LUISTEREN

2016
IN CIJFERS

GEHOORD WORDEN:
Wat willen kinderen en jongeren ons vertellen?

LUISTEREN DOE JE ZÓ:
Hoe werkt De Kindertelefoon?

LUISTEREN IS VOOR MIJ…
5 persoonlijke portretten van kinderen

DE KINDER TELEFOON.NL

Het begint bij luisteren

FOTO RODNEY KERSTEN

Kinderen en jongeren weten De Kindertelefoon te vinden! Er zijn nou eenmaal problemen of vragen die je niet zo makkelijk met je ouders, je beste vriend of je mentor durft, kunt of wilt delen. Omdat het moeilijk en verdrietig is, of misschien juist een beetje gênant. Maar je zou er wel graag in vertrouwen met iemand over willen praten. Dáár is De Kindertelefoon voor.
In 2016 registreerde De Kindertelefoon in totaal 242.355 gesprekken via chat en telefoon. Dat is ruim 40.000 geregistreerde gesprekken méér dan in 2015. Meer dan 750.000 bezoekers gebruikten onze website www.kindertelefoon.nl en waren samen goed voor 4.730.556 pageviews. Zo'n 80% van die pageviews betrof ons forum, waar jongeren ervaringen uitwisselen.
De Kindertelefoon is beschikbaar voor ieder kind in Nederland, ongeacht waar hij of zij woont. De contacten zijn anoniem, het gesprek altijd in vertrouwen en de woonplaats van het kind is niet bekend. Niet voor niets besloot de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2014 om ondanks decentralisatie in de Jeugdzorg, de financiering van De Kindertelefoon juist landelijk te regelen. Met een landelijk bureau en zeven locaties in het land is de dienstverlening en beschikbaarheid gewaarborgd. Helaas is in de zomer van 2016 duidelijk geworden dat deze centrale financieringsvorm vanaf 2018 niet zal worden voortgezet. Hoe het verder gaat, is bij verschijning van dit jaaroverzicht nog niet bekend.
Wij wachten daar niet op, ondernemen actie en gaan dóór. Want ook in 2017 en daarna zullen weer meer kinderen ons willen bereiken via telefoon, chat en website. Intussen blijven wij doen waar we voor zijn: luisteren naar wat zij ons willen vertellen.
Erik Ott, directeur-bestuurder
Stichting De Kindertelefoon

INHOUD

02 voorwoord
02 inhoud
03 Luisteren naar… Abigail
04 De Kindertelefoon in 2016
06 Feiten en cijfers: Wat willen kinderen ons vertellen?
10 Thema 1 Pesten
12 Thema 2 Relaties
14 Thema 3 Seksualiteit
16 Overige thema's
18 Organisatie: Luisteren doe je zo!
22 Forum: Expert van hun eigen problemen
25 Luisteren naar… Khaled
26 Advocacy: Gehoord worden
29 Luisteren naar… Renzo
30 Telefoon: Wat zou je nu het liefst willen?
34 Chat: Chatten = praten, maar dan anders ;-)
36 Website: De Kindertelefoon op internet
38 Tell-me: Speciaal voor vluchtelingenkinderen
41 Luisteren naar… Swaan
42 Over de grens: De Kindertelefoon internationaal
44 Luisteren naar… Fay
45 Partners en sponsors: Samen zijn we sterker!
47 colofon

ABIGAIL, 13 JAAR

Luisteren is voor mij gehoord en begrepen worden.
Bij de Kindertelefoon denk ik aan… een nummer dat je kunt bellen in noodsituaties.

'Bijna vijf jaar geleden gingen mijn ouders scheiden. Mijn vader heeft veel tegen mij gelogen en kwam vaak niet of te laat opdagen. Zonder iets te zeggen was hij opeens twee jaar lang spoorloos verdwenen. Hij nam geen contact op met mij en mijn zusje, dat maakte me verdrietig. Toen ik hoorde dat hij in Engeland zat, voelde het alsof ik een stuk vuil voor hem ben. Ik was boos en wilde hem niet meer zien. Met mijn moeder praatte ik over alles, zij kan goed luisteren. Op de basisschool had ik een lieve juf en nu heb ik twee mentoren met wie ik praat. Ook ga ik naar een fijne psycholoog.
Het is belangrijk dat mensen naar je luisteren, want dan kunnen ze misschien iets doen aan jouw problemen. Door te praten word ik ook minder verdrietig.
Ik heb mijn vader een brief geschreven dat ik hem niet meer wil zien. Dat is nu bijna drie jaar geleden. Hij is mijn vader, maar zo voelt het niet. Een vader is een leuk iemand op wie je kunt vertrouwen. Ik kon helaas niet op hem rekenen. Ik heb ook bij de kinderrechter uitgelegd waarom ik mijn vader niet wil zien. Ze denken dat mijn moeder er misschien achter zit, maar het is mijn eigen beslissing!'

De kindertelefoon in 2016

Hoe zijn de geregistreerde contacten die kinderen hebben met De Kindertelefoon verdeeld over de verschillende kanalen, leeftijden en onderwerpen?

242.355
AANTAL REGISTRATIES

851.238
GEBRUIKERS

PAGEVIEWS SITE
4.730.556

PAGEVIEWS FORUM
3.789.709

641.785
GEBRUIKERS

79%
ZOCHT CONTACT VIA DE TELEFOON

21%
ZOCHT CONTACT VIA CHAT

50% DAARVAN IS EEN JONGEN

65% DAARVAN IS EEN MEISJE

13-15
JAAR IS DE GEMIDDELDE LEEFTIJD

TELEFOON	CHAT	PEER-2-PEER CHAT
192.974	**47.172**	**2.209**

MEEST POPULAIRE ONDERWERPEN IN 2016

9%
PESTEN

7%
RELATIES

7%
SEKSUALITEIT

6%
THUIS EN FAMILIE

5%
MISHANDELING

4%
LICHAAM

0,6%
SCHEIDING

Wat willen kinderen ons vertellen?

In 2016 zochten méér kinderen contact met De Kindertelefoon dan het jaar ervoor. Het totaal aantal geregistreerde gesprekken steeg van 203.646 naar 242.355. Steeds meer kinderen zoeken De Kindertelefoon op om in vertrouwen te delen wat ze bezighoudt. Waar willen ze met ons over praten? En hoe luisteren we naar ze?

HOE BEREIKEN KINDEREN ONS?

De Kindertelefoon is voor alle kinderen en jongeren in Nederland van 8 tot 18 jaar die in vertrouwen willen praten. Dat kan op verschillende manieren. Kinderen kunnen bellen, met ons chatten of ervaringen uitwisselen op het forum op de website.

TELEFOON

In 2016 registreerde De Kindertelefoon **192.974** telefoongesprekken. Een gesprek wordt geregistreerd als er ook daadwerkelijk een vraag of een probleem wordt besproken. Soms bellen kinderen voor de lol, of om te kijken wat er gebeurt en wie je aan de lijn krijgt. Die gesprekken tellen niet mee als geregistreerd gesprek.
Gemiddeld duurt een serieus gesprek met De Kindertelefoon ongeveer 5 minuten. Een telefoongesprek kan ook langer duren, maar wel wordt geprobeerd om het gesprek binnen 30 minuten af te ronden.

CHAT

Op de website van De Kindertelefoon bestaat de mogelijkheid om te chatten. Tijdens de openingstijden van De Kindertelefoon, tussen 11 uur 's ochtends en 8 uur 's avonds en in het weekeinde tussen 2 en 8, verschijnt de chatbutton in beeld en kan een kind in gesprek met een vrijwilliger. Sommige kinderen vinden chatten fijner. Je kunt even nadenken voor je iets 'zegt' en bij emotionele onderwerpen hoort de ander niet of je bijvoorbeeld moet huilen. Dat kan prettiger zijn.
In 2016 registreerde De Kindertelefoon **49.381** chatgesprekken. En klein deel daarvan (ca. 4,5%) betrof een chat met een jonge vrijwilliger.

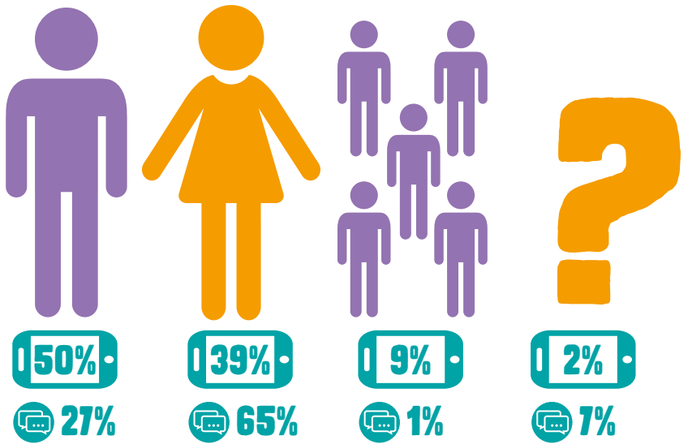
FORUM

Op het forum van De Kindertelefoon zijn het de jongeren zelf die met elkaar in gesprek gaan. Ervaringen worden uitgewisseld, of het nu gaat om een bijbaantje of diepe emotionele problemen. De kracht van het forum ligt in de interactie. De Kindertelefoon mengt zich niet in de gesprekken, behalve als deze tegen de forumregels in gaan.
In 2016 registreerde De Kindertelefoon **641.785** forumgebruikers.

192.974 GEREGISTREERDE TELEFOONGESPREKKEN IN 2016

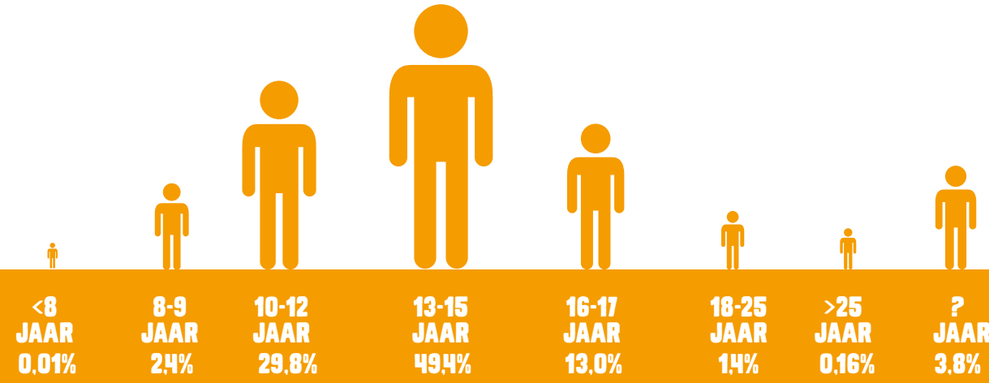
DE KINDERTELEFOON EN KINDERRECHTEN

De missie van De Kindertelefoon is om ieder kind de mogelijkheid te bieden om in vertrouwen te kunnen praten over een probleem. De Kindertelefoon ziet kinderen als zelfstandige individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren. Deze visie is een van de uitgangspunten van de werkwijze van de Kindertelefoon.
Hiermee geeft De Kindertelefoon concreet invulling aan het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties, in het bijzonder artikel 12 (het recht om gehoord te worden) en artikel 13 (vrijheid van meningsuiting).



WIE ZOEKEN CONTACT MET DE KINDERTELEFOON?

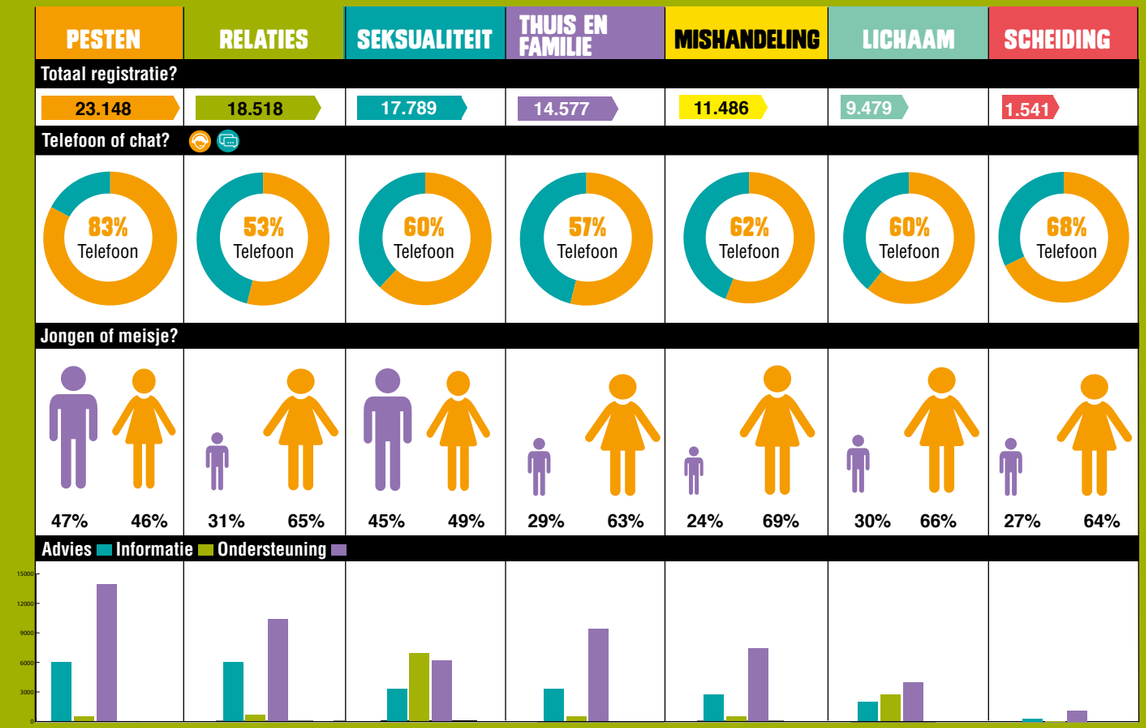
In de telefoongesprekken is ongeveer de helft van de bellers een jongen. Iets minder dan de helft zijn meisjes en bij bijna 1 op de 10 gesprekken is het een groepje dat belt.
Bij tweederde van de chats is het een meisje dat het gesprek aangaat. Iets minder dan een derde van de chatters is een jongen en in de andere gevallen is onbekend of de chatter een jongen of een meisje is. Bijvoorbeeld omdat een kind dat niet invult.



CIJFERS LEEFTIJDSVERDELING

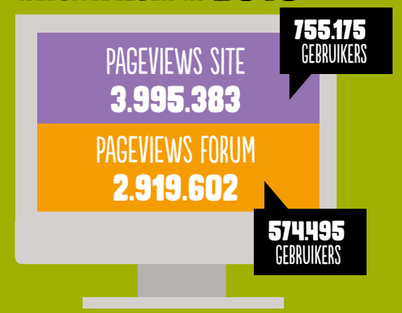
Het zijn vooral kinderen tussen 10 en 15 jaar die contact zoeken met De Kindertelefoon. De piek ligt in de groep 13-15 jaar. Dit is verklaarbaar: de overgang van de basisschool naar de middelbare school en de beginnende puberteit zorgen voor vragen en problemen waar kinderen wel wat ondersteuning bij kunnen gebruiken. Jongeren vanaf een jaar of 16 zoeken eerder contact op het forum dan te bellen of te chatten. Ook volwassenen zoeken contact met De Kindertelefoon, bijvoorbeeld omdat ze zich zorgen maken over een kind. De vrijwilliger verwijst de volwassen beller of chatter in zo'n geval door naar bijvoorbeeld Sensoor of een andere hulpinstantie.

WAAR PRATEN KINDEREN OVER IN 2016?



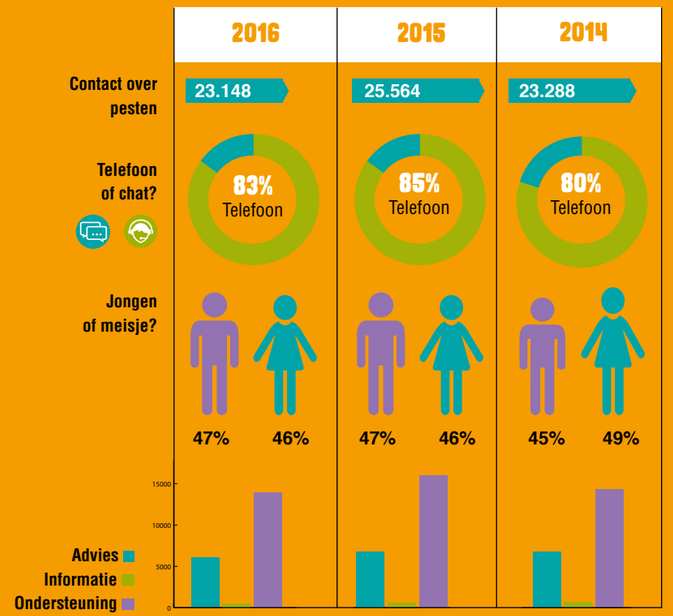
WEBSITEBEZOEK IN 2016

WEBSITEBEZOEK IN 2015



> Tot groep 8 ging alles goed. nu zit ik op de middelbare school en was het weer raak. bij mijn leraar wiskunde was alles het ergste. pennen werden uit het raam gegooid, ik werd geschopt, geslagen en als ik dan wat terugdeed had ik het gedaan.
>
> (Forum De Kindertelefoon)

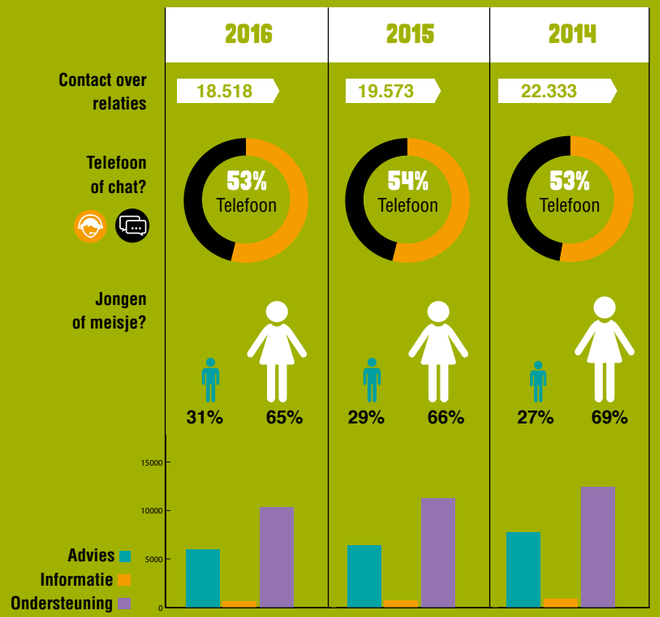
In 2016 gingen veel gesprekken die kinderen en jongeren met De Kindertelefoon voerden over pesten. Pesten is al jaren een top 3-onderwerp. Het gesprek kan dan gaan over pesten of gepest worden, over wat je kunt doen als je wordt gepest of hoe je iemand anders kunt helpen die dat overkomt.
In 2016 zochten weer veel kinderen contact met ons om over pesten te praten dan in de jaren ervoor. De grote maatschappelijk aandacht voor pesten zou een verklaring voor deze toename kunnen zijn. Als kinderen contact met ons zoeken, willen ze vooral weten hoe ze met pesten om moeten gaan en hoe of waar ze hulp kunnen vragen. Het is belangrijk voor ze om gehoord te worden. Vaak hebben ze al aangeklopt bij ouders of een docent, maar heeft dat niet geholpen. Kinderen voelen zich dan machteloos.



Wat moet ik doen als hij kiest voor mijn beste vriendin? Moet ik gewoon met ze blijven omgaan of moet ik er juist boos om worden? Ik maak me snel druk om dingen maar ik weet nu echt niet wat ik moet doen want ik vind hem echt heel leuk!

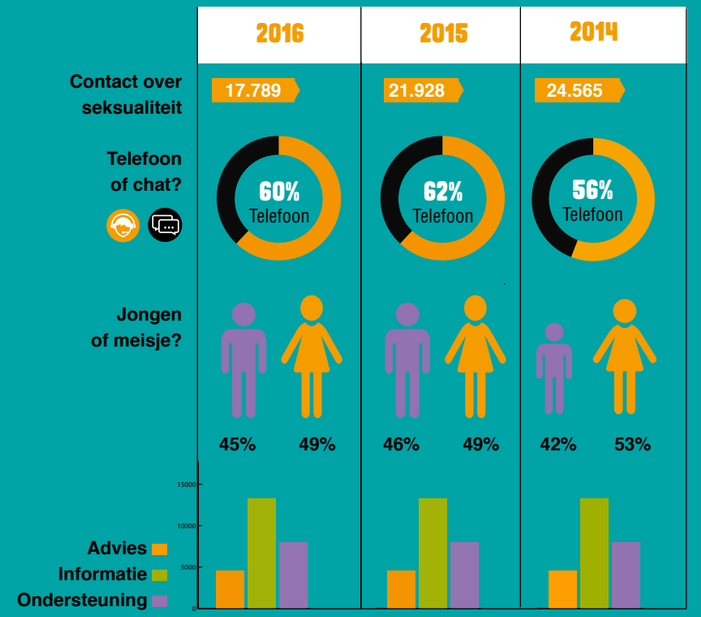
(Forum De Kindertelefoon)

Vriendschappen, verliefdheid, geaardheid: juist in de jaren van de puberteit gaan kinderen nieuwe relaties aan en worden zij zich bewust van wat anderen voor hen betekenen. Dat roept vragen op, en zorgt soms voor problemen. Een gesprek in vertrouwen kan dan helpen.
In 2016 maakten gesprekken over relaties een belangrijk deel uit van het totaal aantal gesprekken van kinderen en jongeren met De Kindertelefoon. Meer dan 18.000 geregistreerde gesprekken gingen over relaties. Méér dan over bijvoorbeeld seksualiteit, wat traditioneel een geliefd thema is om De Kindertelefoon over te benaderen.

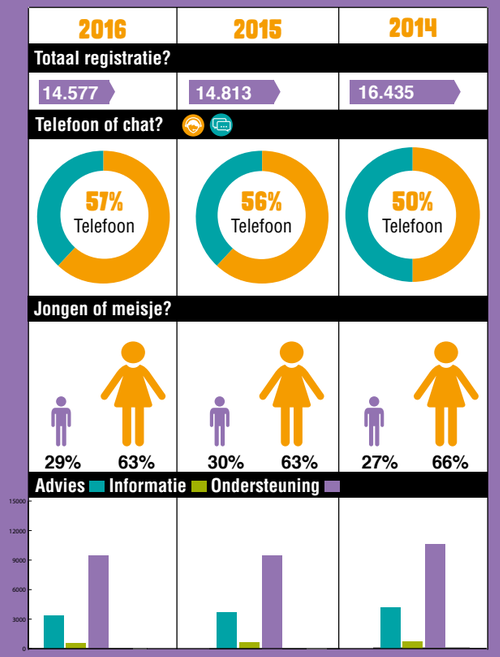


Stel ik heb seks met iemand zonder een soa en ik heb ook geen soa kunnen we dan nog steeds een soa krijgen als we het onveilig doen?
(Forum De Kindertelefoon)

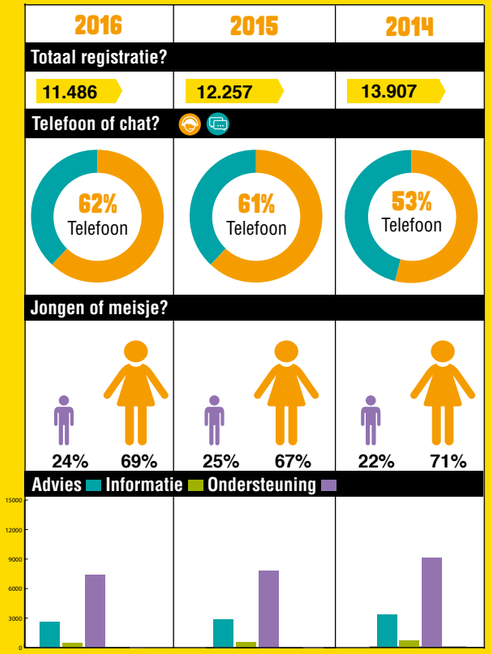
Seksualiteit is een favoriet thema om contact over te zoeken met De Kindertelefoon. En anders dan bij veel van de andere onderwerpen waar we vaak over worden geraadpleegd, is er bij seks-gesprekken veel behoefte aan feitelijke informatie. Een groot deel van de contacten is een vraag om informatie (zogenaamde 'hoe-vragen'), waarbij jongeren zich ook afvragen hoe iets bij andere jongeren gaat en of wat ze willen of doen bij hun leeftijd past. Hoe oud moet je zijn om de eerste keer seks te hebben? Bij andere onderwerpen is er relatief vaker behoefte aan ondersteuning of advies, bijvoorbeeld als een kind zich afvraagt hoe met bepaalde gevoelens om te gaan.
In 2016 zijn er iets minder gesprekken gevoerd over seksualiteit dan in voorgaande jaren.



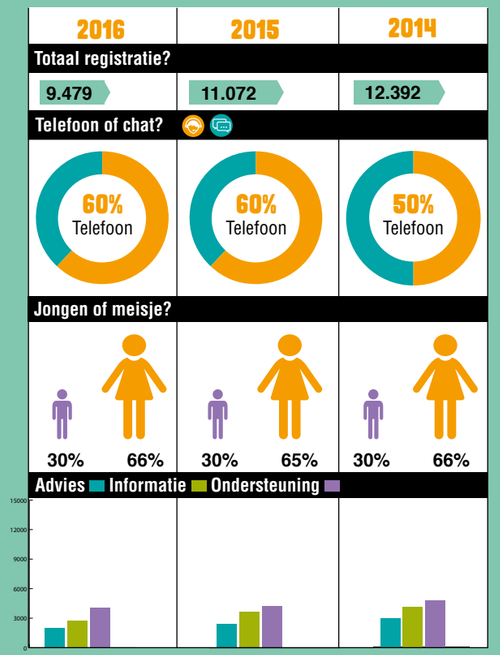
THEMA 4 THUIS EN FAMILIE



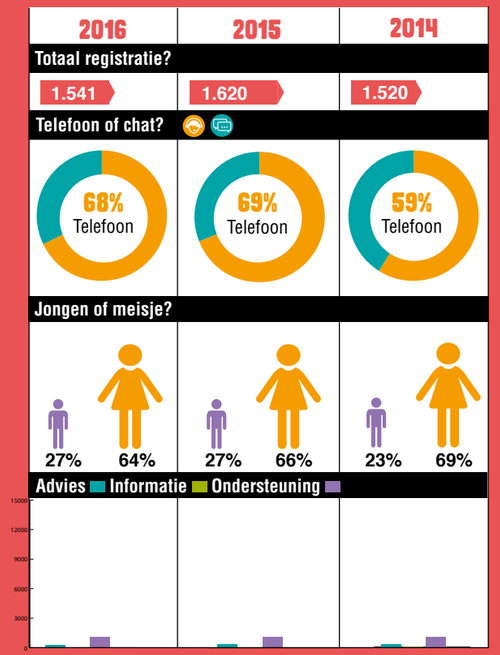
THEMA 5 MISHANDELING



THEMA 6 LICHAAM

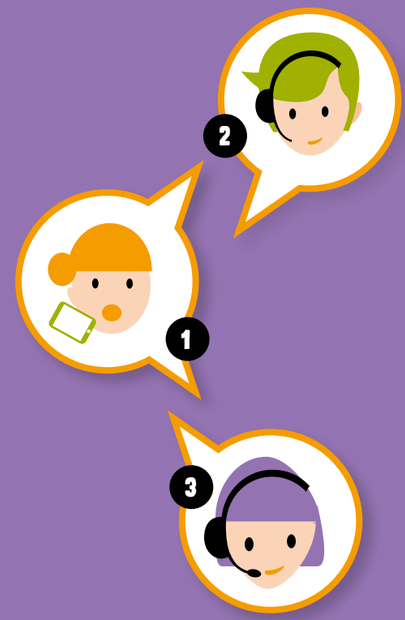


THEMA 7 SCHEIDING



ACTIEF VERWIJZEN

De Kindertelefoon heeft de mogelijkheid om een kind actief te begeleiden naar verdere hulpverlening door Veilig Thuis, als een kind daar zelf toestemming voor geeft. Deze hulpverlening wordt aangeboden in situaties waarin sprake is van mishandeling of zware emotionele problemen.
De Actief Verwijzen-procedure wordt jaarlijks aan bijna 1000 kinderen aangeboden. De vrijwilliger van De Kindertelefoon kan een telefonisch 3-gesprek tot stand brengen met het kind, een medewerker van Veilig Thuis en de vrijwilliger zelf. In 64 gevallen is het daadwerkelijk tot zo'n 3-gesprek gekomen en heeft de vrijwilliger het kind met diens uitdrukkelijke toestemming overgedragen aan Veilig Thuis.
Veel kinderen zien tijdens het bespreken van de Actief Verwijzen-procedure toch af van doorverwijzing. Een reden daarvoor kan zijn dat voor hen niet goed te overzien is wat de gevolgen zijn van het inschakelen van hulpverlening in het gezin. Kinderen zijn bang voor de gevolgen van een interventie, óók als ze graag willen dat er iets gebeurt. Ze maken zich zorgen dat dan één van de ouders uit huis moet of dat het gezin uit elkaar valt. Dat maakt kinderen extra bang en onzeker.
Hulpverlening is dus niet altijd de eerste stap voor een kind. Minstens zo belangrijk is aandacht voor het verhaal van het kind zelf. Daar hebben ze een informele, veilige plek voor nodig, waar ze in vertrouwen hun mogelijkheden kunnen verkennen. Tijdens de Week tegen Kindermishandeling in november 2016 heeft De Kindertelefoon hiervoor aandacht gevraagd.



Luisteren doe je zo!

Hoe werkt De Kindertelefoon?

Echt contact maken, dat is de belangrijkste vaardigheid van de 550 Kindertelefoon-vrijwilligers die ons land rijk is. 365 dagen per jaar zitten zij klaar om kinderen en jongeren te woord te staan via chat en telefoon. Op zeven locaties in het land (Almelo, Tilburg, Amsterdam, Utrecht, Groningen, Rotterdam en Nijmegen) draaien zij hun diensten. Een blik achter de schermen bij een organisatie waar kinderen en jongeren de ruimte krijgen om hun eigen regie te voeren.

Hoe leer je mensen écht luisteren? De vrijwilligers van De Kindertelefoon zijn allemaal professioneel getraind om hun werk zo goed mogelijk te doen. In een kleine drie maanden worden zij klaargestoomd voor het werk aan telefoon en chat. Of zij nu 18 zijn of al 70: leeftijd doet er niet toe, als zij zich maar kunnen inleven. In de intensieve trainingsperiode bekwamen zij zich in gesprekstechnieken en leren zij meer over inhoudelijke onderwerpen.

Oplossing bedenken

Hoe praat je bijvoorbeeld over pesten of seks? En maakt het dan nog uit of je met iemand van 12 praat of 17? Natuurlijk. En hoe bedenk je niet steeds zelf de oplossing, maar laat je kinderen zelfstandig tot inzichten komen? Door te blijven luisteren en niet te veranderen in een hulpverlener. Dat is een van de uitgangspunten van De Kindertelefoon.
Vrijwilligers worden ook na afronding van de trainingstijd uitgedaagd om hun vaardigheden verder te verbeteren. Onder meer door steeds terugkerende deskundigheidsbevordering. Sinds 1 januari 2015 is De Kindertelefoon een zelfstandige stichting. Door alle zeven locaties uniform te laten werken, is de kwaliteit van de gesprekken met kinderen gewaarborgd. Bij De Kindertelefoon werken 43 betaalde krachten om de vrijwilligers te begeleiden waar nodig, beleid uit te stippelen en op andere manieren de organisatie te ondersteunen.

Korte lijntjes

Op het landelijk bureau in Utrecht wordt de strategie bepaald door de directeur-bestuurder, zijn managementteam en de beleidsmedewerkers. Op de verschillende locaties trainen en begeleiden werkbegeleiders de vrijwilligers en ondersteunen locatie-assistenten hen waar nodig. Om ervoor te zorgen dat de vrijwilligers genoeg inspraak krijgen, zijn er op iedere locatie klankbordgroepen opgericht die regelmatig in overleg zijn met de Ondernemingsraad, de managers en de directeur. Zo blijven de lijntjes kort, ook al is de organisatie groot.

Een Ondernemingsraad zorgt voor binding en overzicht, adviseert en houdt net als de Raad van Toezicht de stichting ook een spiegel voor. Zo blijft de organisatie meegaan met de tijd én in verbinding met de buitenwereld. Want de snel veranderende samenleving heeft een actieve Kindertelefoon nodig, die signalen in de maatschappij oppakt en inzet in dienst van kinderen en jongeren. Zo is De Kindertelefoon een plek waar de stem van kinderen écht wordt gehoord.

OUTREACH

Een belangrijke plaats in de dienstverlening van De Kindertelefoon is ingeruimd voor outreach-activiteiten. Zo staan vrijwilligers kinderen niet alleen te woord via telefoon en chat, maar gaan ze ook naar scholen toe om te vertellen wat De Kindertelefoon is en wat we voor kinderen kunnen betekenen. Daar wordt veel gebruik van gemaakt. Jaarlijks worden honderden gastlessen in Nederland gegeven.
Sinds eind 2016 kunnen scholen online direct een gastles aanvragen via de vernieuwde website van De Kindertelefoon.

MARIËLLA MELISSEN (47), WERKBEGELEIDER EN VOORZITTER ONDERNEMINGS RAAD (OR)

Als OR luisteren we naar het personeel en vrijwilligers, de Raad van Toezicht en hebben we oog voor ontwikkelingen in de samenleving. We weten wat er leeft. Zo ben je als Ondernemingsraad een verbindende factor. Het is belangrijk dat wij die signalen opvangen van onze medewerkers en de vrijwilligers, waar we er nu zo'n 550 van in huis hebben. Zij zijn de drijvende kracht achter onze organisatie. Het is goed dat je dan precies weet wat er speelt. Verder denk ik dat een Ondernemingsraad ook pro-actief moet zijn, dus niet moet afwachten totdat advies gevraagd wordt. Dat je eigenlijk een stap verder bent en samen met de directie meedenkt over hoe we met nieuwe ontwikkelingen om kunnen gaan. Mijn werk als werkbegeleider is fantastisch. Tegelijkertijd weet ik van mezelf dat ik ook heel kritisch naar dingen kan kijken. Mijn houding is dan ook dat ik niet aan de zijlijn sta, maar met die kritische blik wat wil doen. Vandaar mijn zitting in de OR. In deze rol kan ik op een bredere manier kijken naar de organisatie. Je bent meer met de ontwikkelingen bezig rondom politiek en samenleving. Ik voel me op die manier heel betrokken bij De Kindertelefoon. De OR is toegesneden op wat De Kindertelefoon nodig heeft. Dat is mooi.'

NATHALIE BUT (43), REGIOMANAGER DE KINDERTELEFOON

‘Wat mij betreft draait het om contact maken. Onze vrijwilligers worden daar professioneel in getraind, voor betaalde krachten is die vaardigheid net zo waardevol. Samen met anderen wil ik een mooi resultaat behalen. Dat doe ik door te motiveren en te inspireren. Waar ligt iemands talent? Hoe krijg je al je mensen mee in je plannen? Mijn dag is geslaagd als dit lukt. Ik stuur met twee andere regiomanagers zeven teams in het land aan. Per team is de regiomanager verantwoordelijk voor de beroepskrachten en ongeveer honderd vrijwilligers. Voor mij is het belangrijk om te zien dat de beroepskrachten veel energie steken in de professionele opleiding van de vrijwilligers en het monitoren van de kwaliteit. Voor de hele organisatie is het waardevol om ieders talent te benutten en om met elkaar een sterk team te vormen. Ik vind het essentieel om zicht te hebben op de competenties en leerdoelen van de teams. Ik zie dat de medewerkers ook de vrijwilligers goed in hun vizier hebben en hoeveel dat oplevert. Ik krijg er energie van als ik zie met hoeveel plezier de vrijwilligers hun diensten draaien. Dat zij heel flexibel zijn, bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen, en iedere keer weer een stukje van hun tijd doneren aan onze organisatie. Zodat de stem van het kind gehoord wordt. Als organisatie kijken wij naar alle kwaliteiten van onze vrijwilligers, coachen wij hen in wat ze nóg beter kunnen doen. Dat houdt ons bezig. Soms kan het proces net zo belangrijk zijn als het resultaat. Waar ik het meest trots op ben is dat er bij De Kindertelefoon een veilig klimaat is voor álle medewerkers. Dat horen we ook terug in gesprekken met de klankbordgroepen en de evaluaties. Als Kindertelefoon mogen we onze successen best meer van de daken schreeuwen en laten zien dat we er zijn!’

DON GROEN (55), VRIJWILLIGER LOCATIE AMSTERDAM

‘Mensen zijn soms erg verbaasd als ik vertel dat ik bij De Kindertelefoon werk, als ondernemer voldoe ik nu eenmaal niet aan het plaatje dat mensen doorgaans voor ogen hebben bij de doorsnee vrijwilliger. Ik ben trainer in gedragsvaardigheden en zit veel met commerciele partijen om tafel. Een heel andere wereld, waar je soms heel goed moet opletten wat je zegt. Bij De Kindertelefoon heb ik echt leren luisteren. Dat zouden mensen in de top van het bedrijfsleven of bijvoorbeeld de salesafdeling ook allemaal moeten leren: begrijp eerst de ander voordat je zelf begrepen kunt worden. Het is een heel andere manier van werken als je eerst luistert en niet meteen gaat inkleuren. De Kindertelefoon is een heel veilige organisatie waar je dat op een prettige manier leert. Toen ik vijf jaar geleden begon als vrijwilliger, kwam ik bijna niet door de selectie heen. Ik gebruikte soms te moeilijke woorden, had moeite om mee te gaan met het kind. Nu is dat heel anders. Ik ben denk ik veel socialer en gezelliger geworden. Ik heb ook meer oog voor de kleine dingen in het leven. Laatst had ik nog een gesprek met een chronisch ziek kind dat heel knap voor zichzelf durfde op te komen bij artsen. Dan zit ik daar tot tranen toe geroerd en gebeurt er in korte tijd heel veel. Als vrijwilliger kom je in de flow van het gesprek en je wordt geraakt. Heel mooi is dat. Bij De Kindertelefoon kan ik mezelf ontwikkelen en zoek ik steeds naar uitdagingen. Zo zit ik in de klankbordgroep en ben ik mentor van nieuwe vrijwilligers. Ik vind het leuk om mensen wat mee te geven. Familie en vrienden vinden het wel stoer dat ik hier werk. Soms moet ik nog wel dingen uitleggen. Dat niet alleen arme kinderen bellen of chatten, maar dat we jongens en meisjes uit heel Nederland binnen krijgen. Alle kinderen hebben behoefte aan iemand die écht luistert.’

ARIAN DE VRIES (30), WERKBEGELEIDER LOCATIE ROTTERDAM

‘Eigenlijk balanceer je als werkbegeleider tussen twee werelden; je wilt dat kinderen die bellen goed te woord worden gestaan en dat de vrijwilligers goed zijn voorbereid op die taak. Daarvoor is het nodig om elke dag goed met vrijwilligers in gesprek te gaan en te luisteren naar wat ze belangrijk vinden. Tegelijkertijd ben ik ook kritisch. Niet alleen is het nodig om goed te reflecteren op ons eigen handelen en te zorgen dat we deskundig zijn; we vragen dat ook van onze vrijwilligers. Soms is het daarom nodig om een confronterend gesprek te voeren met. In Rotterdam werken zo’n 80 vrijwilligers en 15 jongeren, dat zijn peervrijwilligers. Als werkbegeleiders hebben we de taak om die goed te begeleiden en te trainen. We vragen een hoog niveau van mensen. Onze trainingen zijn didactisch goed onderbouwd, vrijwilligers zeggen doorgaans dat wat zij bij ons leren echt meerwaarde heeft bovenop hun opleiding. Niet alleen bekwamen zij zich in gesprekstechnieken, we geven ook wat mee over de leefwereld van kinderen jongeren. Zelf ben ik ook vrijwilliger geweest en ik denk dat het belangrijk is als je kunt meeleven, relativeringsvermogen hebt en ook humor bezit. Kinderen kunnen heel relaxed met je in gesprek gaan, ook al hebben ze het soms moeilijk. Of ik nu training geef of op de achtergrond met kwaliteit bezig ben: ik heb heel divers werk. Het mooiste is misschien wel dat je als trainer mensen naar een hoger plan kunt brengen in hun ontwikkeling en kunt inzoomen op hun kwaliteiten. Ik kijk graag naar het individu en hoe iemand weer een stapje verder komt. Als dat lukt, heb ik een goede dag.’

ANNELIES VAN HERWIJNEN (44), LID VAN RAAD VAN TOEZICHT DE KINDER TELEFOON, ZELFSTANDIG FINANCIEEL EN STRATEGISCH ADVISEUR, INVESTEERDER

‘Zo’n twintig jaar geef ik nu advies aan bedrijven. Zo heb ik als fusie- en overnameadviseur gewerkt bij KPMG. Ik snap bedrijven, vind het leuk om te kijken of het financiële plaatje klopt en waar winst te behalen valt. De laatste jaren houd ik me uitsluitend bezig met organisaties die duurzaam en maatschappelijk werken. Als ik bij De Kindertelefoon kom, zie ik mensen heel gedreven met hun vak bezig zijn. Hoe bereikt De Kindertelefoon zoveel mogelijk kinderen en jongeren die ons nodig hebben? En hoe maak je de vrijwilligers ‘praatklaar’? Dat is een mooi proces. De Raad van Toezicht waar ik in zit, ziet erop toe dat we zorgen voor álle belanghebbenden van de stichting. Dat zijn niet alleen kinderen en jongeren, maar bijvoorbeeld ook gemeenten, vrijwilligers, jeugdzorg of ouders. Om dit goed te kunnen doen hebben de leden van onze raad elkaar aanvullende achtergronden en ervaringen. Mijn ervaring komt goed van pas bij het financiële toezicht op de stichting en bijvoorbeeld tijdens de gesprekken met de accountants. Ik voel me betrokken bij De Kindertelefoon, in een ontwikkeld land is een Kindertelefoon echt een basisvoorziening. Het is heel goed dat er een plek is voor kinderen waar zij zichzelf kunnen zijn, waar zij zich kwetsbaar op kunnen stellen. Dat is gewoon hartstikke nodig.’

Expert van hun eigen problemen

Hoe jongeren erkenning krijgen op het populaire forum

Meer dan één miljoen pageviews, 200.000 unieke gebruikers en zo'n achtduizend reacties per kwartaal; het forum op de website van De Kindertelefoon is ongekend populair. Het delen van ervaringen blijkt helend.

'Ik voel me zo alleen, heb geen soulmate of best friend', post een meisje. Reacties volgen snel: 'Wow, heb respect voor je' of 'Je bent perfect zoals je bent'. Het Kindertelefoon-forum is een plek voor en door jongeren, waar zij erkenning van leeftijdsgenoten zoeken én krijgen.

'MENSEN BEGRIJPEN MIJ.

Dát gevoel is voor jongeren heel belangrijk', verklaart Annet Cupédo van De Kindertelefoon het succes van dit digitale kanaal. Ze is al twintig jaar betrokken bij de organisatie en stond in 2011 aan de wieg van het forum, dat vanaf de start al veel bezoekers trok. Na een jaar won het forum zelfs een National Contact Center Award, een soort Oscar voor klantenservice, vanwege de goede aansluiting bij de behoefte van jongeren.

Elkaar helpen, dat is de kracht van het forum, vertelt Annet. 'Dit is het bewijs dat kinderen dat ook heel goed zelf kunnen en dat dat dit soms waardevoller voor hen is dan hulp van 'deskundige' volwassenen. Het draait allemaal om acceptatie, begrip en erkenning; wat is er fijner om dat te krijgen dan van je leeftijdsgenoten?' Bijvoorbeeld als een kind voor het eerst gevoelens krijgt voor iemand van hetzelfde geslacht en zich daar onzeker over voelt, legt ze uit. 'Wanneer iemand hierover een topic start op het forum, komen daar binnen no time reacties op. Het desbetreffende kind denkt dan 'oh, die maakt dus hetzelfde mee'.'

'IK WILDE TEGEN MIJN DOCENT WEL VERTELLEN OVER HOE IK MIJ THUIS VOEL EN WAAR IK AAN DENK, MAAR HET LUKTE GEWOON NIET. DE DINGEN DIE IK VERTELDE KON IK NIET MET EMOTIE VERTELLEN. HET WAS ZO ONTZETTEND LEEG.'

Een meisje van zeventien moet het even kwijt onder de pijler 'emotionele problemen en gevoelens'. Wat kan ze nu het beste doen, vraagt ze zichzelf af. 'Ik hoop op meningen en ervaringen.'

Die krijgt ze. In de vorm van Kyra, bijvoorbeeld.

‘IK HERKEN DIT HEEL ERG. BLIJVEN PRATEN IS DE BESTE OPTIE DENK IK, ANDERS GA JE JE ALLEEN NOG MAAR MEER TERUGTREKKEN EN HOUD JE NOG MEER ALLES BINNEN. SORRY DAT IK NIET ECHT GOEDE TIPS HEB, MAAR IK HOOP DAT HERKENNING HET IN IEDER GEVAL IETS MINDER EENZAAM MAAKT.’

Super users

Community-manager Mariëlla Melissen heeft contact met een team van super users. Dat zijn actieve en betrokken forumgebruikers die een soort jongerenpanel vormen. ‘Het gaat twee kanten op. Super users spreken bijvoorbeeld andere gebruikers aan op het forum. Soms maakt dat ook het verschil, zij kunnen meer tegen leeftijdsgenootjes zeggen dan volwassenen. Ook vormen deze users een soort jongerenpanel voor ons. Wij kunnen deze jongeren heel actief vragen wat zij nog meer nodig hebben van De Kindertelefoon. Dat is goed voor de jongerenparticipatie binnen onze organisatie.’
Om als Kindertelefoon ervoor te zorgen dat het forum een veilige plaats blijft voor jongeren, draaien 24 professioneel opgeleide Kindertelefoonvrijwilligers moderator-diensten op het forum. Zij worden getraind om alleen in te grijpen waar nodig. Bijvoorbeeld als iemand zijn anonimiteit verliest of er bijvoorbeeld mogelijk onbewust foutieve informatie wordt verstrekt. Eén van die moderators is Geeske Visser, die al vier jaar meedraait op het forum. ‘Het is leuk dat je op het forum een andere rol hebt. We draaien diensten van twee uur waarin we de reacties monitoren. Toch blijf je zoveel mogelijk op de achtergrond. Het is zo bijzonder om te zien hoe jongeren reageren en hoe attent en origineel ze zijn om elkaar te helpen.’

Vrij in reageren

Jongeren leggen zichzelf niet spontaan regels op in hun reacties, denkt Geeske. ‘Als je achter de telefoon of chat zit als vrijwilliger volg je iemand middels de gespreksmethodiek en probeer je kinderen zelfstandig naar een oplossing te bewegen. Gebruikers van het forum zijn daarentegen veel vrijer. Zij kunnen bijvoorbeeld ook heel sturend advies geven. Maar dat is prima als een leeftijdsgenoot dat zegt. Het forum is zoveel mogelijk voor en door jongeren.’
Moderators staan dan een beetje aan de zijlijn, legt ze uit. ‘Het is even wennen om meer op de achtergrond aanwezig te zijn, soms heb je het heel druk en soms is er in je dienst van twee uur wat minder te doen. Je kijkt gewoon wat nodig is.’
Als vrijwilliger is het wel leuk om op deze manier met nieuwe ontwikkelingen bezig te blijven, stelt ze. ‘Je ontwikkelt er handigheid in en wat routine, soms overleg je met andere moderators in onze interne appgroep. Het blijft gewoon interessant om te zien wat jongeren elkaar meegeven. Zij zijn natuurlijk expert op het gebied van hun eigen problemen.’
Het helpt daarbij dat een forum de meest laagdrempelige manier is om hulp te krijgen, denkt ze. ‘Als jongeren De Kindertelefoon bellen, moeten ze echt praten. En ook via chat is contact zoeken soms nog erg confronterend’, denkt Geeske. ‘Op deze manier krijgen ze wel hulp. In deze tijd, waar we alles googelen, is dat wel zo prettig.’

Reacties

Waar nieuwssites vaak bomvol staan van de negatieve reacties is dat op de site van De Kindertelefoon een stuk minder, vertelt Annet, die als trainer de moderators begeleidt. ‘Onze moderators geven jongeren zelf de ruimte, en dus ook vertrouwen. Over het algemeen betaalt zich dat uit in positiviteit. Jongeren zeggen heel vaak dat het een ‘kick’ geeft om anderen te helpen.’

‘IK VIND MIJN MOEDER NIET NORMAAL VERVELEND. ALTIJD MOET IK DOEN WAT ZIJ WIL’,

spuwt een jongere zijn gal in de pijler thuis en familie onder het kopje ‘Ugh, mijn moeder’. Verschillende users reageren begripvol.

‘IK KAN HEEL GOED BEGRIJPEN DAT JE ECHT GEK WORDT VAN JE MOEDER. MAAR ONTHOUD: ZIJ HOUDT VAN JE. EN WAARSCHIJNLIJK HOUD JIJ DIEP VANBINNEN OOK VAN HAAR. DENK AAN ALLES WAT ZIJ JE GEEFT. HAAL ER ANDERS HULP BIJ VAN EEN PSYCHOLOOG BIJVOORBEELD. WANT HET LIGT ECHT NIET ALLEEN AAN JOU.’

KHALED, 8 JAAR

Luisteren is voor mij goed horen wat iemand zegt en niet praten, want dan luister je niet!
Bij De Kindertelefoon denk ik aan… dat het goed is om je probleem te delen, zodat iemand je kan helpen. Want alleen kun je bijna niks.

‘Soms word ik gepest. Ik praat daarover met mijn vrienden. Die zeggen dan tegen de pestkoppen: ‘Als jullie niet stoppen, gaan we naar de juf’. Ik vertel het ook aan papa en mama en dan voel ik me een klein stukje beter en minder boos.
Als ik moe uit school kom en ik ben het allemaal zat, dan praat ik zachtjes met mezelf op de bank. ‘Mezelf’ luistert heel goed naar mij, want die kletst er niet doorheen!
Over sommige dingen praat ik nooit. Bijvoorbeeld over mijn opa die dood is. Hij had kanker. Ik wil er niet over praten want dan moet mama huilen. Ik praat wel over de oorlog in Syrië. Kinderen in de klas vragen waarom het oorlog is en wat er allemaal is gebeurd. Ik vind het niet fijn om dat te vertellen en ik word er verdrietig van. Ik moest al mijn vrienden in Syrië achterlaten en weet niet waar ze nu zijn. Met papa en mama hoef ik niet te praten over de oorlog, want die weten dat allemaal al.
Ik vind het goed dat De Kindertelefoon bestaat. Er is politie voor oude mensen, maar niet speciaal voor kleine kinderen. Gelukkig kun je wel De Kindertelefoon bellen.’

Gehoord worden: De stem van kinderen

De Kindertelefoon is er niet alleen om naar kinderen en jongeren te luisteren. Als het nodig is, laten we het geluid van kinderen ook luid en duidelijk klinken. Bijvoorbeeld over zaken die beter kunnen. Of in discussies waarin kinderen makkelijk worden 'vergeten'. Ook in 2016 hebben we zo op belangrijke momenten de stem van kinderen laten horen. Bijvoorbeeld over pesten en kindermishandeling.

EEN WET TEGEN PESTEN IS NIET GENOEG

Pesten is een thema dat bij kinderen sterk leeft. De meeste geregistreerde contacten met De Kindertelefoon gaan over pesten. Dat is niet zo gek: pesten kan grote impact hebben op het leven van een kind. Ondanks maatregelen en wetgeving, vermindert pesten niet. De Kindertelefoon maakt zich daar al jaren zorgen over. Wij horen in het contact met kinderen en jongeren dat zij zich niet gesteund voelen door hun omgeving. Ook merken we dat er te weinig afstemming is tussen ouders, leerkrachten en anderen om te komen tot een aanpak die uitgaat van kinderen zelf. Kinderen willen dat pesten stopt. De Kindertelefoon laat dit geluid horen, onder meer door kinderen zelf te vragen wat ze vinden en dit te delen met beleidsmakers en media.
In de aanloop naar de Week tegen Pesten, die van 19-23 september 2016 werd gehouden, onderzocht De Kindertelefoon wat voor kinderen het merkbare effect is van de 'anti-pest-wet' die sinds 1 augustus 2015 van kracht is. De wet schrijft voor dat iedere school een contactpersoon moet hebben én een duidelijke aanpak om pesten tegen te gaan.
De uitkomsten van ons onderzoek waren verontrustend. Een op de drie kinderen weet niet wat zijn school doet om pesten te voorkomen of tegen te gaan. Ook weet een op de drie kinderen niet wie op zijn school de wettelijk voorgeschreven contactpersoon tegen pesten is. De Kindertelefoon voerde het onderzoek 'Pesten op School' uit onder 1000 kinderen en jongeren van 8-18 jaar, in samenwerking met onderzoeksbureau No Ties.
Wat ook duidelijk werd, is dat pesten helaas als vanzelf bij het leven van schoolgaande kinderen hoort. Uit ons onderzoek blijkt dat twee derde van de kinderen zelf weleens is gepest. Een kwart van de ondervraagden vertelt eerlijk dat hij/zij weleens iemand heeft gepest.
Sinds 1 augustus 2015 zijn scholen in het primair- en voortgezet onderwijs verplicht zorg te dragen voor een veilige school. Actief voorkomen en tegengaan van pesten is daar een belangrijk onderdeel van. De wet schrijft voor dat iedere school één aanspreekpunt heeft die het anti-pestbeleid coördineert, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. Helaas is de uitvoering van deze wettelijke plicht voor kinderen en jongeren niet duidelijk. Dat is jammer, want de helft van de ondervraagden in ons onderzoek zou wél graag naar een vertrouwenspersoon op school gaan om over pesten te praten. Over het onderzoek is in verschillende media bericht. Daarmee heeft De Kindertelefoon een belangrijk doel bereikt: de boodschap die wij van kinderen horen overbrengen naar volwassenen.

JONGEREN AAN ZET

Een belangrijke manier om de stem van kinderen en jongeren een plek te geven in onze organisatie, is door hen te betrekken bij wat we doen. Door jongeren ook echt te laten meedoen. Dat gebeurt bij De Kindertelefoon op verschillende manieren.
In de chat-dienstverlening zijn jongeren van 16-19 jaar actief in het 'de peer 2 peer-chat'. Deze jongeren krijgen een eigen training, werken onder begeleiding van een mentor als vrijwilliger in de peer-chat en zijn tegelijk een belangrijke bron van informatie voor de Kindertelefoon-organisatie, de vrijwilligers en de medewerkers.
Dat geldt ook voor de *super users* op ons forum. Deze jongeren zijn extra actief op ons jongerenforum, maar worden ook regelmatig geraadpleegd over verschillende organisatorische en strategische onderwerpen.

KINDERMISHANDELING: WAT WIL EEN KIND ZELF?

Een ander onderwerp waar De Kindertelefoon vaak mee te maken heeft, is kindermishandeling. Ook dit onderwerp staat hoog op de maatschappelijke agenda en krijgt jaarlijks extra aandacht in onder meer de landelijke campagne Week tegen Kindermishandeling in november. In deze campagne, een initiatief van de Taskforce kindermishandeling en kindermisbruik, worden omstanders opgeroepen om vermoedens van kindermishandeling te melden bij Veilig Thuis, onder het motto #ikkijknietweg.

Hulpverlening

In 2016 heeft De Kindertelefoon de Week tegen Kindermishandeling aangegrepen om een iets ander geluid te laten horen. Uiteraard mag je in gevallen van kindermishandeling niet wegkijken. Maar gemeenten zetten vervolgens vaak in op hulpverlening voor het gezin. Maar is dat ook waar kinderen om vragen? De Kindertelefoon spreekt per jaar met duizenden kinderen, óók met kinderen en jongeren die worden mishandeld of misbruikt. Jaarlijks registreren we meer dan 10.000 gesprekken over mishandeling, variërend van verwaarlozing en huiselijk geweld tot verkrachting en stalking.
In de gesprekken merken we dat kinderen het moeilijk vinden om over mishandeling te praten. Uit schaamte, maar vooral uit angst dat er dan direct hulpverlening in het gezin komt waarvan zij de gevolgen niet kunnen overzien. Die onzekerheid zorgt voor angst. De Kindertelefoon is vaak de eerste, voorzichtige stap voor een mishandeld kind om zijn verhaal te doen. Kinderen durven ons te bellen of te chatten omdat het anoniem en vertrouwelijk is. De Kindertelefoon luistert en helpt het kind om zoveel mogelijk zelf zijn problemen op te lossen. De wens van het kind is daarbij leidend: we schakelen geen hulpverlening in als een kind dat niet uitdrukkelijk zelf wil. De Kindertelefoon vervult zo een belangrijke rol voor kinderen in een kwetsbare situatie.

Drempel

Sinds de nieuwe wet op de Jeugdzorg in 2015 is De Kindertelefoon een zelfstandige stichting die wordt gefinancierd door de VNG. Toch weten nog veel ambtenaren en lokale bestuurders, sinds de transitie belast met het voorkomen van kindermishandeling, eigenlijk niet dat kinderen en jongeren in elke Nederlandse gemeente via De Kindertelefoon zelf kunnen werken aan een betere (thuis)situatie. Dat kan wel degelijk. De Kindertelefoon luistert, maar is geen hulpverlener. Sinds 2008 is het wel mogelijk om samen met een kind een procedure te starten die in ernstige situaties verdergaande hulp mogelijk maakt. We kunnen met uitdrukkelijke toestemming van het kind actief verwijzen naar Veilig Thuis.
In de praktijk blijkt de drempel naar Veilig Thuis hoog. Kinderen zijn bang voor de gevolgen van een interventie, óók als ze graag willen dat er wordt ingegrepen. Ze maken zich zorgen dat dan een van de ouders uit huis moet of dat het gezin uit elkaar valt. Dat maakt kinderen extra bang en onzeker.
Ondanks de terechte oproep in de Week tegen Kindermishandeling, is hulpverlening niet altijd de eerste stap voor een kind. Minstens zo belangrijk is aandacht voor het verhaal van het kind zelf. Daar hebben ze een veilige plek voor nodig, waar ze in vertrouwen hun mogelijkheden kunnen verkennen. Met De Kindertelefoon hebben kinderen in Nederland toegang tot zo'n veilige plek.

RENZO, 11 JAAR

Luisteren is voor mij je ogen op de spreker gericht houden en je oren spitsen.
Bij de Kindertelefoon denk ik aan… kinderen die moeten huilen en met een zacht stemmetje praten.

'Ik kan het beste praten met mijn moeder en mijn juf. Met mijn vriendinnen ook wel, maar die vertellen eerder iets door. Mijn moeder kan goed luisteren en we houden allebei van knuffelen en lekker eten.

Toen mijn ouders gingen scheiden, voelde ik me heel rot. Het is belangrijk dat je dan kunt praten. Als je niet kunt praten, voel je je eenzaam.
Op mijn zesde wist ik al dat ik homo ben. Mijn moeder vindt dat niet erg, ze is juist trots op mij. Laatst heb ik in de klas verteld hoe het is om homo te zijn. Iedereen weet wel dat ik op jongens val, maar ik wilde uitleggen hoe het nou écht is in een homoleven. Ik vond het fijn dat alle kinderen naar mij luisterden en hoop dat ze mij nu beter begrijpen.
Met mijn vader kan ik er niet zo goed over praten. Hij kijkt raar als het over homo's gaat en wil liever dat ik met een meisje thuiskom. Gelukkig kunnen we verder wel goed met elkaar omgaan. De vriend van mijn moeder vindt homo niet raar, hij is gelukkig ook gewoon trots op mij. We hebben weleens ruzie hoor, maar dat komt doordat hij geen kinderen gewend is en ik een beetje een pubertje aan het worden ben.'

WAAROVER BELLEN KINDEREN HET MEEST?

- pesten
- seksualiteit
- relaties
- thuis & familie
- mishandeling

‘Wat zou je nu het liefst willen?’

Luisteren zoals alleen De Kindertelefoon kan

Dagelijks zitten op de zeven locaties van De Kindertelefoon tientallen vrijwillige medewerkers klaar om gesprekken te voeren met kinderen van 8 tot 18 jaar. Ook in 2016 belden er weer meer kinderen dan in het jaar daarvoor. De medewerkers bieden keer op keer een luisterend oor en proberen elk gesprek tot een goed einde te brengen. Wat is daarvoor nodig? En hoe pak je zo’n gesprek het beste aan?

Iedere medewerker volgt een intensieve basistraining door professionele beroepskrachten, die ongeveer drie maanden duurt. De training is speciaal door De Kindertelefoon ontwikkeld en begint met een kennismaking met de missie en visie van De Kindertelefoon. De missie van de Kindertelefoon is helder: ieder kind moet in vertrouwen kunnen praten over een probleem.

Niet betuttelen

De Kindertelefoon ziet kinderen als zelfstandige individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren. Aan deze visie moest Susanne (48), die inmiddels een half jaar werkzaam is bij de Kindertelefoon, wel even wennen. ‘Als moeder van drie kinderen ben ik snel geneigd om een kind te willen behoeden of te vertellen wat hij of zij het beste kan doen. Bij De Kindertelefoon heb ik geleerd om een kind tijdens het gesprek zelf de oplossing te laten zoeken. De kans dat een kind de oplossing ook daadwerkelijk gaat uitvoeren is dan namelijk het grootst.’

Gelijkwaardigheid

De dienstverlening van De Kindertelefoon is heel laagdrempelig; kinderen kunnen 365 dagen per jaar vertrouwelijk en gratis bellen of chatten over elk onderwerp. Zeker nu bijna alle kinderen een mobiele telefoon hebben, kan ieder kind dat gehoord wil worden heel gemakkelijk anoniem contact leggen. De vrijwilligers vinden geen enkel gespreksonderwerp raar. Ze leren tijdens de training ook over moeilijke onderwerpen zoals seks, mishandeling of zelfmoord te praten. Ook wordt er geoefend met plaagbellers die een pizza willen bestellen of die persoonlijke vragen aan de medewerker stellen.
Voor Roelie (23) is het belangrijk dat je jezelf zo gelijkwaardig mogelijk opstelt. ’Ik werk nu een half jaar bij De Kindertelefoon en probeer zonder oordeel te luisteren naar wat de kinderen me vertellen. Ik probeer niks in te vullen, zodat een kind open over zijn of haar probleem kan praten. Vaak is het voor een kind al een hele opluchting dat iemand gewoon luistert zonder gelijk een mening te geven.

Het kind kan dan rustig alles op een rijtje zetten.'
Volgens Susanne is vertrouwen een voorwaarde voor ieder gesprek.
'Ik probeer eerst goed contact te maken met het kind. Het is belangrijk aandacht te geven en het kind te complimenteren. Door te praten met iemand die geen oordeel heeft, voelt een kind zich vaak voor het eerst echt gehoord.'

Zelfredzaamheid

De Kindertelefoon heeft geen kant-en-klare tips liggen voor allerlei problemen. Dat vinden kinderen weleens jammer. Ze willen gewoon dat het pesten ophoudt, dat De Kindertelefoon vertelt of ze nou wel of niet bisekssueel zijn of dat ze kunnen stoppen met zichzelf te snijden. Maar zo simpel is het niet. De meeste problemen zijn na één telefoontje met De Kindertelefoon nog niet gelijk opgelost. Toch kun je kinderen en jongeren ook zonder kant-en-klare tips of oplossingen wel degelijk in hun kracht zetten, zodat ze een kleine stap zetten in het oplossen van hun probleem. Laura (24) draait al drieënhalf jaar mee bij De Kindertelefoon: 'Ik merk dat je een kind in zichzelf kan laten geloven door open het gesprek in te gaan, aan te sluiten bij het kind en complimenten te geven. Bijvoorbeeld door te zeggen: 'Wat goed dat je hierover belt met De Kindertelefoon!' of: 'Wat knap dat je er zo over kunt praten!'"
'Kinderen vinden vaak zelf een nieuwe ingang om hun probleem te bekijken', vertelt Susanne. 'Gek genoeg leidt dit vaak naar de meest voor de hand liggende oplossingen, die ze op de een of andere manier eerder niet konden bedenken. Soms werkt het ook om te vragen: 'Als het jouw vriend(in) zou zijn die met dit probleem bij jou kwam, wat zou jij dan zeggen?' Het is heel menselijk om voor een ander

'Als het kind uiteindelijk een eigen oplossing heeft bedacht, voelt dat voor mij heel goed.'

vaak beter te weten wat een goede oplossing is. Als vrijwilliger kun je daar op inhaken.'
'Ik vind het wel eens lastig', zegt Roelie, 'dat kinderen denken dat wij wel een oplossing voor ze hebben. Ik probeer het kind door goede vragen te stellen te stimuleren om tot een eigen oplossing te komen. Alleen het kind zelf is expert over zijn of haar situatie en weet dus wat de beste oplossing is. Als het kind uiteindelijk een eigen oplossing heeft bedacht, voelt dat voor mij heel goed.'
Ook Laura kan dat beamen: 'Als een kind tijdens het gesprek nieuwe inzichten krijgt, geeft dat voldoening. Er is dan toch weer iemand een stapje verder gekomen.'

Betrokken

Medewerkers van De Kindertelefoon leren tijdens de basistraining in de schoenen van het kind te gaan staan. Door aan te sluiten met de juiste vragen, niet te moeilijke woorden te gebruiken en met een begripvolle, meelevende intonatie te praten, creëren de medewerkers een situatie waarin kinderen hun hart durven luchten.
'Wat zou je nu het liefst willen?' is een veelgehoorde vraag op de belkamers. 'Dat zij ook verliefd is op mij', zegt een kind dan bijvoorbeeld. Of: 'Dat het pesten stopt'. Dat soort dingen kan De Kindertelefoon jammer genoeg niet voor kinderen regelen. Wat medewerkers wél kunnen doen is de juiste vragen stellen, meeleven, inventariseren bij wie het kind in zijn eigen omgeving om hulp zou kunnen vragen, samen bedenken wat het kind zou kunnen zeggen en dat eventueel een keer oefenen. Ook kan de medewerker het kind wijzen op websites voor meer informatie over een bepaald onderwerp en op andere instanties die het kind verder kunnen helpen.
Bij dit alles is het voor medewerkers soms lastig om niet té betrokken te raken. Eigen emoties, zoals medelijden of boosheid, dragen niet bij aan een geslaagd telefoongesprek. Volgens Roelie is het daarom goed dat je elkaar niet ziet. 'Daardoor kun je een balans vinden tussen afstand en nabijheid. Je leert zo bovendien nog beter te luisteren, naar de toon van het kind of de aarzeling in een stem.' Laura: 'De kracht van De Kindertelefoon zit hem inderdaad juist in die anonimiteit. Doordat je elkaar niet ziet, kun je kinderen beter ondersteunen en begeleiden.'

PESTEN

Al jaren is pesten een van de onderwerpen waarover kinderen De Kindertelefoon het meest benaderen. Met een kind dat gepest wordt, kan De Kindertelefoon de verschillende rollen in kaart brengen:

- de pester
- de gepeste
- de mee-pester
- de helper
- de stiekemerd
- de buitenstaander
- de stille
- de ouders
- de leerkracht

Door de rollen te benoemen, krijgt een kind meer inzicht in het pesten, het proces eromheen en zijn of haar eigen rol erin.

UITGANGSPUNTEN VAN DE KINDERTELEFOON:

- Het kind en zijn verhaal serieus nemen
- Aansluiten bij het verhaal van het kind
- Zelfredzaamheid van het kind stimuleren
- Betrokkenheid tonen
- Waar nodig het kind in contact brengen met professionele hulpverleners (alleen na uitdrukkelijke instemming van het kind zelf)

WAT KAN DE KINDERTELEFOON DOEN VOOR KINDEREN?

- informeren
- adviseren
- ondersteunen
- doorverwijzen (met instemming van het kind)

DE KINDERTELEFOON STELT KINDEREN VRAGEN OVER:

- Feiten
- Gevoelens
- Gedrag
- Gedachten

Het kind heeft in het gesprek met De Kindertelefoon de regie over de inhoud, de medewerker heeft de regie over het proces. Om die regie te kunnen voeren, worden alle medewerkers getraind in het doorlopen van een gespreksmodel en in diverse gesprekstechnieken. Over tal van belangrijke onderwerpen en technieken heeft De Kindertelefoon handige checklists gemaakt, die medewerkers tijdens hun werk kunnen gebruiken.

Chatten = praten, maar dan anders ;-)

Kinderen en jongeren kunnen ook chatten met De Kindertelefoon. Dat is voor sommige kinderen een uitkomst. Als je typt kun je nadenken voordat je wat ‘zegt’. Chatten kan ook fijner zijn als er geen gelegenheid is om te bellen of als een kind bang is dat hij aan de telefoon emotioneel wordt.

De chat van De Kindertelefoon is bereikbaar via de website www.kindertelefoon.nl. Tijdens de openingstijden van De Kindertelefoon is de chatbutton zichtbaar op de site en kan er gepraat worden. Een kind kan kiezen of hij met een ‘gewone’ vrijwilliger of met een jonge vrijwilliger (een peer van 16-19 jaar) wil chatten. Voor jongeren is dit een bijzondere manier om ondersteuning te krijgen van een leeftijdsgenoot.

BRENDA (19) IS PEERVRIJWILLIGER IN ROTTERDAM

‘Je merkt aan kinderen en jongeren dat de drempel om te komen chatten veel lager is als ze weten dat ze met een leeftijdsgenoot in gesprek gaan. Als ze op de chat zijn, willen ze vaak mijn leeftijd weten. En als ik dan zeg dat ik negentien ben, vragen ze heel vaak of ik bepaalde dingen óók heb meegemaakt. Op het gebied van school of relaties bijvoorbeeld; dan kun je als peervrijwilliger ook heel goed aangeven dat je veel herkent in hun situatie en dan heb je sneller echt contact.
Ik vind mijn vrijwilligerswerk heel dankbaar. Laatst zat een meisje niet goed in haar vel, had nare gevoelens. Toen hebben we samen een stappenplan gemaakt hoe ze het haar omgeving kon laten weten. Dat ze met mensen die ze vertrouwt contact moest zoeken bijvoorbeeld, of een brief kon schrijven aan haar ouders. Aan het einde van het gesprek was ze helemaal enthousiast en bedankte ze. Daar doe ik het voor.

Van nature houd ik er al van om anderen te helpen en dan is het mooi als dat ook lukt. Bij De Kindertelefoon heerst een goede sfeer, de peers worden als jongere vrijwilligers goed bij de organisatie betrokken.

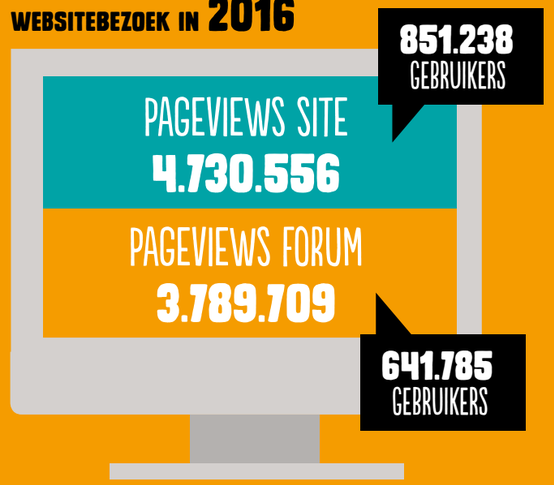
Zelf zit ik in de klankbordgroep, zo kan ik ook meepraten over ontwikkelingen binnen de organisatie. In de tijd dat ik hier ben, heb ik mijn gesprekstechnieken steeds verder verbeterd. Eerst vroeg ik veel aan de dienstdoende mentor, die altijd bij je gesprekken zit. Maar nu doe ik steeds meer zelf. Ik heb hier geleerd om betere vragen te stellen, om een gesprek echt goed te laten verlopen en volgens de Kindertelefoon-methode samen naar een oplossing te werken. Dat is ook een goede voorbereiding op mijn vervolgopleiding. Ik zit in het laatste jaar van het vwo en wil heel graag psychologie gaan studeren. Nu heb ik daar al een beetje op kunnen voorbereiden en gaat een gesprek veel natuurlijker. Dat vind ik echt leuk.’

De Kindertelefoon op internet

De Kindertelefoon mag dan vooral bekend zijn als telefonische hulplijn, inmiddels weten kinderen de weg naar onze website ook goed te vinden. Ieder jaar nemen de bezoekersaantallen op www.kindertelefoon.nl verder toe. Eind 2016 is de website in een nieuw jasje gestoken om kinderen nóg beter van dienst te kunnen zijn.

FLINK MEER WEBSITEBEZOEK IN 2016

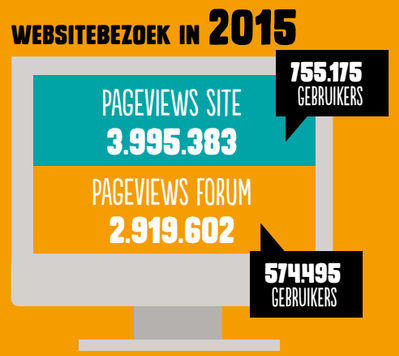
Dat de website goed bezocht wordt, is duidelijk te zien in de bezoekerscijfers. Het forum is een populair onderdeel van de website. Hierover is meer te lezen op pagina 22.

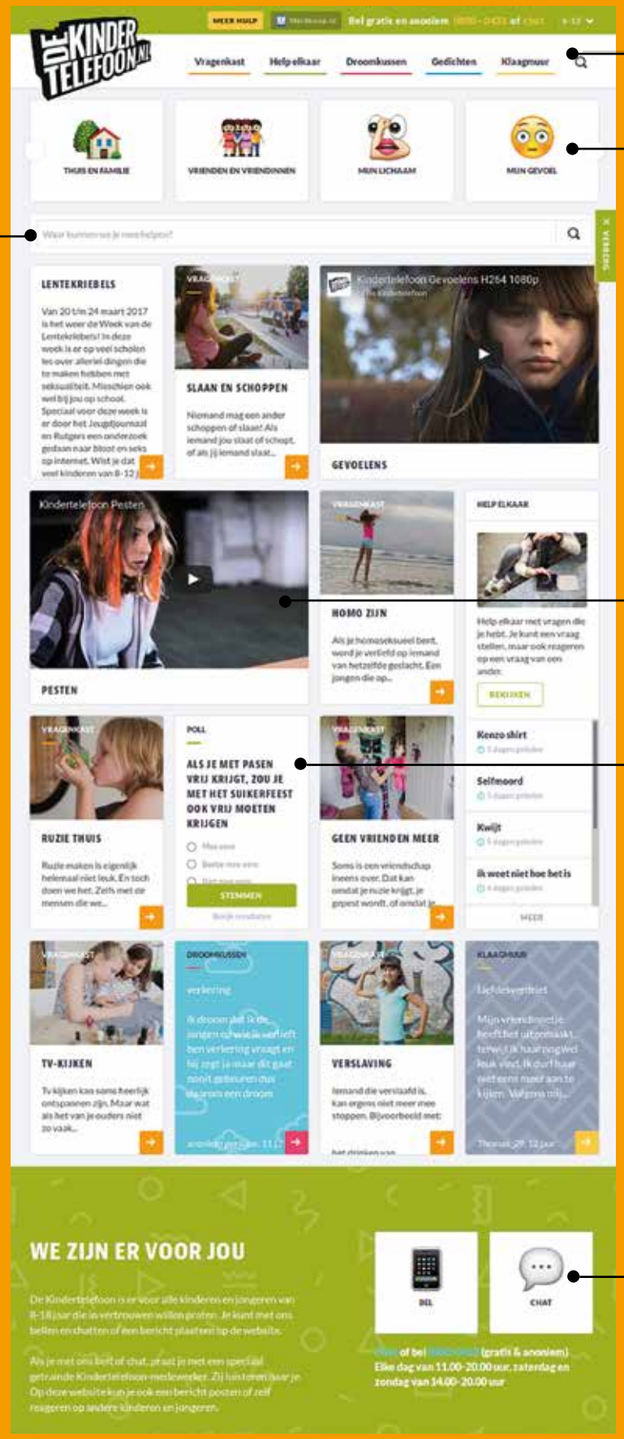


Zoeken naar informatie kan met Jouw Zoekmachine van WizeNoze. Door een woord in het zoekveld te tikken zoekt de zoekmachine informatie binnen de website van De Kindertelefoon en daarbuiten.

SPREEKBEURT POPULAIR

Sinds de mogelijkheid bestaat om via de website een spreekbeurtpakket aan te vragen, is het aantal aanvragen explosief toegenomen. Soms loopt het aantal aanvragen voor een spreekbeurt op tot 30 of meer per week. Dat betekent dat in heel erg veel schoolklassen in Nederland kinderen hun klasgenoten vertellen over wat De Kindertelefoon is en wat wij voor kinderen en jongeren kunnen betekenen. Dat is hele goede mond-op-mond reclame waar we erg blij mee zijn!





Help elkaar is een interactief onderdeel waar kinderen berichten kunnen plaatsen en reageren op berichten van anderen. Ook de gedichten, droomkussen en klaagmuur zijn interactieve onderdelen, waar kinderen zelf een hartenkreet kunnen publiceren.

Een belangrijk deel van de website is ingeruimd voor informatie over onderwerpen die kinderen en jongeren bezighouden. Deze onderbouwde en gevalideerde informatie is afkomstig van Stichting Opvoeden.nl. Kinderen kunnen bij de artikelen aangeven wat ze van de informatie vinden.

In onze filmpjes is te zien hoe belangrijk het voor kinderen is om in vertrouwen te kunnen praten over wat je bezighoudt.

We vinden het belangrijk om te weten wat kinderen zelf vinden. Daarom peilen we de meningen over actuele onderwerpen in onze poll.

Via de website kun je ook praten met De Kindertelefoon. Tijdens de openingstijden is de chatbutton beschikbaar en kunnen kinderen in gesprek met een vrijwilliger of een speciaal daarvoor getrainde leeftijdsgenoot (‘peer-vrijwilliger’).

Speciaal voor vluchtelingenkinderen

Luisteren is voor de vrijwilligers van De Kindertelefoon dagelijkse kost. We luisteren ook naar een bijzondere en kwetsbare groep: vluchtelingenkinderen. De Kindertelefoon is samenwerkingspartner van VluchtelingenWerk Nederland in het project Eigen-Wijs. Het project helpt kinderen en jongeren in de Nederlandse centrale opvanglocaties om hun zelfvertrouwen te vergroten en grip te krijgen op hun onzekere leven.

In Nederland groeien honderden kinderen van asielzoekers en vluchtelingen op in centrale opvanglocaties. Vaak komen ze uit een heftige situatie in hun eigen land en moesten ze tijdens hun vlucht veel obstakels overwinnen. Wanneer ze eenmaal veilig in Nederland zijn aangekomen, begint een nieuwe reis. Ook deze gaat gepaard met extreme onzekerheid, spanning en een tekort aan privacy en rust in de centra. Het is van belang dat deze kinderen en jongeren op adem mogen komen en dat ze vaardigheden krijgen om sterk in hun schoenen te staan, zodat ze hun nieuwe leven in Nederland aankunnen.

Project Eigen-Wijs

Kinderen en jongeren in azc's vinden het fijn om een plek te hebben waar zij naartoe kunnen met al hun vragen. 'Waar kan ik meer informatie vinden over onderwijs?' of 'Hoe werkt dat pasje van de bus?'. Maar ook vragen over waar je naartoe kunt met je problemen of wat hulpmiddelen zijn om sneller in contact te komen met Nederlandse kinderen. De kinderen en jongeren moeten kunnen meedoen in de Nederlandse samenleving, anders komt hun ontwikkeling in gevaar. Kennis geeft zelfvertrouwen en een gevoel van controle. Daarom legt Eigen-Wijs graag uit wat er komt kijken bij het verblijf in Nederland. Ook krijgt de doelgroep veel informatie over allerlei onderwerpen waarmee ze worden geconfronteerd. Denk aan hobby's, sport, verliefd zijn.
Het project is speciaal voor kinderen en jongeren van 4 tot en met 17 jaar die in de centrale opvanglocaties verblijven. Met het project worden zo minimaal 2600 vluchtelingenkinderen bereikt.

DE 3 PEILERS VAN EIGEN-WIJS

1. Muziek
2. Toegang tot informatie
3. Kennisdeling

Samenwerking met VluchtelingenWerk Nederland

VluchtelingenWerk Nederland helpt de kinderen en jongeren in azc's graag door het organiseren van muziekactiviteiten, het geven van voorlichting en het verder wegwijs maken door spreekuuractiviteiten. Daarnaast wordt er aandacht gevraagd voor de positie van kinderen en jongeren in de asielprocedure en kennisdeling tussen professionals gefaciliteerd. Zo wordt de deskundigheid vergroot en het vangnet en netwerk rond de kinderen versterkt.

Rol van De Kindertelefoon

De Kindertelefoon zorgt in het project Eigen-Wijs voor drie onderdelen: gastlessen op azc's, de training van medewerkers van VluchtelingenWerk en de webredactie van de website www.tell-me.nl. Tell-me is ook toegankelijk is via de website van De Kindertelefoon.

- De gastlessen vinden plaats op azc-scholen. Zo maken kinderen kennis met de website Tell-me en het werk van De Kindertelefoon.
- Ook zijn er spreekuren op 25 centrale opvanglocaties om een luisterend oor aan kinderen en jongeren te bieden. Deze spreekuren worden verzorgd door vrijwilligers, die worden getraind door De Kindertelefoon.
- Op www.tell-me.nl vinden kinderen en jongeren steun en informatie en ze kunnen vragen stellen aan professionals. Het is een initiatief van 'Werkgroep Kind in azc', van VluchtelingenWerk Nederland, De Kindertelefoon en Unicef.

De website van Tell-me
Sinds eind 2016 is de website www.tell-me.nl geïntegreerd in de website van De Kindertelefoon. Op de homepage van kindertelefoon.nl kun je in één klik naar www.tell-me.nl. De website wordt steeds bekender onder de doelgroep. ‘Als ik eerder van De Kindertelefoon gehoord had, had ik hier heel graag gebruik van gemaakt’, aldus een van de jongeren uit het jongerenpanel van Eigen-Wijs. In 2016 werd de website in totaal 84.383 bezocht. De vluchtelingenkinderen vinden de website erg fijn: ‘Er is heel veel informatie te vinden en de website is duidelijk. Je kan zien waar je azc staat en je kan veel dingen vinden die belangrijk zijn voor de eerste stappen van je nieuwe leven in Nederland.’

TELL-ME IN 2016

In 2016 is hard gewerkt aan de restyling en verdere verbetering van de website www.tell-me.nl:

- Jongerenpanels bestaande uit vluchtelingen vanuit het hele land zijn bevraagd over hun wensen over www.tell-me.nl
- Er is een gebruikersonderzoek gehouden onder contactpersonen bij het COA
- De site kreeg een vernieuwd design, dat tijdens de Open AZC-dag op 25 september 2016 werd gelanceerd, met als uitgangspunten: frisser, beeldender, eenvoudiger en toegankelijker
- Er kwam vernieuwd promotiemateriaal voor de website
- Er zijn plannen opgesteld voor verdere verfijning en integratie van www.tell-me.nl in de systemen van De Kindertelefoon

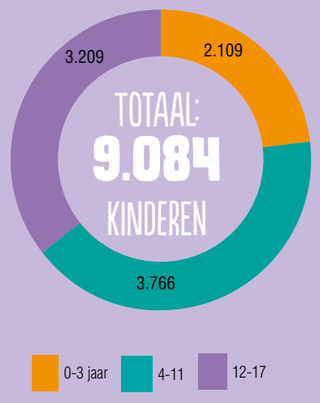
De lancering van het nieuwe design van www.tell-me.nl was een succes. Met de vernieuwde website voor en over jonge vluchtelingen hopen wij deze kinderen nog meer aan te spreken, zodat ze de informatie kunnen vinden die nodig is om beter te kunnen participeren in de Nederlandse maatschappij.
Het project Eigen-Wijs loopt tot begin 2018 en wordt gefinancierd door AMIF en het C&A Fonds

CIJFERS:
AANTAL VLUCHTELINGEN WERELDWIJD:
65,3 MILJOEN

AANTAL VLUCHTELINGEN IN NEDERLAND:
37.416

Bron: www.vluchtelingenwerk.nl

HOEVEEL KINDEREN LEVEN ER IN NEDERLAND IN AZC'S:



AANTAL AZC'S

- 110 AZC'S IN NEDERLAND
- DE MEESTE AZC'S HEBBEN EEN OPVANGCAPACITEIT VOOR 500 ASIELZOEKERS
- 10 OPVANGLOCATIES HEBBEN EEN OPVANGCAPACITEIT VOOR 1.000 OF MEER ASIELZOEKERS

LUISTEREN NAAR

SWAAN, 17 JAAR

Luisteren is voor mij belangrijk! Ik kan niet zonder luisterend oor.
Bij de Kindertelefoon denk ik aan… het briefje met het telefoonnummer dat mijn moeder vroeger op mijn kast had geplakt.

‘Ik kan mijn verhaal altijd kwijt bij mijn moeder. Ze luistert, geeft advies en denkt hetzelfde als ik. Als er iets is gebeurd op school kan ik niet wachten totdat ik thuis ben, om het aan mijn moeder en tweelingzus te vertellen. Als ze er niet zijn, blijf ik er maar aan denken. Door te praten, vermindert mijn stress. Soms kom ik tot een goede oplossing en weet ik beter wat ik moet zeggen. Of ik kom erachter dat ik niet zo moet zeuren. Ik kan zelf ook goed luisteren. Op de lagere school werden mijn zus en ik verkozen tot mediator om ruzies op het schoolplein op te lossen. Mijn vriendinnen vinden dat ik psycholoog moet worden en doen altijd hun verhaal bij mij. Het gaat bijvoorbeeld over jongens, eetstoornissen, faalangst of ruzies tussen ouders. Blijkbaar hebben mijn vriendinnen het gevoel dat ik er voor hen ben en dat vind ik een compliment.
Toen ik 9 was, kreeg mijn moeder borstkanker. Daar is toen veel over gepraat. Ik ging met mijn zus naar een creatief therapeute. Ik praatte, mijn zus knutselde. Het was fijn dat er iemand naar mij luisterde, maar het was geen noodzaak. Er waren genoeg mensen om mee te praten.’

De Kindertelefoon internationaal

De Nederlandse Kindertelefoon is lid van Child Helpline International (CHI), het wereldwijde netwerk van kinderhulplijnen dat sinds 2003 bestaat. CHI heeft in totaal 181 aangesloten leden in 139 verschillende landen, die jaarlijks samen meer dan 20 miljoen contactverzoeken ontvangen van kinderen en jongeren die hulp nodig hebben.

Van Albanië tot Zimbabwe spannen professionals zich in om de positie en rechten van kinderen te beschermen en te versterken. Telefonische hulplijnen zijn hierbij een belangrijk middel. Door jeugdbescherming gratis telefonisch of via chat toegankelijk te maken voor kinderen, kunnen zij ook daadwerkelijk hulpverleners bereiken als ze te maken krijgen met geweld, misbruik of andere bedreigingen. Child Helpline International is wereldwijd dan ook een belangrijk voorvechter van het opzetten en versterken van gratis kinderhulplijnen. Waar nodig worden nationale initiatieven ondersteund, kennis gedeeld en lobby's ingezet om de rechten van kinderen en het nut van een kinderhulplijn onder de aandacht te brengen van beslissers en maatschappelijke partijen. De gegevens die worden bijgehouden van de kinderhulplijnen in alle lidstaten, worden gebruikt om te blijven ijveren voor de bescherming van de rechten en het verbeteren van de soms benarde positie van kinderen.

De basis van de Nederlandse Kindertelefoon is iets anders dan sommige andere kinderhulplijnen in de wereld. Dankzij het in ons land bestaande systeem van jeugdzorg en kinderbescherming, zijn de rechten van kinderen in Nederland grotendeels gewaarborgd. De Kindertelefoon ontvangt telefoongesprekken en chats over onderwerpen als pesten, relaties en seksualiteit. In een minderheid van de gesprekken is de uitkomst dat een kind (met diens uitdrukkelijke toestemming) vanwege acuut gevaar in contact wordt gebracht met een hulpverlenersorganisatie als Veilig Thuis. Dat is anders dan in bijvoorbeeld Azië, Afrika of Oost-Europa, waar kinderen door armoede en geweld vaker in een kwetsbare positie verkeren en niet kunnen terugvallen op een sluitend systeem van bescherming. Juist in zulke landen is de kinderhulplijn een onmisbare poort naar hulp voor een kind.

Kinderhulplijnen vervullen wereldwijd een belangrijke taak in de signalering van geweld en uitbuiting van kinderen en in het blijven vechten voor bescherming van hun rechten. Alleen al over zaken als geweld en (seksueel) misbruik komen jaarlijks bij alle kinderhulplijnen in de wereld meer dan 600.000 meldingen van kinderen binnen. Zouden er geen hulplijnen zijn, dan bleven al deze noodkreten van kinderen ongehoord.
Meer weten over CHI? Kijk op www.childhelplineinternational.org

WAT IS EEN KINDERHULPLIJN?

Een kinderhulplijn is een ondersteuningsdienst voor kinderen, die wordt gefaciliteerd door een particuliere of door de overheid gefinancierde organisatie. Een kinderhulplijn werkt vanuit de beginselen die zijn vastgelegd in het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK). In dit verdrag staan de rechten opgesomd die kinderen wereldwijd hebben: het recht om zicht te ontwikkelen en te ontplooien, het recht op bescherming tegen geweld en misbruik, het recht om veilig op te groeien binnen de context van familie, cultuur en sociale omgeving. En het verdrag geeft kinderen nadrukkelijk het recht om gehoord te worden en om hun mening te geven, zonder bang te hoeven zijn voor de consequenties. De bijna 200 kinderhulplijnen in de wereld zorgen ervoor dat kinderen ook daadwerkelijk worden gehoord, vanuit de principes van het kinderrechtenverdrag.

116111: naar één Europees hulpnummer

Child Helpline International is net als De Kindertelefoon een groot voorstander van de invoer van één herkenbaar nummer voor kinderhulplijnen in de wereld. In welk land een kind ook is: het moet zonder problemen gratis hulp kunnen bereiken.

In 2007 heeft de Europese Commissie een aantal telefoonnummers aangewezen die in lidstaten van de Europese Unies dienen te fungeren als noodhulpnummers. De gedachte achter deze uniforme telefoonnummers is dat ongeacht waar een EU-burger in Europa is, eenzelfde nummer verwijst naar eenzelfde soort hulpverlening. Het nummer 116111 werd aangewezen als Europees nummer voor kinderen in nood. Inmiddels is in 24 Europese landen dit noodnummer voor kinderen operationeel. CHI speelt in de implementatie van deze telefoonnummers en in de contacten daarover met nationale kinderhulplijnen, overheden en de telecomindustrie een grote rol.

Sinds 2007 heeft De Kindertelefoon zich ingespannen om de technische realisatie van 116111 ook in Nederland voor elkaar te krijgen. In 2016 is de implementatie van het Europese nummer in Nederland afgerond. Vanaf dat moment kunnen kinderen, naast het 'gewone' Kindertelefoon-nummer 0800-0432 óók 116111 bellen. Als ze in Nederland 116111 bellen, komen kinderen en jongeren zonder tussenkomst van anderen gratis en direct in contact met De Kindertelefoon. Kinderen kunnen voorlopig ook nog blijven bellen naar 0800-0432, het nummer dat bij de meeste Nederlandse kinderen al bekend is.

Met de introductie van 116111 in Nederland, zette De Kindertelefoon een belangrijke stap in de samenwerking met andere kinderhulplijnen in Europa en de rest van de wereld. In de loop van 2017 zal 116111 als nummer verder onder de aandacht worden gebracht van kinderen en jongeren.

LUISTEREN NAAR

FAY, 14 JAAR

Luisteren is voor mij dat je kunt uitspreken waar je mee zit.
Bij de Kindertelefoon denk ik aan… een nummer dat je kunt bellen als je je verhaal kwijt moet.

‘Op de basisschool had ik niet echt goede vrienden en mijn ouders kregen relatieproblemen. Ik wilde een keer met De Kindertelefoon bellen. Helaas was mijn telefoon toen leeg. Ik kan mijn verhaal goed kwijt bij mijn moeder en bij vriendinnen die hetzelfde meemaken. Het is belangrijk dat er iemand naar je luistert, zodat er niet een hele wereld in je hoofd blijft zitten. Dan verzin je scenario’s die helemaal niet realistisch zijn en maak je je onnodig druk.
Mijn oudere zus en ik gingen verschillend met de scheiding om. Zij was best boos en emotioneel, ik eigenlijk niet. Ik zag de scheiding aankomen en dacht: dit is een nieuwe start, laten we het proberen. We begrepen elkaar niet echt en konden er niet goed samen over praten.
We zitten alle vier in gezinstherapie, dat vind ik fijn. De therapeut is onpartijdig, luistert naar verschillende kanten van een verhaal en bekijkt het met een frisse blik. We komen daardoor tot betere oplossingen.
Mijn zus heeft last gehad van een eetprobleem. Toen het heel slecht met haar ging en ook mijn opa nog overleed, had ik heel veel behoefte aan een luisterend oor. Het voelde alsof er iets drukkends op mijn borst zat. Door er met mijn moeder over te praten, voelde ik me opgelucht. Ik kon weer ademhalen.’

Samen zijn we sterker!

De Kindertelefoon werkt samen met partner-organisaties en sponsoren. Samen zorgen we dat kinderen zo goed mogelijk worden ondersteund. En waar nodig worden doorverwezen naar passende hulpverlening of meer informatie. Onze sponsoren zorgen ervoor dat we ook technisch up & running blijven.

VEILIG THUIS

De Kindertelefoon ziet kinderen en jongeren als zelfstandige individuen die in staat zijn om zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Als een kind dat niet alleen kan, helpt De Kindertelefoon om professionele hulp te zoeken. Bijvoorbeeld door aan te bieden om het kind in contact te brengen met Veilig Thuis. De Kindertelefoon ondersteunt een kind bij dit besluit. De wensen van het kind zelf zijn daarbij leidend. Het kind krijgt informatie over Veilig Thuis, zodat hij of zij weet wat de gevolgen zijn van het inschakelen van professionele hulp. Pas nadat een kind zelf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven (informed consent) en aangeeft dat hij of zij dus ook bereid is om uit de anonimiteit te treden, wordt telefonisch in een driegesprek het eerste contact met Veilig Thuis gelegd.
Deze hele procedure van begeleiden en overdragen noemen we bij De Kindertelefoon Actief Verwijzen. Actief Verwijzen kan worden aangeboden aan kinderen en jongeren van 8 tot 18 jaar die problemen hebben door (huiselijk) geweld, verwaarlozing, incest of ernstige emotionele problematiek.

STICHTING OPVOEDEN.NL

Op de website van De Kindertelefoon is heel veel informatie te vinden over onderwerpen die kinderen en jongeren bezighouden De informatie wordt aangeboden op het niveau van de doelgroepen 8-12 en 13-18 jaar. In de Vragenkast (8-12 jaar) en in de Ask & Find (13-18 jaar) vinden kinderen en jongeren gerichte informatie. De gevalideerde informatie op deze pagina’s is tot stand gekomen in samenwerking met Stichting Opvoeden.nl.

SPONSOREN: GIFTEN

De Kindertelefoon heeft in 2016 gelden ontvangen van T-Mobile.

ADVIES- EN KLACHTENBUREAU JEUGDZORG (AKJ)-VERTROUWENSPERSONEN IN DE JEUGDHULP

Als een kind of jongere een vraag of klacht heeft over Jeugdhulp, kan hij terecht bij het AKJ. Kinderen die bij De Kindertelefoon aankloppen met zo’n vraag of klacht, worden door ons doorverwezen naar het AKJ. Deze werkwijze past in de signaleer- en verwijsfunctie van De Kindertelefoon.
Het AKJ is een stichting die haar werkzaamheden in heel Nederland uitvoert. Bij het AKJ zijn circa 80 vertrouwenspersonen werkzaam, verspreid over meerdere vestigingen in het land. Zij kunnen als dat nodig is kinderen in de jeugdhulp bijstaan en bezoeken. De werkzaamheden van het AKJ hebben een wettelijke basis in de Jeugdwet en het Uitvoeringsbesluit. Het AKJ voert deze werkzaamheden uit in opdracht van alle Nederlandse gemeenten (via de VNG).

SPONSOREN: ICT

De Kindertelefoon kan niet bestaan zonder techniek. Van goed werkende telefoonlijnen tot de interactieve toepassingen op onze website: op alle gebieden maken we graag gebruik van actuele ICT-toepassingen. Vaak gaat dit samen met een vorm van sponsoring door de aanbieder.

ESSER & EMMERIK is de beheerder van de website van De Kindertelefoon. De website bestaat uit verschillende gedeeltes, waarin de doelgroepen 8-12 jaar en 13-18 jaar worden bediend. Esser & Emmerik beheert de website voor De Kindertelefoon zodanig, dat de integraties met andere systemen van De Kindertelefoon zoals chat en forum zijn gewaarborgd. In 2016 heeft Esser & Emmerik de website van een nieuwe look & feel voorzien.

WIZENOZE - Jouw zoekmachine. nl is een onderdeel van de website van De Kindertelefoon. Kinderen zoeken al op jonge leeftijd op internet naar informatie, maar lang niet alle informatie die ze vinden is geschikt. WizeNoze wil internet beter maken voor kinderen, veiliger, maar vooral ook geschikter door zoekresultaten op leesniveau te tonen. WizeNoze heeft een zoektechnologie ontwikkeld die is gebaseerd op academisch onderzoek naar het zoekgedrag van kinderen op internet. De Kindertelefoon werkt sinds 2015 samen met WizeNoze.

De Kindertelefoon maakt gebruik van **VERINT** voor de kanalen chat, de kennisbank en de registratie van de chat- en telefoobgesprekken. Verint laat De Kindertelefoon gebruik maken van het multichannel pakket T5. Hier maakt de vragenkast, de chatapplicatie en de registratie onderdeel van uit.

INSIDED levert de software voor het forum van De Kindertelefoon. Jongeren van 13 tot 18 jaar kunnen elkaar op het forum informeren, adviseren en ondersteunen. InSided ondersteunt de Kindertelefoon daarnaast bij de ontwikkeling van de community door het geven van advies en trainingen.

INVOLVE is verantwoordelijk voor het netwerk en werkplekbeheer van de Kindertelefoon. Het bedrijf draagt zorg voor alle verbindingen en telefonie faciliteiten, in samenwerking met onderaannemers Qsit en Youp Telecom.

CONTACT CENTER LIVE EN SOUND OF DATA zijn van belang voor de telefoonsystemen van De Kindertelefoon. Sound of Data levert het telefoonnummer en de 'early media'-omgeving voor De Kindertelefoon. Contact Center Live levert het Call Agent Systeem.

DE KLANTENSERVICE FEDERATIE bood De Kindertelefoon in 2016 een gratis lidmaatschap.

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

De Kindertelefoon werkt samen met de Universiteit van Amsterdam. In samenwerking met de UvA is in 2016 een onderzoek uitgevoerd naar wat de dienstverlening van De Kindertelefoon voor kinderen betekent. Dit onderzoek wordt in 2017 afgerond en wordt onder meer gebruikt om onze diensten te verbeteren.

RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht ziet toe op het functioneren van Stichting De Kindertelefoon. De Raad van Toezicht van De Kindertelefoon bestaat uit: dhr. J.W.A.M. (Hans) Lomans, voorzitter (Raad van Bestuur Jeugdbescherming Gelderland), mw. N.E. (Nelleke) Groenewegen, lid (directeur Intervence), mw. A.C. (Annelies) van Herwijnen, lid (onafhankelijk consultant), dhr. K. (Koen) Bron, lid (consultant/partner Andersson Elffers Felix), mw. N.A. (Nicole) Teeuwen, lid (directeur samenwerkingsverband passend primair onderwijs Rotterdam), dhr. V. (Victor) Everhardt, lid (tot 1-3-2017, wethouder Utrecht) en dhr. M. (Micha) de Winter, lid (hoogleraar pedagogiek Universiteit Utrecht).

STICHTING VRIENDEN VAN DE KINDERTELEFOON

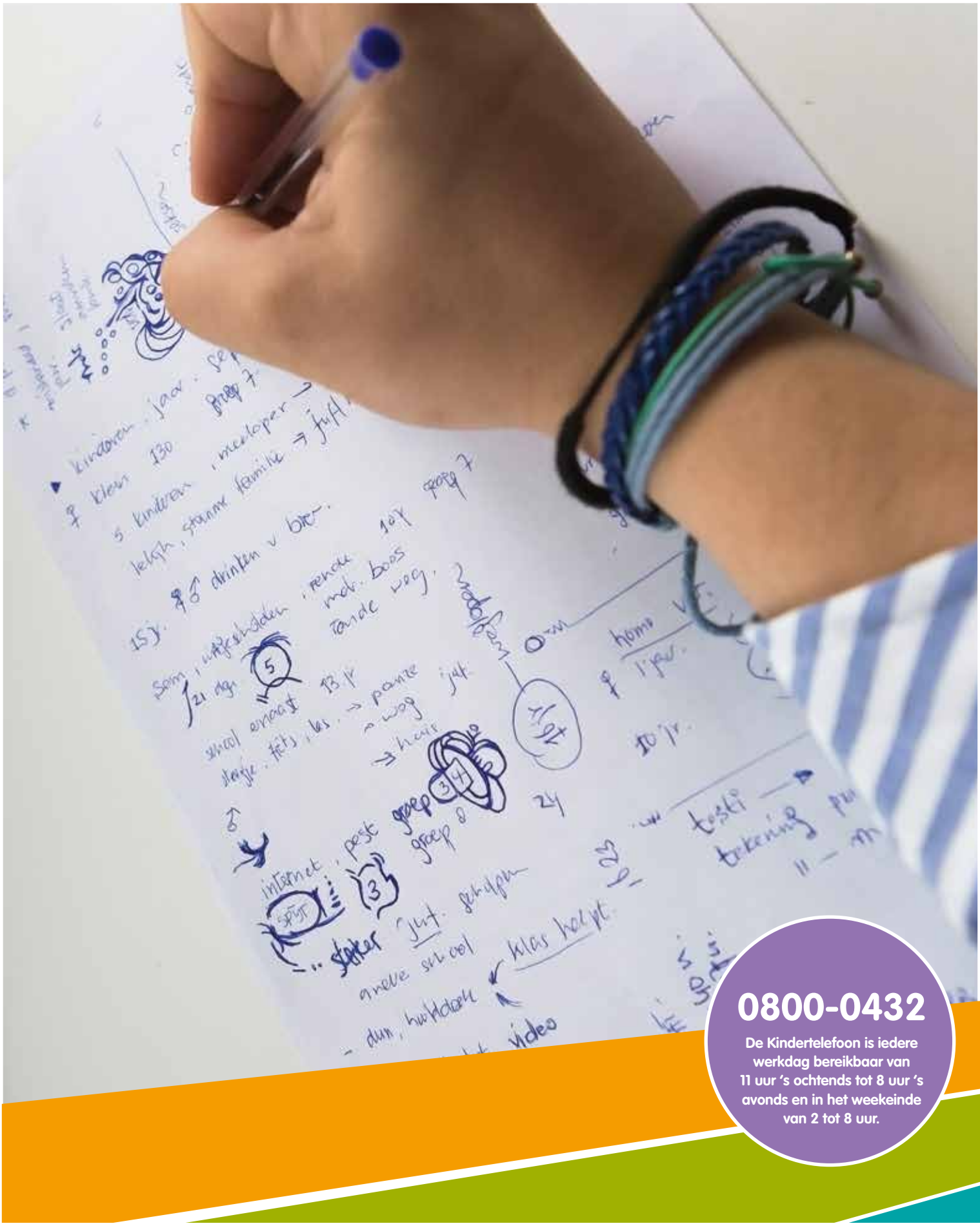
De Kindertelefoon is voor veel kinderen en jongeren de enige instelling waar zij direct met allerlei vragen en problemen terecht kunnen. We krijgen regelmatig verzoeken van mensen met de vraag hoe zij De Kindertelefoon kunnen ondersteunen. De Stichting Vrienden van De Kindertelefoon (SVK) is een aparte stichting die geld inzamelt voor De Kindertelefoon. De Stichting Vrienden van de Kindertelefoon heeft de ANBI status. Dit maakt het mogelijk dat donaties fiscaal aftrekbaar zijn.

COLOFON

Eindredactie: Martine Borgdorff
Teksten: Marieke den Boer, Martine Borgdorff, Ingeborg van Meene, Esther Smid
Fotografie: Lionne Hietberg
Vormgeving: Yvette van Diepen (Diep-Design)
Met dank aan: Erik Ott, Birgit Waarts, Maartje van Zant

Stichting De Kindertelefoon
Lucasbolwerk 7
3512 EG Utrecht
www.kindertelefoon.nl

Utrecht, mei 2017



0800-0432

De Kindertelefoon is iedere werkdag bereikbaar van 11 uur 's ochtends tot 8 uur 's avonds en in het weekeinde van 2 tot 8 uur.