

**DE KINDER
TELEFOON**

(:- & :- V :-)

Jaarverslag 2003 Landelijk Overleg Kindertelefoon

Inleiding

Wat ooit begon als een lokaal initiatief van een groepje Amsterdamse ouders in 1979 is inmiddels uitgegroeid tot een onmiskenbaar maatschappelijk fenomeen: de Kindertelefoon. Dagelijks worden er door vrijwilligers gesprekken gevoerd met kinderen van 8 tot 18 jaar over grote en kleine problemen, over leuke en minder leuke ervaringen. In dit jaarverslag schetsen wij een beeld van het jaar 2003, dat voor het Landelijk Overleg Kindertelefoon geheel in het teken stond van de voorbereiding op haar jubileumjaar en van de nieuwe Wet op de Jeugdzorg.

Geschiedenis

De aanleiding in 1979 was het door de Verenigde Naties uitgeroepen Internationale Jaar van het Kind. Een aantal ouders vindt dat ook kinderen recht hebben op telefonische informatie- en hulpverlening. Die ouders starten met een laagdrempelige telefonische hulplijn die bij toerbeurt door vrijwilligers wordt beantwoord. Het loopt storm en al

snel wordt dit initiatief ook buiten Amsterdam opgemerkt. Inmiddels, bijna 25 jaar later, heeft de Kindertelefoon 20 vestigingen met 41 telefoonlijnen die bediend worden door 700 vrijwilligers en 36 beroepskrachten. En dat alles voor dat ene landelijke telefoonnummer: 0800 - 0432.

Kindertelefoon anno 2003

Wat is de stand van zaken na bijna 25 jaar? Afgaand op de cijfers van de afgelopen jaren blijkt dat de Kindertelefoon veel gebeld wordt over onderwerpen als vrijen en pesten. Na een flinke stijging van het aantal bellers in de begin jaren, een kleine terugval in de jaren erna, blijkt er sinds eind 2002 voor het eerste weer sprake te zijn van een spontane stijging in het aantal gesprekken. Daarnaast is de Kindertelefoon niet alleen via de telefoon te bereiken. Via de website kunnen kinderen in contact komen met de Kindertelefoon en er is een beperkte chat mogelijkheid.

Luisterend oor

Hulpverlener, raadgever en luisterend oor

- De Kindertelefoon gaat uit van het recht van ieder kind om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene.
- Zij biedt kinderen laagdrempelige hulp en emotionele ondersteuning, en informatie en advies.
- Tevens vertaalt de Kindertelefoon tendensen in individuele hulpvragen in signalen en brengt deze op de juiste plek onder de aandacht.
- Respect voor het kind is altijd het basisprincipe.

Dat betekent dat alle vragen serieus worden genomen en dat de vrijwilliger samen met de beller zoekt naar een oplossing voor het besproken probleem. Daarbij geldt dat de vrijwilliger de beller zal stimuleren zelf een antwoord te vinden, omdat de beller ook zelf moet beslissen welke oplossing voor hem of haar het beste is. De Kindertelefoon

beseft maar al te goed dat niet voor ieder probleem een oplossing bestaat. In die gevallen kan het zijn dat de jeugdige beller alleen zijn of haar verhaal even kwijt wil, gewoon omdat het oplucht. Ook daarvoor bel je de Kindertelefoon.

Vorbereiding van het 25 jarig jubileum

In 2004 bestaat de Kindertelefoon 25 jaar. Plannen om dit groots te vieren zijn in de loop van 2003 ontstaan en de voorbereidingen ervan zijn gestart. Om de Kindertelefoon in de schijnwerpers te krijgen zijn halverwege 2003 contacten gelegd met het televisie productiebedrijf Palm Plus Producties en met het marketing en communicatie bureau Tomeloos. Samen hebben zij belangeloos hun bijdrage geleverd aan een promotieplan voor de Kindertelefoon, met als motto: zorgen voor een betere bereikbaarheid. In de doelstelling is ook het werven van gelden opgenomen om een betere bereikbaarheid te kunnen bekostigen. Bekende Nederlanders zijn benaderd om zich belangeloos

in te zetten voor kindertelefoonspotjes. Al vrij ontstond er een sneeuw-baleffect. Coördinatoren van Kindertelefoons werden enthousiast, vrijwilligers zetten zich in om plannen te maken en weldra waren er niet alleen op landelijk niveau, maar vooral ook op regionaal niveau allerlei initiatieven ontstaan die van het jubileum in 2004 een groot feest moeten gaan maken. Ook regionale sponsors raakten enthousiast. Paradig uit Eindhoven stelde een touringcarbus ter beschikking om de promotieactiviteiten van de KT's in de regio te ondersteunen. Dit alles als opmaat naar het werkelijke jubileum wat op 12 januari 2004 met een kick-off van start zou gaan.

De Nieuwe wet op de Jeugdzorg

De invoering van een nieuwe Wet op de Jeugdzorg vormt het sluitstuk van een ingrijpende reorganisatie van de Jeugdzorg. Deze nieuwe wet volgt de Wet op de jeugdhulpverlening op, die eind jaren tachtig de hulpverlening decentraliseerde van landelijk naar provinciaal niveau.

De nieuwe wet voorziet in de komst van het Bureau Jeugdzorg die de toegang tot de professionele zorg coördineert en verantwoordelijk is voor diagnose, plaatsing en case management. De Kindertelefoon wordt in de nieuwe wet genoemd als onderdeel van Bureau Jeugdzorg en krijgt daarmee een officiële plek binnen een grotere instelling voor jeugdhulpverlening. Alhoewel enkele Kindertelefoons in 2003 nog ondergebracht zijn bij een telefonische hulpdienst zijn de meeste kindertelefoons onderdeel geworden van een Bureau Jeugdzorg. Soms beschikken zij over eigenstandige huisvesting, soms zijn zij fysiek ondergebracht bij een Bureau Jeugdzorg. In 2003 werd duidelijk dat de nieuwe wet op de Jeugdzorg niet per 1 januari 2004 maar per 1 januari 2005 in werking zal treden.

Het Landelijk Overleg Kindertelefoon

De 20 regionale Kindertelefoons in Nederland zijn verenigd in het Landelijk Overleg Kindertelefoon (LOK). Het LOK behartigt de belangen

van de Kindertelefoons. Belangrijke taken zijn het werven van fondsen en het beheren van het gratis 0800- nummer en het 0900-nummer voor mobiele bellers. Het LOK houdt zich verder bezig met de landelijke publiciteit, het signaleren van nieuwe ontwikkelingen, het registreren van gegevens, het bewaken van de kwaliteit en het ontwikkelen van nieuwe methodes om de bellers nog beter van dienst te kunnen zijn. Die taken werden in de loop der jaren zo veelomvattend dat ze te groot werden voor louter 'vrijwilligerswerk'. De vrijwilligers van het eerste uur gaven aan hun groeiende taken niet langer te kunnen combineren met hun reguliere betaalde werkzaamheden en voldoende plaatsvervangers waren niet voorhanden. De meeste regionale Kindertelefoons ressorteren inmiddels onder een provinciaal Bureau Jeugdzorg.

In 2002 besloten de leden van de vereniging daarom dat het LOK ondergebracht moest worden bij de MO Groep.

Deze Maatschappelijk Ondernemers Groep is de branche-organisatie

voor Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang en heeft meer dan 2000 leden.

MOgroep

Met het onderbrengen van de taken van het LOK bij de MOgroep wordt het landelijk functioneren van de Kindertelefoon geborgd, en zal de eigen identiteit behouden blijven. Het LOK heeft in 2003 voorbereidingen getroffen om te komen tot een overdracht van de landelijke taken. In overleg met de Branchecommissie Bureau's Jeugdzorg van de MOgroep werd besloten om een landelijk functionaris aan te trekken die de landelijke taken gaat coördineren. Het LOK heeft samen met de MOgroep een functieprofiel opgesteld en vervolgens is een wervingsactie gestart.

Financiële situatie kindertelefoon

Het jaar 2003 werd voor de Kindertelefoon gedomineerd door grote

financiële tekorten. Deze ontstonden door een stijging van de kosten, onder meer door een toeslag op de gesprekken vanuit telefooncellen. Ook de stijging van het aantal gesprekken leverde uiteraard extra kosten op. En zo dreigde de kindertelefoon ten onder te gaan aan haar eigen succes. Noodmaatregelen, zoals het kortdurend afsluiten van de telefooncellen en het afsluiten van alle door regionale kindertelefoons gehanteerde antwoordapparaten, waren nodig om de problemen het hoofd te bieden. Daarnaast is gezocht naar structurele oplossingen voor dit probleem. Het LOK heeft daarop onderhandelingen in gang gezet met het Inter Provinciaal Overleg (de belangrijkste structurele financier van de Kindertelefoon) met als doel de vergoeding voor de telefoonkosten structureel te verhogen. Daarnaast is een onderzoek in gang gezet om te bezien of de kosten op langere termijn teruggebracht konden worden door te zoeken naar een goedkopere telecomprovider.

Chat

In 2001 en 2002 werd duidelijk dat kinderen massaal de nieuwe media omarmen en dat zij hun vragen en problemen graag ook via die weg met de kindertelefoon wilden bespreken. In januari 2003 is een kleinschalig experiment gestart met chatgesprekken. Via de website konden kinderen in contact komen met een vrijwilliger van de kindertelefoon. In totaal hebben 75 vrijwilligers van 7 vestigingen in 2003 chatgesprekken gevoerd. Ondanks het feit dat er geen enkele richtbaarheid gegeven is aan dit experiment overtrof de vraag meteen al vele malen het aanbod. Financiering van het chatexperiment kwam tot stand door bijdragen van Jantje Beton, Kinderpostzegels Nederland, Nationaal Fonds Kinderhulp en Digitale Pioniers. Uitgaven werden gedaan om de landelijke projectcoördinatie te bekostigen en om een nieuwe chatapplicatie mogelijk te maken. De zeven deelnemende Kindertelefoons stelden elk gemiddeld zes uur per week beschikbaar voor (regionale) coördinatie en ondersteuning én leverden werkruimtes en pc's voor het chatexperi-

Heb je wel eens contact gehad met de Kindertelefoon?	
Ja, gechat	17%
Ja, gebeld en gechat	14%
Ja, gebeld	23%
Nee, nooit	47%

aangaven dat ze niet belden omdat ze dat te eng vinden. Voor deze kinderen is chat net iets afstandelijker en daarom meer geschikt. Ook voor kinderen met spraak en/of gehoorproblemen is chat een zeer geschikt alternatief. Al snel werd het chatexperiment door Stichting Nederland Kennisland uitgeroepen tot meest vernieuwende en maatschappelijk relevante project op het gebied van internet in Nederland. In de vorm van een uitgebreid project wil de Kindertelefoon investeren in kennisontwikkeling en kennisdeling met betrekking tot chat. Zowel voor de Kindertelefoon zelf als voor diverse maatschappelijke organisaties die

ment. De meeste kinderen die chatten met de Kindertelefoon hebben nog niet eerder telefonisch contact gehad. Slechts een op de vier heeft wel eens gebeld. Uit de gespreken die de vrijwilligers voerden bleek dat verschillende kinderen spontaan

reeds interesse tonen in onze ervaringen. De eerste indruk dat chat een toegevoegde waarde heeft zal onderbouwd moeten worden met een degelijk onderzoek. Verder zal de methodiek en de training verbeterd moeten worden.

Daar zullen in 2004 stappen voor worden ondernomen.

Kindertelefoon internationaal

In oktober 2003 vond er in het Tropenmuseum in Amsterdam een driedaags congres plaats van Child Helpline International. Tijdens het congres hebben alle 50 deelnemende nationale kindertelefoons zich aan elkaar gepresenteerd. De deelnemers aan het congres spraken voor het eerst met elkaar over de wenselijkheid om een wereldwijde toegang voor kinderen tot een telefonische hulplijn te realiseren. Er zijn plannen ontwikkeld om hierover te gaan onderhandelen met overheden en grote internationale telecomaandieners.

Cijfers

Totaaloverzicht	2003	2002	2001
oproepen	473881, (waarvan 3573 chatgesprek)	306231	300385
gesprekken	141232	117862 (38%)	111966 (37%)
test	66835	28610 (9%)	39249 (13%)
Stil	75349	78132 (26%)	77488 (26%)
Niet serieus	111485	81627 (27%)	71682 (24%)

Na een aantal jaren van stabilisatie van het aantal gesprekken werden er in 2003 beduidend meer gebeld en gechat door kinderen dan daarvoor. Er was zelfs sprake van een stijging van 20% ten opzichte van 2002.

Geslacht	2003	2003	2002	2001
	<i>chat</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>
Onbekend	12%	1%		
Groepjes	2%	11%	10%	8%
Jongens	14%	30%	27%	26%
Meisjes	72%	58%	63%	66%

Traditioneel bellen er altijd meer meisjes met de Kindertelefoon dan jongens. Er is duidelijk een toename van het aantal manlijke bellers te zien, echter de verhouding blijft nog steeds 2/3 deel meisjes, tegen 1/3 jongens die bellen. Bij de chat is het aandeel meisjes nog veel groter.

De gespreksonderwerpen bij chat zijn anders dan bij de telefoon. Ze gaan vaker over relaties, emotionele problemen, geweld en de thuissituatie. De gespreksonderwerpen met de telefoon verschillen in 2003 niet van overige jaren. Sexualiteit en relaties scoren ook in 2003 als hoogste.

Jaarverslag 2003 Landelijk Overleg Kindertelefoon

9

Gespreksonderwerpen	2003	2003	2002	2001
	<i>chat</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>
Seksualiteit	11%	18%	17%	17%
Relaties	17%	15%	13%	12%
Thuisituatie	13%	7%	7%	8%
Lichaam	8%	8%	9%	8%
School	5%	4%	5%	5%
Geweld, mishandeling	14%	12%	11%	11%
Emotionele problemen	15%	4%	4%	5%
Overige onderwerpen	17%	32%	34%	34%

Was in 2001 de grootste groep bellers 13 tm 15 jaar, in 2003 was dat de groep van 8 tm 12 jaar. De grootste groep bellers blijken dus jonger te zijn dan in 2001. Chat trekt duidelijk een wat oudere groep kinderen

Duur gesprekken	2003	2003	2002	2001
	<i>chat</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>
Tot 5 min	15%	71%	68%	65%
5 tot 15 min	31%	21%	24%	24%
15 tot 30 min	29%	5%	6%	7%
Langer dan 30 min	25%	3%	2%	4%

Chat gesprekken duren duidelijk langer dan telefoongesprekken. Dat komt omdat typen langzamer gaat dan praten en omdat de aard van de ondersteuning Ën de gespreksonderwerpen tijd vragen.

Leeftijd	2003	2003	2002	2001
	<i>chat</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>	<i>tel</i>
Tot 8 jaar	1%	1%	1%	1%
8 tm 12 jaar	35%	45%	44%	40%
13 tm 15 jaar	46%	36%	42%	43%
16 tm 18 jaar	15%	7%	10%	12%
Ouder dan 18	3%	2%	3%	4%

Smileys

:'-C	huilen
(:~...)	gebroken hart
(:~&)	kwaad
:~V	praten
:~)	blij
:~(niet blij
:~*)	dronken
%o+(mishandelt
8-]	geweldig
:~%)	verlegen
:~	helemaal niet blij

Colofon

Tekst: Rafael van Crimpen

Ontwerp: Ori Ginale

Druk: Aranea Offset Zaandam

Landelijk Overleg Kindertelefoons

Postbus 3332

3502 GH Utrecht

Telefoon: 030-2983458

e-mail: landelijkbureau@kindertelefoon.nl