

To: [redacted] [redacted] @minvws.nl
Cc: [redacted] [redacted] @minvws.nl; [redacted] [redacted] @minvws.nl
From: [redacted]
Sent: Wed 2/17/2021 9:07:31 PM
Subject: RE: concepttekst hulplijnen kamerbrief
Received: Wed 2/17/2021 9:07:32 PM

Ha [redacted]

Dank voor je blik! De bijlage ontbreekt in je mail. Kun je die nog meesturen?

We proberen morgenochtend nog even te bellen met 1 of 2 hulplijnen voor aanvullende info.

Het noemen van trends is lastig over zo'n korte periode. De grootste trend blijft de verschuiving van praktische hulpvragen naar de behoefte aan een luisterend oor. Maar we houden het in de gaten.

Het meegeven van een type beller is lastig. Bepaalde hulplijnen zijn heel specifiek, zoals MIND en de Mantelzorglijn. Voor de NRK en de Luisterlijn kan het wel interessant zijn om het uit te vragen. Die info kunnen we gebruiken voor de volgende kamerbrief, dan doen we de uitvraag iets breder.

Vriendelijke groet,

[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Verzonden: woensdag 17 februari 2021 19:20

Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: concepttekst hulplijnen kamerbrief

Ha, dank weer voor de tekst en het uitvragen van alle gegevens. Hierbij mijn opm. en wat puntjes op de i..zie bijlage.

- Kijk aub nog even naar bullet daginvulling (nr 1 in rijtje top 5), daar zeggen we in de tekst verder niets over
- Kunnen we nog iets meer verbinding maken met vorige brief, kunnen we nog iets meer trends noemen (nee is natuurlijk ook een antwoord), en ik zou iets meer benoemen wat verklaring is voor stijging vragen vervoer (want net opgestart dus mogelijk boeggolf)?
- Verder was ik nog benieuwd of we ook een beeld kunnen meegeven over type beller (mensen met beperking, ouderen, ggz-achtergrond, dus in doelgroepen DMO/jeugd of kan dat niet?)

Vriendelijke groet,



[redacted]
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Directie Maatschappelijke Ondersteuning
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag
 Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag
 Mobiel 06 [redacted]
 [redacted]@minvws.nl
 [redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Verzonden: woensdag 17 februari 2021 09:27

Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted]

< 5.1.2e @minvws.nl>
 CC: 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: concepttekst hulplijnen kamerbrief

Ha 5.1.2e

In de bijlage een concepttekst over de hulplijnen voor de kamerbrief.

- Met dank aan 5.1.2e levert De Kindertelefoon heel graag informatie aan. Ze zijn blij dat er ook aandacht is voor kinderen. We zorgen dat die info ook naar Jeugd gaat. Zie hieronder de reactie van De Kindertelefoon. Ze vragen wel om mee te lezen met de concepttekst voor een juiste interpretatie.
- NLvoorElkaar heeft onlangs een trendrapport gepubliceerd over vrijwillige inzet. We hebben een aantal resultaten genoemd uit het rapport. We kunnen NLvoorElkaar ook om een top 5 vragen en misschien nog 1 of 2 andere platforms. Wat vinden jullie?

Inhoudelijke terugkoppelingen:

- Het aantal contactverzoeken is gelijk gebleven, behalve voor de hulplijn vaccinatievervoer vh NRK.
- De Mantelzorglijn geeft aan dat verzorgingstehuizen soms strengere bezoekregels hanteren dan het OMT-advies. Ze krijgen veel vragen over de avondklok en of ze ook met voorrang gevaccineerd mogen worden.
- Bij De Kindertelefoon zit ook het gespreksonderwerp geweld en zelfdoding in de top 5.
- NietAlleen levert ook cijfers aan, maar dat gaat om lage aantallen (12 gesprekken per week). Zij maken ook koppeling met lokaal om hulpvragen op te pakken. We hebben die info nu niet opgenomen ivm de lage aantallen.

We horen graag jullie opmerkingen en eventuele wijzigingen die nodig zijn.

Vriendelijke groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>

Verzonden: dinsdag 16 februari 2021 13:27

Aan: 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>

Onderwerp: FW: Uitvraag Kindertelefoon (wekelijks)

Kindertelefoon ook binnen ☺ ik zet het op de schijf
 Groet,

Van: 5.1.2e < 5.1.2e @kindertelefoon.nl>

Verzonden: dinsdag 16 februari 2021 12:20

Aan: 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>

CC: 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minjenv.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @minvws.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @kindertelefoon.nl>; Michel Schrama < 5.1.2e @kindertelefoon.nl>; Paulien Morsch < 5.1.2e @kindertelefoon.nl>; 5.1.2e < 5.1.2e @kindertelefoon.nl>

Onderwerp: RE: Uitvraag Kindertelefoon (wekelijks)

Beste 5.1.2e

Allereerst: wij zijn blij dat jullie het welzijn van kinderen zo goed willen meewegen en de informatie die er ter beschikking is wekelijks mee willen nemen in de kamerbrief. Wij vinden het heel fijn en relevant dat wij hier een bijdrage aan mogen leveren. We delen de informatie die wij hebben dan ook graag, op deze manier kunnen we samen de vinger aan de pols houden bij wat er onder kinderen speelt.

Gebruik data

Wat wij wel belangrijk vinden, is dat we afspraken maken over het gebruik van de data die wij gaan leveren. Dit heeft twee kanten:

- 1) Op welke manier worden deze cijfers opgenomen in de kamerbrief? Nemen jullie de cijfers altijd op dezelfde manier op? Is er ruimte voor toelichting of zijn het echt alleen de cijfers? Of pakken jullie alleen een cijfer als het opvallend is? We kijken hierin graag mee.
- 2) Ook willen we graag afspreken dat bij het (eventueel) delen van data of cijfers richting publiek, De Kindertelefoon altijd als bron wordt genoemd, en dat wij vooraf worden gevraagd mee te lezen met de context waarin de cijfers worden geplaatst.

Zodat de interpretatie van de cijfers op de juiste manier gebeurt.

Inhoud data

Dan over op de inhoud: wij hebben intern met een team naar jullie uitvraag gekeken. Het volgende kunnen wij jullie wekelijks leveren, en geeft naar ons idee een goed beeld van wat er leeft onder kinderen.

- Wekelijks analyseren wij de **top 5 hoofdonderwerpen** waar kinderen over bellen, en delen dit met jullie. Om een voorbeeld te geven: een hoofdonderwerp kan zijn 'emotionele problemen' of 'geweld'. Ieder hoofdonderwerp bestaat uit meerdere sub-onderwerpen.
- Van een aantal **sub-onderwerpen** die wij extra relevant achten in deze COVID tijd (zoals 'eenzaamheid', 'depressie', 'angsten', 'suicide' en 'huiselijk geweld') leveren wij de absolute aantallen van het aantal gesprekken dat wij erover hebben gevoerd per week, afgezet tegenover de gemiddelden van 2019 en 2020.
- De grafieken kunnen we periodiek (maandelijks) toevoegen in het document.

Daarnaast vroegen jullie of we ook data kunnen aanleveren van het totaal aantal gesprekken dat wij wekelijks voeren. Dit is echter een cijfer dat zonder nadere analyse en duiding van onze makkelijk kan leiden tot misinterpretatie. In duiding van deze cijfers spelen doorgaans veel zaken mee: hoe verhouden luchtige gesprekken zich tot zware gesprekken? Zijn er misschien veel meer gesprekken gevoerd maar gingen ze grotendeels over luchtige zaken? Waren er minder gesprekken, maar duurde de gesprekken wel veel langer? Wat was de verhouding tussen telefonie en chat? Hoe zat het met de bereikbaarheid (kortom: kon ieder kind dat ons wilde bereiken, ons daadwerkelijk bereiken, of was er sprake van een wachtrij?). Dit alles vergt dat we veel dieper op de cijfers in zouden moeten gaan om er écht iets over te zeggen, en dit is voor ons (vooralsnog) niet te doen.

Ook vroegen jullie of we inhoudelijke trends konden bekijken. Dit is een iets ingewikkelder verhaal. Om iets over trends te kunnen zeggen moet veel uitzoekwerk plaatsvinden (ter illustratie: onze vrijwilligers registreren 15 hoofdonderwerpen en 260 sub-onderwerpen). Om hier wekelijks iets zinvol over te kunnen zeggen, vraagt om continue onderzoek (iets wat wij met onze beperkte onderzoekscapaciteit niet kunnen doen). Maar uiteraard monitoren wij onze de data regelmatig en zodra ons iets opvalt zullen wij het zeker met jullie delen. Dit zal echter niet wekelijks zijn.

Wij denken dat wij jullie met ons voorstel wekelijks data kunnen leveren die jullie kunnen gebruiken om inzicht te krijgen in hoe het met kinderen gaat.

Hopelijk kunnen jullie hier de komende tijd mee vooruit.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

5.1.2e

T 030- 5.1.2e

M 06- 5.1.2e

Aanwezig op 5.1.2e

Stichting De Kindertelefoon

Newtonlaan 83, 3584 BP Utrecht

Klik [hier](#) om ons jaarverslag van 2019 te lezen.

Chatten • Bellen • Forum • Website



MET DE KINDERTELEFOON KUN JE OVER ALLES PRATEN.

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Verzonden: maandag 15 februari 2021 10:18

Aan: [redacted] <[redacted]@kindertelefoon.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitvraag Kindertelefoon (wekelijks)

Hoi [redacted],

Dank voor je reactie. Volgende week zal er weer een coronadebat zijn in de kamer, dus we hopen deze week weer input te verzamelen voor de brief. Lukt het jullie ook om daar input voor aan te leveren volgens de drie vragen die ik eerder stuurde?

Ik hoor het graag.

PS: ik begrijp dat de Kindertelefoon een verkenning doet naar een hulplijn voor adolescenten. Dat lijkt ons erg nuttig. Ik blijf graag op de hoogte daarvan!

Hartelijke groet,

Van: [redacted] <[redacted]@kindertelefoon.nl>

Verzonden: dinsdag 9 februari 2021 16:12

Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: RE: Uitvraag Kindertelefoon (wekelijks)

Beste [redacted]

Hartelijk dank voor je mail. Fijn dat de communicatie op deze manier gestroomlijnd kan worden!
Ik bespreek aanstaande donderdag met mijn collega's de mogelijkheden om gegevens aan te leveren.
Wij komen hier uiterlijk begin volgende week bij jou op terug.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Manager Strategie & Projecten

T 030- [redacted]

M 06 [redacted]

Aanwezig op [redacted]

Stichting De Kindertelefoon

Newtonlaan 83, 3584 BP Utrecht

Klik [hier](#) om ons jaarverslag van 2019 te lezen.

Chatten • Bellen • Forum • Website



MET DE KINDERTELEFOON KUN JE OVER ALLES PRATEN.

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Verzonden: maandag 8 februari 2021 16:20

Aan: [redacted] <[redacted]@kindertelefoon.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minjenv.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: Uitvraag Kindertelefoon (wekelijks)

Dag [redacted],

Via mijn collega [redacted] heb ik vorige week informatie bij jou uitgevraagd over het beroep op de Kindertelefoon. Erg fijn dat jullie zo snel hebben kunnen reageren op ons verzoek. Het is voor ons erg belangrijk om een vinger aan de pols te houden hoe het gesteld is met het welzijn van kinderen en wat de impact is van eventuele maatregelen. Er komen bij de hulplijnen veel belangrijke signalen binnen die belangrijk zijn om mee te nemen. Daarom zouden wij graag de komende periode een iets intensiever contact hebben en een beroep doen op managementinformatie.

Om het voor jullie ook behapbaar te houden willen we het proces wat beter stroomlijnen. Met mijn collega [redacted] van J&V (in cc) heb ik afgesproken dat de uitvraag via mij verloopt, zodat jullie niet dubbel worden bevroegd. De uitvraag bestaat uit drie korte vragen (zie hieronder). Lukt het jullie om deze informatie wekelijks bij mij aan te leveren (bijvoorbeeld op de maandag?). Dat geeft ons voldoende tijd om de informatie en signalen te verwerken voor de Kamerbrief.

Uitvraag

1. Het aantal oproepen/gesprekken van voorgaande week:

Bijvoorbeeld: 2000 oproepen/1500 gesprekken

2. Een top 5 van besproken onderwerpen

Bijvoorbeeld:

1. *Eenzaamheid*
2.
3.
4. ...
5. ...

3. Eventuele aanvullende signalen die belangrijk zijn om meegenomen te worden:

Bijvoorbeeld: een grote toename in oproepen naar aanleiding van de persconferentie

Ik hoor heel graag of dit voor jou werkbaar is. Mocht je nog vragen hebben, hoor ik het ook graag.

Alvast veel dank.

Met vriendelijke groet,



5.1.2e

5.1.2e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | Directie Maatschappelijke ondersteuning (DMO) |

Parnassusplein 5.1.2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |

06 5.1.2e 5.1.2e @minvws.nl | www.rijksoverheid.nl |