

12 maanden Kindertelefoon



**DE KINDER
TELEFOON**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Doelgroep	4
Gesprekken	6
Soort hulp	10
Interne ontwikkelingen	14
Kindertelefoon Academie	16
Colofon	17
Sponsors	18

Jaarverslag Kindertelefoon

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 en jongeren van 8 tot 18 jaar over grote en kleine problemen, over leuke en minder leuke ervaringen.

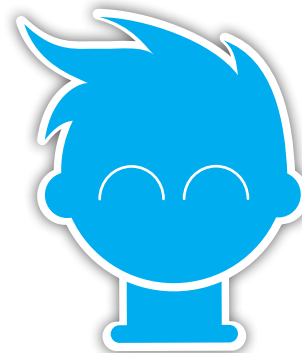
De Kindertelefoon neemt kinderen en hun mening serieus en benadert kinderen en jongeren als zelfstandige en zelfredzame individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren.

In dit jaarverslag over 2010 worden 12 maanden Kindertelefoon in beeld gebracht. Deze 12 maanden stonden, naast de dagelijkse gesprekken, vooral in het teken van het opstarten van nieuwe projecten en het aangaan van samenwerkingsverbanden.

Doelgroep

De Kindertelefoon is er voor iedereen tussen de 8 en 18 jaar die in vertrouwen wil praten over een probleem en daarvoor informatie, advies of ondersteuning nodig heeft. Iedere dag, 365 dagen per jaar, is de Kindertelefoon van 14.00 tot 20.00 uur gratis bereikbaar via het nummer 0800-0432 en via de chat. De chat is toegankelijk via de website van de Kindertelefoon en via Windows Live Messenger (MSN). Daarnaast kunnen kinderen en jongeren terecht op de website van de Kindertelefoon voor informatie.

De gemiddelde leeftijd van kinderen die bellen met de Kindertelefoon is in 2010 gestegen van 12 naar 12,7 jaar. De gemiddelde leeftijd van de kinderen die chatten met de Kindertelefoon is 13,7 jaar. De kinderen die met de Kindertelefoon chatten zijn dus gemiddeld ouder dan kinderen die met de Kindertelefoon bellen. De Kindertelefoon wordt vaker benaderd door meisjes dan door jongens. Dit geldt zowel voor de telefoon als voor de chat. De verhoudingen tussen jongens en meisjes bij de telefoon en chat zijn respectievelijk 1:3 en 2:3.



ik ben homo, maar ik word er heel erg mee gepest. voor die tijd dat ik uit de kast kwam had ik veel vrienden en was ik best populair. maar nu niet meer, ik heb nooit iemand gepest, en nu word ik om deze reden gepest. hoe krijg ik weer vrienden? ik weet niet meer wat ik moet doen

Jason, 16 jaar



Verdeling naar leeftijd van de telefoon en chat

Leeftijd	2008	2009	2010
Jonger dan 8 jaar	708	668	433
8 - 11 jaar	25.125	29.060	32.343
12 - 15 jaar	44.994	87.362	102.015
16 - 18 jaar	13.371	18.358	17.615
Ouder dan 18 jaar	1.936	1.139	916

Verdeling naar geslacht van de telefoon en chat

Geslacht	2008	2009	2010
Jongen	32.980	45.257	47.340
Meisje	61.891	85.067	98.253
Groepje	6.052	5.980	7.753
Onbekend	7.966	2.294	2.070

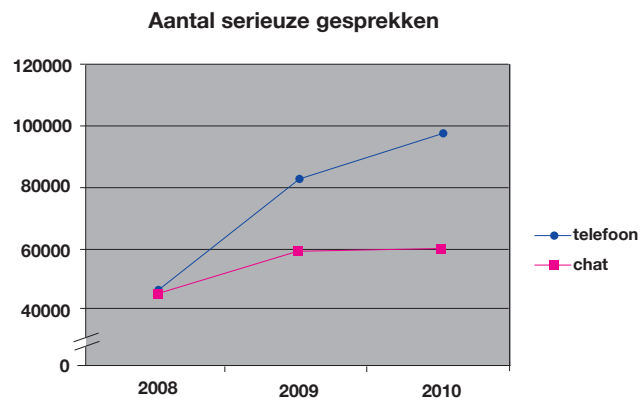
de kindertelefoon moet altijd bereikbaar zijn

Anoniem, 13 jaar

Gesprekken

In 2010 heeft de Kindertelefoon in totaal 157.744 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 97.624 via de telefoon en 60.120 via de chat. Dit is een stijging van 11,8% van het aantal serieuze gesprekken ten opzichte van 2009.

In 2010 heeft de Kindertelefoon in totaal 380.904 gesprekken via de telefoon beantwoord en 146.948 via de chat. 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.



mijn ouders zijn geschijden en ik word geslagen door mijn vader en hard ook en ik zie de ouders en de zus en broer nooit meer want ZIJ heeft daar ernsige zuzie mee en ik ber er het dupe van en dat moest ik even kwijt

Romy, 12 jaar



Onderwerpen

Kinderen en jongeren benaderen de Kindertelefoon over uiteenlopende onderwerpen. Van de onderwerpen die hen bezighouden is een top 10 gemaakt:

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

een gelukkig leven ik wil graag dat ik niet meer bang hoeft te zijn

Marije, 14 jaar



Hieronder wordt een aantal onderwerpen toegelicht. De percentages die bij elk onderwerp worden genoemd betreffen het gemiddelde van zowel de chat als de telefoon.

Geweld

Helaas komen veel kinderen nog steeds in aanraking met geweld. Het gaat dan om onder meer kindermishandeling, incest, aanranding en verkrachting. Kinderen vinden het lastig om over dit onderwerp te praten. Vaak is angst hier de oorzaak van. Toch zijn er ook kinderen die wel hierover contact durven op te nemen met de Kindertelefoon. De Kindertelefoon heeft in 2010 meer dan 11.500 gesprekken over dit onderwerp gevoerd. Dit betekent dat de Kindertelefoon per dag gemiddeld 31 gesprekken over geweld voert.



Emotionele problemen en gevoelens

Kinderen en jongeren hebben ook te maken met gevoelens van depressie en eenzaamheid. Dit uit zich soms in automutilatie, neerslachtigheid en zelfs gedachten over zelfdoding. De Kindertelefoon heeft ook in 2010 kinderen hierover te woord gestaan. In veel gevallen biedt de Kindertelefoon ondersteuning en kijkt samen met het kind naar welke hulpmogelijkheden er zijn.

Pesten

In 2010 is, voor het eerst in vijf jaar, het aantal gesprekken over pesten niet gestegen. Toch wordt de Kindertelefoon over dit onderwerp nog veelvuldig benaderd. In 2010 gaan ruim 16.700 gesprekken (10,7%) over pesten.

mijn ouders begrijpen mij totaal niet en ze willen me ook niet begrijpen

Robin, 11 jaar

Thuis en familie

10,3% van de gesprekken gaan over de thuissituatie van kinderen en jongeren. De gesprekken gaan dan over ruzies, problemen met ouders, broers en zussen. Kinderen en jongeren bellen en chatten ook over echtscheidingsproblematiek. In 2010 heeft de Kindertelefoon 1549 gesprekken over dit onderwerp gevoerd.

Seksualiteit

De meerderheid van de gesprekken (19,7%) gaat over seksualiteit. Het gaat voornamelijk om informatieve vragen. 10,8% (3.315) van het totaal aantal gesprekken over seksualiteit gaat over (angst voor) zwangerschap en abortus.

mijn leven. papa, mama moet dit nou. waarom al die ruzie steeds, over die kleine dingen, waarom moeten jullie daar steeds weer over beginnen. bescherm me niet zo, laat me is vrij tis mijn leven, van MIJ

Rianne, 16 jaar

Lichaam

De puberteit brengt veel lichamelijke veranderingen met zich mee. Dit zorgt voor veel onzekerheid bij de jongeren. Voor vragen en problemen rond dit onderwerp weten jongeren de Kindertelefoon goed te vinden. In 2010 gaat 8% van de gesprekken over het lichaam.

Relaties

In 2010 gaat 18,8% van de gesprekken met de Kindertelefoon over relaties. Een groot deel van deze gesprekken gaan over verliefdheid, verkering en vriendschap. Maar ook kinderen die zich zorgen maken over een vriend(in) zoeken contact met de Kindertelefoon. 8,9% (2.608) van het totaal aantal gesprekken over relaties gaat over een vraag of probleem van een ander. 8,6% (2.510) van het totaal aantal gesprekken over relaties gaat over jongeren die worstelen met hun seksuele geaardheid.

Soort hulp

De Kindertelefoon biedt elk kind dat met een vraag of probleem komt informatie, advies of ondersteuning. In 2010 is de onderverdeling als volgt: 32.154 gesprekken waren informatief van aard, bij 33.453 heeft de Kindertelefoon een advies gegeven en bij maar liefst 75.631 gesprekken is ondersteuning geboden.

Soort hulp	Middel	Geslacht	Aantal
Informatie	Telefoon	Meisjes	11.513
		Jongens	9.102
	Chat	Meisjes	6.543
		Jongens	2.601
Advies	Telefoon	Meisjes	11.931
		Jongens	6.474
	Chat	Meisjes	10.338
		Jongens	2.991
Ondersteuning	Telefoon	Meisjes	25.881
		Jongens	14.581
	Chat	Meisjes	24.882
		Jongens	6.553

slapen, ik wou dat ik weer een x goed slaap het lukt niet en het lukt niet ik kan me op school daardoor niet goed concentreren en ik voel me gauw gekwetst ik wou dat ik hier vanaf was

Renee, 10 jaar



Actief verwijzen

Sinds 2008 kan de Kindertelefoon kinderen en jongeren actief verwijzen naar Bureau Jeugdzorg. Ook in 2010 heeft de Kindertelefoon gebruik gemaakt van deze werkwijze. Kinderen en jongeren die zich in een bedreigde positie bevinden en contact opnemen met de Kindertelefoon, worden via de telefoon rechtstreeks 'warm' overgedragen aan een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Dit kan alleen gebeuren nadat het kind hiermee instemt en haar/zijn anonimiteit opgeeft. Bij Bureau Jeugdzorg neemt een professionele hulpverlener het gesprek over en wordt het kind direct geholpen om haar/zijn veiligheid te waarborgen.

ik haat mijn leven! ruzie met mijn vader uitgescholden worden niemand die er wat aan doet mijn vriendinnen laten me in de steek niemand niemand die me helpt! :(

Anne, 15 jaar

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





Website van de Kindertelefoon

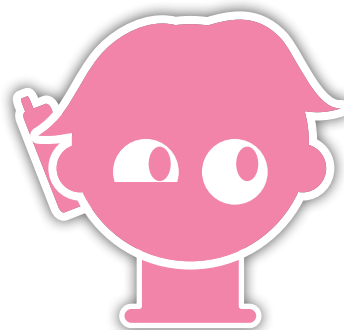
De website van de Kindertelefoon is 24 uur per dag bereikbaar voor kinderen en jongeren. Zij kunnen daar terecht voor informatie in de vragenkast, maar ook om berichten te plaatsen op de Klaagmuur, Help Elkaar en het Droomkasteel. Daarnaast kunnen kinderen en jongeren ook hun gedichten delen met anderen. In 2010 is de website van de Kindertelefoon wederom goed bezocht.

Website	Aantal
Pageviews	1.686.069
Bezoeken	313.103
Unieke bezoeken	236.286

Rubriek	Aantal bezoeken
Chatpagina	167.025
Klaagmuur	79.568
Help Elkaar	68.678
Droomkasteel	46.430
Gedichten	31.645

ik had een chatgesprek waarin een meisje mij vertelde over de eisen van haar vriendje. Ze moest afvallen en vrienden attendeerden hem erop dat zij toch wel erg dik aan het worden was. Zij vertelde dat ze wel 10 kilo af wilde vallen voor de vakantie want haar vriendje deed zo lullig. Hij zou mee gaan op vakantie met haar en haar familie. Ze vertelde me dat zij altijd haar vriendinnen oppepte en hielp in dit soort zaken maar dat ze het nu voor zichzelf even niet wist. Na een beetje heen en weer gepraat vroeg ik haar wat zij van dit chatgesprek vond. Ze zei: "ik zit hier met een glimlach om mijn mond en tranen in mijn ogen"

Vrijwilliger Angela, 55 jaar, Amsterdam



Vragenkast

De Vragenkast is een rubriek die door veel kinderen en jongeren wordt bezocht en waar ze informatie kunnen krijgen over verschillende onderwerpen zoals relaties, pesten, seksualiteit en thuissituatie. Zij 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 de categorie kinderen van 8 - 11 jaar de meeste unieke bezoekers heeft, maar dat deze categorie gemiddeld minder pagina's bekijkt dan de oudere categorieën.

Vragenkast	Leeftijdscategorie		
	8 - 11 jaar	12 - 15 jaar	16 - 18 jaar
Aantal			
Totaal aantal	1.314.463	1.402.463	897.077
Unieke bezoeken	403.811	362.185	245.637
Gemiddeld aantal pageviews	3,3	3,9	3,7

De categorie kinderen van 12 - 15 jaar besteedt de meeste tijd in de Vragenkast en bekijkt de meeste pagina's. Dit impliceert dat zij de meeste behoefte hebben aan informatie over verschillende onderwerpen. De categorie kinderen van 8 - 11 jaar bezoekt het meest de informatie over relaties en lichaam. Bij de oudere categorieën is seksualiteit het meest bezochte onderwerp.

al jaren lang durf ik niet voor mezelf op te komen. ik wil het wel eens keer proberen, maar dat is dan niet de 'ik' die de meeste kennen. ik ben bang dat er iets ergs gebeurt zeg maar...

Ano, 14 jaar

Interne ontwikkelingen

Inzet vrijwilligers

De Kindertelefoon zou zonder de enorme inzet van alle vrijwilligers niet in deze vorm kunnen bestaan. 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 2010 zijn er 372 vrijwilligers opgeleid door de Kindertelefoon Academie en namen er 286 vrijwilligers afscheid van de Kindertelefoon. Aan het einde van 2010 waren er 800 vrijwilligers werkzaam bij de Kindertelefoon. Dit grote aantal is ook te danken aan de speciale wervingssite www.wordvrijwilligerbijdekindertelefoon.nl die in 2010 18.708 keer door unieke bezoekers is bezocht.

Prijs de vrijwilliger

Voor deze geweldige inzet en het bijzondere werk dat zij verrichten, hebben de vrijwilligers van de Kindertelefoon samen met de vrijwilligers van Sensoor in 2010 de 'Prijs de vrijwilliger' ontvangen. De prijs bestaat uit een beeld en een boekje met interviews dat het werk als vrijwilliger weergeeft.

Deelname Habbobus

Het Habbo Hotel is een virtuele wereld waar kinderen en jongeren zich dagelijks begeven. In deze virtuele wereld is ook een informatiebus waarin diverse maatschappelijke organisaties voorlichting geven. Sinds juli 2010 is ook de Kindertelefoon wekelijks aanwezig in deze bus om in gesprek te gaan met de kinderen en jongeren over de Kindertelefoon.

Publiekscampagne kindermishandeling VWS

Het ministerie van VWS heeft de Kindertelefoon gevraagd om samen te werken in het kader van de publiekscampagne kindermishandeling. De samenwerking was opgezet om de online support ook daadwerkelijk door vrijwilligers/hulpverleners te laten uitvoeren. Op het Habbo Hotel en goSuperModel hebben medewerkers van het AMK en vrijwilligers van de Kindertelefoon chatgesprekken geleid. In deze gesprekken gaven zij voorlichting over kindermishandeling en informeerden zij over de mogelijkheden voor hulpverlening.



Samenwerking met het Meldpunt Kinderporno

Om jongeren die hulp te bieden waar ze recht op hebben, is de Kindertelefoon in 2010 nauw gaan samenwerken met het Meldpunt Kinderporno. Via de jongerensite Helpwanted kunnen jongeren melding doen van online seksueel misbruik. Dit kan onder andere door te chatten met een medewerker van het Meldpunt. Het Meldpunt Kinderporno maakt daarbij gebruik van de chatapplicatie van de Kindertelefoon. Jongeren kunnen na een melding, als zij behoefte hebben aan ondersteuning, direct worden doorgezet naar de Kindertelefoon. De werkwijze wordt gedurende 6 maanden als pilot getest. De Helpwanted medewerkers zijn getraind volgens de methodiek van de Kindertelefoon.

Gratis mobiel bellen

KPN, T-Mobile en Vodafone maken het mogelijk dat kinderen en jongeren ook via hun mobiele telefoon gratis naar de Kindertelefoon kunnen blijven bellen. Naast de subsidie die de Kindertelefoon van

het ministerie van VWS ontvangt, hebben de operators ook een sponsorbedrag ter beschikking gesteld. Deze aanvullende financiering bleek noodzakelijk. Dankzij deze gezamenlijke actie van de telecomaandieners kunnen kinderen en jongeren gratis via hun mobiele telefoon hun vragen en/of problemen in vertrouwen bespreken met één van de vrijwilligers van de Kindertelefoon.

Aanpak niet serieuze contacten

Elk gratis nummer brengt niet serieuze bellers met zich mee. Ook de Kindertelefoon heeft last van niet serieuze bellers. In 2010 is dit aantal niet gedaald. De Kindertelefoon heeft daarom het beleid - hoe om te gaan met niet serieuze bellers - aangescherpt. Vrijwilligers zijn geïnstrueerd om een niet serieus gesprek te herkennen en zo snel mogelijk af te handelen. Daarnaast zijn de Kindertelefoon en de Universiteit van Amsterdam Business School voornemens om in 2011 onderzoek te doen naar een effectieve methode om niet serieuze gesprekken te weren. De Kindertelefoon brengt in het nieuw te ontwikkelen lespakket de problematiek van niet serieuze bellers ook onder de aandacht van de leerlingen in de leeftijdsgroep van 10 tot en met 14 jaar.

Kindertelefoon Academie

De Kindertelefoon Academie is 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 2010 heeft de Kindertelefoon Academie ook de trainers van de verschillende locaties begeleid door bijscholing te verzorgen tijdens studiedagen. 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 en eigen website

De Kindertelefoon Academie wordt bovendien ingehuurd om externe trainingen te verzorgen. Dit geldt voor organisaties die binnen de jeugdzorg werken en met kinderen en jongeren communiceren, maar ook voor andere Kindertelefoonlocaties elders in de wereld. Zo is de Kindertelefoon Academie in 2010 weer afgereisd naar Suriname en hebben vertegenwoordigers uit verschillende landen de Kindertelefoon in Nederland bezocht.

De Kindertelefoon Academie krijgt steeds meer bekendheid; een kleine pagina op de site voor kinderen en jongeren is niet meer toereikend. De Kindertelefoon Academie heeft daarom in 2010 de website www.kindertelefoonacademie.nl gelanceerd.

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.

.....
als een kind ophangt met 'dank u wel mevrouw, u heeft me heel goed geholpen!' weet ik waar ik het voor doe!
.....

Vrijwilliger Krista, 23 jaar, Breda

Colofon

Tekst: Carolien Gravemaker en Maartje van Zant

Ontwerp: Tomeloos, Abcoude

Landelijk Bureau Kindertelefoon

Postbus 85011

3508 AA Utrecht

Tel: 030 - 298 34 82

landelijkbureau@kindertelefoon.nl

www.kindertelefoon.nl

Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van Jeugdzorg Nederland

Sponsors

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

BitLibre sponsort de chatbot van de Kindertelefoon. Dankzij deze organisatie heeft de Kindertelefoon ook in 2010 gratis gebruik gemaakt van de chatbot, waardoor kinderen en jongeren via Windows Live Messenger contact kunnen opnemen met de Kindertelefoon.

KPN, T-Mobile en **Vodafone** maken het mogelijk dat kinderen en jongeren via hun mobiele telefoon gratis naar de Kindertelefoon kunnen blijven bellen. Naast de subsidie die de Kindertelefoon van het ministerie van VWS ontvangt, hebben de operators ook een sponsorbedrag ter beschikking gesteld.

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.

Tomeloos (full service bureau voor marketing en communicatie) verzorgt de in- en externe communicatie. Zo hebben zij onder meer de website voor de Kindertelefoon Academie ontwikkeld.

Trinicom de software specialist in contactcenter oplossingen, laat de Kindertelefoon gebruikmaken van het multichannel pakket T5. Hier maken de Vragenkast, de chatapplicatie en de registratie van alle telefoon- en chatgesprekken onderdeel van uit.

De **Universiteit van Amsterdam Business School** voert in samenwerking met de Kindertelefoon diverse onderzoeken uit.



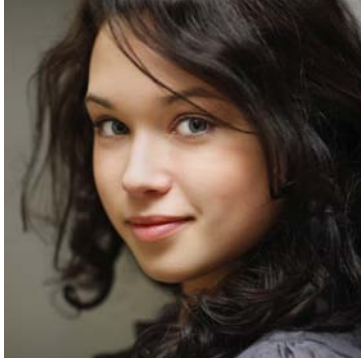
UPC is partner van de Kindertelefoon en heeft onder andere geïnvesteerd in de professionalisering van de Kindertelefoon via de Kindertelefoon Academie. Daarnaast hebben zij een financiële bijdrage geleverd voor de ontwikkeling van een nieuw lespakket over de Kindertelefoon dat in 2011 wordt gelanceerd.

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

Daarnaast hebben de volgende leveranciers de Kindertelefoon ofwel met kortingen of via diensten in natura gesponsord: **MassXess, UPC Business, Q42** en **Merkwerk**.

.....
normaal behandelen, mijn droom is dat ik normaal wordt mishandeld, en dat ik niet al mijn littekens en brandplekken hoeft te verbergen
.....

Julia, 11 jaar



jeugdzorg
nederland



upc