

# VIER SEIZOENEN KINDERTELEFOON

VIER SEIZOENEN KINDERTELEFOON



DE KINDER  
TELEFOON

# JAARVERSLAG 2007

## Inleiding

Ieder kind moet in vertrouwen kunnen praten over een probleem. Dat is de missie van De Kindertelefoon. Dagelijks worden er door vrijwilligers gesprekken gevoerd met kinderen van acht tot achttien jaar over grote en kleine problemen, over leuke en minder leuke ervaringen. In dit verslag wordt een beeld van vier seizoenen Kindertelefoon geschetst, die in het teken stonden van veilig internet en de volledige implementatie van chat als tweede medium, een bezoek van Prinses Maxima en van minister Rouvoet van Jeugd en Gezin en tenslotte de oprichting van De Kindertelefoon Academie.

**DOELGROEP**

**DOELGROEP**

## Doelgroep

### Doelgroep

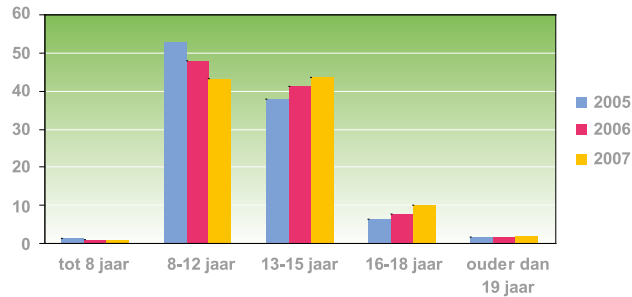
De Kindertelefoon is er voor iedereen tot achttien jaar. Kinderen en jongeren die met een vraag of probleem zitten, kunnen contact opnemen met De Kindertelefoon. Deden zij dat van oorsprong uitsluitend via de telefoon, anno 2007 doen zij dat ook veelvuldig door middel van een bezoek aan de website of via chat. Jongeren zijn vaak en veel online, en wisselen het online en offline makkelijk met elkaar af. Zo schakelen ze na een gesprek in 'real life' vloeiend over op een communicatiekanaal als MSN, SMS of de mobiele telefoon om het gesprek weer voort te zetten. Deze ontwikkelingen zijn ook zeer merkbaar bij De Kindertelefoon. Bellen via een vaste lijn is gratis, maar neemt sinds enige tijd af. Mobiel bellen is helaas niet gratis. Chat is de echte winnaar als het om keuze van contactkanaal gaat. Dit blijkt onder meer uit een onderzoek dat de Universiteit van Amsterdam deed naar de doelgroep van De Kindertelefoon. Kinderen en jongeren uit verschillende leeftijdscategorieën gaven aan dat chat de meeste voorkeur heeft als het om een gesprek met De Kindertelefoon gaat.



## Doelgroep

### Leeftijd

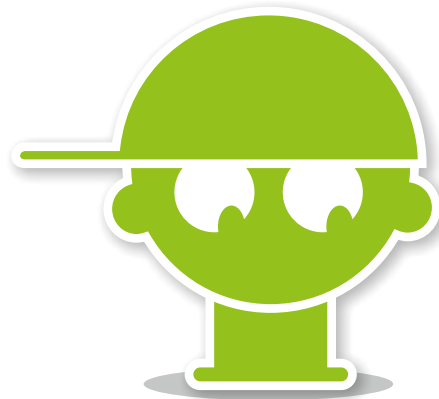
De bereikte doelgroep is in 2007 gemiddeld ouder dan in 2006 en 2005. Er treedt een duidelijke verschuiving op. Waren leerlingen van de basisschool drie jaar geleden de grootste groep, inmiddels is de groep 13 t/m 15 jaar net zo groot als die van 8 t/m 12 jaar. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het aandeel chat. Chatters zijn gemiddeld iets ouder dan bellers: 13,8 versus 12 jaar.



## Doelgroep

### Geslacht

Algemeen bekend is dat meisjes meer en makkelijker praten over problemen dan jongens. De Kindertelefoon wordt al jaren meer benaderd door meisjes dan jongens, zowel via de telefoon als via de chat. Daar zit overigens wel een ontwikkeling in. Sinds 2001 is het aandeel jongens gestegen van 26% naar ruim 31%.



**GESPREKKEN**

**GESPREKKEN**

## Gesprekken

### Gesprekken

In 2007 heeft De Kindertelefoon 107.313 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 18.062 via chat. Veel vaker wordt de telefoon opgenomen zonder dat dit uiteindelijk leidt tot een volledig gesprek. Soms blijft het volledig stil aan de andere kant van de lijn. Dit is in de ogen van De Kindertelefoon een belangrijk gegeven. Mogelijk hebben we in dit soort gevallen te maken met een kind dat niets durft te zeggen, dat wellicht eerst de veiligheid van De Kindertelefoon wil verkennen of om een andere reden niets zegt. Soms is er sprake van een testgesprek. Hiervan is sprake wanneer een kind De Kindertelefoon wil uitproberen en er geen serieus gesprek tot stand komt. Soms worden we lastiggevallen door kinderen die we plaagbellers noemen. Dit is inherent aan het feit dat De Kindertelefoon een gratis nummer heeft. De telefoon werd in 2007 in totaal 297.654 keer beantwoord en de chat 21.405 keer.

### Onderwerpen

Kinderen en jongeren kunnen De Kindertelefoon benaderen over alle onderwerpen die hen bezighouden. Dat varieert van puberpuistjes die het gezicht ontsieren en ouders die gaan scheiden tot loverboy problematiek en seksueel misbruik.

In de top 10 staan:

- 1 pesten
- 2 seks
- 3 verkering
- 4 vriendschap
- 5 behoefte aan contact
- 6 ouders
- 7 kindermishandeling
- 8 uiterlijk
- 9 huiswerk
- 10 (angst voor) zwangerschap

Deze onderwerpen zijn al jaren in acht categorieën ingedeeld. Geweld/dwang, seksualiteit, relaties, thuissituatie, lichaam, school, emotionele problemen, overige onderwerpen.

## Gesprekken

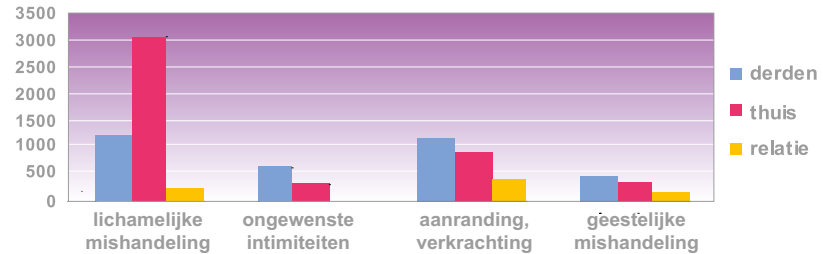
Pesten valt onder de categorie geweld. Wij zien pesten als een vorm van geweld tussen kinderen. Vriendschap en verkering vallen onder relaties, ouders onder thuis en uiterlijk onder lichaam. (Angst voor) zwangerschap valt onder seksualiteit.

Al jaren domineren de categorieën seksualiteit, geweld en relaties.

Dit jaar staat geweld opnieuw op de eerste plaats met 20,1%.

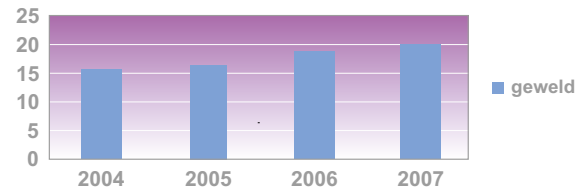
Seksualiteit staat op twee met 15,7% en relaties op drie met 15,2%.

	derden	thuis	relatie
Lichamelijke mishandeling	1.182	3.093	224
Ongewenste intimiteiten	631	330	0
Aanranding, verkrachting	1.135	918	290
Geestelijke mishandeling	382	317	85
Dader	701		
Racisme	259		
Loverboys	285		
Meisjesbesnijdenis	4		
Anders	624		



Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, wordt lichamelijke mishandeling thuis het meest gemeld bij De Kindertelefoon.

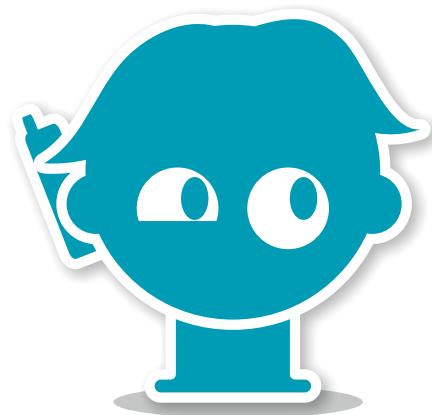
Wanneer we het percentage gesprekken over geweld over een langere periode bekijken, zien we een gestage groei. Was in 2004 het percentage gesprekken over geweld nog 'maar' 15,6%, anno 2007 is dat 20,1% zoals de grafiek hieronder laat zien.



## Gesprekken

### Consequenties

Deze gegevens zijn reden voor De Kindertelefoon om in 2008 te streven naar gratis mobiel bellen voor kinderen naar De Kindertelefoon. Immers via de telefoon worden veel gesprekken over geweld gevoerd en nu er een afnemend aantal vaste telefoonlijnen in huishoudens beschikbaar is, telefoonscellen elk jaar in getal minder worden, is gratis mobiel bellen voor kinderen naar De Kindertelefoon geen overbodige luxe meer.



### Seksualiteit

Gesprekken over seksualiteit en intimiteit (15,7%) zijn relatief vaak informatief van aard. Maar vragen over hoe seks in zijn werk gaat, komen net zo vaak voor. In iets mindere mate worden vragen gesteld over voorbehoedsmiddelen, zelfbevrediging en angst voor zwangerschap. Gekeken naar de leeftijd valt op dat kinderen tot en met twaalf jaar al vaak De Kindertelefoon benaderen met vragen over seks en voorbehoedsmiddelen. Ze blijven hierin slechts weinig achter bij de wat oudere kinderen. Bijna 1.700 gesprekken gingen over homo- en biseksualiteit.

### Relaties

Gesprekken over relaties (15,2%) gaan over verliefdheid, verkering en vriendschap. Over deze onderwerpen spreekt De Kindertelefoon meer met meisjes dan jongens. Opvallend is dat het verschil het grootst is bij het onderwerp vriendschap. Meisjes praten met De Kindertelefoon veel meer over vriendschap dan jongens, bijna vijf keer zoveel. Gesprekken over verkering voeren we in toenemende mate ook met jongens. De verhouding is daar 1:3.

## Gesprekken

### Thuisituatie

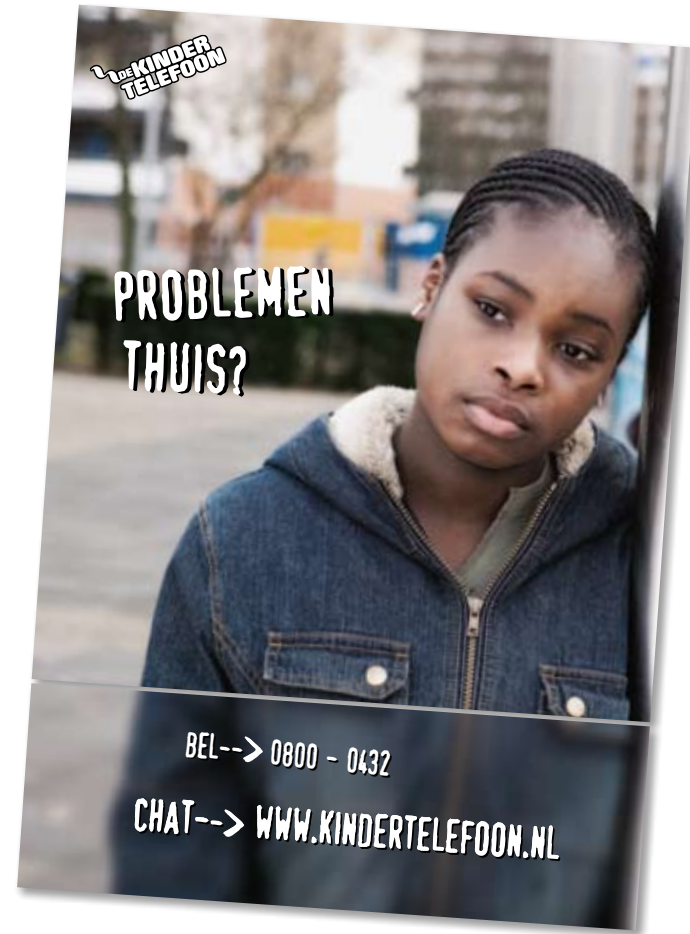
Bijna 11.000 gesprekken voerden we afgelopen jaar over de thuisituatie. Ruim 5.000 daarvan gingen over de relatie met ouders/opvoeders. Bijna 1.500 gesprekken gingen over echtscheiding of de angst daarvoor. Verder passeren onderwerpen als huisregels, weglopen, weggestuurd worden, ruzies met broers en zussen, hoogte van zakgeld en problemen met nieuwe partners van één van de ouders.

### Lichaam

Ziekte, handicap, voeding en gezondheid houdt kinderen en jongeren bezig. Zorgen omtrent het uiterlijk komt in ruim 2.100 gesprekken naar voren.

### School

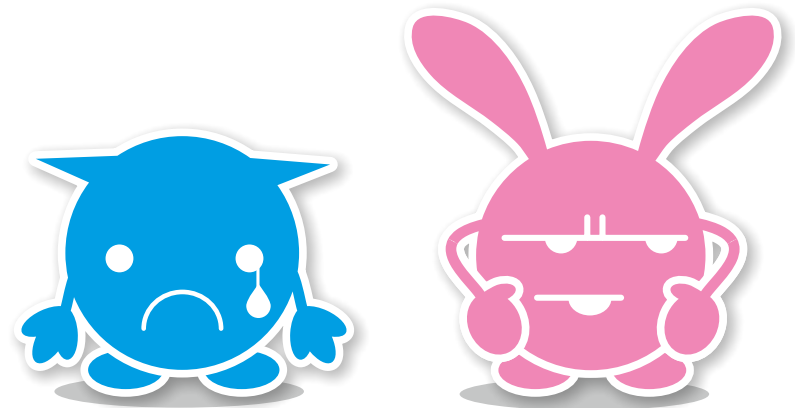
De sfeer in de klas, moeilijke leraren, klachten over teveel of moeilijk huiswerk domineren de categorie school. In totaal werden we hier 5.000 keer over benaderd. Pesten is hier buiten beschouwing gelaten, maar vindt natuurlijk ook veel op school plaats.



### Emotionele problemen

Kinderen en jongeren bellen en chatten over problemen die te maken hebben met hun gevoelsleven. Het kan gaan over negatieve ervaringen die zij gehad hebben in contacten met anderen, in 'real life', via msn of een internetforum. Soms gaat het over vragen omtrent identiteit: waarom ben ik op aarde?, wie ben ik eigenlijk echt? Soms komen heftige gevoelens als probleem ter sprake: angsten, onzekerheden, twijfel en schuldgevoelens. 600 Keer spraken kinderen en jongeren over de wens tot zelfdoding. Zelfdoding is onder jongeren doodsoorzaak nummer twee (na verkeersongelukken). Het CBS signaleert een toename van het aantal zelfdodingen onder jongeren. In toenemende mate is er bezorgdheid over de rol van internetfora waar jongeren elkaar aanmoedigen tot het plegen van zelfmoord. Bij De Kindertelefoon wordt dit onderwerp gezien als een van de meest zware onderwerpen die medewerkers tegenkomen.

Ruim 1.100 gesprekken gingen over trauma en verlies door overlijden. De Kindertelefoon biedt in deze gevallen altijd een luisterend oor. Zij zoekt met het kind een manier om het leed te verzachten. De bronnen van troost zijn vaak dichterbij dan gedacht. Onze webrubriek 'Help elkaar' laat de kracht zien van hulp die kinderen en jongeren elkaar kunnen bieden.



**ONDERSTEUNING**

**ONDERSTEUNING**

## Ondersteuning

### Ondersteuning

#### Individuele steun via telefoon en chat

De Kindertelefoon geeft - via de telefoon en via de chat - informatie, advies en ondersteuning aan kinderen tussen 8 en 18 jaar. Je zou ook kunnen zeggen dat De Kindertelefoon verschillende soorten steun biedt: informatieve ('alles op een rijtje zetten'), instrumentele ('iemand de weg wijzen') en sociale steun ('een luisterend oor bieden'). De Kindertelefoon staat open voor alle vragen die kinderen en jongeren hebben. Kinderen kunnen De Kindertelefoon dus bellen voor ernstige emotionele problemen, maar ook voor minder ernstige zaken. De Kindertelefoon hanteert bij chat en telefoon een gespreksmodel waarin vijf fases worden onderscheiden:

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Contact maken	Verhaal van het kind verhelderen	Doel van het gesprek bepalen	Doel van het gesprek uitwerken	Afronden

Belangrijke thema's in de methodiek zijn:

- het bieden van steun
- het geven van oplossingen
- het serieus nemen en op het gemak stellen van het kind

- voor het kind begrijpelijke taal gebruiken
- het bewaken van het verloop van het gesprek
- het kind laten meedenken over mogelijke oplossingen.

Alle vrijwilligers worden getraind in de toepassing van dit model bij zowel de telefoon als de chat. Daarbij krijgen ze instructie in verschillende gespreksvaardigheden en -technieken, zoals het bieden van een warm welkom en het stellen van korte, open vragen om het verhaal van het kind te verhelderen. Daarnaast verdiepen de vrijwilligers zich in de verschillende problemen waarmee kinderen en jongeren te maken hebben. Het landelijk geïmplementeerde trainingsprotocol voor de chat-vrijwilligers besteedt ook aandacht aan chat-specifieke competenties, zoals het effectief communiceren met behulp van schriftelijke vaardigheden in een chat-omgeving. Na de basistraining ontvangen vrijwilligers nog intervisie en supervisie.

Bij de chat van De Kindertelefoon wordt aan de kinderen, voorafgaand aan het chat-gesprek, gevraagd om naast hun (nick)naam, leeftijd en onderwerp nog twee vragen te beantwoorden, namelijk 'Ik zou graag willen dat...' en 'Ik verwacht van De Kindertelefoon dat...'.

De Kindertelefoon-vrijwilliger kan hierdoor direct inhaken op de vraag van het kind, terwijl het kind zich op deze manier mentaal voorbereidt op het gesprek.

## Ondersteuning

### Zelfservice via de website

Typisch voor de digitale generatie is het zelfstandig zoeken en vinden van antwoorden op een vraag. In 2007 bezochten meer kinderen de website dan voorgaande jaren. In totaal hadden we ruim 270.000 bezoekers. In 2006 was dit nog 180.000. Er zijn vier interactieve rubrieken die alle vier opnieuw worden vormgegeven.

### Help elkaar

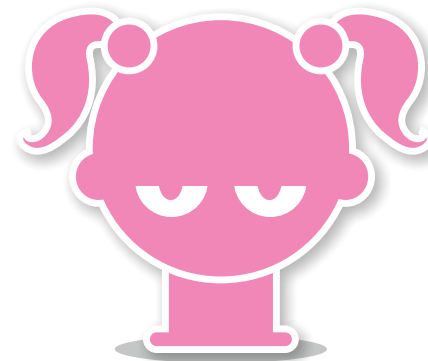
De rubriek 'Help elkaar' is na de chat (70.000 bezoekers) de meest bezochte rubriek met 58.000 bezoekers. Kinderen kunnen berichtjes insturen en anderen kunnen daarop reageren.

### Anoniem

*Ik heb ADHD en wil dit graag aan mijn klas vertellen maar ik ben bang op een verkeerde reactie. Hoe zorg ik ervoor dat ze me na de uitleg niet gaan pesten?*

### Tip van Tom:

*Ik denk niet dat ze je zullen gaan pesten, en als ze dat doen, dan zijn zij behoorlijk zielig! Ik denk juist dat het andersom gebeurt, dat ze je juist op een andere manier gaan bekijken, en respect voor je krijgen! Ik heb ook een jongen in mijn klas gehad, maar die had geen ADHD maar een ander probleem, iedereen vond hem vervelend totdat hij vertelde hoe het kwam, toen begonnen we hem te begrijpen! Hij liet kinderen ook vragen stellen, Veel succes!*



## Ondersteuning

### Klaagmuur

De rubriek 'Klaagmuur' had 43.000 bezoekers. Hier wordt geklaagd over leraren, huiswerk en ontrouwe vrienden. Ook De Kindertelefoon moet het soms ontgelden.

#### Chat

*Hallo, Het was zo dat ik nu al een 20 min. wacht voor de CHAT!  
Er staat er telkens 1 voor me. Maar het lijkt wel 150 ofzo (wel iets overdreven)*

#### Afkomst

*Ik ben het zat dat mensen me alleen beoordelen op mijn afkomst .....  
ook al ben je pools dan ben je toch niet slechter ...?  
anoniem 15*



### Droomkasteel en Gedichten

Kinderen stuurden ons ook gedichten en dromen. Bij elkaar werden deze rubrieken ruim 65.000 keer bezocht.

#### Simone, 11 jaar

*Niet meer alleen*

*Mijn droom is om niet meer alleen te zijn. in de klas niet meer buitengesloten te worden. En met andere meisjes meespelen en daar vriendinnen mee te worden. MIJN DROOM IS OM NIET MEER ALLEEN TE ZIJN!*

#### Oma

*Mijn oma is dood en ik wou dat ze er nog was en ik droom dat ze weer leefde en bij mij op bed zat*

## Ondersteuning

*Ik zat buiten  
Op een prachtige zonnige dag  
En ik zag een engel  
Met een grote glimlach*

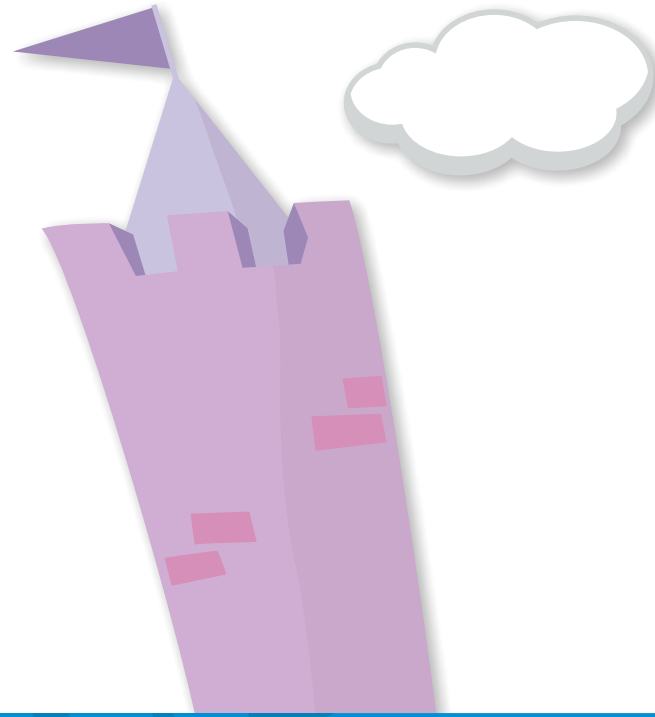
*Hij kwam naar mij toe  
Glimlachte naar mij  
Hij was prachtig  
Ik was blij*

*De volgende dag  
Toen zag ik hem weer  
Alleen niet in een engel  
Deze keer*

*Hij kwam weer naar me toe  
Hij glimlachte weer naar mij  
Hij was weer prachtig  
En ik was weer blij*



*Toen trok ik de conclusie  
Dat ik de vlinders in mijn buik had  
Helemaal van verliefdheid  
Wat is hij toch een schat*



## Ondersteuning

### Complimenten over de website:

*Ik vind dat dit een goede site is met een ruim hart voor kinderen. je kunt hier met je problemen terecht en dat vind ik erg cool. !*

*Ik wil weten of de klagmuur wel eens vol raakt???? ik vindt het een grappige ontdekking!!!*

*Ik vind deze site heel goed. Ik vind het vooral heel goed dat jullie een telefoonnr. hebben dat andere kinderen helpt. Ga zo door! Ik hou heelveel van mensen en dieren, want ik ben ook vegetarier.  
[xxxxxxxxxxxJes.](#)*

### Spreekbeurt

De Kindertelefoon is zelf ook nogal eens onderwerp van gesprek. Kinderen zijn benieuwd hoe het precies in zijn werk gaat: het helpen van kinderen met problemen. In 2007 werden daarover 6.300 gesprekken gevoerd. Veel kinderen vinden het leuk om een spreekbeurt te geven over De Kindertelefoon. Veel informatie kunnen ze daarvoor vinden op de website. Er werd in 2007 zo'n 32.000 keer op deze button geklikt.



# INTERNE ONTWIKKELINGEN

INTERNE ONTWIKKELINGEN

## Interne ontwikkelingen

### Verbreden functie

In oktober 2006 zijn de voorbereidingen getroffen voor het project 'Verbreden functie Kindertelefoon'. Dit project richt zich op het actief verwijzen van kinderen en jongeren die zich in een bedreigende situatie bevinden. Het gaat om situaties waarin zij bloot staan aan mishandeling of waarin zij ernstige emotionele problemen hebben. Wanneer kan De Kindertelefoon kinderen rechtstreeks doorverwijzen naar professionele hulpverleners? Regelmatig wordt kinderen en jongeren geadviseerd om contact op te nemen met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Echter dit advies wordt bijna nooit opgevolgd, getuige de jaarcijfers van het AMK.

Eind 2006 – begin 2007 is bij vier locaties van De Kindertelefoon een steekproef uitgevoerd. Van de 67 kinderen en jongeren die ons benaderden over mishandeling bleek het volgende:

- Leeftijd 11-15 jaar
- Kind belt meestal zelf
- Mishandeling meestal door lid gezin, familie of binnen een relatie
- Bijna 60% wordt dagelijks tot wekelijks mishandeld
- Hulpbron: school, huisarts, moeder meest genoemd

Bij de 66 kinderen die ons benaderden met emotionele problemen bleek het volgende:

- Leeftijd 14-16 jaar
- Kind belt meestal voor zichzelf (92%)
- 73% ervaart problemen elke dag
- Hulpbronnen: ouders, school, groepsleiding, jeugdzorg, psychiater

### Vernieuwde methodiek

In 2007 heeft het SCO-Kohnstamm Instituut in samenwerking met De Kindertelefoon en relevante deskundigen een vernieuwde gesprekstechniek ontwikkeld. Daarin staat het herkennen van een bedreigende situatie waar een kind in kan verkeren meer centraal dan in de bestaande methodiek.

Ook wordt anders omgegaan met ongewenst gedrag van kinderen. Er is namelijk sprake van een groeiend aantal niet-serieuze bellers. Meer 'begrenzen' is hierop het antwoord.

## Interne ontwikkelingen

### Oprichting Kindertelefoon Academie

De vernieuwde methodiek was ook de basis voor een nieuwe, meer uniforme werkwijze. Immers De Kindertelefoon heeft achttien locaties, met voorheen achttien verschillende trainingen. Om die uniformiteit echt gestalte te geven is in 2007 De Kindertelefoon Academie opgericht. De Academie is verantwoordelijk voor de opleiding van alle medewerkers van De Kindertelefoon. Allereerst is er een Academietrainer geworven. Deze trainer is opgeleid als 'train the trainer' door De Galan School voor Training van trainer/auteur Karin de Galan. Vervolgens heeft Karin de Galan, in samenwerking met de Academietrainer en met input van trainers en werkbegeleiders van De Kindertelefoon, een geheel nieuwe basistraining Kindertelefoon ontwikkeld. Daarna is er door Karin de Galan en de Academietrainer een kadertraining ontwikkeld voor trainers van De Kindertelefoon. In het najaar van 2007 zijn alle 39 trainers opgeleid en gecertificeerd door De Kindertelefoon Academie. Voortaan mogen uitsluitend gecertificeerde trainers de basistraining geven aan vrijwilligers. De Kindertelefoon Academie heeft inmiddels ook al enkele externe partijen getraind in gesprekvoering met kinderen en in communicatie via chat.

### Vrijwilligers

De Kindertelefoon dankt haar goede naam aan de geweldige inzet van mensen die naast hun werk, studie of huislijke bezigheden, bereid zijn enkele uren per week vrijwillig te besteden aan het voeren van gesprekken met kinderen. In 2007 heeft De Kindertelefoon 246 nieuwe vrijwilligers opgeleid. Dit gebeurt door de regionale Kindertelefoontrainers. 257 Vrijwilligers verlieten De Kindertelefoon. In totaal waren er bij De Kindertelefoon, op 31 december 2007, 659 vrijwilligers werkzaam op achttien locaties. Zij verzorgen naast telefoon- en chatgesprekken ook gastlessen op basis- en middelbare scholen en voeren ondersteunende werkzaamheden uit.

## Interne ontwikkelingen

### Locaties

De Kindertelefoon eindigde 2007 met twee locaties minder dan in 2006. Locaties Den Bosch en Roosendaal fuseerden tot één nieuwe locatie; Breda. Breda vormt met Tilburg en Eindhoven Kindertelefoon Noord-Brabant. Locatie Zwolle fuseerde per 1 januari 2008 met locatie Almelo tot Kindertelefoon Overijssel. Reden van deze fusies is efficiency en een betere regionale spreiding.



# HOOGTEPUNTEN 2007

HOOGTEPUNTEN 2007

### Onderzoek

De Universiteit van Amsterdam heeft in mei 2007 onderzoek gedaan naar de merknaam De Kindertelefoon. Aanleiding was het feit dat De Kindertelefoon met terugkerende regelmaat van diverse mensen te horen krijgt dat met de naam niet de hele doelgroep bereikt wordt. Met name 15 plussers en allochtone kinderen zouden zich onvoldoende aangesproken voelen door de naam. 249 Kinderen vulden een enquête volledig in. Daar kwam het volgende uit: De Kindertelefoon is bekend bij 98% van de ondervraagden met een Nederlandse achtergrond en bij 96% van de ondervraagden met een allochtone achtergrond. 76% Van de ondervraagden vindt 'De Kindertelefoon' een goede naam. Dat geldt ook voor 77% van de 16-18 jarigen, maar hoe ouder de respondent, hoe vaker de naam te kinderachtig wordt bevonden. Chat wordt door alle leeftijdscategorieën gezien als de meest wenselijke vorm van communiceren met De Kindertelefoon. Het onderzoek werd gedaan door een groep van 30 studenten die het vak Consumer Behaviour volgen bij de faculteit Economie & Bedrijfskunde. In de beleidsvoornemens van 2008 is het ontwikkelen van een tweede product van De Kindertelefoon voor de oudere doelgroep opgenomen.



### De effectiviteit van chat

In 2007 zijn de resultaten gepresenteerd van het onderzoek naar de effectiviteit van de methodiek van De Kindertelefoon. In het onderzoek dat in 2006 werd uitgevoerd, is gekeken naar de gesprekken aan de telefoon en de chat. Aanleiding was de introductie van het medium chat. Aanvankelijk was de vraagstelling: *is chat net zo effectief als de telefoon?* Maar omdat de effectiviteit van telefoongesprekken ook nooit onderzocht was, is dat meteen meegenomen. Voor het onderzoek zijn 900 kinderen en jongeren uitgebreid gevolgd en ondervraagd. De uitkomsten zijn op 7 februari 2007, op 'Safer Internet Day', gepresenteerd.

De resultaten:

- Zowel telefoon als chat geeft kinderen een beter gevoel en de ernst van de problematiek neemt af.
- Na een maand voelen kinderen zich nog steeds beter en is de ernst van het probleem afgenomen.
- De kwaliteit van gesprekken is goed: kinderen voelen zich gesteund, denken zelf mee over een oplossing, voelen zich serieus genomen en op hun gemak gesteld.
- Chat scoort op al deze onderdelen steeds iets beter dan telefoon.

- Chatters scoren vrij hoog op de SDQschaal, wat wil zeggen dat zij een verhoogd risico hebben op emotionele problemen. Al eerder was het ons opgevallen dat met name onderwerpen als depressie en zelfverwonding vaker via chat besproken worden dan via de telefoon.
- Chatgesprekken duren langer dan telefoongesprekken (28 versus 8 minuten). Gemiddeld ontvangt een kind dus langer ondersteuning via chat dan aan de telefoon. De pauzes die ontstaan op het moment dat er op een antwoord wordt gewacht, wordt door kinderen ervaren als prettig: er is tijd om na te denken over hetgeen er uitgewisseld wordt.
- Chatters zijn gemiddeld iets ouder dan bellers: 13,8 versus 12,0 jaar.

Het volledige rapport is te vinden op [www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl)

### Veilig internet en 'Safer Internet Day'

In toenemende mate komen kinderen bij De Kindertelefoon met internetproblemen. Zoals: online pesten, hatemail, en seksuele intimidatie. Soms lijkt het wel alsof het internet één grote bron van ellende is. Toch ziet De Kindertelefoon vooral ook de goede kanten van internet. Het biedt bijvoorbeeld enorme kansen voor kinderen om zelfstandig hulp te zoeken voor problemen. Er zijn veel websites waar kinderen en pubers informatie kunnen vinden, of zelf aan de slag kunnen. Hetzij voor zichzelf, hetzij om anderen te helpen. Om kinderen en jongeren goed te kunnen helpen heeft de Stichting Mijn Kind Online in 2006 en 2007 diverse voorlichtingsbijeenkomsten gehouden op De Kindertelefoonlocaties over veilig internet. Vrijwilligers werden voorgelicht over wat kinderen en jongeren allemaal doen op internet en hoe om te gaan met specifieke problemen. Safer Internet day (SID) wordt ieder jaar georganiseerd door Digibewust. Dit is een samenwerkingsverband tussen overheid en bedrijfsleven dat in Nederland het 'digibewust zijn' wil stimuleren en vergroten. Op SID wordt er in diverse Europese landen aandacht gevraagd voor onderwerpen als veiligheid op internet en computergames voor kinderen. In 2007 werd SID gehouden op 6 februari. Die dag heeft De Kindertelefoon in samenwerking met kinderboekenschrijfster Carry Slee en de Stichting Mijn Kind Online een boekje uitgebracht met als titel: Kindertelefoontips van Carry Slee.

Dit boekje maakt kinderen wegwijs op internet. Het laat zien waar veilige websites te vinden zijn en waar zij terecht kunnen voor betrouwbare informatie op het internet.



## Hoogtepunten 2007

### Prinses Maxima op bezoek

Op Safer Internet Day 2007 kreeg De Kindertelefoon bezoek van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Máxima. Voor De Kindertelefoon was dit een zeer bijzondere gebeurtenis. Zij werd ontvangen in sociëteit De Witte door de voorzitter van de Stuurgroep Kindertelefoon, de heer H. Lomans en de directeur van ECPNL (de organisatie die het programmabureau van Digibewust voert) de heer A. van Bellen. Prinses Máxima nam tijdens deze feestelijke bijeenkomst het eerste exemplaar van het boekje Kindertelefontips van Carry Slee in ontvangst. Het boekje werd haar aangeboden door een vrijwilliger van De Kindertelefoon.



Op de groepsfoto, van links naar rechts:  
Hans Lomans (voorzitter Kindertelefoon), Judith Schenkeveld (vrijwilligster Kindertelefoon),  
Arie van Bellen (directeur programma Digibewust), H.K.H. Prinses Máxima,  
Martijn van Dam (winnaar Digibewust Award), Hans Franken (CDA senator, Digibewust oevreprijs),  
Carry Slee (schrijfster).

De prinses nam het boekje met enthousiasme in ontvangst. "Nu kan ik vast voorwerk doen voor als Amalia gaat computeren". Prinses Máxima kende in haar eigen jeugd in Argentinië geen Kindertelefoon. Tijdens de bijeenkomst zei ze dat het belangrijk is dat kinderen kunnen bellen als ze problemen thuis hebben en dat ze kunnen chatten over 'diepe dingen' zoals angsten. Sipke Jan Bousema (van het tv programma de 'Museumbende') presenteerde de bijeenkomst. Ook schrijfster Carry Slee was aanwezig. Zij droeg een stuk uit het boekje voor aan het publiek.



Prinses Máxima in gesprek met gastheren.

### Minister Rouvoet op bezoek

In het kader van de 100 dagen oriëntatie op de samenleving door het nieuwe kabinet Balkenende IV heeft de - destijds pas aangestelde - minister voor Jeugd en Gezin André Rouvoet, op 2 april 2007 een werkbezoek afgelegd aan De Kindertelefoon, locatie Utrecht. Hij werd ontvangen door de voorzitter van de Raad van Bestuur van BJZ Utrecht, de heer R. Meuwisse, de branchemanager Jeugdzorg van de MOgroep de heer T. Klijn, de landelijk coördinator Kindertelefoon mevrouw R. van Crimpen en de leidinggevende van De Kindertelefoon locatie Utrecht de heer R. van der Drift. In een presentatie van de landelijk coördinator werden aan de minister en zijn gevolg de uitkomsten van het effectiviteitonderzoek getoond, werd er een toelichting gegeven op het verbreden van functie van De Kindertelefoon en werd ingegaan op de oprichting van De Kindertelefoon Academie. Vervolgens heeft de minister een geheimhoudingverklaring ondertekend en daarna een telefoon en chatdienst bijgewoond. Het bezoek werd afgerond met een gesprek met de betrokken medewerkers van De Kindertelefoon en een woord van dank van de minister. Voor zowel Bureau Jeugdzorg Utrecht als voor De Kindertelefoon was dit een bijzonder eervolle gebeurtenis.

Een en ander heeft inmiddels geleid tot een discussie over het al dan niet gratis maken van mobiel bellen met De Kindertelefoon.



**SPONSORS**

**SPONSORS**

## Sponsors

### Sponsors

De Kindertelefoon dankt veel aan haar sponsors. Zij maken door hun inzet, donaties in natura of door financiële bijdragen veel projecten mogelijk. De vrijwilligers zijn de belangrijkste sponsors voor De Kindertelefoon. Zonder vrijwilligers is er geen Kindertelefoon. Elke week besteden zij een aantal uur aan het werken bij De Kindertelefoon. Zij zijn van onschatbare waarde.

Sinds 1 januari 2008 heeft De Kindertelefoon een partnership met UPC. UPC, leverancier van digitale televisie, internet en (mobiele) telefonie, heeft zo'n 2,2 miljoen klanten in Nederland. In het kader van het 'In the Community'-programma van het kabelbedrijf hebben UPC en De Kindertelefoon in 2007 een driejarig partnership gesloten. Het partnership bestond in 2007 uit een financiële bijdrage aan De Kindertelefoon en uit een samenwerking op het gebied van veilig internet. Ook het ontwikkelen en geven van de trainingen door De Kindertelefoon Academie hebben we kunnen financieren met sponsorgelden van UPC.

Sinds 2005 geniet De Kindertelefoon een gratis lidmaatschap van de Vereniging Contactcenters Nederland (VCN). VCN is een vereniging van organisaties met een eigen (in house) contactcenter; zij leveren ons een belangrijk netwerk.

Trinicom, één van de leden van VCN, heeft De Kindertelefoon een multichannel softwarepakket T5 aangeboden. Met deze software hebben we op onze website een kennisdatabank kunnen opbouwen waar via webservice door kinderen informatie en advies kan worden verkregen. Bovendien zit er een chatapplicatie en registratiesysteem bij in.

Coniche is een bedrijf dat gespecialiseerd is in klantcontact-oplossingen. Zij hebben De Kindertelefoon een gratis implementatietraject aangeboden om T5 van Trinicom te implementeren.

De Stichting Mijn Kind Online, expert op het gebied van veilig internet, heeft in 2006 en 2007 aan alle locaties trainingen aangeboden in veilig internet. Zij deden dit op zeer inspirerende wijze en geheel kosteloos.

Het VSB fonds leverde een financiële bijdrage aan het Kindertelefoon effectiviteitonderzoek. Zij gaat een deel van de telecomkosten op zich nemen. In 2007 zal het programma verder worden uitgewerkt.

Ten slotte hebben veel leveranciers De Kindertelefoon gesponsord door korting te geven op hun diensten of door in natura diensten aan te bieden: Merkwerk, Originale, Creative industries, Priority telecom, Massxess en Tomeloos.

## **Colofon**

**Tekst:** Rafael van Crimpen

**Ontwerp:** Tomeloos, Abcoude

## **Landelijk Bureau Kindertelefoon**

Postbus 3332, 3502 GH Utrecht

Tel: 030-2983482

[landelijkbureau@kindertelefoon.nl](mailto:landelijkbureau@kindertelefoon.nl)

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

Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van de  
Maatschappelijk Ondernemers Groep.

