


# kindertelefoon

reportage



De telefoon rinkelt. 'Hallo, met Eline van de Kindertelefoon. Wil je me iets vertellen?' Een jong meisje met zacht trillende stem vertelt dat haar moeder haar vaak slaat. Het doet haar pijn. Met haar moeder praten durft ze niet. Want dan slaat ze haar vast weer. Wat kan ze doen? Elders in het pand wordt een chat gestart. 'Anoniempje', twaalf jaar oud, vraagt hoe hij moet tongzoenen. Een dag uit het leven van de Kindertelefoon.

**Vaak is de Kindertelefoon de eerste aan wie een kind zijn verhaal vertelt**

Getver dat is met  
speeksel, dat ga ik echt  
nooit doen

## reportage

De Kindertelefoon is onderdeel van Bureau Jeugdzorg. Bij de Kindertelefoon Gelderland werken ruim 100 vrijwilligers. Elke dag van 14.00 tot 20.00 uur bezetten zij de telefoon- en chatlijnen zodat kinderen hun verhaal kwijt kunnen. Mariëlla Melissen werkt als leidinggevende op de locatie van de Kindertelefoon in Nijmegen. Ze heeft al heel wat gesprekken voorbij horen komen. 'Er zijn twee soorten gesprekken die je je leven lang niet vergeet', vertelt ze. 'Dat zijn de luchtige, grappige gesprekken. Bijvoorbeeld een gesprek met een jongetje dat vraagt wat tongzoenen is en na de uitleg hartgrondig zegt 'getver dat is met speeksel, dat ga ik echt nooit doen.' En de zware gesprekken waarbij een kind belt dat het misbruikt wordt of met het idee loopt om zichzelf van het leven te beroven. De zware gesprekken hebben veel impact op ons. We moeten op zo'n moment zo dicht mogelijk bij het kind staan en tegelijkertijd een professionele afstand bewaren. Want hoe moeilijk het soms ook is, je kunt niet alles mee naar huis nemen. Gelukkig hebben we een hecht team. Er is

altijd wel een collega bij wie je je verhaal kwijt kunt.'

### Geslagen door je ouders

Joanne, studente maatschappelijk werk, is een van de vrijwilligers van de Kindertelefoon. Ze heeft net een gesprek gehad met een meisje dat door haar moeder geslagen werd. 'Een kind in nood', verzucht Joanne. 'Het meisje wist niet wat ze moest doen. Haar ouders maakten constant ruzie, ze werd gepest op school en zo nu en dan slaat haar moeder haar ook nog. Ik heb haar aangeraden Bureau Jeugdzorg bij haar in de buurt te bellen, zodat die haar verder kunnen helpen. Ze gaf aan dat ze niet naar betaalde nummers durfde te bellen, uit angst dat haar moeder het op de telefoonrekening zag en boos werd. Nu hebben we afgesproken dat ze haar schooljuf in vertrouwen neemt en samen met haar naar Bureau Jeugdzorg belt. Een goede oplossing denk ik.' Mariëlla vertelt: 'Het voordeel van de Kindertelefoon is dat het gratis is. Eerst alleen vanaf een vaste telefoon, maar sinds januari ook vanaf een

mobiele telefoon. Het is tot nu toe zeer succesvol, want het aantal telefoontjes per dag is behoorlijk gestegen. Gemiddeld komen er in Gelderland 135 chat- en telefonische oproepen per dag binnen.'

### Chatten: best heftig

Kinderen kunnen ook chatten met de Kindertelefoon – dat is voor sommige kinderen een prettiger manier om in contact te komen. Vooral als het om heftige onderwerpen gaat. Daarom zijn de medewerkers van de Kindertelefoon ook elke dag online bereikbaar. Op dit moment zijn Kimberly en Anne digitaal in gesprek met een meisje van veertien dat zich zorgen maakt om haar ex-vriend. 'Ik heb het uitgemaakt en nu zegt hij dat hij voor de trein gaat springen', typt het wanhopige meisje. 'Wat moet ik doen?' Kimberly vraagt hoe het meisje zich eronder voelt. 'Wat doet het met jou dat hij zoiets zegt?' Ze raadt haar uiteindelijk aan een vertrouwenspersoon van school in te schakelen. Tevreden sluit de tiener het chatgesprek af. 'Goed idee. Bedankt hee!'





Opgelucht kijken Anne en Kimberly elkaar aan. 'Het is altijd fijn als je iemand verder kunt helpen. Dat is helaas niet altijd het geval. Soms heeft iemand alles al geprobeerd en weten wij het ook niet meer. In zo'n geval verwijzen we soms door, bijvoorbeeld naar een vertrouwenspersoon op school, of naar het Bureau Jeugdzorg in de buurt.' Net als Joanne zijn Anne en Kimberly allebei student. Anne studeert orthopedagogiek, Kimberly psychologie. 'Ik werk al twee jaar bij de Kindertelefoon', vertelt Anne. 'Het is een goede aanvulling op mijn studie en ik vind het leuk en gevarieerd werk. Natuurlijk is het soms wel moeilijk. Vooral als je heftige verhalen hoort. Maar het is nuttig werk en niet alle gesprekken zijn zwaar. Kinderen kunnen ons ook bellen als ze gewoon even hun verhaal kwijt willen, bijvoorbeeld als ze advies willen over hoe ze die leuke jongen verkering moeten vragen. Verder vind ik de sfeer hier erg prettig. We hebben altijd erg veel lol met elkaar en organiseren regelmatig leuke uitjes. Dat moet denk ik ook wel, anders wordt het veel te zwaar.'

### In vertrouwen

Missie van de Kindertelefoon is dat ieder kind in vertrouwen moet kunnen praten over een probleem. Veel vragen gaan over bijvoorbeeld seksualiteit, maar ook over ernstige problemen, zoals seksueel misbruik of mishandeling. In het eerste kwartaal van 2009 gaat het om ruim 1400 gesprekken over 'geweld, dwang en machtsmisbruik', alleen al in Gelderland. Dat zijn bijna 16 gesprekken per dag over dit zware onderwerp. Mariëlla: 'Hoewel ook zulke ernstige gesprekken in vertrouwen gevoerd worden, hebben we wel een nauwe samenwerking met Spoedeisende zorg van Bureau Jeugdzorg. Sinds oktober 2008 kunnen we met een directe telefonische verbinding contact met hen leggen. Dit doen we als er sprake is van een crisissituatie, en met instemming van het kind. Wij voeren dan samen met het kind een telefonisch gesprek met de Spoedeisende zorg, waarin verdere hulp kan worden uitgezet. Het voordeel daarvan is dat wij als een soort voorportaal van Bureau Jeugdzorg fungeren. Veel kinderen die aanvankelijk de

Het is altijd fijn als je iemand verder kunt helpen. Dat is helaas niet altijd het geval

stap naar Bureau Jeugdzorg niet durven zetten, kunnen zo in een crisissituatie toch snel geholpen worden. Alleen in zo'n geval vragen we van een kind om uit de anonimiteit te treden. Hierdoor is het heel laagdrempelig om contact te leggen met de Kindertelefoon. Vaak zijn wij de eersten aan wie ze hun verhaal vertellen.'

### Dertig jaar Kindertelefoon

Dit jaar bestaat de Kindertelefoon dertig jaar. In de afgelopen jaren is er veel veranderd. Wat in 1979 begon met een aantal zelfstandig opererende Kindertelefoons, is uitgegroeid tot een professionele organisatie die onderdeel is van Bureau Jeugdzorg. Wat in al die jaren hetzelfde is gebleven, zijn de kinderen. Nog steeds hebben zij behoefte om op anonieme wijze hun verhaal kwijt te kunnen. En of dat nou gaat over een eerste ongesteldheid, verliefd zijn of mishandeling: de vrijwilligers van de Kindertelefoon luisteren altijd. Zij vellen geen oordeel, vinden niks gek en stellen de privacy van het kind boven alles. En dat is nog steeds hard nodig.

## Vrijwilliger worden?

De Kindertelefoon is altijd op zoek naar vrijwilligers om het team te versterken. Op de website van de kindertelefoon, [www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl), staat uitgebreid beschreven waar onze vrijwilligers aan moeten voldoen en hoe je jezelf aan kunt melden.

