

## Jaarverslag 2004 Kindertelefoon

Inleiding	2
Geschiedenis	2
De Kindertelefoon anno 2004	2
Vrijwilligers	3
Eigenaar van probleem en oplossing	3
25 jaar Kindertelefoon	3
De Kindertelefoonjubileumbus	4
Het grote Kindertelefoonfeest	4
Posteronthulling	4
Sponsors	5
Oprichting Landelijk Bureau	6
Financiële situatie Kindertelefoon	6
Chat	7
Website	7
Cijfers	9

## Inleiding

Wat ooit begon als een lokaal initiatief van een groepje Amsterdamse ouders in 1979, is 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 2004, dat in het teken stond van het 25 jarig jubileum en de oprichting van een Landelijk Bureau Kindertelefoon.

## Geschiedenis

Wanneer een organisatie 25 jaar bestaat, is dat reden voor een feest. Daar hoort ook een terugblik bij. Wat heeft 25 jaar Kindertelefoon ons gebracht? Een korte terugblik op de belangrijkste momenten.

**1979:** Internationale jaar van het Kind. Een groepje ouders in Amsterdam start een kindertelefoon omdat zij vinden dat kinderen recht hebben op telefonische informatie, hulp en advies. Bij toerbeurt wordt de telefoon bemest vrijwilligers. Al snel vindt dit navolging in andere steden.

**1984:** De Kindertelefoon wordt gefinancierd door de Rijksoverheid

**1989:** De Kindertelefoon wordt opgenomen in de Wet op de Jeugdhulpverlening, als één van de voorzieningen voor primaire hulpverlening.

**1992:** Invoering van het landelijk gratis nummer, sponsoring van de gesprekskosten door KPN: forse toename van het aantal gesprekken

**1995:** Kindertelefoon website in gebruik

**1999:** KPN beëindigd sponsoring, structurele financiering gesprekskosten via de provinciale overheid.

**2002:** Er komt een 0900 nummer voor mobiele bellers

**2003:** experiment met chat

## De Kindertelefoon anno 2004

De oorspronkelijke naam en bestaansreden staan na 25 jaar nog altijd stevig overeind.

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

## Vrijwilligers

De Kindertelefoon is een vrijwilligersorganisatie. Zij dankt haar goede naam aan de geweldige inzet van mensen die naast hun werk, studie of huislijke bezigheden bereid zijn, enkele uren per week tijd te besteden aan het voeren van gesprekken met kinderen.

In 2004 heeft de kindertelefoon 293 nieuwe vrijwilligers opgeleid. 256 vrijwilligers verlieten de Kindertelefoon. In totaal waren er bij de Kindertelefoon op 31 december 2004, 686 vrijwilligers werkzaam op 20 locaties. Zij verzorgen naast de telefoon- en chat-gesprekken, gastlessen op basis- en middelbare scholen en voeren ondersteunende werkzaamheden uit. Mede dankzij hen is het jubileumjaar een enorm succes geworden.

## De probleemhebber heeft ook zelf de oplossing

Vragen van kinderen worden altijd serieus genomen en een vrijwilliger zoekt samen met de beller naar een oplossing voor het probleem. De vrijwilliger stimuleert de beller om zelf een antwoord te vinden, omdat die alleen zelf kan beslissen welke oplossing voor hem/haar de beste is. Soms is verwijzen naar een professionele hulpverleningsinstantie de beste oplossing. De Kindertelefoon realiseert zich dat niet voor elk probleem een oplossing bestaat. Soms wil de beller alleen zijn of haar verhaal kwijt, gewoon omdat het oplucht, gewoon omdat praten helpt.....

## 25 jaar Kindertelefoon: een jubileum jaar

### Kick-off

De Kindertelefoon heeft in 2004 groots haar 25 jarig jubileum gevierd. Dat begon met een Kick-off in het mediapark te Hilversum. Daar werd een persconferentie gegeven als startsein voor een grote voorlichtingscampagne over het werk van de Kindertelefoon. Doel was de bereikbaarheid van de Kindertelefoon te vergroten en adequate structurele financiering voor de gesprekskosten te realiseren. Tevens werd er een speciaal jubileum gironummer geopend, waarop donateurs hun bijdrage konden storten.

Voor de persconferentie waren, naast reguliere pers, speciaal schoolredacteuren uitgenodigd en waren een aantal prominente 'Vrienden van de Kindertelefoon' die zich op diverse manieren hebben ingezet voor de Kindertelefoon aanwezig. Het waren Jochem van Gelder, Z@ppelin netmanager Cathy Spierenburg, tweede kamerleden Femke Halsema en Anouchka van Miltenburg, voetballers Stanley Menzo en Peter van den Berg, televisiepresentator Angela Groothuizen en Fox Kids ster Leon Krijgsman. Dolf Jansen presenteerde deze Kick-off.



Tijdens een groepsgesprek met één van de vrienden van de Kindertelefoon kregen de redactieleden de kans om vragen te stellen over de betrokkenheid, houding en mening van deze bekende Nederlanders over de Kindertelefoon.

## De Kindertelefoonjubileumbus

Tijdens de Kick-off werd ook de jubileumbus onthuld. Deze bus van Paradigit werd speciaal voor de Kindertelefoon omgebouwd tot een rijdend kindertelefoon-voorlichtingspunt. Hij heeft het hele jaar door onderdeel uitgemaakt van regionale Kindertelefoon programma's.



## Het grote Kindertelefoonfeest

Op 25 mei werd een groot Kindertelefoon feest gevierd in Tivoli te Utrecht. Kinderen konden via de website [www.kindertelefoonposter.nl](http://www.kindertelefoonposter.nl) een posterontwerp insturen. De poster moest duidelijk maken dat kinderen en jongeren niet alleen met ernstige problematiek de Kindertelefoon kunnen bellen, maar ook wanneer ze ergens mee zitten, of gewoon even hun verhaal kwijt willen.

Uit de vele inzendingen werden 250 posters aan een jongeren jury voorgelegd. 25 genomineerden werden op de websites van Z@ppelin en Kaboem geplaatst met de mogelijkheid om te stemmen. Tijdens het feest in Tivoli werd de winnaar bekend gemaakt: Kevin Smeeing uit Amersfoort.

Verder waren tijdens het feest optredens van Brassband Brotherhood, Pierrot, en acrobatiek/circusacts jongeren uit Den Haag., Sharon zong het Kindertelefoonlied, begeleid door de Streetdancers uit Beverwijk, en er waren een goochelaar, en een rapper: Casto. Het programma werd gepresenteerd door tv bekendheid Anousha.

In totaal bezochten 500 kinderen dit feest. Op 27 mei zond Z@ppelin een compilatie van het feest uit in haar ochtend programma.

## Posteronthulling

De winnende poster van Kevin Smeeing werd op ABRI-formaat gedrukt en officieel onthuld op 24 november in het Johan van Oldenbarneveldt Gymnasium te Amersfoort. Anouchka van Miltenburg verrichtte samen met de maker Kevin de ceremonie. De presentatie werd omlijst door optredens van het schoolorkest van het van Oldenbarneveldtgymnasium en van rapper Shunita Shakun. Dit gebeurde vlak na de themawEEK Geheim Geweld, waarin aandacht gevraagd werd voor de gevolgen van kindermishandeling. De poster is verspreid over diverse abri's, in bibliotheken en scholen door heel Nederland. De poster wordt opgenomen in schoolagenda's voor middelbare scholieren voor 2005-2006.



## Resultaten van de jubileumactiviteiten

De resultaten van alle activiteiten waren enorm

### **Bekendheid:**

Uit een onderzoek dat Kaboem media in opdracht van de Kindertelefoon uitvoerde in mei 2004, bleek dat 95% van de 2210 door hen ondervraagde jongeren tussen de 9 en 16 jaar bekend is met de naam Kindertelefoon. Meer dan de helft van de respondenten gaf aan de Kindertelefoon zeker of misschien te bellen als hij/zij vragen of problemen heeft. Vooral kinderen van 9-13 jaar gaven aan graag gebruik te maken van de kindertelefoon. 18% gaf aan wel eens gebeld te hebben met de Kindertelefoon.

### **Bereikbaarheid:**

Door een nieuw systeem van doorschakelen is de Kindertelefoon veel beter bereikbaar geworden. In 2004 voerde de kindertelefoon maar liefst 50% meer gesprekken dan het jaar daarvoor.

### **Adequate structurele financiering gesprekskosten**

Dit doel is voor een deel bereikt. Door een contract te sluiten met een goedkopere telecom aanbieder zijn de gesprekskosten aanmerkelijk gereduceerd, echter met name de kosten voor het gebruik van telefooncellen zijn onverminderd hoog gebleven. Veel organisaties zijn bereid om éénmalige donaties te doen, maar een structurele verbetering van de financiering van de gesprekskosten zijn er nog niet.

Voor een overzicht van de inkomsten op het jubileum nummer wordt verwezen naar het financiële jaarverslag van 2004.

## Sponsors

Zonder de geweldige steun van bedrijven en organisaties die ons geholpen hebben was dit fantastische jubileum nooit van de grond gekomen.

Onze bijzonder warme dank gaat uit naar:

Cathy Spierenburg van Z@ppelin, Maria Westerbos van PalmPlus media, José Boesten van Marketingbureau Tomeloos, Kaboem media, Paradigit, Tivoli, STER, Fox-kids, Kalanos en Nickelodeon.



## Oprichting Landelijk Bureau Kindertelefoon

Sinds 1985 zijn de regionale Kindertelefoons verenigd geweest in het Landelijk Overleg Kindertelefoons, kortweg LOK. Het LOK behartigde de belangen van de Kindertelefoon op landelijk niveau en beheerde het landelijk gratis nummer. Tevens realiseerde het LOK landelijk beleid t.a.v. de werksort, de PR en nieuwe media. Met de komst van de nieuwe Wet op de Jeugdzorg per 1 januari 2005, is de Kindertelefoon onderdeel geworden van Bureau Jeugdzorg. De twintig locaties Kindertelefoon vallen in het werkgebied van 13 van 15 Bureaus Jeugdzorg. De provincies zijn verantwoordelijk voor de financiering van Bureau jeugdzorg en dus ook voor de Kindertelefoon. De MOgroep is de brancheorganisatie voor o.a. de jeugdzorg. Al in 2003 zijn besprekingen begonnen over het onderbrengen van de landelijke taken van de Kindertelefoon bij de MOgroep. In 2004 is hiertoe een projectleider aangetrokken in dienst van de MOgroep. Deze kreeg de opdracht een advies uit te brengen over hoe de landelijke taken het best konden worden ondergebracht. In november is de 'Notitie Kindertelefoon, overdracht van taken Landelijk Overleg Kindertelefoon' door de branchecommissie Bureaus Jeugdzorg (de bestuurscommissie van de MOgroep die beslist over zaken van Bureau jeugdzorg) goedgekeurd. Daaruit volgend werd een stuurgroep Kindertelefoon benoemd (feitelijk een dagelijks bestuur) en werd het Landelijk Bureau Kindertelefoon een feit. De stuurgroep bestaat uit twee leden van de Branchecommissie Bureaus Jeugdzorg en drie leidinggevendenden van regionale Kindertelefoons. Het Landelijk Bureau wordt bemand door een programmaleider, een contentmanager website en een secretaresse. Zij worden ondersteund door stafafdelingen van de MOgroep. Het Bureau is dagelijks te bereiken onder nummer: 030-298 34 58 of [landelijkbureau@kindertelefoon.nl](mailto:landelijkbureau@kindertelefoon.nl).

## Financiering Kindertelefoon

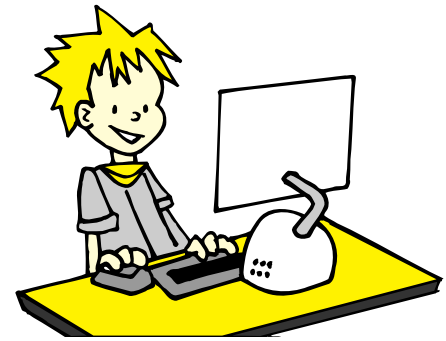
Met de komst van het Landelijk Bureau zijn een aantal zaken financieel veiliggesteld. Zo is er structurele ondersteuning vanuit de MOgroep. Daarmee is een basis voor een gezonde landelijke coördinatie van de twintig locaties, landelijke beleidsontwikkeling, beheer van website, chat- en telecom zaken en een duidelijk aanspreekpunt voor pers en externe relaties veilig gesteld.

Dat geldt minder voor de taken van de regionale kindertelefoonlocaties. Zo werd Kindertelefoon Brabant bedreigd met sluiting van één van haar locaties omdat de provinciale subsidie ontoereikend bleek. Uiteindelijk is de locatie toch opengehouden dankzij een andere provinciale financieringsbron, namelijk die van vrijwilligerswerk.

Ook de kosten van telefoonverkeer blijven voor de Kindertelefoon een onzekere factor. Hoe meer er gebeld wordt, hoe hoger de rekening. Daar waar in de profit sector, groei beloond wordt met een grotere omzet, wordt de Kindertelefoon in haar voortbestaan bedreigd wanneer het aantal gesprekken toeneemt en de telefoonrekening stijgt. Met name het gebruik van telefooncellen is voor de Kindertelefoon een grote kostenpost. Globaal kan gesteld worden dat deze post de helft van de telefoonrekening bepaalt. Om die reden heeft de stuurgroep Kindertelefoon eind 2004 de pijnlijke beslissing moeten nemen om de telefooncellen in de grote steden tijdelijk af te sluiten.

## Chat

Bijna alle (96 procent) Nederlandse jongeren tussen de 15 en 24 jaar beschikken over internet. Ze hebben niet alleen vaak toegang tot internet, ze zijn ook vaker online dan andere groepen. Eind 2004 verbleven jongeren gemiddeld bijna vijftien uur per week op het net en daarvan werd de meeste tijd besteed aan communiceren via MSN Messenger. 84 procent van de jongeren tussen de 10 en 17 jaar gebruikt internet wel eens om te chatten of te MSN'en. Ze zien dit 1 op 1 chatten als belangrijkste communicatiemiddel voor het onderhouden van sociale contacten, onmisbaarder dan de mobiele telefoon. 'Voor de meesten is het een verrijking van hun leven. Problemen die voor een gesprek vaak te pijnlijk zijn, komen op het net eerder aan bod', zo blijkt uit een onderzoek van het Instituut naar Leefwijzen en Verslaving. De Kindertelefoon speelt in op de behoefte van kinderen en jongeren om te communiceren via nieuwe media. In 2003 ging om die reden chatproject 1 van start. In dit project werd geëxperimenteerd met chat als tweede medium voor kinderen om in contact te komen met de Kindertelefoon. Dit project was enorm succesvol. Veel meer kinderen probeerden via chat in contact te komen met de Kindertelefoon dan we aan konden. In 2004 is een tweede projectplan opgesteld en is een subsidieverzoek ingediend bij fondsen. Dit projectplan bestaat uit het verbeteren van de methodiek, het ontwikkelen van een training, het uitbreiden van de capaciteit en een effectiviteitonderzoek. Eind 2004 werd duidelijk dat het VSB fonds bereid was tot het toekennen van een forse donatie, zodat in 2005 gestart kan worden met chatproject 2.

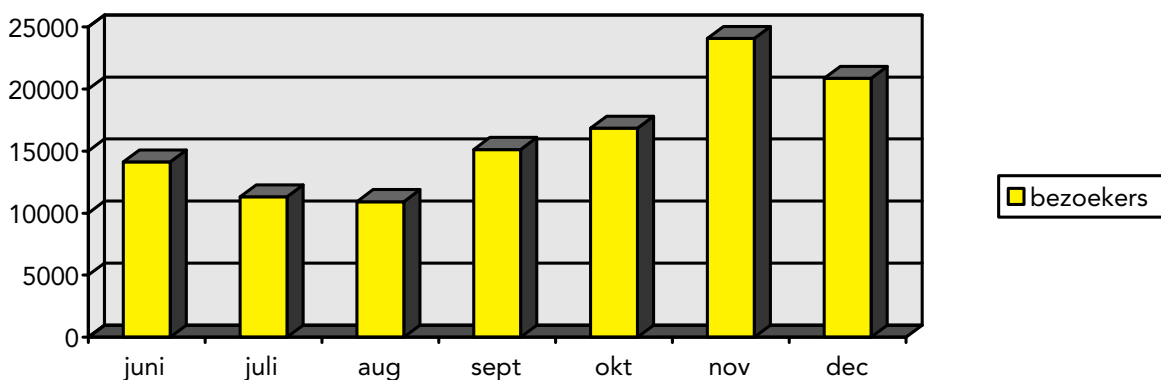


## Gastlessen

De kindertelefoon heeft in 2004 ruim 500 gastlessen gegeven in het basis - en voortgezet onderwijs. Ook in bibliotheken, buurthuizen en bij andere bijeenkomsten voor jongeren werden presentaties gegeven. De gastlessen en presentaties gingen over het doel en de werkwijze van de Kindertelefoon. In totaal werden daarmee ruim 18.000 kinderen bereikt.

## Website

In 2004 is de website van de Kindertelefoon geheel vernieuwd. De nieuwe site is in juni in gebruik genomen. Hieronder volgt een overzicht van de bezoekersaantallen van de tweede helft van 2004



De website kent een aantal rubrieken:

## Chat:

Een verslag hiervan treft u op de vorige pagina.

## Help Elkaar:

Dit is een rubriek waar kinderen een probleem kunnen voorleggen aan andere kinderen, die hier vervolgens op kunnen reageren. De rubriek trok gemiddeld 90 bezoekers per dag en is daarmee na de chat de best bezochte rubriek.

## Droomkasteel:

Hier kunnen kinderen hun droom insturen. De redactie maakt een selectie uit de inzendingen. Deze rubriek trok gemiddeld 48 bezoekers per dag in 2004.

## Gedichten:

Hier kunnen kinderen gedichten insturen. Ook hier maakt de redactie een keus uit de inzendingen. Gemiddeld 58 kinderen bezochten deze rubriek per dag.

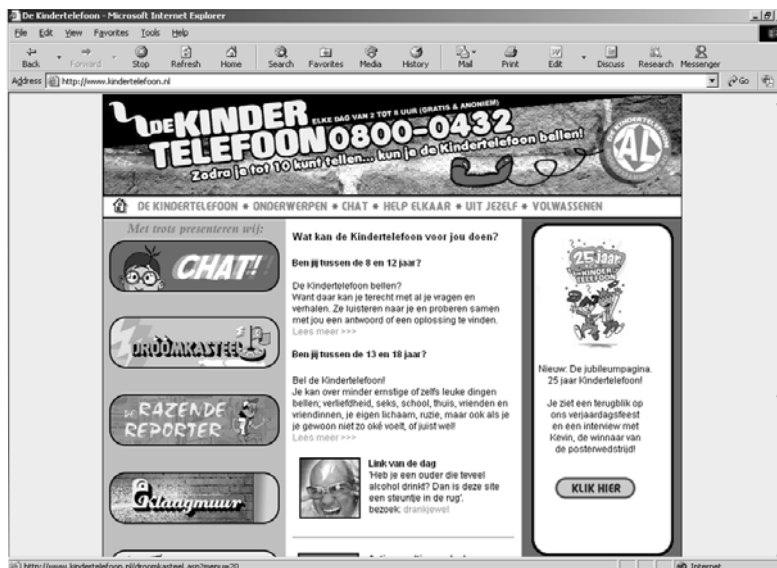
## Klaagmuur:

Hier kunnen kinderen op een briefje (post it) hun klachten kwijt. De Klaagmuur had gemiddeld 66 bezoekers per dag in 2004

## Razende reporter:

Kinderen die willen weten wat voor leuke activiteiten er zoals te doen zijn kunnen de razende reporter raadplegen. Gemiddeld waren er 31 bezoekers per dag.

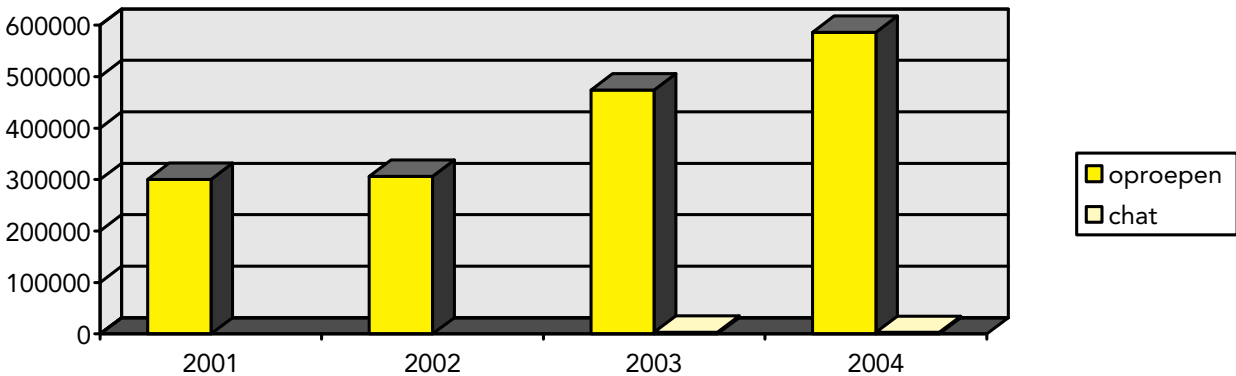
Duidelijk is dat het gebruik van de website toeneemt en dat steeds meer kinderen de Kindertelefoon op een andere manier weten te vinden dan per telefoon.



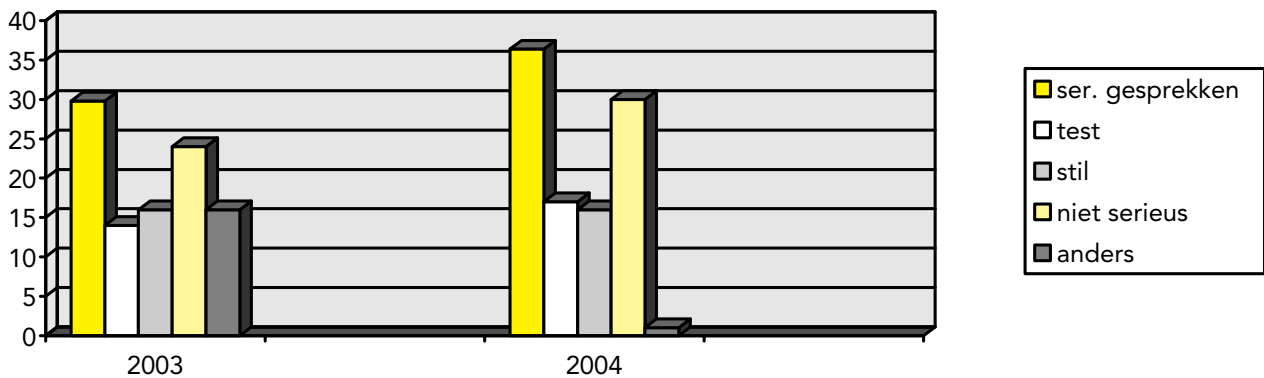
## Cijfers

### Oproepen

De Kindertelefoon heeft in 2004 in totaal 581.914 oproepen beantwoord, waarvan 3099 chat. In 2003 waren dit er nog 473.881. De interactie met kinderen via de andere rubrieken van de website zijn in deze cijfers niet in meegenomen.

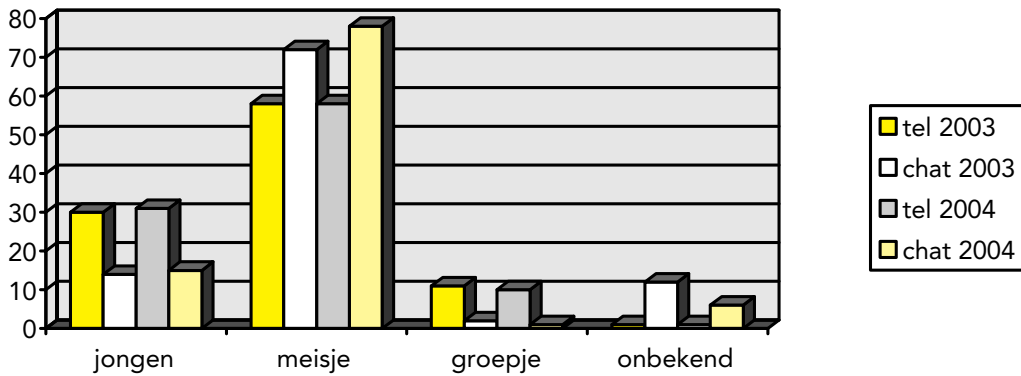


### Aard gesprekken in percentages

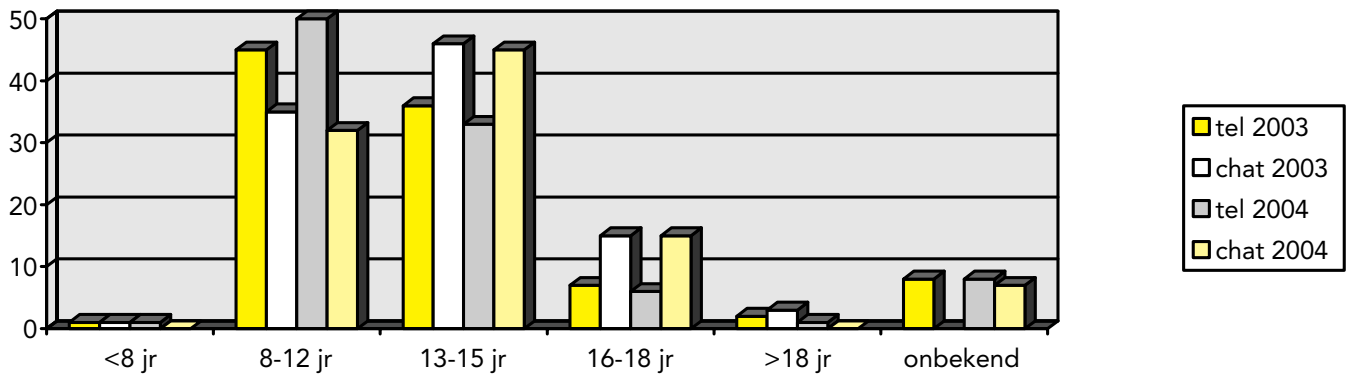


Er is een toename te zien van serieuze gesprekken. In 2004 waren dat er 211.632 ten opzichte van 141.232 in 2003. Maar het aantal stillen (kinderen die helemaal niets zeggen) neemt af. De categorie 'anders' werd in 2003 nog voor een groot deel bepaald door het antwoordapparaat. Dit is in 2004 afgeschaft. Dit heeft invloed op de uitkomst van de vergelijking.

Geslacht beller in perc.

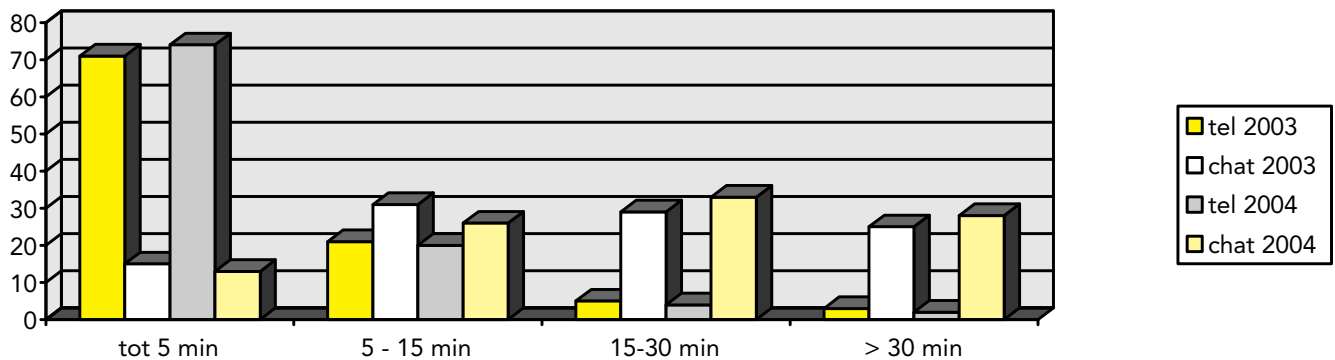


Leeftijd beller in perc.



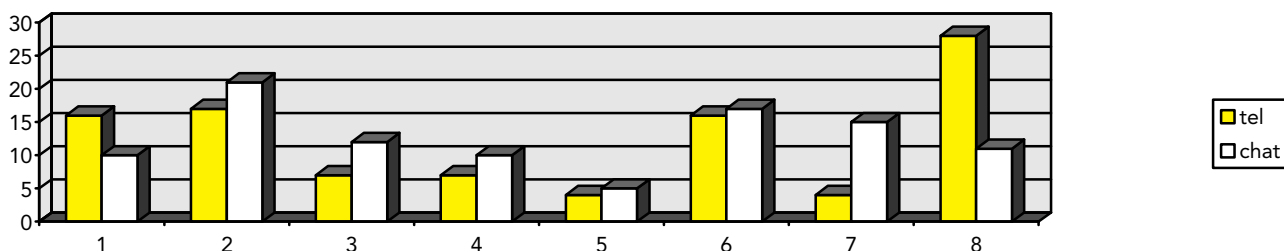
Net als vorig jaar blijkt de leeftijd van de meeste kinderen die contact zoeken met de Kindertelefoon te behoren tot de leeftijdscategorie eind basisschool, begin middelbare school. Bij chat ligt de leeftijd wat hoger.

Duur gesprekken in perc



Uit deze grafiek wordt duidelijk dat telefoongesprekken veelal niet langer duren dan 5 minuten. Bij chat ligt dat anders. 33% duurt 15-30 minuten. 23 % duurt zelfs langer dan 30 minuten.

**Gespreksonderwerpen 2004 in perc.**



- 1. seksualiteit
- 2. relaties: verliefdheid, verking, vriendschap
- 3. thuissituatie
- 4. lichaam
- 5. school
- 6. geweld:dwang, machtsmisbruik, pesten
- 7. emotionele problemen
- 8. overige onderwerpen

**Vershil in medium**

Waar bij de telefoon een forse hoeveelheid gesprekken in de categorie óverig' valt, blijft dat bij chat achterwege. Opvallend is het percentuele aandeel 'emotionele problemen' en in mindere mate 'thuissituatie' bij het medium chat ten opzichte van telefoon. Kennelijk leent chat zich goed voor dit type problemen bij kinderen en jongeren.

**Categorie geweld, machtsmisbruik, dwang (absolute getallen)**



In absolute zin is er sprake van een toename van 50% gesprekken over geweld. Percentueel ziet het er anders uit en zijn al deze onderdelen juist afgenomen t.o.v. 2003, met uitzondering van de categorie pesten.

**Percentuele verdeling van categorie geweld 2004**



**Conclusie:**

Alle vormen van geweld zijn percentueel gezien juist gedaald, terwijl pesten niet alleen absoluut maar ook percentueel gestegen is.

**Ten slotte**

2004 is voor de Kindertelefoon een bewogen jaar geweest. Een groot jubileumfeest en een belangrijke stap naar verdere professionalisering waren de belangrijkste gebeurtenissen. De expertise die in 25 jaar is opgebouwd, brengt ook verantwoordelijkheid met zich mee. De Kindertelefoon weet als geen ander hoe je moet praten met kinderen en zij zal deze expertise in toenemende mate gaan in zetten t.b.v. beleidsvraagstukken in de jeugdzorg. Ook zal zij ontwikkelingen in de wereld van nieuwe media op de voet blijven volgen en waar nodig gebruik maken van door haar doelgroep snel omarmde internettoepassingen. Het chatproject is daar een belangrijk voorbeeld van.

**Colofon**

Tekst: Rafael van Crimpen  
 Ontwerp: Ori Ginale  
 Druk: drukkerij van der Louw

Landelijk Bureau Kindertelefoon  
 Postbus 3332  
 3502 GH Utrecht  
 tel: 030-298 34 58  
 landelijkbureau@kindertelefoon.nl



Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van de Maatschappelijk Ondernemersgroep