

# Een en al OOR

De Kindertelefoon bestaat veertig jaar. Op bezoek bij de vestiging in Amsterdam, de stad waar 'het luisterend oor' begon. 'Je leert al gauw af om te zeggen: het leven is wél leuk.'

tekst Maud Beucker Andreae, foto Dingen Mol

## Duizend keer per dag

Bij De Kindertelefoon werken 45 betaalde medewerkers en 500 vrijwilligers. Een shift van de vrijwilligers duurt drie uur, waarbij chats en telefoontjes zich afwisselen. Ze voeren gemiddeld 15 à 20 bel- of chatgesprekken. Per shift werken drie tot zes vrijwilligers, afhankelijk van piek- of daluren. Landelijk worden dagelijks duizend chat- en telefoongesprekken gevoerd.

### Onderwerpen telefoon

27 procent pesten  
22 procent seks, relaties en liefde  
10 procent geweld

### Onderwerpen chat

34 procent seks, relaties en liefde  
21 procent thuis, familie en geweld  
15 procent emotionele problemen







# d

De lamellen zijn gesloten op deze zomeravond bij De Kindertelefoon op de Baarsjesweg. Gewoon tegen de zon, maar het is een mooie understreping van de privacy die de stichting naleeft. Zacht getik vult de ruimte; anders dan de naam doet vermoeden, kun je ook chatten met de organisatie.

Terwijl vrijwilliger Mia net een gesprek over in je broek poepen heeft afgesloten, chat collega Frederiek met een vriendinnetje van een 13-jarig meisje dat gepest wordt en suïcidale neigingen heeft. Frederiek bespreekt met Mia de app VraagMaar, ontwikkeld voor de omgeving van potentieel suïcidale mensen. "Wil je dat ik even meekijk met de chat?" vraagt Mia haar. Dat lijkt Frederiek wel prettig.

"Bij zware gesprekken of chatsessies ben je in het begin vooral geneigd om te adviseren en op te lossen," zegt vrijwilliger Barbara. "Om bijvoorbeeld tegen een kind met zelfmoordgedachten 'doe het niet' te zeggen of 'het leven is wél leuk!' Maar dat leer je gauw af. Het enige wat zo'n beller meestal wil, is een luisterend oor. Daarna zijn er vragen die we kunnen stellen om te kijken of er toch ergens een lichtpuntje is."

Kinderen tussen de acht en achttien jaar kunnen met al hun vragen en verhalen anoniem terecht. Via de chat of telefonisch, tussen 11.00 en 21.00 uur. Aan de andere kant van de lijn vinden zij een van de ruim tachtig Amsterdamse vrijwilligers, van wie portretfoto's bij de ingang hangen, gelardeerd met teksten van posterheld Loesje.

Zo'n twee derde van de vrijwilligers zijn jonge vrouwen van in de twintig. "Veel van hen doen een sociaal-maatschappelijke studie. De Kindertelefoon is een goede aanvulling voor hun cv," zegt Barbara (61), die zelf uit de culturele sector komt. "Ik wilde iets goeds doen, niet in mijn eigen werkveld, maar meer in de sociale hoek. Toen ik bij Idfa de korte film *Luister* zag, een jeugddocumentaire over De Kindertelefoon, raakte ik geïnspireerd."

## Niet betuttelen

De Kindertelefoon werd veertig jaar geleden in Amsterdam opgericht door een handjevol enthousiastelingen, geïnspireerd door voorbeelden uit Duitsland en Engeland. Pedagoog Denny Mouque was een van hen. "Het was tijd om niet meer te betuttelen en de jeugd eindelijk een stem te geven," vertelt zij door te telefoon. "Wij wilden een veilige plek creëren waar kinderen hun vragen en verhaal kwijt konden, zonder dat er meteen hulpverlening op ze werd afgestuurd."

De stichting werd meteen een succes; met geld van het Nationaal Jeugdfonds, Kinderpostzegels en de gemeente Amsterdam konden ze hun instantie op een zolderverdieping in de Jordaan vormgeven. Hoewel de rechtsvorm veranderde – De Kindertelefoon was van 1998 tot 2015 onderdeel van Bureau Jeugdzorg, daarna werd hij weer onafhankelijk – bleef het doel al die jaren hetzelfde.

Regiomanager Amsterdam en Rotterdam Nathalie But (46): "Volwassenen zijn meestal geneigd in oplossingen te denken. Kinderen willen echter vaak gewoon een oordeelvrij, luisterend oor. De kunst is om dan met de juiste open vragen het kind zelf eventuele oplossingen te laten genereren. Informeren en eventueel doorverwijzen komt daarna."

Alle vrijwilligers hebben een sollicitatieronde doorstaan met onder andere rollenspellen, het verstrekken van een verklaring van goed gedrag, een tienweekse training met groepsbijeenkomsten en e-learning als huiswerk. Een flinke tijdsinvestering dus om aan de slag te mogen. Toch

is het verloop hoog; over het algemeen zijn landelijk rond de 500 vrijwilligers ingeschreven, jaarlijks worden 250 nieuwe mensen getraind. But: "Veel aanmeldingen zijn van jonge mensen die nog geen 'meerjarenplan' hebben. In de werving proberen we daarom ook oudere generaties aan te spreken. Ook mannen en mensen van een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse zijn overigens zeer welkom."

Op een hangend scherm staat de landelijke bezetting van het moment: zo'n dertig mensen zijn nu aan het werk, van wie vier in Amsterdam. Of een kind nou uit Aalst of Zeewolde belt, hij of zij zal spreken met de eerst beschikbare vrijwilliger in het land. "Sinds vier jaar is De Kindertelefoon een gecentraliseerde stichting," zegt But. "Het aantal locaties is verkleind van achttien naar zeven. De lijnen zijn nu korter doordat er één directie is, in plaats van meerdere kleine besturen."

## Geslagen door zijn vader

Het aantal vrijwilligers is min of meer constant gebleven, de meesten zijn heel gedreven en betrokken. Zoals Barbara. "Als er op het scherm namen groen zijn gearceerd, betekent dat dat deze vrijwilligers beschikbaar zijn. Pas dan ga ik even naar de wc of koffie halen; zo houd je wachttijden voor de kinderen beperkt of zelfs op nul."

Vaak voorkomende thematiek is huiselijk geweld. Barbara herinnert zich een telefoongesprek dat ze voerde met de 12-jarige C. "De jongen vertelde dat hij werd geslagen door zijn vader. Na het overlijden van hun moeder was ook zijn jongere broertje de pineut. Dat ging hem te ver. Met zijn beste vriendje naast zich belde hij ons." Een heel belprotocol werd door Barbara ingezet.

Ook 'zorgen en normeren' was onderdeel van het gesprek. "Ik gaf aan dat ik me ongerust maakte en wilde meegeven dat huiselijk geweld niet gewoon is. Het klinkt gek, maar meestal weten kinderen dat niet. Ze zijn gewend aan thuis en denken dat zoiets als slaan erbij hoort. Als wij dan zeggen 'dat mag niet van de wet', krijgen we vaak een verbaasde reactie." Ook C. wist niet van het verbod.

Een volgende stap was hem te wijzen op instellingen waar hij terecht kon, in dit geval stichting Veilig Thuis. De Kindertelefoon kan het telefoontje overdragen aan een dergelijke derde partij, maar doet dit heel geleidelijk en met instemming van het kind. "Bij ons zijn ze nog compleet anoniem, bij een instelling als Veilig Thuis moeten ze hun identiteit blootgeven. Dat vergt vaak tijd en moed."

C. was er waarschijnlijk nog niet aan toe, want zodra Barbara de overdracht opperde, hing de jongen op. "Dit komt best vaak voor. In het begin vond ik dat frustrerend, omdat je niet weet hoe het met het kind afloopt. Nu weet ik dat het telefoontje een goede eerste stap is geweest, dat het kind waarschijnlijk een keer terugbelt of uit zichzelf contact zal opnemen met de genoemde instelling."

## Gegiechel op de achtergrond

Terwijl Barbara een rondje maakt met de snoepjes, probeert vrijwilliger Wieke heel beleefd een einde aan haar gesprek te breien. Ze heeft vermoedelijk te maken met een *prank call*, van een kind dat doet alsof het geen vriendjes heeft. Wieke: "Je bent eenzaam, hebt geen vrienden [...]. Dat is heel sneu [...]. Volgens mij heb je het nu toch best gezellig, ik hoor gegiechel op de achtergrond."

Ze wil de beller niet op zijn nummer zetten, licht Barbara toe: "Toen ik hier pas werkte, was ik net Sherlock Holmes; ik zocht naar de gaten in iemands verhaal, om te checken of het wel een 'echt telefoontje' was. Dat heb ik afgeleerd; ik loop liever het risico voor gek te worden gehouden dan dat ik een kind dat echt met iets zit niet serieus neem."

De Kindertelefoon biedt kinderen drie mogelijke hulplijnen: bellen of chatten met vrijwilligers, of contact leggen met elkaar op het door De Kindertelefoon gemodereerde forum. Wanneer gevraagd leggen de vrijwilligers uit wat pijpen is, wat ovulatie betekent of ze verwijzen door naar goede websites of het toegankelijke *Emma's Peepshow*, een spinoff van het tv-programma *Spuiten en slikken*.

Maar genoeg bellers willen ook gewoon even kletsen. Zoals de brugklasser die een 5,5 voor wiskunde had en daar ontzettend blij mee was. Barbara: "Het was zijn eerste voldoende voor het vak." Of het meisje dat wilde vertellen hoe vet de achtstegroepsmusical was geweest. Ook dan ben je bij De Kindertelefoon aan het goede adres.

Omwille van privacy zijn alleen de voornamen van de vrijwilligers gebruikt.