemand die een bezoek doet aan de chat.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:07

**DI** Ja, dus dat dat iemand komt bij de chat en dan dat je de chat gesprek van een uur hebt. Hoeveel effect heeft dat op iemands, Ja welzijn.

**VW5M** 23:18

Meestal kun je dat op de chat wel goed peilen, want als ik een uur met iemand heb gepraat die een heel verhaal vertelt. Ja dan merk je toch wel dat iemand soms aangeeft van goh, Ik vind het echt fijn om met je te praten. Of ik kende de chat eigenlijk nog niet, maar het was echt een fijn verhaal ofzo. Ja dat zeggen mensen dan wel ja. Maar soms krijg je dus ook van wat een \*\*\* chat. Ik hoor helemaal niet wat ik wil horen en dat zijn dan die mensen die op zoek zijn naar iets wat wij niet bieden op de chat.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 23:59

**DI** Ja.

**VW5M** 23:59

En dat hoor je dan ook wel snel, of ze gaan ineens weg uit de chat en ze zeggen niks.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 24:05

**DI** Ja, Dat is ook wel lastig inderdaad.  
Wat zou jij graag willen dat een hulpzoekende uit zijn chatgesprek zou kunnen halen?

**VW5M** 24:17

Een hulpzoekenden moet zijn of haar verhaal kwijt kunnen. Zich gehoord en gesteund voelen. En moet kunnen aangeven, denk ik van, Ja, stel iemand zit echt in een onveilige situatie, dan zou het ook mooi zijn als dat via de chat een balletje aan het rollen kan brengen. Op verzoek van de jongeren. Dat we niet alleen luisteren, maar dat als iemand daar om vraagt en we zijn er van overtuigd dat het een echt gesprek is, dat we daar ook naar kunnen handelen?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 24:52

**DI** Ja.  
Oké, en hoe denk je dat zo een jongere de chatservice ervaart?

**VW5M** 25:01

Ian Dost  
S2380315

Ja, Ik denk ook dat het heel erg ligt aan het wie chat. Want Ik vind een uur met iemand chatten over koetjes en kalfjes echt helemaal prima. Als er verder niet echt andere gesprekken zijn, want in mijn ogen is dat ook een vorm van iemand steunen en contact met iemand hebben. Maar er zijn er wat die kunnen andere vrijwilligers kunnen daar wat stugger in zijn. Die sluiten het gesprek wat sneller af als er niet echt een serieuze hulpvraag is. Ja of iemand dan tevreden is. Ja, dat ligt dan ook misschien net aan wie je treft, denk ik.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 25:39

**DI** Oké, maar over het algemeen?

**VW5M** 25:41

Over het algemeen denk ik wel.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 25:44

**DI** OK.

**VW5M** 25:45

Maar ja, waar baseer ik dat op? Ja, want ik krijg ook niet feedback, Maar dat is het gevoel wat Ik heb.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 25:51

**DI** Heb je wel het gevoel dat je aan de berichten die ze terugsturen, dat je dat ook wel kan enigszins lezen?

**VW5M** 25:51

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 25:58

**DI** Hoe ze zich daarbij voelen? Of is dat gewoon echt heel lastig.

**VW5M** 26:04

Ja, Ik heb het gevoel dat ik dat wel kan lezen.

Dat je dat ook merkt aan hoe mensen typen, hoe snel ze reageren, maar ook door het gewoon te vragen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 26:16

**DI** OK.

**VW5M** 26:16

Ja, dezelfde dingen die je in het echte gesprek toepast. Kan je ook bij de chat toepassen, van hoe voel je je nu op schaal van 1 tot 10? nou een 7 en wat heb je nodig om morgenochtend dan bijvoorbeeld wakker te worden met een 7,5? Ja, dat doe ik ook op de chat.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 26:31

**DI** Ja.

Om het ook wel makkelijk concreet te maken, denk ik? Wat is in jouw ogen het doel van de chatservice?

**VW5M** 26:36

Precies ja.

Ja, Ik denk dat ik de chatservice vooral toegankelijk moet zijn voor mensen die nog niet de stap durven te zetten

Ian Dost  
S2380315

om ergens naar binnen te gaan, maar die wel hun verhaal willen delen. En dat is mijn doel om daaraan bij te kunnen dragen. Ook voor kleine dingen waar je niet het gevoel hebt van nou, ik ga daar bij iemand voor naar binnen lopen. Die Mensen moeten ook een plek hebben om hun verhaal te uiten en zorgen te delen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:15**

**DI** Oké en in hoeverre wordt het doel volgens jou bereikt?

**VW5M 27:19**

Wat zei je?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:20**

**DI** In hoeverre wordt het doel volgens jou bereikt?

**VW5M 27:30**

Ik denk dat dat doel wel wordt bereikt.

Ja bijvoorbeeld 80 90%, want het blijft de chat. Je kan nooit helemaal zeker weten wat iemand wil en hoe iemand erbij zit.

Maar ik denk dat de vrijwilligers op de chat ja wel veel vragen stellen en de gelegenheid bieden om daar te komen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 27:54**

**DI** Ja, wat zijn echt de kwaliteiten van de Chester?

**VW5M 28:00**

Zoals ik zei, Laagdrempelig.

Anoniem.

Snel een gesprek.

En voor iedereen te bereiken, denk ik. Want kijk @ease natuurlijk vooral in grote steden. Er wonen natuurlijk veel meer jongeren die niet zomaar met de trein naar @ease in Maastricht kunnen komen. En ook voor die jongeren is de chat service ook heel waardevol denk ik, je bereikt een breder publiek.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 28:32**

**DI** Ja.  
En het haalt ook weer een drempel weg, denk ik.

**VW5M 28:42**

Precies ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW) 28:42**

**DI** Wat zijn in jouw ogen verbeterpunten voor de chatservice?  
Of dingen waar je tegenaan loopt?

**VW5M 28:58**

Waar je tegenaan loopt?

Ja, daar zitten ook veel mensen op die niet serieus zijn. Maar ja hoe je dat moet verbeteren. Nou dat stukje op je vraag hoe je dat moet verbeteren, daar loop ik soms wel eens tegenaan. Dat het als vrijwilliger best lastig is om te onderscheiden van wat is echt, wat is nep.

Ian Dost  
S2380315

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:20

**DI** Dus zo'n trol gesprek bedoel je.

**VW5M** 29:21

Ja

Dat is lastig.

Ja verder vind ik het uiterlijk van de chat in ieder geval vóór vrijwilliger, Ik weet niet hoe het ervoor jongeren uitziet, het ziet er wel heel veel Ja ziekenhuis achtig uit zeg maar heel grijs en zo. Maar ik weet niet of dat voor jongeren ook het design is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 29:49

**DI** OK.

Ik heb volgens mij wel een keer geprobeerd, Maar ik zou niet meer weten hoe het hoe het eruit ziet.

**VW5M** 29:56

Ik ook niet, maar ja, daar loop ik niet echt tegenaan, Maar dat denk ik van oh. Ik zou nog even de omgeving wat vriendelijker maken en wat meer uitnodigend of zo zou het nog wel mooi verbeterpunt zijn.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:03

**DI** Ja.

Is gewoon een klein dingetje.

**VW5M** 30:08

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:09

**DI** Oké.

Ja, hoe ga jij er mee om als je zo'n trol gesprek hebt?

**VW5M** 30:18

Ja, ik ga er denk ik wel best lang in door omdat ik het nog lastig vind om te onderscheiden wat echt is en wat niet. Maar ik stel wel duidelijke grenzen als mensen mij dingen vragen die ik niet wil zeggen, dan zeg ik dat niet. Als mensen mij een advies proberen los te krijgen, wat niet past bij een jongere maar waar een professional wat over moet zeggen, dat laat ik me niet uitlokken om zoiets te zeggen.

En als ik echt denk dat het een troll gesprek is, dan zeg ik dat de chat daar niet voor bedoeld is en dan sluit ik het gesprek af.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 30:56

**DI** Oké.

Wat zou jij graag willen weten als er nu een nieuw onderzoek wordt gedaan naar de chatservice?

**VW5M** 31:08

Ik zou wel willen weten waarom mensen naar de chat te gaan en niet naar het echt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:15

**DI** OK.

Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 31:16

En ik zou wel graag willen weten. Want ik heb wel een idee vanuit mijn eigen ervaring, wie nou de chat gebruikt?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:26

**DI** Dus een beeld van de populatie die bij de chat komt, zeg maar.

**VW5M** 31:30

Ja of dat inderdaad toch wat jongere mensen zijn, 12 tot 16, want dan kunnen we ons misschien ook daar wat meer op richten.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 31:44

**DI** Als een jongere bij de chat komt, dan hebben ze volgens mij de optie om een leeftijdscategorie te kiezen. Volgens mij is ook een leeftijdscategorie is 18 tot 25.  
Wat vind jij van die leeftijdscategorie?

**VW5M** 32:01

Ik vind dat eigenlijk veel te breed. Want een achttienjarige heeft een hele andere belevingswereld en dingen waar die wellicht mee bezig is dan een 25 jarige. Ik snap de anonimiteit, Maar ik zou het doen van 18 tot 20 en 21 tot 25.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:20

**DI** Precies.

**VW5M** 32:20

Nou ja, goed, Je kunt ook iemand helpen zonder dat te weten, maar iets van context is wel prettig voor ons.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:26

**DI** Ja, het lijkt me ook zeg maar als jij 18 tot 25 ziet dan, Het is best wel een verschil tussen of je met een 18 of 25 jarige aan het praten bent natuurlijk, ja.

**VW5M** 32:35

Ja precies.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:36

**DI** OK.

Nou, daar ben ik alweer bij mijn laatste vraag beland. Hoe denk jij dat de respons op de vragenlijst die jullie aan het einde sturen verhoogd kan worden?

**VW5M** 32:51

Is die laag momenteel?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 32:53

**DI** Ja ik hoor van de vrijwilligers vooral dat dat ze het gevoel hebben dat die vaak wordt ingevuld. Maar mijn begeleider zegt van dat het nog wel tegenvalt.

Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 33:04  
Tegenvalt.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:05

**DI** Ja.

**VW5M** 33:07

Hoe je dat kunt verhogen? Ja, Ik weet niet of er iets van een tekstje bij staat van: Jouw feedback helpt om de service te verbeteren. Kan me voorstellen als je een serieus gesprek voert, dat je dan wel, dat wilt verbeteren. Misschien layout wat aantrekkelijker maakt. Ik weet ook niet hoeveel vragen erin staan. Niet teveel vragen stellen?

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:35

**DI** OK.

**VW5M** 33:38

Ja, maar ja, kijk, weet je, Dat is de chat, hè? Als Mensen niet willen invullen, dan klikken ze weg. Kan je niet zoveel aan doen.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 33:42

**DI** Ja.

Dan heb ik toch nog even een vraag, hoe pak je het aan als je bijvoorbeeld heel pittig gesprek hebt gehad en dan aan het einde de vraag moet stellen van nou, zou je nog even de vragenlijst willen invullen? Of is het gewoon zo simpel als wat ik net zei.

**VW5M** 34:02

Ja.

Ja zo eigenlijk ja.

Je kunt het een beetje inleiden van om de chat In de toekomst te verbeteren, zijn we heel benieuwd naar jouw mening. Zou je Daarom een vragenlijst willen invullen? Ja, nee is ook een antwoord. Wegklikken is ook een antwoord, ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 34:19

**DI** Ja.

Ja.

Oké.

Nou dat, Dat was het dan?

**VW5M** 34:25

Oké.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 34:25

**DI**

Ik wil je in ieder geval heel erg bedanken.

Nou heb ik al mijn interviews rond, dus kan ik mooi aan de slag.

Nou, na dit interview ga ik de resultaten gewoon verwerken. En ja, ga ik mijn scriptie er verder van schrijven?

Ik wil wel benieuwd of jij nog iets wil ontvangen en mijn eindscriptie of iets.



Ian Dost  
S2380315

**VW5M** 34:45

Ja zou ik heel leuk vinden om te lezen wat je allemaal hebt gevonden, dus stuur het vooral door Als het af is.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** 34:51

DI

Ja.

**Dost, I. (Ian, Student B-GZW)** stopped transcription

