

**Ook de vrijwilligers
kijken terug
op een mooi jaar**



**DE KINDER
TELEFOON**

Inhoudsopgave

Verlag van het jubileumjaar 2009	3
Doelgroep	4
Gesprekken	7
Soort hulp	11
Interne ontwikkeling	15
De Kindertelefoon Academie	17
Hoogtepunten 2009	19
Sponsors	22
Colofon	23

Verlag van het jubileumjaar 2009

Inleiding

Ieder kind moet in vertrouwen kunnen praten over een probleem. Dat is de missie van de Kindertelefoon. Dagelijks voeren de vrijwilligers van de Kindertelefoon gesprekken met kinderen van 8 tot 18 jaar over grote en kleine problemen, over leuke en minder leuke ervaringen. Dit gebeurt nu al meer dan 30 jaar!

30 jaar Kindertelefoon!

De eerste locatie van de Kindertelefoon opende op 10 mei 1979. De Kindertelefoon bood hiermee een plek waar kinderen en jongeren hun probleem anoniem konden bespreken. Dertig jaar later bestaat de Kindertelefoon nog steeds en is de Kindertelefoon uitgegroeid tot een landelijke organisatie met 18 locaties verspreid over het land. De vrijwilligers van deze locaties staan op uniforme wijze en via verschillende media kinderen en jongeren te woord. De Kindertelefoon groeit nog steeds: het aantal gesprekken is in 2009, dankzij het gratis mobiel bellen, explosief gestegen. Daarnaast heeft de Kindertelefoon een interactieve campagne gelanceerd om nieuwe vrijwilligers te werven.

Een jubileum moet je vieren

Op 10 mei 2009 bestond de Kindertelefoon precies 30 jaar. Het jubileum is op verschillende manieren gevierd. Zo was er een themahoekwedstrijd voor basisscholen, waarbij klassen mooie prijzen konden winnen, en waren er verschillende initiatieven bij Kindertelefoonlocaties door het gehele land. In de media was er ook veel aandacht voor het jubileum van de Kindertelefoon. Er verschenen artikelen in verschillende kranten, interviews op radio en items op TV.

Doelgroep

De Kindertelefoon is er voor iedereen tussen de 8 en 18 jaar die in vertrouwen wil praten over een probleem en daarvoor hulp, advies of ondersteuning nodig heeft. Iedere dag, 365 dagen per jaar, is de Kindertelefoon van 14.00 tot 20.00 uur bereikbaar. Vanaf 1 januari 2009 kunnen kinderen met een vaste telefoon én een mobiele telefoon gratis bellen naar 0800-0432. Daarnaast chatten kinderen ook met de Kindertelefoon. De chat is toegankelijk via de website, maar ook via Windows Live Messenger (MSN).

Kinderen en jongeren die met de Kindertelefoon bellen, zijn gemiddeld jonger (12) dan kinderen die met de Kindertelefoon chatten (14). Er bellen en chatten meer meisjes dan jongens met de Kindertelefoon. Vooral bij de chat is dit verschil erg groot, in de verhouding van 1 jongen op de 3 meisjes. Terwijl bij de telefoon de verhouding 2:3 is.



Leeftijd

Leeftijd	2008	2009
Jonger dan 8 jaar	708	668
8 - 11 jaar	25.125	29.060
12 - 15 jaar	44.994	87.362
16 - 18 jaar	13.731	18.358
Ouder dan 18	1.936	1.139

Geslacht

Geslacht	2007	2008	2009
Jongen	33.662	32.980	45.257
Meisje	63.627	61.891	85.067
Groepje	8.233	6.052	5.980
Onbekend	1.791	7.966	2.294

Ruzie

“Ik heb de laatste tijd veel ruzie met mijn ouders vooral met mijn vader ik zit nu in 3 havo en hij zit altijd te zeuren over mijn cijfers en het is alsof ik nooit iets goed kan doen in zijn ogen ook vertrouwt hij mij niet en laat hij mij niet met mijn klasgenoten omgaan buiten school. Wat moet ik doen ik wil hem niet teleurstellen maar ik voel me net een gevangene”. (Romy, 15 jaar).



Gesprekken

In 2009 is de Kindertelefoon 298.537 keer gebeld en is er 115.271 keer met de Kindertelefoon gechat. Van deze gesprekken heeft de Kindertelefoon in 2009 141.112 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 82.184 via de telefoon en 58.928 via de chat. Dit is een stijging van 63% ten opzichte van 2008. Deze grote stijging is te verklaren doordat vanaf 1 januari 2009 ook het mobiel bellen naar de Kindertelefoon gratis is geworden. Daarnaast is de chat toegankelijker door de invoering van de chatbot eind 2008.

Serieuze gesprekken

Het verschil tussen het aantal serieuze gesprekken en het daadwerkelijk aantal gevoerde gesprekken wordt veroorzaakt doordat het kind aan de andere kant niets zegt (de stillen), door testgesprekken of door niet-serieuze gesprekken. Door het gratis mobiel bellen is ook deze laatste categorie gestegen. De Kindertelefoon bekijkt de mogelijkheden om het aantal niet-serieuze bellers te verminderen.

Stille kinderen

De 'stillen' bij de telefoon zijn kinderen die op dat moment nog niets durven te zeggen. De Kindertelefoon vindt het belangrijk om hen wel serieus te nemen. De stillen bij de chat worden grotendeels veroorzaakt doordat kinderen tijdens het wachten in Windows Live Messenger zich met andere gesprekken bezighouden of zelfs van de computer weglopen. Op het moment dat de medewerker van de Kindertelefoon beschikbaar is, kunnen ze helaas het gesprek niet voeren.

Gek van die mensen

“Ik word gek van de mensen die steeds aan mij vragen. Ik word gek van de mensen die me telkens proberen uit te dagen. Ik word gek van de mensen die denken dat ze weten hoe ik ben. Ik word gek van de mensen die me pesten terwijl ik ze niet eens ken. Som wil ik weg, weg van iedereen. Even weg van die mensen want ik ben zo veel liever alleen”. (Anoniem, 14 jaar).

Onderwerpen

De onderwerpen waarover in 2009 het meest gebeld en gechat is:

Ranglijst	Telefoon	Chat
1.	Relaties	Seksualiteit
2.	Seksualiteit	Pesten
3.	Thuis en familie	Relaties
4.	Lichaam	Thuis en familie
5.	Geweld	Vrije tijd
6.	Pesten	Overig
7.	Gevoelens	Geweld
8.	Emotionele problemen	Lichaam
9.	School / werk	Gevoelens
10.	Overig	School / werk

Hieronder wordt ingegaan op de verschillende onderwerpen uit bovenstaande tabel. De percentages die hieronder per onderwerp worden genoemd, betreffen het gemiddelde van zowel de chat als de telefoon. Het gaat hierbij alleen om de serieuze gesprekken.

Relaties

De laatste jaren gaan de meeste gesprekken over seksualiteit. Maar in 2009 gaan juist de meeste gesprekken (19,2%) over relaties. Vooral op het gebied van verliefdheid, vriendschap en verkering hebben kinderen behoefte om hierover met de Kindertelefoon te praten.

Seksualiteit

Een groot deel van de gesprekken (17,5%) gaat nog steeds over seksualiteit. De trend dat kinderen hierover vooral informatieve vragen hebben, heeft zich ook in 2009 voortgezet.

Pesten

Het aantal gesprekken over pesten (12,2%) is ook in 2009 weer gestegen. Kinderen bespreken dit onderwerp liever via de telefoon. Het is opvallend dat voornamelijk de kinderen uit groep 8 van het basisonderwijs en uit de brugklas over dit onderwerp contact met de Kindertelefoon zoeken.

Thuis en familie

Bijna 15.000 gesprekken (10,6%) gaan over de thuissituatie van kinderen en jongeren. Kinderen hebben het vooral over ruzie thuis of over problemen met hun opvoeder. Bij dit onderwerp hebben kinderen vooral behoefte aan ondersteuning.

Geweld

Ook in 2009 hebben kinderen te maken met geweld en zoeken daarom contact met de Kindertelefoon (8,1%). Vooral het onderwerp lichamelijke mishandeling komt aan de orde. Kinderen hebben hierover meer dan 4.000 keer gesproken met de Kindertelefoon.

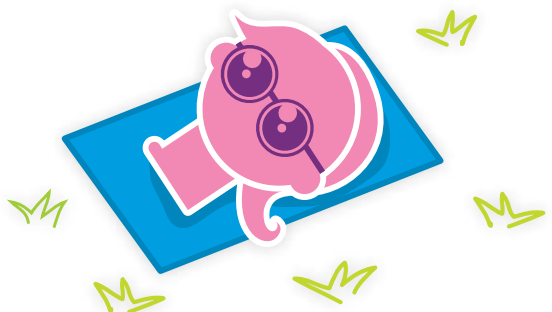
Lichaam

In de leeftijdscategorie 13 en 14 jaar maken jongens en meisjes zich vooral zorgen over hun lichaamsontwikkeling en nemen daarvoor contact op met de Kindertelefoon (7,5%). Ook hebben kinderen veel vragen over gezondheid en menstruatie.

Emotionele problemen en gevoelens

In 2009 zijn emotionele problemen, evenals in 2008, voornamelijk via de chat besproken. Het lijkt dat kinderen vooral in deze categorie behoefte hebben aan nog meer anonimiteit. De meeste gesprekken in deze categorie gaan over depressie, maar ook zelfdoding en automutilatie zijn aanleiding om met de Kindertelefoon in gesprek te gaan. Op het gebied van gevoelens hebben kinderen vooral last van onzekerheid en angsten.

Mijn grootste droom is... “dat mijn vader me niet meer uitscheldt en me niet meer pijn doet (letterlijk pijn)”. (De huilende, 12 jaar).





Soort hulp

Bij de Kindertelefoon zijn de hulp(vragen) en problemen onder te verdelen in informatie, advies en ondersteuning. In 2009 is de onderverdeling als volgt:

- 25.921 gesprekken zijn informatief van aard
- bij 29.122 gesprekken heeft de Kindertelefoon geadviseerd
- bij maar liefst 70.277 gesprekken is ondersteuning geboden.

De verdeling onder jongens en meisjes is daarbij als volgt:

Soort hulp	Middel	Geslacht	Aantal
Informatie	Telefoon	Meisjes	8.112
		Jongens	7.319
	Chat	Meisjes	5.889
		Jongens	2.806
Advies	Telefoon	Meisjes	21.236
		Jongens	14.012
	Chat	Meisjes	24.275
		Jongens	7.246
Ondersteuning	Telefoon	Meisjes	9.755
		Jongens	6.264
	Chat	Meisjes	8.897
		Jongens	2.777

Actief verwijzen

Na de start van het actief verwijzen in 2008, is deze nieuwe werkwijze ook in 2009 voortgezet. Kinderen en jongeren die zich in een bedreigde positie bevinden en contact opnemen met de Kindertelefoon, worden in een driegesprek 'warm' overgedragen aan een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Dit kan alleen gebeuren nadat het kind hiermee instemt en zijn anonimiteit opgeeft. Bij Bureau Jeugdzorg neemt een professionele hulpverlener het gesprek over en wordt het kind direct geholpen om de veiligheid te waarborgen.

Geld

“Ik wil dat me vader een baan krijgt en dat we iets meer geld binnen krijgen”

(Anoniem, 14 jaar).

De Kindertelefoon ziet mishandeling als een ernstige aantasting van de integriteit van het kind als persoon. De Kindertelefoon levert via het actief verwijzen een actieve bijdrage aan artikel 19 van het VN verdrag inzake de Rechten van het Kind dat bepaalt dat de overheid alle passende maatregelen moet nemen ter bescherming van kinderen tegen alle vormen van geweld.



Vrienden zijn er niet voor niets

“Ga niet bij me weg, je bent voor mij echt super. De dingen die wij doen is een droom, een droom die nooit zou eindigen. Niemand kan jou vervangen. Ga niet bij me weg, want jij bent mijn vriendin. Ik wil je nog niet verliezen, wij hebben samen een goede tijd. En dat moeten we zo houden. Ga niet bij me weg, jij bent een schat. Jij weet dat ik van je hou, ik blijf voor altijd in je hart en jij in dat van mij. Niemand kan ons scheiden, NIEMAND!” (Lief meisje).

Website van De Kindertelefoon

Kinderen en jongeren weten de Kindertelefoon goed te vinden via www.kindertelefoon.nl. Dit is op te maken uit zowel het aantal gesprekken als ook uit de pageviews van website www.kindertelefoon.nl. Zo zijn er in 2009 maar liefst 1.721.751(!) pagina's bekeken.

Vragenkast

De Vragenkast is een rubriek die door veel kinderen wordt bezocht voor informatie over verschillende onderwerpen. De kinderen hebben de mogelijkheid om feedback te geven op deze informatie door bijvoorbeeld te vertellen wat ze hierin missen. Een groep vrijwilligers van de Kindertelefoon bekijkt deze feedback en past de informatie aan wanneer dat nodig is. De cijfers laten zien dat er een groot verschil is in het aantal bekeken sites en het aantal unieke bezoekers. Dit maakt duidelijk dat wanneer kinderen de Vragenkast bezoeken, zij informatie zoeken over verschillende onderwerpen.

De Vragenkast is, in verschillende leeftijdscategorieën, als volgt bezocht:

Leeftijdscategorie Vragenkast	8-11 jaar	12-15 jaar	16-18 jaar
Totaal aantal	1.356.478	1.405.427	929.333
Unieke bezoeken	420.143	370.056	256.594

Overige rubrieken

Ook de overige rubrieken van de website zijn in 2009 goed bezocht. Niet alleen de de chatpagina, maar ook de pagina's waar kinderen en jongeren hun bijdrage kunnen leveren ("Klaagmuur", "Help Elkaar", "Gedichten" en "Droomkasteel") zijn populair.

Rubriek	Aantal bezoeken
Chatpagina	177.634
Klaagmuur	91.210
Help Elkaar	78.105
Gedichten	36.756
Droomkasteel	49.611
Contact	34.679
Spreekbeurtinformatie	8.887



Interne ontwikkeling

Gratis mobiel bellen

Het mobiel bellen naar de Kindertelefoon is vanaf 1 januari 2009 gratis dankzij een extra subsidie van het ministerie voor Jeugd en Gezin.

Deze ontwikkeling heeft gezorgd voor een explosieve groei van het aantal gesprekken naar de Kindertelefoon. Belden in 2008 nog 153.816 kinderen, in 2009 hebben 298.537 kinderen via de telefoon contact opgenomen met de Kindertelefoon. Dit is bijna een verdubbeling van het aantal gesprekken. Hieruit kan worden geconcludeerd dat deze ontwikkeling noodzakelijk was. Helaas moet de Kindertelefoon ook constateren dat een gratis nummer ook nadelen met zich meebrengt. Naast een grote stijging van het aantal serieuze gesprekken, is ook het aantal niet-serieuze gesprekken gestegen. Deze niet-serieuze bellers houden de lijn bezet voor kinderen die wel serieus over een probleem willen praten. Daarnaast zijn de kosten van het gratis mobiel bellen heel hoog en lopen de kosten door de niet-serieuze bellers onnodig op. Om die reden wil de Kindertelefoon extra maatregelen treffen om het mobiel bellen gratis te kunnen houden. De Kindertelefoon gaat onderzoeken hoe het aantal niet-serieuze bellers verminderd kan worden, zodat de bereikbaarheid voor serieuze bellers vergroot wordt.

Inzet vrijwilligers

De Kindertelefoon zou zonder de enorme inzet van alle vrijwilligers niet hetzelfde zijn. Deze vrijwilligers zitten iedere dag, ook in de weekenden en op feestdagen, aan de telefoon of chat, geven gastlessen op scholen of voeren ondersteunende taken uit. Dit doen zij gemiddeld 6 uur per week. In 2009 zijn er 298 vrijwilligers opgeleid door de Kindertelefoon Academie en namen er 212 vrijwilligers afscheid. In totaal waren er eind 2009 763 vrijwilligers werkzaam bij de Kindertelefoon.

Pesten

“Dat iedereen me neemt zoals ik ben. Omdat ik niet veel kan veranderen aan hoe ik ben”: (M., 13 jaar)



De Kindertelefoon Academie

In 2007 is de Kindertelefoon Academie opgericht door het Landelijk Bureau Kindertelefoon. Via de Academie is de Kindertelefoon in staat om alle medewerkers van de Kindertelefoon uniform en gecertificeerd op te leiden. In 2009 heeft de Kindertelefoon Academie ook de trainers van de verschillende locaties begeleid door middel van een intervisietraject. Een tweede reden waarom de Kindertelefoon Academie is opgericht, is vanuit de behoefte de opgebouwde kennis en ervaring te delen met collega's in de jeugdhulpverlening.

Externe trainingen

De Kindertelefoon Academie wordt ook ingehuurd om extern trainingen te verzorgen. Dit geldt voor organisaties die binnen de jeugdzorg werken en met kinderen en jongeren communiceren, maar ook voor andere Kindertelefoonlocaties in de wereld. Zo is de Academie ook in 2009 weer afgereisd naar Suriname en hebben verschillende landen de Kindertelefoon in Nederland bezocht.



Effectieve methodiek

De Kindertelefoon Academie geeft les in een methodiek waarvan de effectiviteit in 2007 wetenschappelijk is aangetoond: het vijf-fasenmodel. Deze methodiek gaat uit van het zo goed mogelijk aansluiten bij het verhaal van kinderen en jongeren. Dit gebeurt door hun verhaal serieus te nemen, betrokkenheid te tonen en hun zelfredzaamheid te stimuleren.

Hoogtepunten 2009

Nieuwe posters voor gratis mobiel bellen

Om het gratis mobiel bellen onder de aandacht te brengen is in 2009 een campagne ontwikkeld. De campagneposters richten zich specifiek op jongens en meisjes tussen de 13 en 18 jaar. Een doelgroep die zich soms te groot voor de Kindertelefoon voelt. Deze jongeren hebben vaak het gevoel zich anders te moeten voordoen dan ze zich daadwerkelijk voelen. De campagne laat zien dat ze bij de Kindertelefoon in vertrouwen over hun probleem kunnen praten: 'Je hoeft niet te doen alsof... Bij ons kun je jezelf zijn.' Voor deze campagne zijn posters ontwikkeld waarop - in de lijn van deze campagne - jongeren zijn afgebeeld met een masker op. Deze posters zijn door het hele land verspreid.



Jubileumfeest

Op 10 mei 2009 bestond de Kindertelefoon precies 30 jaar. Voor de Kindertelefoon dus reden om dit 30 jarig jubileum te vieren met alle vrijwilligers van de Kindertelefoon. Op 30 oktober 2009 is daarom een groot feest voor hen georganiseerd. De vrijwilligers zijn vanuit het hele land naar de feestlocatie in Zeist gebracht. Gedurende de dag was het mogelijk verschillende workshops te volgen en is met alle vrijwilligers uitgebreid het jubileum van de Kindertelefoon gevierd.



Deze feestelijke dag is mede mogelijk gemaakt door:

- Centraal Beheer Achmea (stelde bedrijfspan en gratis personeel ter beschikking)
- Stichting Vrienden van de Kindertelefoon (sponsoring catering)
- BOVO tours (gedeeltelijk sponsoring van de reiskosten)
- en natuurlijk de vrijwillige inzet van de workshopleiders.

Al deze mensen hebben zich ingezet om de vrijwilligers van de Kindertelefoon een leuke dag te bezorgen.

Lancering wervingscampagne nieuwe vrijwilligers

De Kindertelefoon is altijd op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Om dit extra kracht bij te zetten is er een wervingscampagne ontwikkeld rondom vier ambassadeurs: Anne-Lise, Christel, Natasja en Olaf. De vier vrijwilligers informeren mensen vanuit hun persoonlijke ervaring over wat het vrijwilligerswerk bij de Kindertelefoon inhoudt. Hun inspirerende verhalen zijn te lezen, horen en zien op posters, filmpjes, radiospotjes en de website www.wordvrijwilligerbijdekindertelefoon.nl. Tijdens het jubileumfeest op 30 oktober 2009 is de campagne officieel gelanceerd en is de website online gegaan.



.....
"Ik vind dat je super lang moet wachten voor de chat, jullie moeten meer medewerkers krijgen" (Brisco, 11 jaar)
.....

Sponsors

De Kindertelefoon is veel dank verschuldigd aan alle mensen en bedrijven die projecten bij de Kindertelefoon mogelijk maken. Het allerbelangrijkste zijn natuurlijk de vrijwilligers die iedere week geheel kosteloos hun tijd vrijmaken om kinderen en jongeren te woord te staan.

Trinicom, de softwarespecialist in contactcenter oplossingen, laat de Kindertelefoon gebruik maken van de het multichannel pakket T5. Hier maakt de vragenkast, de chatapplicatie, de registratie van alle telefoon- en chatgesprekken onderdeel van uit.

UPC is partner van de Kindertelefoon en heeft onder andere geïnvesteerd in de professionalisering van de Kindertelefoon via de Kindertelefoon Academie. Daarnaast heeft UPC in 2009 meegewerkt aan de wervingscampagne voor nieuwe vrijwilligers via verschillende (media)middelen.

Tomeloos (full service bureau voor marketing en communicatie) verzorgt de in- en externe communicatie. Zo hebben zij onder meer de masker-campagne ontwikkeld en een groot aandeel geleverd in de concept-ontwikkeling en vormgeving van de wervingscampagne voor nieuwe vrijwilligers. Brainstormsessies vormden het startpunt voor het samenstellen van alle teksten in print (waaronder dit jaarverslag) en op radio, tv en internet.

BitLibre sponsort de chatbot van de Kindertelefoon. Dankzij deze organisatie heeft de Kindertelefoon ook in 2009 gratis gebruik kunnen maken van de chatbot, waardoor kinderen en jongeren via Windows Live Messenger contact kunnen opnemen met de Kindertelefoon.

Centraal Beheer Achmea heeft in verband met haar 100 jarig jubileum de Kindertelefoon gesponsord waardoor het voor de Kindertelefoon mogelijk was om een groot jubileumfeest voor de vrijwilligers te organiseren.

De **Vereniging Contactcenters Nederland (VCN)** biedt de Kindertelefoon een gratis lidmaatschap aan. Dit levert een belangrijk netwerk op voor de Kindertelefoon.

De Stichting Vrienden van de Kindertelefoon genereert geld voor de Kindertelefoon. Zij sponsort verschillende projecten van de Kindertelefoon en denkt mee met initiatieven om extra geld te genereren.

De volgende leveranciers hebben de Kindertelefoon ofwel met kortingen of diensten in natura gesponsord: Massxess, Priority Telecom, Microsoft, Q42, Merkwerk, Bovo Tours, Just, Radio 538, Top Format en Model Support.

Colofon

Tekst: Carolien Gravemaker en Maartje van Zant

Ontwerp: Tomeloos, Abcoude

Landelijk Bureau Kindertelefoon

Postbus 3332, 3502 GH Utrecht

Tel: 030 - 298 34 82

landelijkbureau@kindertelefoon.nl

www.kindertelefoon.nl

Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van MOgroep Jeugdzorg.

