

Jaarverslag Kindertelefoon 2005



Inleiding

Wat ooit begon als een lokaal initiatief van een groep enthousiaste mensen in 1979, is uitgegroeid tot een onmiskenbaar maatschappelijk fenomeen: 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 jaarverslag wordt door de Kindertelefoon een beeld van het jaar 2005 geschetst, dat in het teken stond van het definiëren van visie en ambities voor de komende jaren. Ook is veel aandacht uitgegaan naar het verder professionaliseren van chat als tweede medium.

Doelgroep

In de begintijd van de Kindertelefoon eind jaren zeventig, begin jaren tachtig was het grootste deel van de bellers tussen de twaalf en zeventien jaar oud. Nu zijn de meeste bellers tussen de tien en de dertien jaar. De vaste telefoon is allang niet meer het enige medium waarmee zij contact zoeken. Een mobieltje is helemaal in. Voor ongeveer de helft van de Nederlandse jongeren in de leeftijd van twaalf tot en met zestien jaar, geldt dat zij liever SMS-berichten verzenden dan telefoongesprekken voeren¹. Aan de SMS-functie van hun mobiele telefoon wordt door 50% van de twaalf- tot zestienjarigen het meeste geld besteed. Van de ondervraagde jongeren geeft 25% aan dat de kosten voor het voeren van telefoongesprekken gelden als hoogste maandelijkse uitgave.

Nederlandse jongeren maken daarnaast massaal gebruik van internet. Bijna alle jongeren hebben thuis een pc met internetverbinding, om precies te zijn 90% van de twaalf- tot achttienjarigen². Leeftijdgenoten zonder deze voorzieningen thuis zitten buitenshuis achter internet. Slechts 3% van de twaalf- tot achttienjarigen had in 2004 nog nooit internet gebruikt³. Daarnaast neemt het gebruik van internet ook nog ieder jaar toe. Op dit moment gebruikt ongeveer 70% van de kinderen van zes tot elf jaar minstens een keer per week internet, bijna een verdubbeling ten opzichte van 2003.

De groep van twaalf tot veertien jaar stijgt qua internetgebruik in diezelfde periode van 82% naar 96%. Ook onder de oudere leeftijdsgroepen is de stijging aanzienlijk⁴. Jongeren maken vaker gebruik van internet dan elke andere leeftijdsgroep, gemiddeld waren ze in 2004 bijna vijftien uur per week op het internet bezig.

Gesprekken

De Kindertelefoon heeft in 2005 178.298 gesprekken gevoerd met kinderen en jongeren van acht tot achttien jaar waarvan 4.075 via de chat. In 2004 werden 211.632 gesprekken gevoerd.

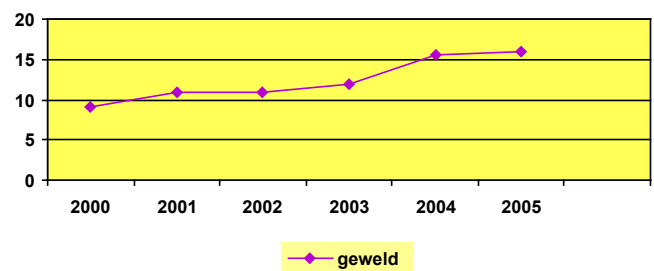
Een vergelijking met 2004 gaat enigszins mank omdat in dat jaar het jubileum van de Kindertelefoon werd gevierd, wat gepaard ging met enorm veel publiciteit. Vóór 2004 stond het 'record' op 141.232 gesprekken (2003). In de drie jaren daarvoor schommelde het aantal gesprekken rond de 115.000. De Kindertelefoon kan daarom met recht stellen dat de telefoon (en de chat) in 2005 weer roodgloeiend heeft gestaan.

Gespreksonderwerpen

De drie belangrijkste gespreksonderwerpen zijn sinds een aantal jaren: relaties, geweld en seksualiteit. Deze drie onderwerpen staan samen voor de helft van de gesprekken die bij de Kindertelefoon gevoerd worden.

Geweld

In 2005 is verhoudingsgewijs meer gebeld over geweld, machtsmisbruik en dwang dan in de jaren ervoor. Deze stijging is een tendens die zich sinds het nieuwe millennium voordoet. In 2000 ging een kleine 10% van de gesprekken over geweld, in 2005 was dat 16%. In de grote steden gaat gemiddeld 20% van de gesprekken met kinderen en jongeren over geweld.



Ernstig pesten

Gesprekken over geweld gaan voor iets meer dan de helft over ernstig pesten. Met name kinderen in de basisschoolleeftijd bellen hier veel over. De Kindertelefoon vermoedt dat de toename van het aantal gesprekken over pesten komt omdat het onderwerp beter bespreekbaar geworden is, dat kinderen minder geneigd zijn om in hun schulp te kruipen en dat ze beseffen dat pesten niet normaal is.

Lichamelijke en seksuele mishandeling

Verder wordt de Kindertelefoon veel benaderd over lichamelijke en seksuele mishandeling, zowel in de thuissituatie als daarbuiten. Jongens hebben het vaker over lichamelijke mishandeling, meisjes vaker over seksuele mishandeling. Jonge kinderen hebben het vaker over lichamelijke mishandeling, oudere kinderen vaker over seksuele mishandeling. Het is van belang om te benadrukken dat het aantal keren dat er over dit onderwerp gebeld/gechat wordt niet automatisch betekent, dat het overeenkomt met het aantal keren dat dit probleem in Nederland voorkomt. Het is wel reden voor de Kindertelefoon geweest om hier een lespakket over te laten ontwikkelen, zodat hier in gastlessen op scholen aandacht aan besteed kan worden. Centraal in dit lespakket staat, hoe kinderen hulp kunnen zoeken.

¹ Dit blijkt uit een onderzoek dat BelCompany heeft laten uitvoeren

² CBS 2005, ³ CBS 2005, ⁴ Sikkema 2005

Relaties

Gesprekken over relaties (16,9%) gaan over verliefdheid, verking 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 zes keer zoveel. Gesprekken over homoseksuele relaties worden niet apart geregistreerd. Alleen wanneer de seksuele voorkeur van een beller problemen oplevert in de vriendenkring of wanneer een kind specifieke vragen heeft over het ontmoeten van gelijkgestemden registreert de Kindertelefoon dit apart. Jongens bellen hier relatief vaker over dan meisjes.

Seksualiteit

Gesprekken over seksualiteit en intimiteit (15,9%) zijn relatief vaak informatief van aard. 'Hoe moet je tongen' is een klassiek voorbeeld, maar vragen over hoe seks in zijn werk gaat, komen net zo veel voor. In iets mindere mate worden vragen besproken 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.

Wie zoeken er contact met de Kindertelefoon?

Meisjes bellen en chatten vaker dan jongens, bijna twee keer zoveel. Alleen bij de groep van zestien jaar of ouder zoeken jongens bijna net zo vaak als meisjes contact met de Kindertelefoon.

Leeftijd

54% van de bellers is jonger dan dertien, 38% is tussen de dertien en de vijftien jaar oud, 8% van de bellers is zestien jaar of ouder. De afgelopen jaren zijn steeds meer jonge kinderen gaan bellen. Bij de chat ligt dat anders, daar is de grootste groep (55%) tussen de dertien en de vijftien jaar oud.

Allochtone kinderen en jongeren

De vraag of de Kindertelefoon ook door allochtone kinderen en jongeren wordt gebeld, kan niet aan de hand van cijfers beantwoord worden. Herkennen is lastig, allochtone kinderen spreken veelal goed Nederlands. In sommige gesprekken speelt de culturele of etnische achtergrond van het kind een rol, de Kindertelefoon vraagt er echter (bewust) niet specifiek naar.



Plaagbellers

Lang niet alle keren dat de telefoon opgenomen wordt, komt het tot een serieus gesprek. In 2005 werd er 475.480 keer een oproep beantwoord. Dat leidde in 36,6% van de gevallen tot een serieus gesprek. Bij 17,4% was sprake van een testgesprek: kinderen of jongeren die de Kindertelefoon eens even uitprobeerden. Bij 16,2% bleef het geheel stil. Bij 32,2% van alle contacten was sprake van een geintje of werd maar wat geroepen zonder dat er sprake was van een gesprek. In 2003 was dit percentage nog 23,5%. De Kindertelefoon maakt zich hier zorgen om en gaat in haar lespakket in op deze ontwikkeling.

Chat als tweede medium

De Kindertelefoon stelt zich al 26 jaar ten doel de zelfredzaamheid van kinderen tussen acht en achttien jaar te vergroten. Kinderen bellen met het gratis 0800 nummer en bezoeken veelvuldig de website (www.kindertelefoon.nl). Begin van het nieuwe millennium kwamen diverse signalen dat kinderen met de Kindertelefoon zouden willen chatten. Om die reden is de Kindertelefoon in 2003 begonnen met het aanbieden van online hulp waarbij kinderen kunnen chatten met een vrijwilliger. De ervaringen overtroffen de verwachtingen ruimschoots. Er was zeer veel vraag en de gesprekken werden over het algemeen goed beoordeeld. De techniek liet te wensen over, vandaar dat in 2004 een nieuwe chatapplicatie is ontwikkeld. In 2004 werd tevens duidelijk dat ondanks de goede ervaringen de chathulp nog een enorme ontwikkeling moest maken. Doordat de Kindertelefoon als eerste instelling in Nederland chat ging inzetten om kinderen en jongeren te helpen, was er veel pionierswerk te verrichten. Bewust is ervoor gekozen eerst de kwaliteit te verbeteren en vervolgens de capaciteit. Voor het verbeteren van de kwaliteit is begin 2005 het tweejarige project Chat 2 gestart. Dit project wordt financieel ondersteund door de Bureaus Jeugdzorg en het VSB fonds.

In het kader van het project Chat 2 worden de volgende resultaten geboekt:

1. chatmethodiek op hoofdlijnen
2. praktische uitwerking chatmethodiek
3. handboek chat voor coördinatoren
4. training voor trainers die chatvrijwilligers gaan opleiden
5. training voor telefoonvrijwilligers die willen gaan chatten
6. training voor nieuwe vrijwilligers die willen gaan chatten
7. bijscholing voor bestaande chatvrijwilligers
8. onderzoek naar de effectiviteit van de chat

Volgens planning zijn de resultaten 1 tot en met 7 in 2005 behaald. 2006 staat in het teken van activiteit 8, het onderzoek.

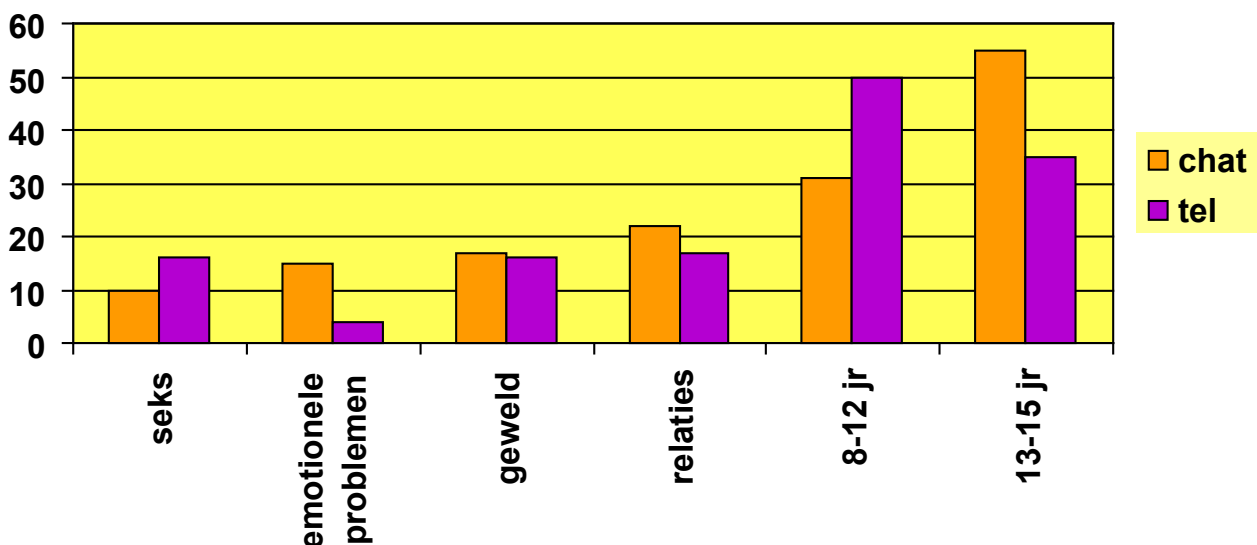
De ontwikkeling van de afgelopen drie jaren heeft ervoor gezorgd dat de Kindertelefoon de chat nu in grote lijnen kwalitatief voor elkaar heeft. De techniek functioneert en er zijn inwerktrajecten voor coördinatoren en vrijwilligers. Wat blijft, is met name de beperkte financiering en de beperkte capaciteit. Er zijn in 2005 elf locaties die participeren in het project (Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven, Heerlen, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Venlo, Zeeland en Zwolle). De andere negen doen niet mee, een meerderheid heeft aangegeven dit wel graag te willen.

Verskil chat en telefoon

Hoewel de openingstijden beperkt zijn, is het medium chat zeer populair onder kinderen. Opvallend is dat met name emotionele problemen meer via chat besproken worden dan door de telefoon.

Dit heeft mogelijk te maken met de zogenaamde kanalenreductie (hulpen of stotteren hoor je niet). Ook zijn er meer oudere kinderen die chatten (dertien tot vijftien jaar). Bij chat heeft de Kindertelefoon nauwelijks last van plaaggerekenen.

Figuur: verschil in gespreksonderwerp en leeftijd bij chat en telefoon in percentages uitgedrukt.



Visie en ambities

In 2005 is hard gewerkt aan het ontwikkelen van een toekomstperspectief voor de Kindertelefoon als onderdeel van Bureau Jeugdzorg. Het resultaat is een visie van waaruit beleid ontwikkeld kan worden, vertaald in vier ambities. Deze staan beschreven in het visiedocument 'Het Gouden Oor'.

- De Kindertelefoon heeft de ambitie om 'Het Gouden Oor' van de jeugdzorg te worden. Zij wil de bestaande functie verbreden en kinderen in een bedreigende situatie, op hun verzoek, begeleid kunnen verwijzen naar gespecialiseerde hulp- en zorgverleninginstanties.
- De Kindertelefoon heeft de ambitie om voorop te blijven lopen in de ontwikkeling van chat en andere webbased hulpverlening aan kinderen en jongeren. De ontwikkelde producten en diensten kunnen vervolgens breder binnen de jeugdzorg ingezet worden.
- De Kindertelefoon heeft de ambitie om voor een bredere groep geïnteresseerden aantrekkelijk vrijwilligerswerk te creëren. De Kindertelefoon wil doorstromen van bekwame vrijwilligers naar andere onderdelen van BJZ gaan stimuleren.
- De Kindertelefoon heeft de ambitie om zich sterk landelijk te profileren en haar dienstverlening zo in te richten dat vanaf elke plek in Nederland kinderen eenzelfde hoogstaand kwaliteitsproduct Kindertelefoon kunnen verwachten.

In 2006 zal een begin gemaakt worden met het realiseren van deze ambities.

Sponsors

De belangrijkste vorm van sponsoring blijft de ondersteuning door vrijwilligers. Zonder vrijwilligers is er geen Kindertelefoon. Elke week besteden zij een aantal uur aan het werk bij de Kindertelefoon. Zij zijn van onschatbare waarde.

In 2005 is de Kindertelefoon benaderd door de Vereniging Contact Centers (VCN) voor een gratis lidmaatschap. VCN is een vereniging van organisaties met een eigen (in house) contact center. De Kindertelefoon heeft in 2005 gratis toegang gekregen tot het Contact Center Congres en de workshops van VCN.

Plantronics heeft de Kindertelefoon in 2005 veertig gratis headsets ter beschikking gesteld. Zij deed dit in het jaar 2000 ook.

De Kindertelefoon wil de volgende fondsen bedanken voor hun financiële bijdragen: Oranje Fonds en het VSB fonds voor hun bijdrage aan het realiseren van het lespakket met DVD (gereguleerd in 2006). En het VSB fonds danken wij daarnaast voor hun omvangrijke financiële bijdrage aan het chatproject.

Ten slotte hebben veel leveranciers de Kindertelefoon gesponsord door korting te geven op hun diensten of in natura diensten aan te bieden: Merkwijk, Ori Ginale, De Volkskrant beurs werk en leven, Stichting Mijn Kind Online, HSCG, MCXess en Xs4all.

Overige projecten

Op 1 augustus 2005 zijn twee projecten gestart, te weten Xienix, een lespakket met een single drama op video of DVD. Dit komt in de loop van 2006 gereed.

Daarnaast is in het kader van het verdwijnen van de provinciale subsidie voor de Kinder- en Jongeren Rechtswinkel een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om de juridische adviesfunctie onder te brengen bij de Kindertelefoon. In 2006 zal daar meer duidelijkheid over zijn.

Website

De website van de Kindertelefoon had in 2005 171.261 bezoekers waarvan 123.313 unieke (nieuwe) bezoekers en

47.948 terugkerende bezoekers. De best bezochte rubriek is 'Help elkaar' met 42.326 bezoekers in 2005. In deze rubriek kunnen kinderen problemen insturen, waar andere kinderen op kunnen reageren. De rubriek wordt gemodereerd.



Interne ontwikkelingen

Landelijk Bureau

Sinds eind 2004 bestaat het Landelijk Bureau Kindertelefoon, onderdeel van de Maatschappelijk Ondernemers Groep, de brancheorganisatie voor de jeugdzorg. Dit vloeit voort uit het feit dat de Kindertelefoon in de nieuwe Wet op de Jeugdzorg onderdeel is geworden van Bureau Jeugdzorg. Alle Bureaus Jeugdzorg zijn aangesloten bij de MOgroep. Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is verantwoordelijk voor alle landelijke taken Kindertelefoon, zoals telecom vraagstukken, beheer website, registratie/signalering, projectleiding, beleidsontwikkeling, algehele coördinatie, PR en communicatie. Het Landelijk Bureau werd in 2005 bemand door Rafael van Crimpen (algehele coördinatie), Carin Scheenhart, (contentmanager website), Frank Schalken (ondersteuning chatproject) en Marianne Lamberts (secretariële ondersteuning).

Stuurgroep Kindertelefoon

Met de komst van het Landelijk Bureau is er ook een Stuurgroep Kindertelefoon in het leven geroepen. De Stuurgroep bestaat uit drie leden coördinatoren Kindertelefoon en twee leden uit de Branchecommissie Bureaus Jeugdzorg, het bestuursorgaan van de Bureaus Jeugdzorg binnen de MOgroep. De Stuurgroep vormt het dagelijkse bestuur van de Kindertelefoon en legt verantwoording af aan de Branchecommissie Bureaus Jeugdzorg.

Zij kwam op 8 maart 2005 voor het eerst bijeen. Leden zijn: Hans Lomans, voorzitter (tevens voorzitter Raad van bestuur BIZ Gelderland), Joep Verbugt (voorzitter Raad van Bestuur BIZ Limburg, tevens voorzitter Branchecommissie BIZ), Erik Ott, leidinggevende Kindertelefoon Amsterdam, Remko van der Drift, leidinggevende Kindertelefoon Utrecht en Wilma Groen, leidinggevende Kindertelefoon Gelderland.

De stuurgroep wordt ondersteund door het Landelijk Bureau Kindertelefoon.

Vrijwilligers

De Kindertelefoon is een vrijwilligersorganisatie. Zij dankt haar goede naam aan de geweldige inzet van mensen die naast hun werk, studie of huiselijke bezigheden bereid zijn, enkele uren per week te besteden aan het voeren van gesprekken met kinderen. In 2005 heeft de kindertelefoon 314 nieuwe vrijwilligers opgeleid. Dit gebeurt door de regionale Kindertelefoon trainers. Voor het eerst zijn er in 2005 ook landelijke vrijwilligers voor de chat opgeleid. Dit kon met steun van het VSB Fonds en was nodig om het aantal chat vrijwilligers snel te laten toenemen. 249 vrijwilligers verlieten de Kindertelefoon. In totaal waren er bij de Kindertelefoon op 31 december 2005, 751 vrijwilligers werkzaam op 20 locaties. Zij verzorgen naast de telefoon- en chat-gesprekken, gastlessen op basis- en middelbare scholen en voeren ondersteunende werkzaamheden uit.

Award en nominatie

In 2005 is het chatproject van de Kindertelefoon genomineerd voor de Jan Brouwer Prijs. Een prijs voor projecten die een bijdrage leveren aan het voorkomen van kindermishandeling. Tijdens het Nationale Contactcenter Award Gala heeft de Kindertelefoon de Contact Center Promotion Award gewonnen voor haar chatproject. Deze prijs wordt uitgereikt aan een organisatie die een belangrijke vernieuwing in de contactcenter wereld realiseert. Angela Groothuizen nam de prijs namens de Kindertelefoon in ontvangst.

Colofon

Tekst: Rafael van Crimpen,
Ontwerp: Ori Ginale
Landelijk Bureau Kindertelefoon
Postbus 3332, 3502 GH Utrecht
tel: 030-298 34 82
landelijkbureau@kindertelefoon.nl,
www.kindertelefoon.nl
Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van de
Maatschappelijk Ondernemers Groep