

Ten eerste

VERVUILENDE STOFFEN

Het Europese statistiekbureau bericht over de vervuiling waar de EU-burgers aan blootstaan.

VS: TAAL, EXTREMISME EN WAPENS

Een Congrescommissie hoort Jim Watkins van onlineplatform 8Chan vanwege recente schietpartijen. p6

REPORTAGE KINDEREN VRAGEN EN KRIJGEN ANTWOORDEN



Medewerkers van de Kindertelefoon aan het werk. Ze bellen of chatten met kinderen die – anoniem en gratis – contact hebben opgenomen.

Foto Katja Poelwijk

Marieke de Ruiter
Amsterdam

Vorige week werd vrijwilliger Taro Lennaerts van De Kindertelefoon gebeld. Gelach aan de andere kant van de lijn. 'Kan ik ook pizza bij jullie bestellen?' Nee die zijn op, moest hij de lolbroek teleurstellen. Hij wachtte rustig tot de lach wegstierf. 'Wil je nog wat anders vragen?' Met horten en stoten kwam het er vervolgens uit: 'Mag je eigenlijk condooms kopen als je 13 bent?'

Lennaerts krijgt dit soort telefoontjes vaker binnen via zijn headset in de Amsterdamse belkamer van De Kindertelefoon. Hij gaat er altijd serieus op in, want zo'n 'prank call' is een manier voor kinderen om af te tasten.

Soms zit hij rustig een halfuur met een kind te keuvelen als hem ineens het gevoel bekruipt: er is nog iets. Als hij ernaar vraagt komen soms de verhalen. Over pesten, onzekerheden, misbruik. Soms willen kinderen ook gewoon kletsen. Zoals vandaag, via de chat, over het weer. 'Het is zo warm', tikt een tiener. Inderdaad, bevestigt Lennaerts vanachter zijn monitor in het hete kamertje.

De Kindertelefoon bestaat veertig jaar. Het moest in 1979 een plek worden waar kinderen van 8 tot 18 jaar anoniem, zonder medeweten van hun ouders, terecht konden met hun problemen. Wat begon met een handvol vrijwilligers, twee telefoons en twee bureaus op een Amsterdamse zolderkamer, is uitgegroeid tot een professionele organisatie met vijfhonderd vrijwilligers op zeven locaties.

Snijden

Wie naar De Kindertelefoon belt voor antwoorden, krijgt vooral vragen. Len-

'Beffen' kan niet meer; 40 jaar Kindertelefoon

Het begon met een stel vrijwilligers op zolder, nu bedienen ze honderdduizenden kinderen per jaar. De nood blijft hoog, de taboes en problemen veranderen. 'Ik wil stoppen met roken.'

naerts en zijn collega's willen de kinderen aanmoedigen zelf met een oplossing te komen. Dus schieten de stemmen van de vier vrijwilligers aan het einde van hun zinnen de hoogte in.

'Wat hoop je dat er veranderd is aan het einde van het gesprek?'

'Wat verwacht je van mij?'

'Hoe kan het stoppen?'

Intussen klinkt het getik van vingers op de toetsenborden. Meer dan de helft van de vragen komt binnen via de chat.

De problemen waarmee kinderen bij De Kindertelefoon aankloppen variëren van pesten, seksualiteit tot gedwongen prostitutie. Terwijl Lennaerts een tiener te woord staat die van het roken af wil ('En wat denk je dat een e-sigaret gaat veranderen?'), chat collega Brigitte Vrieskoop met een kind dat sinds het verlies van een ouder in zichzelf snijdt. 'Ik heb bijna een bijbel geschreven. Met heel veel empowerment', verzucht ze na anderhalf uur. Eén oog houden ze op het forum. Net

stelde daarop een kind de vraag: 'Wat vinden jullie van het communisme?'

Terwijl de wereld veranderde, bleven de problemen bij De Kindertelefoon al die jaren vrijwel hetzelfde, zegt vrijwilliger Sander (die niet met zijn echte naam in de krant wil). Hij begon in 1983 bij de hulplijn en is sinds kort terug bij de Amsterdamse belkamer. 'De grootste verrassing toen ik terugkwam, was dat er nauwelijks verrassingen waren. Kinderen worstelen nog steeds met het leven, vaak heel lichtvoetig en soms ontzettend treurig en scherp.'

'Ik stuur je een linkje'

Zeker, er zijn thema's bijgekomen. Kinderen die worden gepest om hun huidskleur sprak hij in zijn begintijd nauwelijks. Ongewenste intimiteiten en incest zijn bekender en daardoor beter bespreekbaar geworden. Gewenste intimiteiten juist weer minder. 'De eerste periode was vrij kort na de jaren zestig. Alles kon. Door de opkomst

van aids en aandacht voor seksueel geweld, is seks weer een beetje in de taboefeer gekomen', merkt hij.

'Als ik nu het woord 'beffen' gebruik zie ik medewerkers wel even opkijken. Zij zeggen: ik stuur je een linkje naar de webpagina waar je het kan vinden.' Vragen over alle (on)denkbare seksuele handelingen komt hij bovendien veel minder tegen. Misschien ook wel door het internet waar alles, met bewegend beeld, te vinden is. 'Over het algemeen geldt dat er minder informatieve vragen worden gesteld. Vroeger vroegen ze nog weleens hoe ze een ei moesten bakken, nu zoeken ze dat direct op.'

Toch voert De Kindertelefoon in tijden van Google nog gemiddeld duizend gesprekken per dag. Dat aantal is flink toegenomen door de opkomst van de mobiele telefoon en de laagdrempelige chatfunctie. 'Kinderen komen vaak bij ons voor bevestiging dat ze niet de enige op de wereld zijn met dat probleem, die geeft Google niet,'

zegt Lennaerts. Misschien is De Kindertelefoon juist wel belangrijker geworden. 'De maatschappij is individualistischer, misschien hebben kinderen meer behoefte aan echt contact.'

Techniek heeft het werk van De Kindertelefoon makkelijker gemaakt. Bij noodsituaties kunnen de vrijwilligers een kind direct doorverbinden met professionele hulpverleners. Daardoor weten ze beter waar het terechtkomt, zegt Sander. 'Vroeger kon je een kind aanraden een instantie te bellen, maar de afloop bleef in het midden. Het is me paar keer gebeurd dat een kind aankondigde dat het zelfmoord ging plegen en de verbinding plotseling werd verbroken. Dat is vreselijk.'

Vertrouwen

De voorwaarde voor hulp blijft dat een kind met zijn probleem naar buiten wil, want anonimiteit is heilig voor de hulplijn. Vrijwilligers weten niet hoe het kind heet of waar het woont. Hoe schrijnend de situatie ook is, ze zijn met handen gebonden. 'Natuurlijk houdt het me wel bezig', zegt Lennaerts. 'Maar een kind heeft al gebeld dus dat betekent dat het verandering wil. Dat geeft me vertrouwen.'

Hij haalt er ook vertrouwen uit dat kinderen zo zelfredzaam zijn. De afgelopen maanden verbaasde hij zich over hun creatieve oplossingen. Een meisje dat een jongen wilde afwijzen met een liedje, een gepest kind dat voortaan in het zicht van de meester ging spelen. Wat hem ook verbaasde: hoe de problemen van kinderen eigenlijk overeenkomen met die van volwassenen. 'Die onzekerheden over jezelf en hoe je in de groep ligt. Hun schoolproblemen gaan bij ons natuurlijk over werk, maar verder is het behoorlijk universeel.'