

Jaar verslag 2011



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Missie en visie	4
Kanalen Kindertelefoon	6
Gespreksonderwerpen	12
Nieuwe ontwikkelingen en projecten	14
Kindertelefoon Academie	18
Sponsors	20
Colofon	22



Voorwoord

De Kindertelefoon, opgericht in 1979, is al meer dan 30 jaar de enige landelijke instantie in Nederland waar kinderen en jongeren van 8 tot 18 jaar 365 dagen per jaar gratis en anoniem kunnen bellen en chatten over grote en kleine problemen. Dat er behoefte is aan een luisterend oor bij deze groep blijkt wel uit de enorme hoeveelheid contactmomenten dat de Kindertelefoon jaarlijks heeft. In 2011 heeft de Kindertelefoon 171.872 serieuze gesprekken via telefoon en chat met kinderen en jongeren gevoerd. Dit zijn bijna 10% meer serieuze gesprekken dan in 2010!

Kinderen en jongeren zijn een boeiende doelgroep. Het leuke aan deze groep is dat ze creatief en innovatief zijn, ook in hun communicatie. Hoewel Nederlands nog steeds de voertaal is, zal een vrijwilliger constant alert moeten zijn om het hedendaagse taalgebruik van jongeren te kunnen volgen. Om een luisterend oor te kunnen zijn, moet ook de Kindertelefoon goed kunnen begrijpen wat de kinderen en jongeren zeggen en wat ze bedoelen. Daarbij wil de Kindertelefoon een innoverende organisatie zijn en blijven aansluiten en inspelen op de veranderende behoeften van de doelgroep en de online communicatie van deze tijd.

De, in 2011 gerealiseerde, website met forum voor de doelgroep van 13 tot 18 jaar is hiervan een goed voorbeeld. Deze website heeft voor de oudere doelgroep een meer passende 'look and feel'. Het realiseren van een website met forum sluit goed aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep. Bovendien zijn chat en telefoon gebonden aan openingstijden, waar de website en het online forum 24/7 beschikbaar zijn.

Voor u ligt het jaarverslag 2011 waar alle activiteiten en vernieuwingen van de Kindertelefoon van het afgelopen jaar aan de orde komen. De omslag van dit jaarverslag is een kalender voor het jaar 2012. Op al deze dagen zal de Kindertelefoon actief zijn om zich in te zetten voor de kinderen en jongeren, om begrip voor ze te tonen en om ze te allen tijde te helpen.

Missie en visie

De Kindertelefoon is in 1979 opgericht vanuit de gedachte dat ieder kind in vertrouwen moet kunnen praten over een probleem. Dit geldt nog steeds als belangrijkste reden waarom de Kindertelefoon er voor kinderen en jongeren is. De missie van de Kindertelefoon is daarom als volgt geformuleerd: *ieder kind moet in vertrouwen kunnen praten over een probleem.*



De Kindertelefoon heeft daarnaast haar eigen visie geformuleerd hoe kinderen het best ondersteund kunnen worden bij het omgaan met problemen en vragen. Deze visie is: *de Kindertelefoon ziet kinderen als zelfstandige individuen die in staat zijn zelf oplossingen te bedenken, beslissingen te nemen en deze uit te voeren.* Deze visie is één van de uitgangspunten van de Kindertelefoon. De Kindertelefoon geeft daarbij concreet invulling aan de bepalingen uit het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties uit 1989.

Voor wie

De Kindertelefoon is voor iedereen van 8 tot 18 jaar. Via de telefoon en chat is het iedere dag, 365 dagen per jaar, van 14.00 uur tot 20.00 uur mogelijk om in vertrouwen te praten over een vraag of probleem en daarover advies, informatie of ondersteuning te krijgen. De chat is toegankelijk via de website van de Kindertelefoon en via Windows Live Messenger (MSN). De website van de Kindertelefoon, www.kindertelefoon.nl is 24/7 bereikbaar. Kinderen en jongeren kunnen op de website berichten achterlaten, gedichten plaatsen en elkaar helpen op het forum.

Knuffel

“ Een knuffel op zijn tijd is erg fijn. een knuffel laat zien dat je niet alleen hoeft te zijn. een knuffel laat zien dat mensen van je houden. en dat mensen je vertrouwen. ”

Elena, 9 jaar

“ ik voel me alleen en ik wil met iemand praten die me begrijpt en ècht luistert ”

Reintje, 14 jaar

Door wie

Ruim 800 vrijwilligers voeren dagelijks gesprekken met kinderen en jongeren over grote en kleine problemen, leuke en minder leuke ervaringen. De vrijwilligers hebben telefoondienst, voeren chatgesprekken en verzorgen gastlessen op scholen. Zij beheren de site én het forum. Alle vrijwilligers worden uitgebreid getraind in de Kindertelefoonmethodiek. De Kindertelefoon heeft één landelijk gratis nummer (0800-0432) dat goed bekend is en makkelijk vindbaar is voor kinderen en jongeren. Ook de chat en website zijn landelijk georganiseerd. De Kindertelefoon maakt gebruik van één landelijk telefonieplatform, één chatplatform, één registratiesysteem en één website waarvan het beheer centraal is geregeld.



Kanalen Kindertelefoon



De Kindertelefoon maakt onderscheid in drie soorten kanalen: contactkanalen, informatiekanalen en de social community. Hieronder worden per kanaal de resultaten over 2011 weergegeven:

Contactkanaal: contacten met kinderen en jongeren vinden één op één of per groep plaats. Er is direct en interactief contact met een vrijwilliger van de Kindertelefoon.

Informatiekanaal: contacten waarbij de jongeren, met door de Kindertelefoon aangeboden informatie, een antwoord op vragen zoeken, dan wel met elkaar (uitgesteld) in contact zijn.

Social community: een platform voor direct interactief contact met leeftijdsgenoten waarbij informatie uitgewisseld kan worden. Er wordt onderling ondersteuning geboden en de vrijwilligers van de Kindertelefoon houden toezicht op het juiste gebruik en/of reageren op inhoud en gedrag (forum).

Contactkanalen

Telefoon en chat

In 2011 heeft de Kindertelefoon in totaal 171.872 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 104.914 via de telefoon en 66.958 via de chat (gemiddeld 471 serieuze gesprekken per dag). Dit betekent dat het totaal aantal serieuze gesprekken in 2011 gestegen is, in vergelijking met het voorgaande jaar.

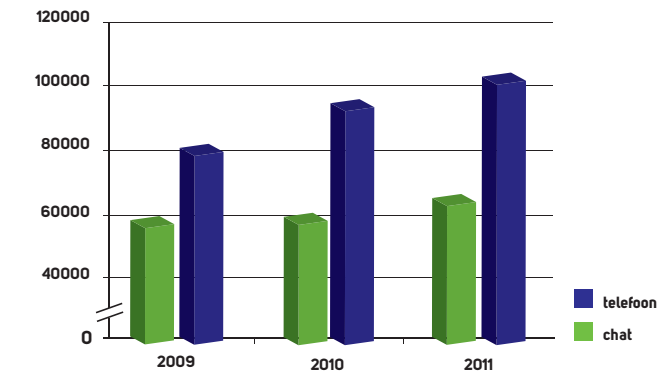
In 2011 heeft de Kindertelefoon in totaal 393.411 gesprekken via de telefoon beantwoord en 114.774 via de chat. Het verschil tussen het aantal serieuze gesprekken en het daadwerkelijk aantal gevoerde gesprekken wordt veroorzaakt

doordat het kind aan de andere kant niets zegt (de stillen), door testgesprekken of door niet-serieuze gesprekken.

Verdeling naar geslacht

Ook in 2011 is de leeftijdsgroep 12 tot 15 jaar de groep die verantwoordelijk is voor de meeste gesprekken van de Kindertelefoon. Meisjes bellen en chatten veel meer dan jongens.

Aantal gevoerde serieuze gesprekken



Verdeling naar leeftijd (telefoon en chat)

Leeftijd	2009	2010	2011
Jonger dan 8 jaar	668	433	477
8 - 11 jaar	29.060	32.343	37.667
12 - 15 jaar	87.362	102.015	109.040
16 - 18 jaar	18.358	17.615	14.491
Ouder dan 18 jaar	1.139	916	796

Verdeling naar geslacht (telefoon en chat)

Geslacht	2009	2010	2011
Jongen	45.257	47.340	53.654
Meisje	85.067	98.253	106.238
Groepje	5.980	7.753	8.694
Onbekend	2.294	2.070	3.246

“ **Mishandeling is een ernstige aantasting van de integriteit van het kind als persoon. De Kindertelefoon levert door het actief verwijzen 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.** ”

Actief verwijzen

Verbinding met het lokale/regionale veld wordt gemaakt door het actief verwijzen van de Kindertelefoon. Sinds 2008 fungeert de Kindertelefoon als het Gouden Oor van de Jeugdzorg. Dit betekent dat kinderen en jongeren die zich in een bedreigde positie bevinden (en contact opnemen met de Kindertelefoon) in een driegesprek ‘warm’ worden overgedragen aan een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Dit kan alleen als het kind of de jongere dit zelf wil én bereid is zijn of haar anonimiteit op te geven. In 2011 zijn 120 actieve verwijzingen geregistreerd. Deze kinderen hadden te maken met zware emotionele of lichamelijke problematiek, zoals mishandeling en huiselijk geweld.



Gastlessen

De Kindertelefoon maakt gebruik van een landelijke gastles. Vrijwilligers van de Kindertelefoon verzorgen de gastlessen op verzoek van basisscholen en het voortgezet onderwijs. Voor de gastles maken de vrijwilligers gebruik van een, in 2011 gerealiseerde, landelijke map met diverse werkvormen, didactische tips en een training voor vrijwilligers. In 2011 zijn landelijk 534 gastlessen gegeven.

Informatiekanalen

Website

De website van de Kindertelefoon is 24/7 bereikbaar voor kinderen en jongeren. Met de komst van de nieuwe site - voor jongeren van 13 tot 18 jaar - biedt de homepage een keuze om te gaan naar de “oude” site (voor 8-12 jaar) of de “nieuwe” site voor 13-18 jaar. De nieuwe site biedt voor deze doelgroep een meer passende ‘look and feel’ en mogelijkheden.

Kinderen in de leeftijd 8 tot 12 jaar kunnen:

- chatten met een vrijwilliger van de Kindertelefoon
- antwoorden zoeken in de Vragenkast
- gedichten plaatsen

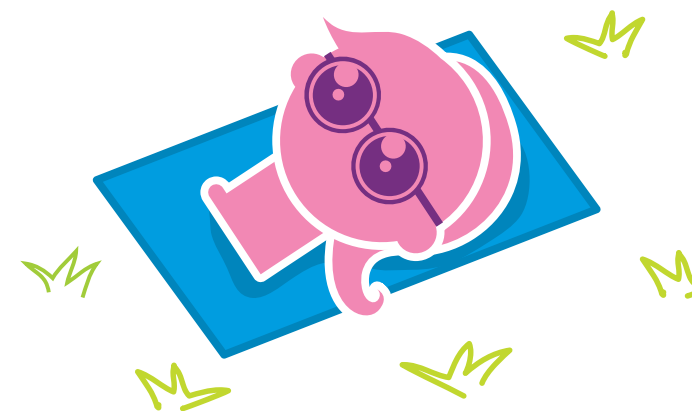
- dromen delen in het Droomkasteel
- frustraties uiten op de Klaagmuur
- steun zoeken bij elkaar in de rubriek Help Elkaar.

De Vragenkast is een rubriek die door veel kinderen wordt bezocht en waar ze informatie krijgen over verschillende onderwerpen zoals relaties, pesten, seksualiteit en thuissituaties. Kinderen hebben de mogelijkheid om feedback te geven ter verbetering van de vragen en antwoorden in de Vragenkast. Zij doen dit met een webformulier en geven bijvoorbeeld aan wat ze missen bij een antwoord op een vraag. Items die door kinderen geplaatst worden, zijn vóór plaatsing, door een vrijwilliger beoordeeld.

Jongeren van 13 tot 18 jaar kunnen:

- informatie vinden over veel onderwerpen in de rubriek Ask & Find (vergelijkbaar met de Vragenkast)
- frustraties kwijttraken, gevoelens verwoorden bij de Shout-Out
- gedichten plaatsen
- op het forum direct online in contact komen met leeftijdgenoten
- chatten met een vrijwilliger van de Kindertelefoon.

Website	
Totaal aantal pageviews	1.794.404
Totaal aantal bezoekers	346.109
Totaal aantal unieke bezoekers	256.540



“**wat fijn dat er nu een forum is. Ik zal
andere mensen proberen te helpen met
problemen waar ik vroeger mee zat.**”

Ewout

De rubrieken Gedichten en Shout-Out worden eerst door een vrijwilliger beoordeeld voordat een item wordt geplaatst.

Social community

Forum

De Kindertelefoon is op 31 oktober 2011 een pilot gestart met een online community. Met deze community biedt de Kindertelefoon jongeren van 13 tot 18 jaar een platform om met elkaar in gesprek te gaan en elkaar te helpen met vragen en problemen. De community is te vinden op het nieuwe deel van de website

(www.kindertelefoon.nl/13-18). De site sluit qua uiterlijk en inhoud naadloos aan op de belevingswereld van de oudere doelgroep. Nieuw is het forum dat tijdens de pilot (van 31 oktober 2011 tot en met 1 februari 2012) zeer intensief is gebruikt als online community.

Het realiseren van een social community sluit aan op de wensen en behoeften van jongeren. Bovendien zijn chat en telefoon gebonden aan openingstijden, waar de website en het online forum 24/7 beschikbaar zijn. De nieuwe website met forum vervult een trechterfunctie. De interactieve website verlegt het afhandelen van vragen naar de plek waar de vraag op de meest effectieve manier kan worden beantwoord. Daarnaast wordt er veel informatie beschikbaar gesteld via de Ask & Find.

Via het forum wordt een gedeelte van de lichtere vragen en problemen afgevangen. De één op één gesprekken via de telefoon en chat zijn beschikbaar voor ondersteuning bij zwaardere problemen en vragen. Voor deze website is de Vragenkast herschreven zodat ook dit aansluit bij de jongeren. De Vragenkast heet voor de jongerensite Ask & Find.

Platform voor jongeren door jongeren

De Kindertelefoon maakt het met de online community mogelijk dat jongeren op een effectieve en veilige manier hun vragen beantwoord krijgen en dat zij andere jongeren kunnen helpen met hun problemen. Het is een platform voor jongeren door jongeren en de Kindertelefoon biedt hiervoor een veilige omgeving. Voor het ontwerp van de website zijn jongerenpanels benaderd, die input hebben geleverd voor vormgeving en inhoud van de website.

Moderatietaak van de vrijwilligers

Een noodzakelijk onderdeel van de social community is de moderatie van het forum. Alle moderators zijn uitvoerig getraind en er is een moderatiehandboek opgesteld.

Forumregels

In de forumregels wordt aangegeven aan welke voorwaarden de jongeren zich moeten houden. Moderators houden hier toezicht op en nemen - indien nodig - maatregelen. De vrijwilligers van de Kindertelefoon antwoorden niet actief op het forum omdat het de bedoeling is dat de jongeren elkaar daar helpen.

Resultaten forum van 31 oktober t/m december 2011

	Realisatie
Bezoeken	12.930
Unieke bezoeken	8.502
Gebruikers	767
Topics	560
Reacties	4.055

Alleen als het nodig is, reageert de Kindertelefoon met een verwijzing naar de chat of telefoon of door bijvoorbeeld het bannen van een gebruiker.

Habbo Hotel

Het Habbo Hotel is een virtuele wereld waar kinderen en jongeren zich dagelijks begeven. In deze virtuele wereld is ook een informatiebus waarin diverse maatschappelijke organisaties voorlichting geven. Sinds juli 2010 is de Kindertelefoon wekelijks aanwezig in deze bus om in gesprek te gaan met de kinderen en jongeren over de Kindertelefoon. De Kindertelefoon bereikt hiermee wekelijks 30-40 kinderen en jongeren.



Gespreksonderwerpen

Kinderen en jongeren benaderen de Kindertelefoon over uiteenlopende onderwerpen. Hieronder staan de meest besproken onderwerpen uit 2011 als percentage van het aantal serieuze telefoon- en chat contacten.

Meest besproken onderwerpen in 2011 (telefoon en chat)

	Chat		Telefonie
Relaties	23%	Seksualiteit	20%
Seksualiteit	19%	Pesten	14%
Thuis en familie	12%	Relaties	14%
Lichaam	9%	Vrije tijd	12%
Geweld	9%	Thuis en familie	9%
Pesten	7%	Geweld	7%
Gevoelens	6%	Lichaam	7%

Een aantal onderwerpen wordt hiernaast toegelicht. De percentages die bij elk onderwerp worden genoemd, betreffen het gemiddelde van zowel de chat als de telefoon.

“**Vriendschap**
een vriend is iemand die je
vertrouwt met een vriend doe je
leuke en minder leuke dingen
je kan als tegen elkaar vertellen
diep van binnen hou je ook van
elkaar”

sharon, 12 jaar

Seksualiteit

Veel van de telefoon- en chatgesprekken (20%) gaan over seksualiteit. Het gaat voornamelijk om informatieve vragen over seks door jongeren in de leeftijdsgroep van 12-15 jaar. De Kindertelefoon vervult hier een voorlichtende taak. De informatie wordt tevens gebruikt om Ask & Find en de Vragenkast uit te bouwen.

Geweld

In 2011 gaan 7% van de gesprekken over geweld. Dit zijn meer dan 12.000 gesprekken per jaar ofwel gemiddeld 33 gesprekken per dag. In deze gesprekken is veel behoefte aan advies en ondersteuning (in tegenstelling tot gesprekken over seksualiteit). Opvallend is dat meisjes vaker over geweld praten dan jongens. Uit de cijfers blijkt dat nog steeds veel kinderen en jongeren in aanraking komen met geweld. Het gaat dan om kindermishandeling, incest, aanranding en verkrachting. Kinderen vinden het lastig om over dit onderwerp te praten. Vaak is angst hiervan de oorzaak. Toch zijn er kinderen die hierover wel contact durven op te nemen met de Kindertelefoon.

Pesten

In 2011 is het aantal gesprekken over pesten ten opzichte van 2010 gestegen. In 2011 gaat 11% van de gesprekken over pesten. Iets meer meisjes dan jongens bellen of chatten hierover. Er is geen onderscheid gemaakt naar digitaal pesten of pesten in het algemeen, omdat dit vaak samen gaat.

Thuis en familie

10% van de gesprekken gaat over de thuissituatie van kinderen en jongeren: ruzies, problemen met ouders/opvoeders, broers en zussen. Kinderen en jongeren bellen ook met vragen over echtscheidingen (1841 gesprekken in 2011).

Relaties

In 2011 gaat 18% van de gesprekken over relaties. Een groot deel van deze gesprekken gaat over verliefdheid, verkering en vriendschap. Maar ook kinderen die zich zorgen maken over een vriend(in) zoeken contact met de Kindertelefoon.



Nieuwe ontwikkelingen en projecten

Inzet vrijwilligers

De Kindertelefoon kan zonder de enorme inzet van alle vrijwilligers niet in deze vorm bestaan. De 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 zes uur per week. In 2011 zijn er 343 vrijwilligers opgeleid en namen er 320 vrijwilligers afscheid van de Kindertelefoon. Aan het einde van 2011 waren er 817 vrijwilligers werkzaam bij de Kindertelefoon. Dit grote aantal is ook te danken aan de speciale wervingsite www.wordvrijwilligerbijdekindertelefoon.nl die in 2011 17.717 unieke bezoekers heeft gehad.

Internationaal

In Europees verband worden activiteiten op het gebied van child help lines gecoördineerd vanuit Child Helpline International (CHI); de Kindertelefoon is hierin vertegenwoordigd. CHI werkt wereldwijd aan de ondersteuning van bestaande en startende hulplijnen voor kinderen. De Kindertelefoon participeert in internationale projecten ter verbetering van de helplines en dus ook voor de Kindertelefoon. Binnen internationaal verband staat de Kindertelefoon goed aangeschreven om haar hoge kwaliteit van dienstverlening en methodiek. De expertise van de Kindertelefoon wordt regelmatig ingeroepen. Er is een werkgroep gestart die zich richt op de internationale ontwikkelingen. Zij onderhouden actief contact met Child Helpline International.

Aanpak niet-serieuze contacten

Elk gratis nummer brengt niet-serieuze bellers met zich mee. Ook de Kindertelefoon heeft last van niet-serieuze contacten. Naast het aanpassen van het beleid om het gedrag van kinderen en jongeren te begrenzen, is in 2011 gekeken naar andere manieren om de niet-serieuze gespreken aan te pakken. Uit onderzoek is gebleken dat iemand het beste op zijn wangedrag aangesproken kan worden vlak voor het openbaren van dit wangedrag. Als we dit doortrekken naar de Kindertelefoon dan moeten niet-serieuze bellers en chatters al worden aangesproken op hun potentiële wangedrag voordat zij een vrijwilliger aan de telefoon/chat krijgen. Om dit te onderzoeken heeft de Kindertelefoon samen met de Universiteit van Amsterdam Business School (UvA) in 2011 een onderzoek gedaan bij de chat Kindertelefoon. Bitlibre, Trinicom en Q42 hebben een bijdrage geleverd aan de noodzakelijke technische aanpassingen van de site.

De UvA heeft voor dit onderzoek een twaalfstal profielen ontwikkeld, die roulerend in de chatbot en op de chatpagina van Kindertelefoon.nl werden getoond. Het gedrag van de chatter, in relatie met het getoonde profiel, is gemonitord en gerapporteerd aan de UvA. De UvA keek vervolgens door welk profiel het aantal plaagchatters het meeste daalt. Dit doen zij door het aantal plaagchatters op een dag (of per uur) te koppelen aan het bericht dat die dag (of dat uur) online stond. De resultaten van dit onderzoek worden in 2012 verwacht.



Lespakket

Begin 2011 heeft de Kindertelefoon het lespakket "Je hoeft niet te doen alsof..." samengesteld, in samenwerking met Zorn uitgeverij. Scholen kunnen het lespakket, inclusief DVD, bestellen en zelf een les over de Kindertelefoon verzorgen. 'Je hoeft niet te doen alsof ...' gaat over drie kinderen uit dezelfde klas die alle drie worstelen met een probleem (echtscheiding, pesten en kindermishandeling). Ze nemen contact op met de Kindertelefoon, waardoor ze meer grip krijgen op hun situatie. Door middel van (digitale) opdrachten verwerken leerlingen uit groepen 7 en/of 8 de drie thema's uit de film. Vanaf april 2011 zijn 10.000 leerlingenboekjes en meer dan 200 DVD's besteld.

Gratis mobiel bellen

Kinderen en jongeren kunnen - dankzij sponsoring van KPN, T-Mobile en Vodafone - ook via hun mobiele telefoon gratis naar de Kindertelefoon bellen. Naast de subsidie die de Kindertelefoon van het Ministerie van VWS ontvangt, hebben de telecomaandieners ook een sponsorbedrag ter beschikking gesteld.

Nieuw telefonieplatform

In 2011 is de Kindertelefoon overgestapt naar een ander telefonieplatform. De ondersteunende software is voor vrijwilligers eenvoudiger in het gebruik.

Samenwerking met het Meldpunt Kinderporno

De samenwerking met het Meldpunt Kinderporno, die in 2010 is gestart, is in 2011 gecontinueerd. Het Meldpunt maakt gebruik van de chat-applicatie van de Kindertelefoon. Jongeren kunnen na een melding, als zij behoefte hebben aan ondersteuning, direct worden doorgezet naar de Kindertelefoon. De medewerkers van Helpwanted (Meldpunt Kinderporno) zijn getraind volgens de methodiek van de Kindertelefoon.

Meldknop.nl

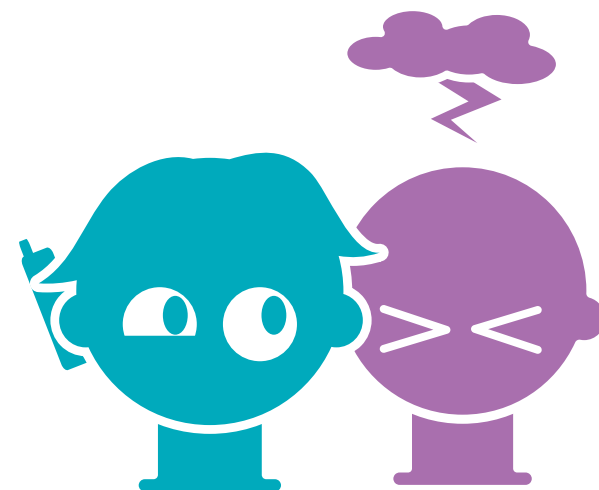
Meldknop.nl (www.meldknop.nl) is een website die informatie, hulp en advies biedt aan jongeren tussen 11 en 16 jaar jongeren die iets vervelends meemaken op internet. Meldknop.nl is een initiatief van Digibewust en het Meldpunt Kinderporno op internet en wordt ondersteund door de Kindertelefoon, Pestweb, Meldpunt Discriminatie Internet en vraagthedepolitie.nl. De Kindertelefoon heeft in 2011 een actieve bijdrage geleverd aan de realisatie van de Meldknop.nl. Deze site is op 7 februari 2012 gelanceerd.

Kindertelefoon meet zich met commerciële callcenters

In 2011 heeft de Kindertelefoon deelgenomen aan de Nationale CQ-test. De Nationale CQ-test is een event rondom de specifieke vaardigheden van de hedendaagse klantcontactprofessional, het ContactQuotient (CQ). De nadruk van de CQ-test ligt op het maken van contact; een onderdeel waar de Kindertelefoon erg goed in is. De CQ test biedt de Kindertelefoon de gelegenheid om zich als professionele organisatie te laten zien aan de 29 andere deelnemende partijen. De Kindertelefoon blijft een vreemde eend in de bijt in vergelijking met de commerciële callcenters. Ondanks de andere werkwijze haalt de Kindertelefoon een gemiddelde score tijdens de nationale CQ test en houdt zich goed staande tussen de 29 deelnemende commerciële partijen.

Positionering Kindertelefoon

In 2011 is verkend wat de consequenties en implicaties van de decentralisatie Jeugdzorg zijn voor de Kindertelefoon. In de 2012 wordt dit verder uitgewerkt.



//

Alleen.

Ik voel me alleen. Niemand om me heen. Ik voel me verlaten. Iedereen is me gaan haten...Ik voel me alleen, helemaal alleen...

Fenna, 11 jaar

//

ik wil hier weg soms droom ik ervan dat ik er niet zou zijn ik zou willen dat ik mijn leven opnieuw kon overdoen

Anoniem

Kindertelefoon Academie

De Kindertelefoon Academie is opgericht door het Landelijk Bureau Kindertelefoon. Via de Academie worden alle medewerkers van de Kindertelefoon uniform en gecertificeerd opgeleid. Een tweede reden waarom de Kindertelefoon Academie is opgericht, is vanuit de behoefte de opgebouwde kennis en ervaring te delen met collega's in de jeugdhulpverlening.

Specialist in gespreksvoering met kinderen en jongeren

De Kindertelefoon is dé specialist in gespreksvoering met kinderen en jongeren over zeer uiteenlopende onderwerpen. Zowel telefonisch als via de chat. De Kindertelefoon hanteert het vijf-fasenmodel.

Een methodiek waarvan de effectiviteit al in 2007 wetenschappelijk is aangetoond. Deze methodiek gaat uit van het zo goed mogelijk aansluiten bij het verhaal van kinderen en jongeren. Dit gebeurt door hun verhaal serieus te nemen, betrokkenheid te tonen en hun zelfredzaamheid te stimuleren.

Kwaliteit trainers Kindertelefoon

In 2011 is bij alle trainers van de Kindertelefoon een ontwikkelassessment afgenomen als hoofdonderdeel van de evaluatie van de basistraining. Hieruit blijkt dat de trainers deskundig zijn met betrekking tot de inhoud en het voeren van een chat- en telefoongesprek. Hun niveau is goed. De trainers zijn enorm betrokken bij de vrijwilligers en brengen de inhoud en vaardigheden goed over.

“ ik heb vaak ruzie met mijn ouders ik word er gek van en op een moment vind ik het niet meer leuk ”

dewi, 10 jaar

.....

Externe trainingen en eigen website

De Kindertelefoon Academie wordt bovendien ingehuurd om externe trainingen te verzorgen. Dit geldt voor organisaties die binnen de Jeugdzorg werken en met kinderen en jongeren communiceren, maar ook voor Kindertelefoonlocaties elders in de wereld. Zo is de Kindertelefoon Academie in 2011 afgereisd naar Aruba om een chattraining te verzorgen en hebben vertegenwoordigers uit verschillende landen de Kindertelefoon in Nederland bezocht onder meer voor de training online counseling.

Omdat De Kindertelefoon Academie steeds meer internationale bekendheid verwerft, heeft de Kindertelefoon Academie een eigen website www.kindertelefoonacademie.nl



Sponsors

De Kindertelefoon is veel dank verschuldigd aan alle personen en bedrijven die projecten bij de Kindertelefoon mogelijk maken. Het allerbelangrijkst zijn natuurlijk de vrijwilligers die iedere week geheel kosteloos hun tijd vrij maken om kinderen en jongeren te woord te staan.

UPC is partner van de Kindertelefoon en heeft onder meer geïnvesteerd in de professionalisering van de Kindertelefoon via de Kindertelefoon Academie. Daarnaast hebben zij een financiële bijdrage geleverd voor de ontwikkeling van een nieuw lespakket over de Kindertelefoon die in 2011 is gelanceerd.

Trinicom is softwareleverancier op het gebied van multi channel klantinteractie, en laat de Kindertelefoon gebruikmaken van hun totaaloplossing T5. De Vragenkast, Ask & Find, de chatapplicatie, het forum en de registratie van alle telefoon- en chatgesprekken maken hier onderdeel van uit.

inSided levert de software voor de Kindertelefoon social community. Jongeren van 13 tot 18 jaar kunnen elkaar op het forum informeren, adviseren en ondersteunen over uiteenlopende onderwerpen. inSided ondersteunt de Kindertelefoon daarnaast bij de continue ontwikkeling van de community door het geven van adviezen en trainingen.

Tomeloos (full service bureau voor marketing en communicatie) verzorgt de in- en externe communicatie. Tomeloos heeft bovendien zowel de wervingscampagne vrijwilligers als de multimediale campagne voor de doelgroep 13-18 jaar ontwikkeld.

Het ministerie van VWS heeft een bijdrage geleverd aan het realiseren van de nieuwe website van de Kindertelefoon met een interactief forum.

BitLibre sponsort de chatbot van de Kindertelefoon. Dankzij deze organisatie heeft de Kindertelefoon ook in 2011 gratis gebruik kunnen maken van de chatbot, waardoor kinderen en jongeren via Windows Live Messenger contact kunnen opnemen met de Kindertelefoon.

KPN, T-Mobile en **Vodafone** maken het mogelijk dat kinderen en jongeren via hun mobiele telefoon gratis naar de Kindertelefoon kunnen blijven bellen. Naast de subsidie die



de Kindertelefoon van het Ministerie van VWS ontvangt, hebben de operators ook een sponsorbedrag ter beschikking gesteld.

Stichting Vrienden van de Kindertelefoon genereert geld voor de Kindertelefoon. Zij sponsort verschillende projecten van de Kindertelefoon en denkt mee met initiatieven om extra geld te genereren.

De Universiteit van Amsterdam Business School voert in samenwerking met de Kindertelefoon diverse onderzoeken uit.

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

TeleTrain heeft de deelname van de Kindertelefoon aan de Nationale CQ-test mogelijk gemaakt.

Daarnaast hebben de volgende leveranciers de Kindertelefoon ofwel met kortingen of via diensten in natura gesponsord: **MassXess, UPC Business, Sound of Data, Contact Center Live** en **Q42**.

Colofon

Tekst: Maartje van Zant en Birgit Waarts
Ontwerp en uitvoering: Tomeloos, Abcoude
Art Director: Wouter Friso

Landelijk Bureau Kindertelefoon
Newtonlaan 115
3584 BH Utrecht

Postbus 85011
3508 AA Utrecht

www.kindertelefoon.nl
email: landelijkbureau@kindertelefoon.nl

Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van Jeugdzorg Nederland





jeugdzorg
nederland

