

Chathulp bij opvoeden en ouderschap: ervaringen met online alliantie. Een verkennend onderzoek

Donna M.J. Schalk, Christa C. Nieuwboer

Samenvatting

Inleiding: Ouders leven in een digitaliserende sociale wereld en zoeken veelal online naar informatie en hulp over opgroeien en opvoeden. In de jeugdgezondheidszorg neemt de aandacht voor online hulpverlening toe. Opvoedingsondersteuning wordt voor ouders veel toegankelijker en laagdrempeliger met de inzet van online communicatiekanalen. De vraag is of in online contact voldoende een alliantie tot stand gebracht kan worden tussen de ouder en professional.

Methode: In samenwerking met de GroeiGids en Newtee onderzocht het Lectoraat Jeugd, Gezin en Samenleving van Avans Hogeschool de online alliantie van de GroeiGids ouderchat met behulp van de Vragenlijst Online Alliantie.

Resultaten: Ouders en professionals waren het voor 62% eens over de kwaliteit van de alliantie. Ouders gaven vaker de score 'Goed' en professionals vaker de score 'Voldoende'. Over het algemeen waren beiden dus positief over de online alliantie. Verschillen over eenzelfde chatgesprek, die in 38% van de gevallen optraden, bieden aanleiding voor feedback en evaluatie.

Conclusie: De resultaten van de Vragenlijst Online alliantie in de GroeiGids ouderchat bevestigen dat online communicatie een sterke kans biedt om ouders op een goede manier te ondersteunen. Het vaststellen van de kwaliteit van online alliantie is ondersteunend aan toenemend (digitaal) vakmanschap binnen de jeugdgezondheidszorg.

Trefwoorden: online hulpverlening, opvoedingsondersteuning, chathulp, alliantie, ouders

Auteursgegevens

Donna M.J. Schalk, MSc, docent-onderzoeker lectoraat Jeugd, Gezin en Samenleving Avans Hogeschool, Breda, Nederland
Dr. Christa C. Nieuwboer, lector Jeugd, Gezin en Samenleving Avans Hogeschool, Breda, Nederland

Correspondentie: d.schalk@avans.nl

Abstract

Introduction: Parents live in a digitalized social world and often search online for information and help regarding child development and parenting. In preventive child healthcare, there is an increasing attention for online support. Parenting support becomes much more accessible and approachable for parents with the use of online communication channels. The question is whether a sufficient alliance can be established between the parent and professional in online interactions.

Method: The online alliance of the GroeiGids parent chat was measured using the Online Alliance Questionnaire.

Results: Parents and professionals agreed on the quality of the alliance in 62% of cases. The disparity in about one-third of the questionnaire indicates that parents were more positive than professionals. Overall, parents had a more positive perception of the online alliance than professionals across all items of the questionnaire.

Conclusion: The results of the Online Alliance Questionnaire in the GroeiGids parent chat confirm that online communication provides a strong opportunity to support parents effectively. Assessing the quality of the online alliance supports the increasing (digital) expertise within preventive child healthcare.

Keywords: instant messaging, alliance, anonymous counseling, parents, prevention

Inleiding

De Covid-19-pandemie heeft veel gezondheidsorganisaties bewuster gemaakt van het potentieel van online diensten die ze aan hulpvragers kunnen bieden.¹ Na 25 jaar onderzoek blijkt dat hulpvragers voordelen zien van hulpverlening op afstand, zoals autonomie, kosten, gemak, flexibiliteit en privacy.²

Ook in de jeugdgezondheidszorg (JGZ) neemt de aandacht voor online hulpverlening toe. Het internet is voor ouders een vindplaats geworden van informatie en hulp. Onlangs is de Richtlijnmodule voor de generieke jeugdgezondheidszorg (JGZ) over beeldbellen verschenen.³ Deze richtlijnmodule geeft JGZ-organisaties en professionals werkzaam in de JGZ aanbevelingen over beeldbellen met ouders en jeugdigen. Een andere online dienst voor ouders is de GroeiGids ouderchat, een live chatdienst voor ouders die sinds 2016 wordt aangeboden aan ouders in 17 regio's van Nederland, waar zij anoniem terecht kunnen met opvoedvragen.

Opvoedingsondersteuning wordt veel toegankelijker en laagdrempeliger met de inzet van online communicatiekanalen. Uit onderzoek blijkt dat online opvoedingsondersteuning net zo effectief kan zijn als reguliere ondersteuning.^{4,5} Ook de kwaliteit van het online contact met de ouder is daarbij van belang. Ouders kunnen na online opvoedingsondersteuning meer zelfvertrouwen hebben. Door het online consult begrijpen ze de situatie beter, hebben ze meer inzicht en denken ze op de juiste manier te kunnen handelen.⁶ Professionals zetten hierbij algemeen werkzame factoren (zoals alliantie) en specifieke werkzame factoren (bijv. een richtlijn, een methodiek) in.

Alliantie betreft de positieve emotionele band tussen hulpverlener en hulpvrager en hun overeenstemming over de doelen van de samenwerking.⁷ Bij goede opvoedingsondersteuning blijken deze alliantiefactoren de basis voor het succes: een goede alliantie is bepalend voor de vraag of de ouders de geboden hulp

vertrouwen, of zij de doelen van het advies of de informatie begrijpen en omarmen en of zij de afgesproken aanpak zullen uitvoeren. Een goede alliantie voorspelt een beter effect van de hulp. En andersom, als er onbegrip, wantrouwen of onduidelijkheid is, verstoort dit de hulpverlening. Alliantie is daarom minstens net zo belangrijk als de inhoud van het consult.^{6,8}

Impliciet wordt alliantie vaak gezien als een proces dat enige tijd in beslag neemt, waarbij de contactmomenten gebaseerd zijn op een zekere band en vertrouwdheid: hulpverlener en hulpvrager leren elkaar kennen en bouwen voort op deze relatie. In (anoniem en/of eenmalig) online contact zijn deze omstandigheden intrinsiek anders.

Gezien de mogelijkheden van online hulp en de landelijke opschaling van de GroeiGids ouderchat, heeft het Lectoraat Jeugd Gezin en Samenleving van Avans Hogeschool in samenwerking met de GroeiGids ouderchat en softwareleverancier Newtee de kwaliteit van de online alliantie van de GroeiGids ouderchat gemeten. De onderzoeksvraag hierbij was: In hoeverre lukt het om via online contact met ouders een alliantie tot stand te brengen en in hoeverre wordt de alliantie tijdens (anoniem) online contact door hulpvrager en hulpverlener op dezelfde manier gewaardeerd?

Methode

Het lectoraat Jeugd, Gezin en Samenleving van Avans Hogeschool heeft de laatste jaren ingezet op de ontwikkeling van een gevalideerde vragenlijst voor het meten van de online alliantie. Uit internationale en Nederlandse bronnen zijn instrumenten beschikbaar om de kwaliteit van de online alliantie te meten. Echter was er nog geen instrument dat specifiek geschikt is voor de setting van preventieve online opvoedingsondersteuning. Op basis van bestaande vragenlijsten over alliantie is een nieuwe vragenlijst ontwikkeld die voldeed aan een aantal kenmerken. Belangrijk was dat de vragenlijst wederkerig is en door zowel hulpvrager als hulpverlener ingevuld kan worden, want alliantie is een wederkerig proces: voor het succes van de samenwerking is het nodig dat de hulpvrager gelooft in de geloofwaardigheid van de hulpverlener, en dat de hulpverlener gelooft in de bereidheid van de hulpvrager om te veranderen. Doordat beiden de vragenlijst invullen wordt inzichtelijk of de hulpvrager en hulpverlener het contact op dezelfde manier waarderen. Daarnaast moest de vragenlijst compact zijn zodat deze geschikt is voor gebruik bij eenmalig contact tussen ouder en hulpverlener. Tot slot moesten de vragen begrijpelijk zijn voor een diversiteit aan ouders.

De Vragenlijst Online Alliantie (zie tabel 1) bestaat uit 11 vragen over begrip, vertrouwen en samenwerking, en wordt door zowel hulpvrager als hulpverlener ingevuld. Hulpvragers en hulpverleners kunnen de vragen beantwoorden op een driepunt Likert-schaal met 'onvoldoende', 'voldoende', of 'goed'.

In de periode van 30 juni 2022 tot en met 5 september 2022 werd de Vragenlijst Online Alliantie na ieder chatgesprek aan zowel de ouder als de professional aangeboden in de app, naast de algemene evaluatievragen die standaard door de GroeiGids ouderchat na het chatgesprek werden gesteld. Ten tijde van de meting was de ouderchat beschikbaar in 12 regio's en werd de chat uitgevoerd door jeugdverpleegkundigen van GGD Amsterdam, SAG Amsterdam, GGD Regio Utrecht, GGD Fryslân, GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, JongJGZ Breda, TWB Jeugdgezondheidszorg, GGD Zaanstreek-Waterland, GGD Hollands Noorden, GGD Gelderland-Midden en GGD Drenthe.

Tabel 1. Vragenlijst Online Alliantie met per vraag het kernelement dat gemeten wordt

Kernelement	Vragen voor hulpvrager	Vragen voor hulpverlener
	De hulpverlener...	Ik...
Begrip	1. begreep mijn situatie	1. begrijp de situatie
Goed luisteren	2. Luisterde echt naar mijn zorgen	2. heb echt geluisterd naar de zorgen
Respect	3. behandelde mij met respect	3. behandelde de hulpvrager met respect
Sensitiviteit	4. speelde goed in op mijn (minderheids-)positie	4. speelde goed in op de (minderheids-)positie
Vertrouwen	5. werkte met mij samen op basis van vertrouwen	5. werkte met de hulpvrager samen op basis van vertrouwen
*Aanmoediging	6. herkende en versterkte dat wat ik al goed doe	6. herkende en versterkte wat de hulpvrager al goed doet
Vriendelijkheid	7. vond mij aardig, geloof ik	7. denk dat de hulpvrager mij aardig vond
Betrokkenheid	8. was echt betrokken op hoe het met mij gaat	8. was echt betrokken op hoe het met de hulpvrager gaat
Waardering	9. waardeerde mij, merkte ik	9. merkte dat de hulpvrager mij waardeerde
*Overeenstemming doelen	10. ondersteunde mij in wat ik wil bereiken	10. ondersteunde de hulpvrager in wat hij/zij wil bereiken
*Samenwerking aanpak	11. hielp me actief gebruik te maken van allerlei mogelijkheden om verder te komen	11. hielp om actief gebruik te maken van allerlei mogelijkheden om verder te komen

**De vragen met een sterretje meten de overeenstemming over doelen en aanpak van de ondersteuning. De andere vragen meten de persoonlijke klik: het wederzijds vertrouwen tussen hulpvragers en hulpverleners.*

In samenwerking met de GroeiGids ouderchat en Newtee is in 2022 de kwaliteit van de alliantie van de chatgesprekken van de landelijke ouderchat gemeten. De GroeiGids ouderchat wordt uitgevoerd door JGZ- en Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst- (GGD) organisaties. Vragen van ouders worden anoniem via chat beantwoord door jeugdverpleegkundigen. Ouders kunnen bij de GroeiGids ouderchat op maandag tot en met vrijdag (ma-vrij van 8.30-17.00u en op ma-di en do tot 20.30u) terecht voor alle vragen over hun kind in de leeftijd van 0-12 jaar. Een team van getrainde jeugdverpleegkundigen voert via de ouderchat de gesprekken met ouders.

Aangezien de gegevens anoniem werden verzameld, was goedkeuring van een ethische commissie niet verplicht.

Waar in dit artikel 'ouders' wordt geschreven worden de gebruikers van de GroeiGids ouderchat bedoeld en kan zowel ouders als opvoeders worden gelezen. Met 'professional' wordt in deze rapportage de jeugdverpleegkundige bedoeld die de chatgesprekken met ouders/opvoeders voert.

Resultaten

In de onderzoeksperiode zijn 8527 chatgesprekken gevoerd in de GroeiGids ouderchat. In totaal is de vragenlijst 487 keer door ouders (5,7%) en 2334 keer door professionals (27,4 %) compleet ingevuld. Bij 218 chatgesprekken (2,6%) is de Vragenlijst Online Alliantie zowel door de ouder als door de professional compleet ingevuld.

Het merendeel van de 218 chatgesprekken betrof een vraag over een kind in de leeftijdscategorie van 0 – 5 jaar (n = 209). De overige chatgesprekken gingen over kinderen van 5 – 12 jaar. De onderwerpen van de gesprekken hadden betrekking op de volgende onderwerpen (door de chattende jeugdverpleegkundigen zelf gecategoriseerd): voeding (n=93), gezondheid (n=38), ontlasting (n=24), overige (n=24), slapen (n=13), vaccinaties (n=6), opvoeding (n=5), psychische gezondheid/mentale weerbaarheid (n=4), seksuele ontwikkeling (n=4), zindelijkheid (n=4), (over)gewicht (n=2) en scheiding/gezinsproblematiek (n=1).

De totaalscore op de Vragenlijst Online Alliantie was 62 (van 0-100). Dit betekent dat ouders en professionals het in 62% van de chatgesprekken eens waren over de kwaliteit van de alliantie. Voor de overige 38% chatgesprekken geldt dat het grootste deel van het verschil tussen oordeel van de ouder en professional bepaald werd doordat de ouder vaker ‘Goed’ en de professional vaker ‘Voldoende’ scoorde. Dit wordt in Tabel 2 geïllustreerd aan de hand van de absolute (som)scores op de Vragenlijst Online Alliantie.

Daarnaast is te zien dat geen enkele professional een ‘onvoldoende’ scoorde als antwoord op de vragen 2, 3, 4, 5, 6, en 10. Wel is er een zeer klein aantal ouders (1-7 ouders) dat een onvoldoende als score gaf op enkele items. Dit betrof vraag 6 “de hulpverlener herkende en versterkte wat ik al goed doe” (7 keer), vraag 8 “de hulpverlener was echt betrokken op hoe het met mij gaat” (5 keer) en vraag 11 “de hulpverlener hielp me om actief gebruik te maken van allerlei mogelijkheden om verder te komen” (7 keer). In deze beoordelingen is geen algemene factor of trend gevonden.

Tabel 2. Absolute (som)scores op Vragenlijst Online Alliantie

Vraag	Onvoldoende		Voldoende		Goed	
	Ouders	Professionals	Ouders	Professionals	Ouders	Professionals
1	1	1	30	83	187	134
2	3	0	27	83	188	135
3	2	0	20	81	196	137
4	2	0	38	88	178	130
5	4	0	30	84	184	134
6	7	0	36	84	175	134
7	3	1	43	83	172	134
8	5	1	50	81	163	136
9	4	1	51	85	163	132
10	2	0	33	87	183	131
11	7	1	31	84	180	133

Ook uit de open opmerkingen die ouders aan het einde van de vragenlijst konden invullen bleek dat ouders positief waren over de GroeiGids ouderchat.

“Heel fijn gesprek. Volop begrip en handige tips. Super dat deze mogelijkheid er is om laagdrempelig te chatten en met een deskundige te kunnen sparren. Dankjewel!”

“Ik vind deze chat heel fijn en laagdrempelig. Voor korte (maar wel belangrijke) vragen is er snel een antwoord van een kundig en vriendelijk persoon. Heel prettig!”

Beschouwing

De resultaten van de Vragenlijst Online alliantie in de GroeiGids ouderchat bevestigen dat online communicatie een sterke kans biedt om ouders op een goede manier te ondersteunen. Uit de resultaten blijkt dat zowel ouders als professionals positief zijn over de online alliantie. Ouders zijn zelfs positiever over de online alliantie dan de professionals. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat professionals het gevoel hebben in persoonlijk contact meer te kunnen zien en bieden. Zij nemen die verwachting mee in de chatgesprekken. Maar binnen het medium ouderchat is dat wellicht niet nodig. Op basis van de dataset

van 218 chatgesprekken kan gesteld worden dat de anonieme ouderchat voldoet aan de behoeften en verwachtingen van ouders.

Uit deze resultaten is verder op te maken dat professionals kritischer oordelen over de alliantie dan de ouders. Het trainen van alliantievaardigheden bij professionals kan er voor zorgen dat het vertrouwen in hun eigen competenties toeneemt. In een training kan bijvoorbeeld aan bod komen wat de mogelijkheden en beperkingen van het medium zijn en wat de verwachtingen van ouders zijn. Ook kan het overeenstemmingsaspect nader getraind worden: o.a. door meta-communicatie kunnen professionals meer diepgang in een chatgesprek aanbrengen en al tijdens het gesprek checken wat de ervaring van ouders is.⁹

Wanneer er verschil is tussen hoe ouders en professionals de alliantie ervaren is dit een waardevolle aanleiding om hier in intervisie op te reflecteren. Immers, intervisie is een belangrijk instrument gebleken om online hulp te professionaliseren.¹⁰ In de huidige dataset waren sommige ouders kritischer, bijvoorbeeld over vraag 6 (“de hulpverlener herkende en versterkte wat ik al goed doe”), vraag 8 (“de hulpverlener was echt betrokken op hoe het met mij gaat”) en vraag 11 (“de hulpverlener hielp me om actief gebruik te maken van allerlei mogelijkheden om verder te komen”). Intervisie over deze en dergelijke concrete chatgesprekken kan meer inzicht geven in de casuïstiek en redenen waarom alliantie anders gewaardeerd wordt door de ouder of professional.

Een beperking van dit onderzoek was de lage respons op de vragenlijst. De responspercentages namen geleidelijk af per vraag, en het feit dat zowel ouders als professionals de vragenlijst moesten initiëren en invullen, bleek een uitdaging te zijn. De dataset van 218 door beide gesprekspartners compleet ingevulde vragenlijsten vertegenwoordigt niet het aantal chatgesprekken dat plaatsvond tijdens de onderzoeksperiode (n = 8527). Bovendien vertoont deelname aan een chatsessie bij een Groeigids ouderchat een vorm van zelfselectiebias: ouders geven mogelijk de voorkeur aan het medium chat en beginnen daarom de sessie vanuit een basisgevoel van vertrouwen en het idee dat alles wat ze ontvangen behulpzaam kan zijn. In wetenschappelijk onderzoek kan dit worden beschouwd als een beperking. In de praktijk kan het echter worden gezien als een stimulans om chatdiensten te verlenen.

Nog niet alle JGZ- en pedagogische- of welzijnsorganisaties in Nederland, die opvoedingsondersteuning als onderdeel van hun dienstverlening hebben, bieden online communicatiemogelijkheden voor ouders. Met de vele mogelijkheden die technologie biedt, zijn er verschillende vormen van contact tussen hulpverlener en hulpvrager ontstaan, variërend van één-op-één communicatie tussen hulpverlener en hulpvrager tot verschillende andere synchrone en asynchrone vormen, zoals zelfzorg-apps, webinars, e-mailconsultatie, digitale forums en serious games.^{9,11} Integratie van online diensten in opvoedingsondersteuning aan ouders is nodig. Ouders leven immers in een digisociale wereld waarin zij ook online antwoorden en tips zoeken als zij vragen en twijfels hebben. Het is echter vaak onduidelijk wie de verantwoordelijkheid neemt om deze diensten aan te bieden. Als elke organisatie alles gaat aanbieden, ontstaan heel dure organisaties, die veel dubbel doen.¹² Ouders zullen dan door de bomen het bos niet meer zien. Een ander risico is, dat sommige organisaties het een taak voor een andere organisatie vinden. Dan krijgen ouders geen modern, goed onderbouwd aanbod. Zij vinden nu al aanbieders op het internet, van wie de betrouwbaarheid twijfelachtig is.¹³ JGZ- en welzijnsorganisaties die opvoedingsondersteuning aanbieden, bijvoorbeeld via consultatiebureaus, centra voor jeugd en gezin, wijkteams of schoolmaatschappelijk werk, zouden de inzet van hun communicatiekanalen daarom goed met elkaar moeten afstemmen. De GroeiGids ouderchat is hier al een goed voorbeeld van, omdat de chat door meerdere organisaties in de jeugdgezondheidszorg wordt aangeboden. Ook wordt er momenteel gewerkt aan de mogelijkheid om ouders naar elkaars chatdiensten door te verbinden,

bijvoorbeeld vanuit de GroeiGids ouderchat naar de chat van Veilig Thuis. Met het oog op wat er verder nog allemaal kan spelen binnen een gezin, zullen organisaties vanuit een integrale blik verder kunnen komen in efficiënte samenwerking. Daarbij is de kwaliteit van online alliantie goed vast te stellen en ondersteunend aan toenemend (digitaal) vakmanschap binnen de JGZ.

Tot slot biedt dit onderzoek een perspectief op het frequenter meten van de kwaliteit van online diensten met behulp van de gevalideerde Vragenlijst Online Alliantie, zodat meer bewijs opgebouwd kan worden over de voor- en nadelen van zorg op afstand voor professioneel gebruik bij preventieve opvoedingsondersteuning.

Bijdrage per auteur

D.M.J. Schalk: conceptualisatie, dataverwerking, analyse, onderzoek, methodologie, projectbeheer, validatie, visualisatie, schrijven van het oorspronkelijke concept. C.C. Nieuwboer: conceptualisatie, dataverwerking, analyse, onderzoek, methodologie, supervisie, validatie, schrijven van artikel en bewerking.

Dankbetuiging

Dit onderzoek kon plaatsvinden dankzij de medewerking van de GroeiGids ouderchat, softwareleverancier Newtee en Universiteit Leiden.

Literatuur

1. Feijt M, de Kort Y, Bongers I, Bierbooms J, Westerink J, IJsselsteijn W. Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychol Behav Soc Netw*. 2020 Dec;23(12):860-864. doi: 10.1089/cyber.2020.0370.
2. Rumbaugh Crawford T, Wade DL. Fostering connections and supportive relationships at a distance. In: Todd S et al. *Synchronous Online Counseling and Supervision in the 21st Century*. San Diego: Cognella Academic Publishing; 2022.
3. Nederlands Centrum Jeugdgezondheid. Richtlijnmodule Beeldbellen in de jeugdgezondheidszorg. Utrecht: NCJ; 2023. Geraadpleegd van: <https://www.jgzrichtlijnen.nl/alle-richtlijnen/richtlijn/beeldbellen-in-de-jeugdgezondheidszorg> [geraadpleegd op 03-11-23].
4. Nieuwboer CC, Fukkink RG, Hermans JMA. Online Programs as Tools to Improve Parenting: A meta-analytic review. *Child Youth Serv Rev*. 2020; 35(11): 1823-1829. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2013.08.008>.
5. Spencer CM, Topham GL, King EL. Do online parenting programs create change?: A meta-analysis. *J Fam Psychol*. 2020 Apr;34(3):364-374. doi: 10.1037/fam0000605.
6. Nieuwboer CC, Fukkink RG, Hermans JMA. Single session email consultation for parents: An evaluation of its effect on empowerment. *Br J Guid Coun*. 2015; 43(1): 131-143. <https://doi.org/10.1080/03069885.2014.929636>
7. Bordin ES. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*. 1979; 16(3): 252-260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
8. Barnhoorn J, Broeren S, Distelbrink M, de Greef M, van Grieken A, Jansen W, et al. Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd. *Verkenning van kennis en kennishiaten voor het ZonMw-programma Effectief werken in de jeugdsector*. 2013.
9. Nieuwboer CC, Straver-Kramer MT, Strang A. Online opvoedingsondersteuning. In: Goudkuil A, Allessie B, Straver-Kramer MT, Frijns E. *Nederlands Leerboek Jeugdgezondheidszorg*. Assen: Van Gorcum; 2021. p.380-385.
10. Schalken F. *Handboek online hulpverlening. Met internet Zorg en Welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum; 2013.
11. Nieuwboer CC, Fukkink RG, Hermans JM. Peer and professional parenting support on the Internet: a systematic review. *Cyberpsychol Behav Soc Netw*. 2013 Jul;16(7):518-28. <https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0547>.

12. InnovatieX. Minicollege Paul Iske: Briljante mislukkingen. [videobestand]. 2019. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=wOoHQgtbLNY> [geraadpleegd op 07-11-23].
13. Nieuwboer CC, Frencken T, Hark R ter. Informatie op het internet over time-out als opvoedstrategie. Een analyse met inhoudelijke en formele criteria. *Pedagogiek*. 2014; 10:150-165.



Dit artikel wordt gepubliceerd onder de licentie Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)