

## **Wat doet stichting De Kindertelefoon?**

### **Kracht van kinderen als vertrekpunt**

De Kindertelefoon neemt kinderen en jongeren serieus, ziet hen als zelfstandige individuen die in staat zijn om zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren en zet de eigen kracht van het kind in de dienstverlening centraal. Daarbij is een belangrijke rol weggelegd voor participatie van jongeren zelf. Dit krijgt in de praktijk concreet vorm met de inzet van jongeren (peers) in verschillende kanalen, onder meer in de chat (peer2peer chat) en op het Forum (super users).

### **Het begint bij ècht luisteren**

De Kindertelefoon wil de stem van kinderen laten horen. Dat doen we door te luisteren, kinderen te laten participeren, te signaleren en te verwijzen en door te investeren in voorlichting en outreach activiteiten. Wij luisteren naar wat kinderen ons vertellen en zetten die kennis in om de positie van alle kinderen en jongeren in Nederland te versterken. De Kindertelefoon hanteert bij de invulling van haar taak een professionele aanpak die uitgaat van empowerment van kinderen.

### **Landelijke beschikbaarheid en bereik**

Met een landelijk gratis telefoonnummer (0800-0432 en sinds kort het uniforme Europese Kindertelefoon nummer 116111, dat geleidelijk het 0800 nummer zal vervangen) en website ([www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)) met onder andere het Forum zorgt De Kindertelefoon voor landelijke bereikbaarheid voor alle kinderen en jongeren in Nederland die behoefte (en het recht) hebben op informatie, advies en ondersteuning, ongeacht waar ze wonen of verblijven, over gemeentegrenzen heen.

### **Wettelijke taak**

De Kindertelefoon vervult in Nederland een unieke taak: De Kindertelefoon biedt een luisterend oor aan alle kinderen in Nederland van 8-18 jaar die daar behoefte aan hebben. De Kindertelefoon geeft concreet uitvoering aan de wettelijke taak zoals verwoord in de Jeugdwet. Daarnaast geeft De Kindertelefoon in haar contacten concreet invulling aan artikel 12 en 13 van het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Kinderen kunnen contact zoeken met De Kindertelefoon via telefoon en chat of via het forum op de website. De dienstverlening van De Kindertelefoon is vertrouwelijk, anoniem en gratis voor alle kinderen en jongeren in Nederland

### **Organisatie stichting De Kindertelefoon**

Sinds 1 januari 2015 is De Kindertelefoon een zelfstandige stichting met een landelijk bureau en 7 locaties in Nederland: in Groningen, Almelo, Rotterdam, Nijmegen, Utrecht, Amsterdam en Tilburg. Op de locaties voeren vrijwilligers dagelijks gesprekken met kinderen en jongeren. De oproepen worden landelijk afgehandeld door een beschikbare medewerker in een van de teams. Circa 98 % van de oproepen zijn afkomstig van een mobiel toestel. Het landelijk bureau is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling, belangenbehartiging op landelijk niveau, personeelszaken, coördinatie van projecten, informatievoorziening, woordvoering en publiciteit van De Kindertelefoon. Daarnaast heeft het landelijk bureau een aantal landelijke beheertaken: het beheer van de telecomomgeving, de website, het registratiesysteem en financiën.

Bij De Kindertelefoon zijn ca. 600 professioneel opgeleide vrijwilligers aan het werk. De vrijwilligers bemannen de telefoon en de chat, en zijn actief als beheerders van website-onderdelen zoals het Forum. De vrijwilligers staan onder leiding van 45 beroepskrachten. De minimumleeftijd van de

vrijwilligers is 18 jaar, met uitzondering van de peer2peer chat (<https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/chat/>). Daarin zijn ook jonge vrijwilligers tussen 16 en 19 jaar actief. De Kindertelefoon is voor telefoon en chatcontact geopend van 11-20 uur en via het Forum 24/7 (<https://forum.kindertelefoon.nl/>)

### **Relatie De Kindertelefoon met gemeenten als opdrachtgever**

Het anonieme en niet tot een persoon of gebied herleidbare contact maakt het niet mogelijk om op gemeenteniveau te rapporteren over de contacten. Dat kan wel over de op (basis) scholen gegeven gastlessen en voorlichtingen. Met gemeenten kunnen afspraken worden gemaakt over het vergroten van het aantal gastlessen, bijvoorbeeld in regio's waar veel jeugdzorgproblematiek speelt, voor zover dat de organisatorische en financiële draagkracht van De Kindertelefoon niet te boven gaat. Gastlessen worden uitgevoerd door daartoe speciaal getrainde vrijwilligers. Een bijzondere activiteit is het actief verwijzen naar hulp indien de situatie waarin een kind zit daarvoor aanleiding geeft en het kind middels informed consent daarvoor toestemming geeft. Een actieve verwijzing naar Veilig Thuis is niet anoniem, waardoor gerapporteerd kan worden over uitsluitend het aantal verwijzingen, met in achtneming van de privacy – dus geanonimiseerd, naar een specifiek werkgebied.

Bereikbaarheid van De Kindertelefoon

Landelijk Bureau: 030-3410400

Voor kinderen en jongeren: 0800-0432 én 116111

Website: [www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)

Aanvragen postermateriaal e.d. via: [voorlichting@kindertelefoon.nl](mailto:voorlichting@kindertelefoon.nl)

Spreekbeurt informatie (kinderen en jongeren): <https://www.kindertelefoon.nl/over-ons/spreekbeurt/>