

VIER SEIZOENEN KINDERTELEFOON



**DE KINDER
TELEFOON**

Jaarverslag Kindertelefoon

Inleiding

Gesprekken voeren met kinderen en jongeren, via de telefoon of de chat, over uiteenlopende onderwerpen is het werk van de Kindertelefoon. De Kindertelefoon neemt kinderen en hun mening serieus, zeker waar het gaat om hun eigen leefwereld en welzijn. Want kinderen zijn zelfstandige en zelfredzame individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren.

In 2008 heeft de Kindertelefoon een nieuwe dienst neergezet: kinderen die zich in een bedreigde situatie bevinden, kunnen rechtstreeks doorverbonden worden met een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Verder heeft de Kindertelefoon haar chatbot geïntroduceerd en zijn met ingang van 2008 alle medewerkers van de Kindertelefoon uniform opgeleid, een unicum in de branche Jeugdzorg.



Doelgroep

De Kindertelefoon is 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 open. In 2008 konden kinderen vanaf een vaste telefoon bellen naar 0800-0432 en via hun mobiele telefoon naar 0900-0132. Dat de chat vanaf 2006 een zeer populair middel onder kinderen en jongeren is, hebben we ook

in 2008 gemerkt. Vanaf half januari heeft de chat dezelfde openingstijden als de telefoon. En nog steeds stijgt het aantal chatgesprekken dat met kinderen en jongeren gevoerd wordt.

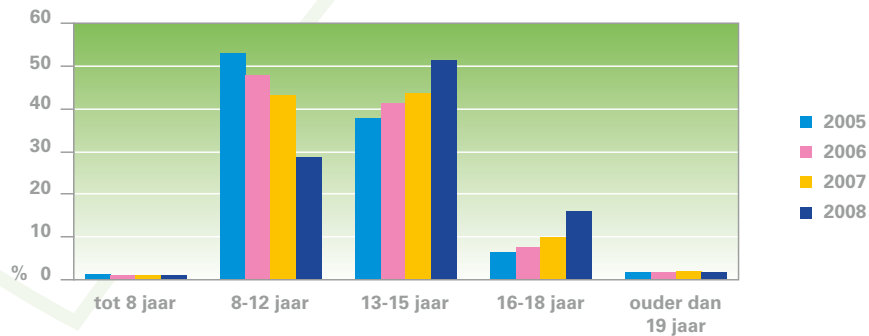
Kinderen en jongeren die met de Kindertelefoon bellen, zijn gemiddeld jonger dan kinderen die met de Kindertelefoon chatten. Er bellen en chatten meer meisjes dan jongens met de Kindertelefoon.



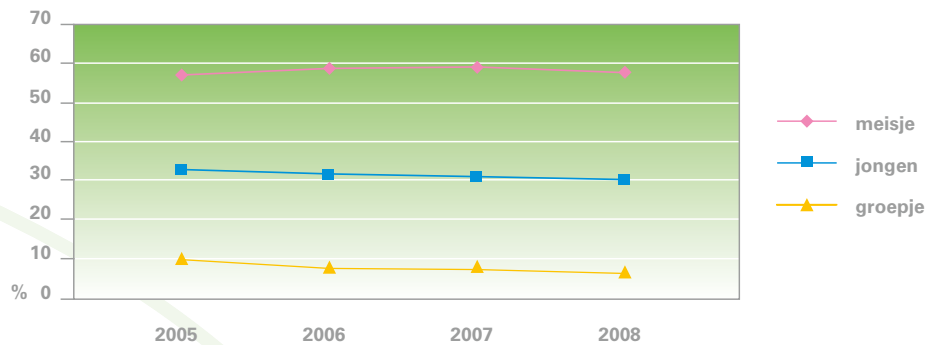
*Zoals het niet moet. Is dit me **leven**? Zou god me dit willen geven? Duurt dit allemaal nog even? Zal ik zo nog lang willen **leven**? Zou jij nog om wij willen geven? Al die vragen in me hoofd die hebben een **leven** die je niemand zou willen geven.*

Carmen, Gedichten

Leeftijd



Geslacht



Gesprekken

In 2008 heeft de Kindertelefoon in totaal 91.633 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 46.636 via de telefoon en 44.997 via de chat. In totaal is de Kindertelefoon 153.816 keer gebeld en is 62.757 keer met de Kindertelefoon gechat. Dit is een veelvoud van het daadwerkelijke aantal gesprekken dat plaatsvindt. Er zijn testgesprekken, deze gesprekken hebben geen serieuze bedoeling. Er zijn ook gesprekken waarbij het kind aan de andere

Pesten hoe haal je het in je hoofd terwijl je iets hebt beloofd niet pesten het enige wat je ziet is pijn en verdriet je gaat ze slaan en schoppen wat een verstand je hebt je zelf niet meer in de handpesten zoveel verdriet gekwetst voelener is maar een uit wegmaar dan doe ik de anderen zo veel verdriet hoe moet ik het dan doen naar de juf gaan nee dat durf ik niet ik heb zo veel verdrietja ik neem mijn beslissing doe ik het wel of doe ik het niet ja ik doe het

Kimberly, Gedichten

kant niets zegt. Deze 'stillen', die wij zowel bij de telefoon als bij de chat hebben, zijn kinderen die op dat moment nog niets durven te zeggen. Bij de Kindertelefoon vinden wij het heel belangrijk om hen wel serieus te nemen. De stillen bij de chat worden deels veroorzaakt doordat het kind in de wachtrij soms andere websites bezoekt waardoor er uiteindelijk geen chatgesprek tot stand komt.

Onderwerpen

In 2008 is er een nieuw registratieformulier ontworpen. Dit heeft ertoe geleid dat ook de categorieën waarover met de Kindertelefoon gebeld wordt, zijn aangepast. Onderwerpen waarover zelden gesproken werd, zijn eruit gelaten en nieuwe onderwerpen zijn ervoor in de plaats gekomen. De categorieën zijn nu identiek aan de categorieën bij de Vragenkast en opgesplitst in drie leeftijds-categorieën. Voor 8-11 jaar zijn dit: thuis en familie, vriendje en vriendinnetje, lichaam, rot voelen, vrije tijd, pesten, school en

mishandeling. Voor 12-15 jaar zijn het: thuis en familie, vrienden en vriendinnen, gevoelens, emotionele problemen, gezondheid, seksualiteit, geweld, school, werk en rechten. Voor 16-18 jaar: thuis en familie, relaties, gevoelens, emotionele problemen,

gezondheid, seksualiteit, geweld, school, werk, vrije tijd, de wet en zelfstandig.

Ik mag bijna nooit TV kijken van mijn ouders. Hebben jullie tips?

Vragenkast

De hoofdonderwerpen waarover het meest gebeld en gechat is

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

Geweld

In 2007 constateerden we een gestage groei van gesprekken die geweld als onderwerp hadden. In 2008 voerden we 8.680 gesprekken over geweld en 8.439 gesprekken over pesten. Deze rubrieken zijn in 2008 uit elkaar gehaald omdat er enorme toename was in het aantal gesprekken over pesten.

Seksualiteit

De meerderheid van de gesprekken (16,9%) gaat over seksualiteit. Toch zien we wel dat dit onderwerp bij de telefoon op 1 staat en bij de chat op 2. Het gaat voornamelijk om informatieve vragen over hoe seks in z'n werk gaat. De meest gestelde vraag is: 'hoe moet je vrijen?'

Hoeveel huiswerk krijg ik op de middelbare school?

Vragenkast

Relaties

Dit onderwerp (16,2%) staat bij de chat op 1 en bij de telefoon op 3. Meisjes willen het over alle soorten relaties zoals verliefdheid, vriendschap en verkering hebben. Bij jongens gaat het voornamelijk over verkering en verliefdheid.

Thuis en familie

Bij thuis en familie (11%) gaat het vooral om problemen in de thuissituatie en dan vooral de relatie met de opvoeder, en vaak ook de ruzies die hieruit voortkomen. In totaal gingen meer dan 4.000 gesprekken over de relatie tussen kind/jongere en hun opvoeder.

Lichaam

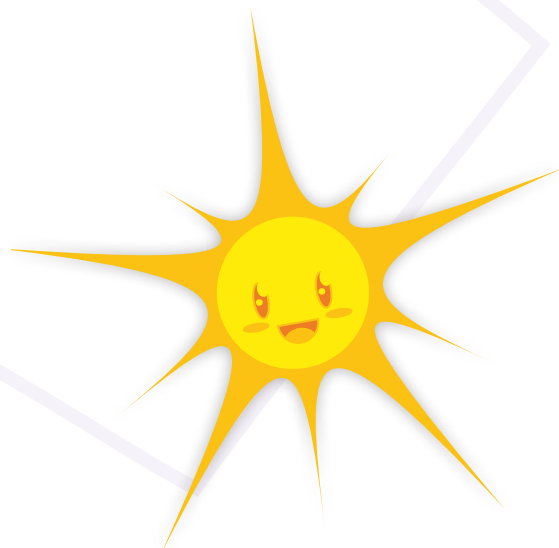
Waar bij meiden de vragen vooral over borsten en menstruatie gaan, maken jongens zich zorgen over hun uiterlijk en hun lichaamsgroei. Verder komen diverse andere onderwerpen aan bod zoals gezondheid, ziekte, ben ik te dik of te dun, handicap, tattoo's en piercings.

Emotionele problemen

Eerder vielen gevoelens en emotionele problemen in één categorie. In 2008 hebben wij ervoor gekozen om onderwerpen uit deze categorie te verdelen in twee nieuwe categorieën. In de categorie emotionele problemen behoren nu zware problemen thuis zoals: eetstoornissen, depressie, zelfdoding, automutilatie en verslaving. Opvallend hierbij is dat deze problemen voornamelijk via de chat besproken worden. De verhouding telefoon en chat is hierin 1:4. Ook is er een stijging zichtbaar in het aantal gesprekken over zelfdoding. Heeft de Kindertelefoon in 2007 nog 600 gesprekken over dit onderwerp gevoerd, in 2008 waren dit er meer dan 800.

Overig

Er is in 2008 ook veel contact gezocht met de Kindertelefoon om over andere onderwerpen te praten. Zo was er behoefte om gewoon even contact te hebben, je hart te luchten maar ook om informatie te krijgen voor een spreekbeurt of een werkstuk.



Bedanken. *Ik weet niet, hoe ik jullie moet bedanken, als jullie er niet waren, stond ik niet meer recht op. als jullie er niet waren, stond mijn leven op z'n kop. jullie hielpen me, en zeiden, zet door! je komt er heus wel hoor! Ik hoorde die geloof in jullie stemmen, ik zag dat vertrouwen in jullie ogen. ik kan niet vaak genoeg zeggen, bedankt voor jullie steun&toeverlaat, bedankt voor jullie hulp, **bedankt** voor die troostende arm. Bedankt voor alles!
Ik zou jullie nooit vergeten*

Erin, Gedichten

Soort hulp

Bij de Kindertelefoon zijn de hulp(vragen) en problemen onder te verdelen in informatie, advies en ondersteuning. In 2008 was de onderverdeling als volgt: 17.237 gesprekken waren informatief van aard, bij 19.956

gesprekken heeft de Kindertelefoon geadviseerd en bij 42.715 gesprekken is ondersteuning geboden.

De verdeling onder jongens en meisjes was daarbij als volgt:

Soort hulp	Middel	Geslacht	Aantal
Ondersteuning	Telefoon	Meisjes	12.087
		Jongens	6.202
	Chat	Meisjes	18.891
		Jongens	5.535
Informatie	Telefoon	Meisjes	6.061
		Jongens	4.231
	Chat	Meisjes	4.286
		Jongens	2.359
Advies	Telefoon	Meisjes	6.492
		Jongens	3.270
	Chat	Meisjes	7.559
		Jongens	2.635

Actief verwijzen

Op 9 oktober 2008 trad 'Het Gouden Oor' van de Kindertelefoon in werking. Kinderen die zich in een bedreigende situatie bevinden en om die reden met de Kindertelefoon contact opnemen, worden - na instemming door het kind zelf - via een driegesprek direct doorverbonden met de afdeling spoedeisende hulp van Bureau Jeugdzorg. Daar neemt een professionele hulpverlener het gesprek over en wordt het kind direct geholpen om de veiligheid te waarborgen.

Bij een duidelijk geval van urgentie en/of een acute crisissituatie (bijvoorbeeld ernstige vorm van mishandeling of zware emotionele problemen) moet gezocht worden naar direct beschikbare steun vanuit Bureau Jeugdzorg (waar de Kindertelefoon deel van uit maakt). De Kindertelefoon ziet kindermishandeling als een ernstige aantasting van de integriteit van het kind als persoon. Wij leveren 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. In 2008 hebben er 26 actieve verwijzingen plaatsgevonden.

"Met de introductie van 'Het Gouden Oor' zijn we er opnieuw in geslaagd om de hulp aan kinderen in nood verder te optimaliseren. Als tijdens het gesprek met een van onze vrijwilligers blijkt dat er sprake is van ernstige verwaarlozing of mishandeling, zullen wij het kind voorstellen om een professionele hulpverlener bij het gesprek te betrekken. Hierdoor hoeft een kind niet naar een ander nummer te bellen en kan onmiddellijk met gerichte hulp worden geholpen. In het verleden werden kinderen naar een huisarts of het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling doorverwezen, maar dit werkte juist drempelverhogend".

Vernieuwde website

In 2008 is de nieuwe website van de Kindertelefoon in gebruik genomen. Uitgangspunt daarbij was dat de website interactief en aantrekkelijk moest zijn. De nieuwe website is met name ontwikkeld voor de doelgroep tot 15 jaar. Daarvoor heeft de Kindertelefoon de Queks geïntroduceerd. Queks zijn poppetjes waarmee je kunt chatten. Queks tonen hun gevoelens niet met woorden maar met gebaren en symbolen. Je kunt dus via gebaren en symbolen met andere Queks praten. De website van de Kindertelefoon werd in 2008 door 727.300 bezoekers bezocht. Dat is 457.300 meer dan in 2007. Deze toename zien we vooral terug in de categorieën Vragenkast en de chatpagina.

Vragenkast

Ook heeft de Kindertelefoon de zelfservice omgebouwd tot Vragenkast. In de Vragenkast zijn verschillende leeftijdscategorieën waar kinderen en jongeren informatie, afgestemd op hun leeftijd, kunnen bekijken.

Overige rubrieken website

De website van de Kindertelefoon heeft vier rubrieken waarbij kinderen en jongeren hun bijdrage kunnen leveren. Na de oplevering van de nieuwe website is besloten om de rubriek Help Elkaar uit te breiden. In deze rubriek staan acht vragen van kinderen waar anderen op kunnen reageren, tips geven of een hart onder de

Leeftijdscategorieën van de Vragenkast

Leeftijdscategorie vragenkast	8-11 jaar	12-15 jaar	16-18 jaar	Anoniem
Totaal aantal	735.090	763.587	566.972	
Unieke bezoeken	268.440	226.417	166.005	154.751

riem steken. Regelmatig worden hier nieuwe vragen opgezet. Deze rubriek is in 2008 46.740 keer bezocht. In 2007 waren dit 58.000 bezoekers.

Ook de Klaagmuur is een favoriet onderdeel op de website van de Kindertelefoon. Je vindt hier onder andere gemopper en geklaag over de hoeveelheid huiswerk, de regels in huis of omdat je het pesten écht zat bent. Deze rubriek is in 2008 48.500 maal bezocht. Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2007 met 43.000 bezoekers.

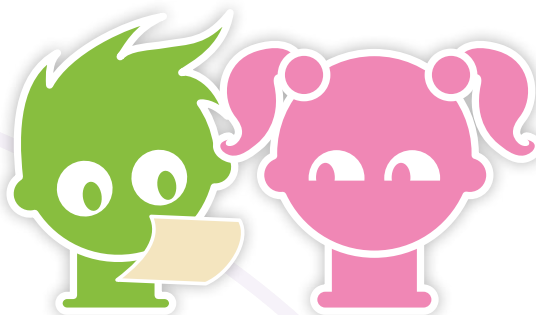
Ik wil graag een **meisje** zijn kan dit?

Vragenkast

De derde rubriek is de rubriek Gedichten. Deze rubriek werd 29.600 keer bezocht. Dat kinderen en jongeren dromen, weten we natuurlijk allemaal maar dat maar liefst 31.880 dromen naar de Kindertelefoon gestuurd werden is natuurlijk geweldig! Naast de bovenstaande rubrieken scoort

het aantal kinderen dat de chatpagina bezoekt het hoogst. Maar liefst 110.190 keer. Overige rubrieken die goed bezocht werden zijn achtereenvolgens:

- Contact met de Kindertelefoon: 24.950
- Vrijwilliger worden bij de Kindertelefoon: 13.800
- Spreekbeurt informatie: 12.000



Wat kan ik doen als ik denk dat mijn vriend een **loverboy** is?

Vragenkast

Interne ontwikkeling

In 2008 heeft de Kindertelefoon verschillende technieken, waarmee gewerkt wordt bij de Kindertelefoon, aan elkaar gekoppeld. De webbased applicatie waar medewerkers aangeven beschikbaar te zijn voor een telefoon- of een chatgesprek, is daarmee gekoppeld aan zowel de chat- als registratieapplicatie. Dit betekent dat de medewerkers onder hun naam en wachtwoord in verschillende programma's kunnen inloggen. Het invoeren van registratiegegevens over de chat- en telefoongesprekken kan hierdoor ook meteen na het gesprek plaatsvinden.

mishandeld. Ik ben vroeger 5 jaar lang door mijn moeder mishandel. En ik weet dat mensen die vroeger zelf mishandeld zijn, later hun eigen kinderen ook gaan mishandelen. Ik ben echt heel bang dat ik dit ook met mijn kinderen ga doen.

Wat moet ik doen?

Jesse, Help Elkaar

Heel naar voor juhh! Maar hey: Dit is toch jou kans om dat beter te doen? Doordat dat van je moeder wil niet zeggen dat jij ook zo word! Veel suc6!!!

Help Elkaar

"Na het chatgesprek afgerond te hebben, volgt automatisch het registratieformulier. Dat is heel prettig. Het systeem herkent dat je aan het registreren bent en wanneer je klaar bent, ben je automatisch beschikbaar voor het volgende chatgesprek" aldus een van de medewerkers van de Kindertelefoon.

Naast de chat en registratie van chat-gesprekken, hebben we een registratie-formulier voor telefoongesprekken ontwikkeld. De data over alle gevoerde gesprekken komt in een grote database terecht. Locaties kunnen - voor hun eigen locatie - in een paar klikken zien hoeveel gesprekken er wanneer en over welk onderwerp gevoerd zijn. Door een grote storing in november is er echter wel een verlies van data geweest in de telefoonregistratie. Hierdoor zijn de cijfers van de maand november niet betrouwbaar.



heey Jesse, omdat je vroeger werd mishandelt hoeft het niet te betekenen dat ij dat ook bij je eigen kinderen gaat doen. misschien ga je wel heel lief tegen je kinderen doen omdat je weet hoe het is en je wilt niet dat je eigen kinderen het ook mee maken.

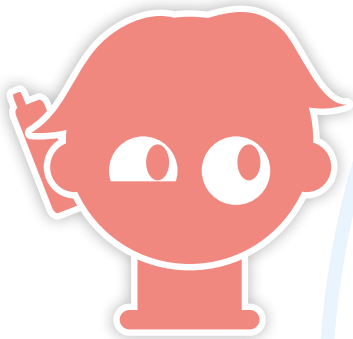
Veerle, Help Elkaar

De Kindertelefoon Academie

In 2007 is de Kindertelefoon Academie opgericht. Via deze academie zijn we in staat om alle medewerkers van de Kindertelefoon uniform en gecertificeerd op te leiden. Ook wordt de Kindertelefoon Academie ingehuurd om extern trainingen te verzorgen. Dit geldt voor organisaties die ook met kinderen en jongeren communiceren, maar ook voor andere Kindertelefoonlocaties in de wereld. Zo is de Kindertelefoon Academie onder meer afgereisd naar Suriname.

Nieuwe versie landelijke basistraining

De evaluatie van de basistraining heeft in mei 2008 plaatsgevonden. Deze heeft geleid tot aanpassingen in de basistraining. Deze aanpassingen zijn eind september 2008 doorgevoerd. De opbouw van de training is aangepast en er is meer aandacht voor de chatmethodiek gekomen.



mijn vader kan niet van de drank afblijven

Eefke, Klaagmuur

Het Gouden Oor van de Jeugdzorg

Na een lange voorbereiding was het op 9 oktober 2008 zover. Vanaf die dag kunnen kinderen en jongeren die zich in een bedreigde positie bevinden en contact opnemen met de Kindertelefoon, rechtstreeks worden doorverbonden met een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Het gaat met name om kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld en kindermishandeling of kinderen en jongeren met ernstige emotionele problemen. Alle vijftien Bureaus Jeugdzorg in Nederland zijn afgelopen zomer toegerust om de doorverwijzingen adequaat af te handelen. De techniek is achter de schermen uitvoerig getest en alle vrijwilligers van de Kindertelefoon zijn getraind in de nieuwe werkwijze. In 2008 hebben de medewerkers van de Kindertelefoon hier 26 keer gebruik van gemaakt.

Inzet vrijwilligers

De Kindertelefoon zou zonder de ongelooflijke 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 2008 zijn er 243 vrijwilligers opgeleid door de Kindertelefoon Academie en verlieten 225 vrijwilligers de organisatie. In totaal waren er eind 2008 677 vrijwilligers werkzaam bij de Kindertelefoon.

*ik word altijd **kokosnootkop** genoemd omdat ik z'n **kapsel** heb en ze willen er niet mee stoppen ook niet als ik het vraag*

Niels, Klaagmuur

*2 meisjes uit mijn klas zijn heel **irrie** als je tegen de ene iets zegt wat waar is en dat vind die gene niet leuk krijg je met de andere te maken en die weeft niet eens waar het overgaat :S*

Manna, Klaagmuur



Chatbot

Om voor onze oudere doelgroep beter zichtbaar te zijn, is er een mogelijkheid om de Kindertelefoon-buddy toe te voegen in Windows Live Messenger (bekend als MSN). Deze buddy is een chat(ro)bot die zij via chatbot@kindertelefoon.nl kunnen toevoegen aan hun vriendenlijst. Tijdens openingstijden (14.00 – 20.00 uur) schakelt de chatbot door met een medewerker van de Kindertelefoon. Daarbuiten geeft hij aan wanneer de Kindertelefoonchat wel open is en verwijst tevens naar de 'Vragenkast' van de website van de Kindertelefoon, www.kindertelefoon.nl.

Hiermee zoekt de Kindertelefoon de kinderen op waar ze gemiddeld 2 uur per dag in hun vrije tijd aanwezig zijn. De Kindertelefoon-buddy is in 2008 maar liefst 7019 keer toegevoegd.

€400.000 voor gratis mobiel bellen

In 2006 zagen we bij de Kindertelefoon voor het eerst een voorzichtige daling in het aantal telefoontjes dat bij de Kindertelefoon binnenkwam. In 2007 zette deze trend door en heeft de Kindertelefoon achterhaald wat hiervan de reden was. De hoeveelheid chatgesprekken bleef namelijk stijgen. Het verdwijnen van vaste lijnen en de telefooncellen uit het straatbeeld maakte duidelijk dat mobiel bellen gratis moest worden om de dalende trend te keren. Bijna ieder kind boven de 12 jaar heeft tegenwoordig een mobiele telefoon. Minister Rouvoet stelt vanaf 2009 €400.000 beschikbaar om de kosten van het mobiele bellen te vergoeden. Omdat het de verwachting is dat zowel serieuze als niet-serieuze gesprekken toenemen, is er vanaf 1 januari 2009 een bandje te horen voordat je met een medewerker van de Kindertelefoon kunt spreken.

Uniformiteit bij de Kindertelefoon

In 2008 zijn alle medewerkers van de Kindertelefoon uniform opgeleid door de Kindertelefoon Academie, een unicum in de branche Jeugdzorg. Alle trainers zijn getraind door de trainer van de Kindertelefoon Academie en die hebben op hun beurt alle medewerkers van de locaties

getraind. Ongeacht waar het gesprek beantwoord wordt, de methode wordt door iedereen op een eenduidige manier toegepast. Dit betekent een grote stap voorwaarts in de professionalisering van de organisatie en een noodzaak omdat door de komst van de chat en bellen via de mobiele telefoon steeds meer verkeer landelijk wordt afgehandeld.



Innovation Award voor de Kindertelefoon

Tijdens het jaarlijkse Telecommerce Gala is de Innovatieprijs van de Nationale Contact Center Awards (NCCA) 2008 gewonnen door de Kindertelefoon. De NCCA Innovation Award is een prijs voor de beste case op het gebied van proces- en technologie-innovatie binnen een contactcenter. Nieuwe technologie biedt oneindige mogelijkheden om het klantcontact beter en slimmer te ondersteunen. De Kindertelefoon maakt hiervan gebruik door verschillende diensten

Ik wil beroemd worden!

Hoe dan ook.. ik wil beroemd worden! met zingen of radio...(zoals Giel van 3FM) gewoon beroemd! heerlijk al die aandacht!

Anne, Droomkasteel

mijn opa ik wou dat hij nog bij

mij kon zijn snik snikkkk.

Caitlin, Droomkasteel

met elkaar te laten samenwerken. Naast de website van de Kindertelefoon is er ook de chat, de registratie en analyse van de registratiegegevens. Verder is de chatbot gekoppeld aan de chat van de Kindertelefoon en kunnen medewerkers hun beschikbaarheid in de IVR manager aangeven. De chat-applicatie is aangesloten op de IVR manager.

“Hoogwaardige technologie wordt gecombineerd met frisse, eigentijdse communicatie en grenzeloze toewijding. Een voorbeeld voor de branche”, zo vermeldt het juryrapport.

Nieuw uiterlijk Kindertelefoon bus

De bus van de Kindertelefoon is met de komst van de nieuwe website ook in een nieuw jasje gestoken: de bus is uitgedost met Queks en karakters van de Kindertelefoonwebsite.



*gezinnetje ik wil mijn vader
terug ik heb er ee nodig !! ik wil dat
ze samen bijelkaar komen.*

Bas, Droomkasteel

De Kindertelefoon bus toert langs festivals en scholen. In de bus staan computers met draadloze internetverbinding. Er is een mogelijkheid om vragen te stellen via de rubriek 'Help Elkaar'. Groepjes kinderen kunnen over vragen en problemen nadenken. Op de droomwolken kunnen zij hun dromen beschrijven, dit levert mooie resultaten op. Bovendien is in de bus veel informatiemateriaal aanwezig over de Kindertelefoon.

Sponsors

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

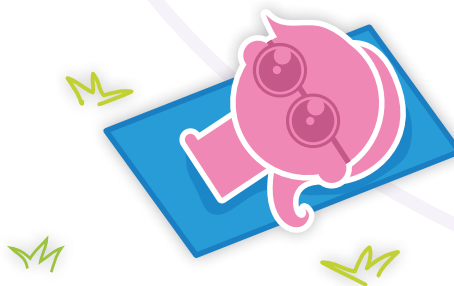
Ook in 2008 heeft de Kindertelefoon een partnership lopen met UPC. Dit partnership bestaat uit een financiële bijdrage aan de Kindertelefoon. Verder heeft UPC geïnvesteerd in de professionalisering van de Kindertelefoon via de Kindertelefoon Academie.

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

Tomeloos (full service bureau voor marketing en communicatie) ontwierp con amore een nieuwe, digitale en interactieve wereld voor kinderen. Ook vervaardigt Tomeloos diverse communicatiematerialen, zoals abri's, advertenties en dit jaarverslag.

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

De volgende leveranciers hebben de Kindertelefoon met kortingen of met diensten in natura gesponsord: Massxess, Priority, BitLibre, Microsoft, Q42, Merkwerk.



Colofon

Tekst: Carin Scheenhart en Carolien Gravemaker

Ontwerp: Tomeloos, Abcoude

Landelijk Bureau Kindertelefoon

Postbus 3332, 3502 GH Utrecht

Tel: 030-2983482

landelijkbureau@kindertelefoon.nl

www.kindertelefoon.nl

Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van MOgroep Jeugdzorg.

