



Advies voor een kindvriendelijk 1712

Johan Meire (red.)

m.m.v. Peter Dekeyser

Ingeborg Hillaert

Hilde Lauwers

Marlies Marreel

An Piessens

Gisèle Vervoort

2014



kind & samenleving

INHOUD

Advies voor een kindvriendelijk 1712	1
Inleiding	7
1 Opdracht	7
1.1 1712, hulplijn voor misbruik, geweld en kindermishandeling	7
1.2 Een hulplijn, ook voor kinderen en voor jongeren?	7
2 Werkwijze	8
3 Eindrapport	10
4 Dankwoord	11
1 Naar een kindvriendelijke hulplijn 1712	13
1 De hulplijn 1712 en haar opdracht	15
2 Naar een 'kindvriendelijke' hulplijn	16
2.1 Wat is de kindvriendelijkheid in 'een kindvriendelijk 1712'?	17
2.2 De meerwaarde van een 1712 voor kinderen en jongeren	19
2.3 Inspelen op de doelgroep	22
2 Mogelijke scenario's	27
1 Scenario 1	29
2 Scenario 2	30
2.1 Deze piste vereist nog wat meer achtergrond en uitleg.	32
2.2 Het blijvende belang van 1712 voor kinderen en jongeren	33
3 Scenario 3	34
3 De werking van 1712 zelf	39
1 Lanceer een 'kindvriendelijk 1712' pas als die kindvriendelijkheid ook op het terrein waargemaakt kan worden.	41
2 Vervul de basisvoorwaarden voor een toegankelijk 1712	43
2.1 Garandeer ruime en aangepaste uren van bereikbaarheid	43
2.2 Behoud de gratis en vertrouwelijke insteek	44
2.3 Garandeer diverse contactmogelijkheden die zijn afgestemd op kinderen en jongeren	44
3 Bied garanties over de verloop van het contact	46
3.1 Garandeer een eenvormige aanpak bij contactname	46
3.2 Besteed uitdrukkelijke aandacht aan vertrouwelijkheid bij contactname en communiceer hierover	47
3.3 Bied het kind of de jongere bij contactname zoveel mogelijk controle aan	50
4 Voorzie de nodige middelen om tot een kindvriendelijke werking van 1712 te komen	52

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?	53
1 Maak duidelijk wat 1712 doet en welke meerwaarde contact kan hebben	55
2 Zoek alternatieven voor de te brede term 'geweld'	57
2.1 Spreek voor -12 over 'pijn gedaan', eerder dan over geweld	60
2.2 Spreek bij jongeren wel over de diverse vormen van geweld, maar vanuit emoties over iets wat mis gaat	61
3 Vermijd het benadrukken van een slachtofferrol maar werk uitnodigend	63
3.1 Zet kinderen en jongeren niet vast in een slachtofferrol	63
3.2 Werk uitnodigend en reik oplossingen aan	64
3.3 Zet ook daders niet vast in de rol van dader	66
4 Besteed zorgvuldige aandacht aan de authenticiteit van verhalen en beelden	68
4.1 Zorg ervoor dat tekst en beeld niet gekunsteld zijn	68
4.2 Zie af van een al te vrolijke vormgeving: dat botst met het ernstige onderwerp	70
5 Gebruik getuigenissen met een authentieke en herkenbare boodschap	71
5.1 Gebruik getuigenissen	71
5.2 Redigeer getuigenissen zorgvuldig en authentiek	72
5.3 Ook 'onzichtbare' getuigen kunnen	73
5 Contact opnemen	75
1 Maak het contact opnemen zo toegankelijk mogelijk	77
1.1 Overweeg om medewerkers iets over hun identiteit te laten meedelen zonder hun anonimiteit op te geven	79
2 Zorg voor een weloverwogen mix van contactmogelijkheden	80
2.1 Chat met een hulpverlener	80
2.2 Telefoon	82
2.3 E-mail	84
2.4 Webformulier	85
2.5 Forum	86
2.6 Facebook	86
2.7 Apps	88
6 Website 1712.be	89
1 Maak de navigatie zo makkelijk mogelijk	91
1.1 Zorg voor een zo helder mogelijke structuur	91
1.2 Zorg voor een zo duidelijk mogelijke navigatie	95
1.3 Maak zeer duidelijke knoppen	100
1.4 Zorg dat de website volledig en probleemloos werkt op tablet en smartphone	101
2 Integreer diverse soorten inhoud met het aanzetten tot contact	103
2.1 Maak een heldere, niet overladen homepagina	103
2.2 Reserveer de uitgebreide informatie voor dieperliggende pagina's	105
2.3 Integreer diverse soorten inhoud met een aanzet om contact op te nemen	105
2.4 Voorzie op elke pagina een duidelijke knop om contact op te nemen	105
3 Zorg ervoor dat kinderen en jongeren zich in de website herkennen	107

3.1	Maak gebruik van herkenbare figuren waarmee kinderen en jongeren zich kunnen verbinden	107
3.2	Zorg dat kinderen en jongeren aansluiting kunnen vinden bij de inhoud van de website, de vele vormen van geweld	110
4	Zet in op beeld	112
4.1	Gebruik korte tekstblokken	112
4.2	Gebruik veel beelden, met name filmpjes	114
5	Besteed veel aandacht aan vertrouwen, zeker bij kinderen	119
5.1	Schenk op de website herhaaldelijk aandacht aan de betrouwbaarheid	121
6	Bied interactie aan, maar eerder op de achtergrond	123
6.1	Bied indien mogelijk een zelftest aan	123
6.2	Weeg kosten en baten af in de interactiviteit van de website	123
7	Ondersteunende communicatie: een brede bekendmaking	131
1	Voer een campagne om 1712 breed bekend te maken	134
1.1	Vermijd een flauwe boodschap maar zoek geen controverse op	135
1.2	Gebruik affiches	136
1.3	Gebruik gadgets	137
1.4	Maak stickers: stickers werken, voor alle leeftijden	137
1.5	Gebruik creatieve filmpjes	138
2	Gebruik de school als partner om meer omkadering te bieden	139
2.1	Neem 1712 op in de schoolagenda en op online schoolplatformen	139
2.2	Bied leerkrachten en andere volwassenen materiaal om het promotie- of campagnemateriaal te kunnen omkaderen	141
3	Integreer 1712 in andere media	142
3.1	Leg contacten met de belangrijkste kanalen voor kinderen en jongeren	142
3.2	Integreer 1712 in de content van media voor kinderen	143
3.3	Zorg dat 1712 ook online aanwezig is	143
3.4	Speel in op opportuniteiten die zich elders in de samenleving of de media voordoen	144
4	Spreek niet alleen kinderen en jongeren aan, maar ook de samenleving rondom hen	144
8	Testen van elk concreet product	147
1	Test elk concreet product bij kinderen, jongeren en 'ervaringsdeskundige' jeugd	149
9	Samenvatting	151
1	Adviezen voor een kindvriendelijk 1712	153
1.1	Een kindvriendelijk 1712: meerwaarde en uitdagingen	153
1.2	Kiezen uit drie scenario's	153
1.3	Essentiële voorwaarden in de werking van 1712 zelf	154
1.4	Welke boodschap draagt 1712 uit?	154
1.5	Meerdere contactmogelijkheden	155

Advies voor een kindvriendelijk 1712

1.6	Een toegankelijke website	155
1.7	Brede bekendmaking	155
1.8	Testen van elk concreet product	156

Referentielijst	157
------------------------	------------

Inleiding

1 Opdracht

1.1 1712, hulplijn voor misbruik, geweld en kindermishandeling

De Vlaamse Regering formuleerde midden 2011 een actieplan met betrekking tot de aanpak van geweld op kinderen, en in het bijzonder kindermisbruik. Eén van de daarin opgenomen acties houdt de oprichting in van één meldpunt voor alle vormen van misbruik, geweld en kindermishandeling. De ministers van Welzijn, Sport, Jeugd en Onderwijs werkten in dit kader samen op basis van gedeelde doelstellingen en middelen.

Op 12 maart 2012 ging het meldpunt (nu 'hulplijn') "misbruik, geweld en kindermishandeling" van start. Het integreert de bestaande meldpunten, aanspreekpunten, onthaalwerkingen van de vertrouwenscentra kindermishandeling en de centra algemeen welzijnswerk (slachtofferhulp, ouderenmishandeling, partnergeweld, intrafamiliaal geweld). Het meldpunt is er voor alle burgers en is telefonisch gratis bereikbaar op het nummer 1712.

Sinds de opstart is de benaming van 1712 van een 'meldpunt' gewijzigd in een 'hulplijn', en wordt het nu ondersteund door de website www.1712.be, die gericht is op volwassenen. Ze brengt informatie en getuigenissen over geweld samen, richt zich tot diverse soorten betrokkenen in situaties van geweld, en zet aan om contact op te nemen met het nummer 1712.

Van maart 2012 tot en met september 2013 registreerde de hulplijn 6242 meldingen. 1966 daarvan gingen over kindermishandeling (31,5%) en 89 over geweld tussen minderjarigen (1,4%). 2926 meldingen (46,9%) gingen over een meervoudige problematiek. 1712 is dus zeker relevant met betrekking tot situaties van geweld waarin kinderen en jongeren betrokken zijn.

1.2 Een hulplijn, ook voor kinderen en voor jongeren?

1712 is bedoeld voor alle burgers, ook kinderen en jongeren. Na de opstart van de hulplijn 1712 bleek **dat in het eerste jaar nauwelijks meldingen binnenkwamen van kinderen en jongeren**. De opdracht die vanuit deze vaststelling werd toegekend aan vzw Kind & Samenleving is om, vanuit de bestaande kennis, gesprekken met kinderen, jongeren en ervaringsdeskundigen, en in samenwerking met experts in communicatie en jeugdhulp, te komen tot **beleidsaanbevelingen voor en een ruw ontwerp van een kindvriendelijke hulplijn 1712**. Dit moet ervoor zorgen dat kinderen (vanaf 10 jaar) en jongeren daadwerkelijk bereikt worden door 1712 en met de hulplijn contact opnemen.

Deze beleidsaanbevelingen zijn in dit eindrapport bijeengebracht en worden er omstandig gemotiveerd en geïllustreerd.

2 Werkwijze

Om deze aanbevelingen op te stellen, te motiveren en te illustreren, werden volgende stappen doorlopen.

Literatuur over 'kindvriendelijkheid' en kindvriendelijke sociale diensten werd bijeengezocht, samen met de literatuur over het hulp zoeken van kinderen en jongeren in moeilijke situaties: zo werd bestaande kennis bijeengebracht over deze in dit project verbonden thematieken. Bevindingen uit de literatuur zijn samengezet in **bijlage 1** over kindvriendelijke diensten, en in **bijlage 2** over hulp zoeken bij kinderen en jongeren.

Een **enquête** werd gehouden **bij bestaande meldpunten** in Vlaanderen: de Zelfmoordlijn, Tele-Onthaal, Child Focus, de Klachtenlijn Kinderrechtencommissariaat, Awel en de Jo-Lijn. De resultaten van deze rondvraag zijn samengebracht in **bijlage 3**.

Een scan van bestaande meldpunten en hun communicatie naar kinderen en jongeren (nationaal en internationaal): er werd gezocht naar gelijkaardige hulplijnen of meldpunten voor kinderen en jongeren die met een moeilijke situatie worden geconfronteerd. Om deze kennis te kunnen inzetten in gesprekken met kinderen en jongeren en in werksessies met communicatie- en jeugdhulpdeskundigen (zie verder) werd gefocust op de inhoud en stijl van communicatie die deze lijnen gebruiken om kinderen en jongeren te bereiken. De websites van deze meldpunten en hulplijnen verenigen inhoud, taal en beeld en contactmogelijkheden en waren aldus ideaal om in deze scan op te nemen. Ze zijn opgelijst en op een aantal communicatieve aspecten van commentaar voorzien in **bijlage 4**.

Deze verzamelde gegevens werden gebruikt om

- een selectie te maken van communicatietools die ter evaluatie konden voorgelegd worden aan kinderen, jongeren en ervaringsdeskundigen
- de inhoud van deze focusgesprekken zelf vorm te geven
- en om tot input en inspiratie te dienen in de werksessies met communicatie- en jeugdhulpexperts.

Tijdens **focusgroepgesprekken** met kinderen, tieners en jongeren en met 'ervaringsdeskundigen' (jongeren met ervaring van situaties van geweld en/of jeugdhulp) werd bestaande communicatie door hen geëvalueerd, om zo inzicht te krijgen in wat voor deze doelgroepen belangrijk is, wat afknappers zijn, wat al dan niet helder is, aantrekkelijk is,.... We spraken in kleine groepjes met in scholen gerekruteerde kinderen, tieners en jongeren (11, 14 en 17 jaar), en daarnaast met groepjes jonge ervaringsdeskundigen.

De gesprekken gingen niet over hoe kinderen of jongeren omgaan met problemen of situaties van geweld: wel over de **communicatie** die zij geschikt vinden om informatie en hulp te zoeken over moeilijke thema's (zoals geweld en misbruik). Het ging dus over de verhoudingen in de driehoek **kinderen/jongeren als doelpubliek**, de **moeilijke situatie (van geweld)** van waaruit

kinderen en jongeren een vraag hebben, en de manier waarop de **communicatie vanuit en naar de hulplijn** vorm krijgt.

Het gesprek werd voor een belangrijk deel opgehangen aan het bekijken en evalueren van enkele **websites** die hulp bieden bij problemen. Deze aanpak werd gekozen omdat websites heel wat relevante elementen verenigen die in andere communicatie, zoals campagnes, een logo met slogan, visuele vormgeving... ook zullen terugkomen:

- Uitleg over het thema, maar ook over hoe contact opnemen, privacy
- Informatie via tekst, beeld, video
- Een website kan diverse manieren om contact op te nemen, samenbrengen
- Een bepaalde visuele stijl en manier van navigeren die kinderen en jongeren al dan niet aanspreekt

Ook de **voorbijde communicatie van 1712 over kindermishandeling** (campagne 2012) en het logo met slagzin en beknopte informatie werden met de deelnemers bekeken. Andere papieren communicatie (posters, ROTkaart) kwam eveneens aan bod. Er werden voorstellen gevraagd om een hulplijn als 1712 breed **bekend te maken** bij kinderen en jongeren.

De resultaten van deze gesprekken zijn verwerkt in **een uitgebreid onderzoeksrapport dat ook op zichzelf gelezen kan worden (bijlage 5)**.

Tot slot werd tijdens **werksessies met experts jeugd/onlinecommunicatie en jeugd/onlinehulp** meer concreet gewerkt naar de vorm die een kindvriendelijke hulplijn 1712 kan aannemen. Gedurende vier volledige dagen werd in werksessies door deskundigen uit communicatie (jongerencommunicatie, internet) en jeugd- en onlinehulp gewerkt om een kindvriendelijk 1712 vanuit de eigen expertise vorm te geven.

- De eerste dag was een open brainstorm, opgehangen aan principes die uit de gesprekken met kinderen, jongeren en ervaringsdeskundigen naar boven waren gekomen.
- In de tweede en een deel van de derde sessie ging de aandacht vooral uit naar de ontwikkelen website van 1712, die heel wat communicatie in zich verenigt. Op deze dagen werd ook ingegaan op de manieren waarop online contact kan genomen worden en de manieren waarop kwesties als vertrouwelijkheid in contact via telefoon, chat... kunnen worden gegarandeerd.
- De laatste sessie ging in op de ondersteunende communicatie die 1712 bekend moet maken en vertrouwen moet geven. Na de een korte feedback aan de opdrachtgever werd ook ingegaan op de scenario's voor de werking van een kindvriendelijk 1712 (als aparte hulplijn dan wel in samenwerking met b.v. Awel).

De verslagen van deze sessies zijn samen gezet in **bijlage 6**.

Op basis van met name deze werksessies en de gesprekken met kinderen, jongeren en ervaringsdeskundigen werd daarna toegewerkt naar de **beleidsaanbevelingen** die in dit eindrapport worden geformuleerd.

3 Eindrapport

Het eindrapport van dit project formuleert **gemotiveerde beleidsaanbevelingen** die kunnen dienen als een ruw ontwerp van een kindvriendelijk 1712.

Het rapport begint met een **verkenning** van het veld: wat houdt 'kindvriendelijkheid' in deze context in, wat kan de meerwaarde zijn van 1712, en hoe dient een hulplijn in te spelen op de doelgroep kinderen en jongeren, m.n. zij die zich in een moeilijke situatie (van geweld) bevinden? (Hoofdstuk 1) Hierna wordt een keuze voorgesteld uit drie **mogelijke scenario's** waarin de kindvriendelijke hulplijn wordt vormgegeven (Hoofdstuk 2).

Er volgen beleidsaanbevelingen over de **kindvriendelijke werking** van 1712 zelf, die dienen vervuld te zijn vooraleer de hulplijn naar kinderen en jongeren kan communiceren (Hoofdstuk 3) Daarna volgen hoofdstukken over de communicatie van 1712. Welke **boodschap** wil 1712 in al haar communicatie meegeven en welke aandachtspunten zijn daarbij van belang (Hoofdstuk 4)? Welk belang hebben de verschillende **contactmogelijkheden** (Hoofdstuk 5)? Wat zijn de principes en aanbevelingen voor een **website** van 1712 voor kinderen en voor jongeren (Hoofdstuk 6)? En welke aanbevelingen zijn er voor de bredere **ondersteunende communicatie** (Hoofdstuk 7) en voor het **testen** van concrete producten (Hoofdstuk 8)? Het rapport vat de belangrijkste aanbevelingen bondig samen in Hoofdstuk 9.

De **bijlages** zijn opgevat als werkdocumenten ter voorbereiding van verdere fases (eindrapport, focusgesprekken...), behalve bijlage 5, dat volledig als een onderzoeksrapport is uitgeschreven.

4 Dankwoord

Dit project kwam er op vraag van de Vlaamse Overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, die de opdracht gaf om te onderzoeken hoe 1712 meer kindvriendelijk gemaakt kan worden en die het project financierde. Heel veel dank aan Peter Casteur en Carine De Wilde om dit project nauw op te volgen en te begeleiden, en aan Goedele Schoukens en Yonina Willemse voor de verslagen.

De stuurgroep van het project wensen wij zeer uitdrukkelijk te bedanken voor hun zeer waardevolle suggesties, commentaar en aanvullingen, die het project verder vorm gaven: Peter Casteur (Kabinet Welzijn), Carine De Wilde, Goedele Schoukens en Yonina Willemse (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin), Karolien François (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en 1712), Lieven De Rycke (Kinderrechtencommissariaat), Helen Blow (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk), Suzy Bleys (kabinet Jeugd), Kris Clijsters (Cachet vzw), Elke Van Roy en Anne vanden Berge (Kind & Gezin).

We danken de kinderen en jongeren die wilden meewerken aan de focusgroepgesprekken in scholen te Anderlecht, Borgerhout, Keerbergen, Melle en Zottegem, en de directies en leerkrachten die toestemming en medewerking verleenden voor het onderzoek. Bijzondere dank aan de ervaringsdeskundigen die hun eigen, verrijkende kijk met ons deelden en die voor ons werden bijeengebracht door Cachet vzw en Kris Clijsters; Joplim vzw en Bart Derwael; Nevermind (RISO Leuven) en Brecht Gousse.

Het project kreeg ook onschatbare input van de experts communicatie en jeugdhulp die in de werksessies vorm gaven aan tal van ideeën, aandachtspunten en aanbevelingen voor een kindvriendelijk 1712: Helen Blow, Philippe Bocklandt, Sibille Declercq, Anna De Muyllder, Bart Derwael, Bart De Wilde, Stijn Felix, Karolien François, Jo Van Hecke, Marian Michielsen, Wim Vercruyse.

Het project werd uitgevoerd door kennis- en expertisecentrum Kind & Samenleving vzw. Hilde Lauwers gaf als eerste hoofdverantwoordelijke de aanzet, legde het project in een definitieve plooi en bleef het enthousiast opvolgen; haar taak werd later overgenomen door Johan Meire. Zij kregen bij Kind & Samenleving doorheen het hele project steun van Ingeborg Hillaert, Gisèle Vervoort, An Piessens, Peter Dekeyser en Marlies Marreel.

1

Naar een kindvriendelijke
hulplijn 1712

In maart 2012 werd het meldpunt 1712 opgestart, als centrale hulplijn voor de burger, voor alle vormen van geweld, misbruik en kindermishandeling. Omdat bleek dat kinderen en jongeren nauwelijks contact opnamen met 1712, gaf de Vlaamse Overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, aan vzw Kind & Samenleving de opdracht om te onderzoeken hoe 1712 meer kindvriendelijk gemaakt kan worden. **Hoe kunnen kinderen (vanaf 10 jaar) en jongeren daadwerkelijk bereikt worden en aangezet worden om contact op te nemen met deze hulplijn?**

1 De hulplijn 1712 en haar opdracht

De opdrachtomschrijving van 1712 luidt als volgt:

1712: dé hulplijn voor de burger voor alle vormen van geweld, misbruik en kindermishandeling

1712 integreert de bestaande meldpunten, aanspreekpunten, onthaalwerkingen van de vertrouwenscentra kindermishandeling en de centra algemeen welzijnswerk (slachtofferhulp, ouderenmis(be)handeling, partnergeweld, intrafamiliaal geweld).

De hulplijn is er voor alle burgers die een vraag hebben of een melding willen doen in de context van geweld, misbruik en kindermishandeling. De hulplijn is vlot bereikbaar op het nummer 1712. Achter dit telefoonnummer zit een doorschakeling die de burger doorverbindt met het contactpunt van de provincie van waaruit hij belt. De hulplijn kan gecontacteerd worden op werkdagen van 9 tot 17u. Er is voorzien in een permanentieregeling en personen die buiten de openingsuren bellen, krijgen de boodschap dat ze contact kunnen opnemen met teleonthaal op het gratis nummer 106.

Wat doet 1712? [ingekorte versie]

- Het *beluistert* zorgzaam het verhaal van de beller (een slachtoffer, een pleger, een betrokkene of derde) en probeert de vraag, de bezorgdheid of melding samen met de beller helder te krijgen.
- Het *maakt een inschatting over het passende gevolg* dat aan de oproep kan / zal worden gegeven, vanuit het principe van subsidiariteit, waarbij voorrang wordt gegeven aan de minst ingrijpende oplossing met een maximale inschakeling van de eigen capaciteiten van de beller.
- Het *bekijkt, rekening houdend met de noden en verwachtingen van de beller en in samenspraak met de beller, de piste(s) om concreet gevolg te geven aan de geuite vraag, bezorgdheid, verontrusting of melding*. Dit kan één of meerdere van onderstaande acties impliceren van de 1712-medewerker.
 - De beller *informer* en wegwijs maken in de wereld van hulpverlening en justitie
 - De beller oriënterend *adviseren*
 - De beller *toeleiden tot gespecialiseerde hulpverlening* in de buurt of *doorverwijzen naar politie of justitie*. In de situaties waarin een schakeling nodig is van het gecentraliseerde telefonisch contact naar een fysiek contact, wordt gezorgd dat dit zo vlot mogelijk verloopt.
 - De *aanmelding zelf ter kennis brengen bij hulpverlening in de buurt of desgevallend en indien aangewezen bij politie of justitie*.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

- (de beller doorverwijzen naar een aanspreekpunt in het onderwijs, de sport of de jeugdsector in situaties die zich in een "grijze zone" bevinden waarbij het optreden van hulpverlening, politie of justitie (nog) niet opportuun wordt geacht).
- Het gaat op het einde van elk gesprek na of het antwoord beantwoordt aan de noden en verwachtingen van de beller. Voelt de beller zich gehoord, geholpen? Is er vraag / nood aan een hercontactname?
- Het registreert elke contact name met de hulplijn zorgvuldig, conform het draaiboek, in het daartoe ontwikkelde elektronisch dossier (e-dossier 1712). Indien de beller anoniem wenst te blijven, wordt dit op die wijze ook geregistreerd.

Hoe werkt 1712 ?

Men kan bij 1712 in alle discretie terecht. Men hoeft zijn naam niet te zeggen.

1712-medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Wanneer iemand in gevaar verkeert, zal men uiteraard niet nalaten hulp te bieden. Personen die bedreigd worden of in gevaar zijn, worden aangeraden onmiddellijk de politie (101) te contacteren. Voor dringende medische hulp wordt aangeraden te bellen naar 112. 1712-meldpuntmedewerker kunnen in het kader van artikel 458 bis ook zelf contact opnemen met politie en justitie.

Een oproep naar 1712 is gratis en wordt niet op de gesprekslijst van de factuur vermeld.

Zo kunnen bijv. kinderen ook ten aanzien van hun ouders vrijblijvend contact opnemen met de hulplijn, zonder dat ze het risico lopen hierop door een ouder te worden aangesproken.

Dit is een belangrijk veiligheidsaspect in situaties van kindermishandeling, intrafamiliaal geweld, ouderenmis(be)handeling en partnergeweld.

2 Naar een 'kindvriendelijke' hulplijn

1712 is bedoeld voor alle burgers, ook kinderen en jongeren. Dat 1712 vooralsnog zeer weinig kinderen en jongeren bereikt, vraagt om een verhoogde aandacht voor een kindvriendelijke werking en communicatie van de hulplijn. Het project 'naar een kindvriendelijke hulplijn 1712' geeft aanbevelingen voor de uitwerking daarvan. De opdracht vroeg om een verheldering van enkele vragen:

- Wat wordt precies met 'kindvriendelijkheid' bedoeld?
- Welke meerwaarde kan een kindvriendelijke hulplijn 1712 bieden binnen het landschap van bestaande informatie en hulplijnen voor kinderen en jongeren?
- Hoe dient 1712 zich precies te verhouden tot de doelgroep kinderen en jongeren, en dan vooral tot die kinderen en jongeren die in contact komen met een situatie van geweld?

2.1 Wat is de kindvriendelijkheid in 'een kindvriendelijk 1712'?

In opdracht van de Verenigde Naties en de WHO omschrijft Homans (2011) kindvriendelijke sociale diensten als diensten die

- (1) gebaseerd zijn op de noden van jonge mensen,
- (2) bemand worden door gemotiveerde, vriendelijke en getrainde professionals,
- (3) vertrouwelijk zijn en kwalitatief diensten aanbieden,
- (4) gelegen zijn in veilige omgevingen,
- (5) gepland, geïmplementeerd, gemonitord en geëvalueerd worden, waarbij jongeren een cruciale rol spelen (Homans, 2011).

Hiertoe kunnen een aantal **voorwaarden en richtlijnen** voor kindvriendelijke sociale diensten worden onderscheiden (gebaseerd op Tylee et al, 2007 en op Council of Europe, 2011).

- Gratis of betaalbaar voor alle jongeren.
- Bereikbare momenten en locatie: ook hier dienen kinderen, als drager van sociale rechten, gelijke toegang te hebben tot sociale diensten. Aan kinderen en jongeren aangepaste openingsuren zijn hier belangrijk in.
- Jonge mensen zijn goed geïnformeerd over de mogelijkheden van de dienstverlening en hoe deze te verkrijgen, in een kindvriendelijke taal, aangepast aan leeftijd en ontwikkeling.
- Hulpverleners voorzien adequate informatie en ondersteuning om elke jongere in staat te stellen vrije en geïnformeerde keuzes te maken.
- Hulpverleners zijn gemotiveerd om met jonge mensen te werken. Ze zijn niet oordelend, attent en makkelijk in de omgang.
- Hulpverleners zijn in staat voldoende tijd te besteden aan hun cliënten.
- Hulpverleners handelen in het beste belang van hun cliënten.
- De dienstverlening garandeert privacy en vertrouwelijkheid.
- De dienstverlening is niet stigmatiserend.
- De dienstverlening heeft een aantrekkelijke en schone omgeving die fysieke veiligheid garandeert.
- De dienstverlening voorziet informatie met een verscheidenheid aan methoden.
- De sociale diensten zijn het meest effectief voor jongeren wanneer hulpverleners over de vereiste competenties beschikken, onder meer in het identificeren van signalen van kindermishandeling en verwaarlozing.
- Samenwerking tussen verschillende instanties kan de toegankelijkheid en kwaliteit verbeteren.

Ook de werkingsprincipes van de Integrale Jeugdhulp passen zeer goed in wat over het algemeen onder kindvriendelijke sociale of gezondheidsdiensten wordt begrepen.

Het Decreet Integrale Jeugdhulp (2004, Art 7) gaat uit van de volgende werkingsprincipes:

- **toegankelijkheid:** *de jeugdhulp is maximaal bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar en betaalbaar;*
- **vraaggerichtheid:** *de jeugdhulp vertrekt van en sluit maximaal aan bij de vraag en/of de behoefte van de personen tot wie zij zich richt;*
- **subsidiariteit:** *wanneer meerdere vormen van jeugdhulp gelijkwaardig aan een jeugdhulpvraag of jeugdhulpbehoefte kunnen beantwoorden, wordt de minst ingrijpende vorm van jeugdhulp aangeboden;*

- **participatie:** de jeugdhulp voltrekt zich **in dialoog en in volwaardig partnerschap** met de personen tot wie de jeugdhulp zich richt;
- **acceptatie:** met uitzondering van de gerechtelijke jeugdhulp kan de jeugdhulp slechts worden verleend met **instemming** van de personen tot wie zij zich richt;
- **emancipatie:** de jeugdhulp **verhoogt de kennis en vaardigheden** bij de personen tot wie de jeugdhulp zich richt, zodat het zelfstandig handelen van deze personen gestimuleerd wordt.

Meer in het algemeen past de werking van 1712 ook binnen het kader van de Europese richtlijn die de minimumnormen voor de rechten, ondersteuning en bescherming van slachtoffers van strafbare feiten vaststelt.¹ De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat slachtoffers “op een respectvolle, tactvolle, professionele en niet-discriminerende manier worden erkend en bejegend in alle contacten met slachtofferhulp- of herstelrechtorganisaties (...). Wanneer het slachtoffer een kind is, zorgen de lidstaten ervoor dat bij de toepassing van deze richtlijn, de belangen van het kind op de eerste plaats komen en per geval worden beoordeeld.” (Art 1).

Bekeken vanuit de hulpzoekende zijn heel wat van deze aspecten van kindvriendelijkheid en informatie daarover, rechtstreeks te beschouwen als factoren die de **toegankelijkheid** van een hulplijn bepalen: kan ik de dienst bereiken en voel ik er mij op mijn plaats? Die toegankelijkheid wordt in belangrijke mate mee bepaald door meer zogenaamd subjectieve factoren die te maken hebben met **de relatie tussen kind of jongere en hulpinstantie**. Aan de 5 B's (bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar en betaalbaar) voegen jongeren de begrippen 'betrouwbaar' en 'begripvol' toe (Krols 2006). Dit kunnen drempels zijn omdat hulpinstanties geen vertrouwde omgevingen zijn en dus vaak niet 'vertrouwenswekkend' zijn: mensen voelen er zich niet snel op hun gemak. Het onderzoek van Griet Verschelden bij kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg toont hoe belangrijk de nood aan vertrouwen is, en de behoefte om niet alles te moeten prijsgeven (Verschelden 2000). Er is een weerstand tegen 'interventiestrategieën': kinderen en jongeren willen veeleer dat hun eigen oplossingsstrategieën het vertrekpunt vormen en ondersteund worden (De Ridder & Meire 2007).

De drempels in de hulpverlening die jongeren zelf noemen, hebben meestal te maken hebben met **vertrouwen en vertrouwelijkheid, de angst om de controle over de hulp te verliezen, en het stigma en het verlies aan eigenwaarde** die kunnen samengaan met het zoeken naar professionele hulp (Gilchrist & Sullivan 2006).

Voor geweld en misbruik stelt dit probleem zich zeer scherp. Het is extreem moeilijk voor kinderen om misbruik te melden. Zichzelf kenbaar maken als slachtoffer is een proces, geen gebeurtenis (www.childsafehouse.org). Vooral jongere jongeren beseffen vaak zelf niet dat ze een probleem hebben (Beelen & Van Hecke, 2012). Kinderen en jongeren zijn niet altijd in staat om gedrag als misbruik te beoordelen (Mariathasan; Featherstone in C4EO, 2010). Bovendien spelen schaamte en schuldgevoel een grote rol: wat als anderen het te weten komen? Is het geen schande dat ik het niet zelf kan oplossen? Heb ik eigenlijk niet zelf schuld aan de situatie? (Garvey et al, 2008;

¹ De Europese richtlijn 2012/29/EU d.d. 25/10/2012 tot vaststelling van de minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten biedt een ruimer juridisch kader waarbinnen 1712 handelt en dat zowel voor volwassenen als voor kinderen geldt. Lidstaten dienen over deze richtlijn te rapporteren. De richtlijn heeft onder meer tot doel ervoor te zorgen dat slachtoffers van strafbare feiten passende informatie, ondersteuning en bescherming krijgen.

1 Naar een kindvriendelijke hulplijn 1712

Vandenberck, 2006; Mariathasan, Featherstone, Nelson in C4EO, 2010; www.childsafehouse.org; Beelen & Van Hecke, 2012).

Kinderen en jongeren hebben vaak angst voor de gevolgen van de stap die ze zetten naar de hulpverlening. Ze denken dat anderen hen toch niet zullen begrijpen of dat ze niet geholpen zullen worden en dat ze de controle over de situatie zullen verliezen eens ze het verteld hebben (Beelen & Van Hecke, 2012). Ze vrezen dat ze in de problemen zullen geraken en de schuld zullen krijgen (Nelson in C4EO, 2010; www.childsafehouse.org). Meer specifiek vrezen ze dat allerlei relaties onder druk zullen komen te staan. Ze willen anderen niet belasten en het probleem liefst zelf oplossen (Featherstone, Nelson in C4EO, 2010; Beelen & Van Hecke, 2012). Mogelijke melders willen andere familieleden niet in de problemen brengen (Garvey et al, Mariathasan, Featherstone, Cawson, in C4EO, 2010; www.childsafehouse.org). Maar ook de loyaliteit naar de dader of misbruiker is een gekende rem op mogelijke melding (Nelson, Cawson, Stein, Mariathasan in C4EO, 2010; www.childsafehouse.org). In situaties van geweld – vaak intrafamiliaal geweld – speelt de loyaliteit tegen de geweldpleger vaak een grote rol, samen met de angst voor de gevolgen van melding (Enquête Meldpunten: KRC). Tegelijk speelt vaak ook de schrik dat de problemen erger zullen worden omdat de dader te weten zal komen dat het probleem aan anderen is verteld (Garvey et al, Featherstone, Tompsett et al, Nelson in C4EO, 2010; Beelen & Van Hecke, 2011; NSPCC, 2009; www.childsafehouse.org).

Vertrouwelijkheid en het verkleinen van de situatie van kwetsbaarheid, bijvoorbeeld garanties en informatie te geven over de verloop van het contact of door de controle zoveel mogelijk bij het kind of de jongere te leggen, kunnen deze opeenstapeling van problemen in zekere mate ondervangen en zijn dus, ook in de context van 1712, **belangrijke principes voor een kindvriendelijke hulplijn**.

2.2 De meerwaarde van een 1712 voor kinderen en jongeren

1712 is voor alle burgers bedoeld. In de praktijk zijn het zeer overwegend volwassenen die met de hulplijn contact opnemen. Dit kan op dit ogenblik alleen via telefoon en tijdens de kantooruren op werkdagen.

Sinds eind 2013 heeft 1712 een eigen, op het publiek gerichte website die een veelheid aan informatie over geweld ontsluit. www.1712.be geeft informatie en leidt bezoekers toe naar contact met het telefoonnummer 1712. De site bestaat voorlopig enkel uit een luik voor volwassenen, met de bedoeling om hier aparte deelsites voor kinderen en jongeren aan toe te voegen. Heeft een kindvriendelijke hulplijn en bijbehorende website een plaats tussen andere hulplijnen en websites? Welke meerwaarde kan een kindvriendelijk 1712 bieden?

Een dergelijke, **overkoepelende hulplijn over geweld, kindermishandeling en misbruik, bestaat nog niet voor kinderen en jongeren.**

De bestaande kanalen die kinderen en jongeren informatie en/of contact en hulp aanbieden in situaties van geweld, hebben een wat andere focus dan 1712.

- ze gaan eerder over **deelaspecten** van geweld, zoals de chat van Child Focus over seksueel misbruik
- ze zijn een onderdeel van een site die **wezenlijk voor volwassenen** is bedoeld, zoals de site van de Vertrouwenscentra Kindermishandeling (www.kindermishandeling.be)

Advies voor een kindvriendelijk 1712

- ze bieden **getuigenissen** over geweld zonder de intentie te hebben om een hulplijn te zijn (b.v. <http://stukonline.com>)
-

Daarnaast zijn er bestaande sites die specifiek op kinderen en jongeren gericht zijn en die ook veel kinderen en jongeren bereiken, maar die weinig systematisch over geweld informeren. De Jongerengids en de website ervan (www.jongerengids.be) bevat heel veel informatie, maar raakt het thema geweld nauwelijks aan. De website van de JongerenAdviesCentra over heel Vlaanderen (www.jac.be) zal later in 2014 informatie en verhalen over een aantal thema's uitbouwen; geweld is daar geen apart thema. De bij kinderen en jongeren verreweg bekendste 'hulplijn', Awel, heeft op zijn site (www.awel.be) wel informatie over geweld, maar de website is niet opgezet en bedoeld als een systematisch informatieve site. Informatie is te vinden bij het forum van Awel, maar geweld is daar geen apart thema en de informatie over geweld zit verspreid over diverse onderdelen van het forum. Tegelijk bereikt Awel via chat, mail en telefoon veel kinderen en jongeren die contact opnemen over situaties van geweld: in 2013 waren er 2573 gesprekken over grensoverschrijdend gedrag.²

Hulplijnen als Awel of Tele-Onthaal willen in de eerste plaats een luisterend oor bieden. 1712 werkt in een ander kader (omschreven in het 'Mozaïekdecreet'): de opdracht van 1712 is een passend gevolg geven aan een vraag, en dit kan zowel slaan op luisteren en de vraag verhelderen als op het **toeleiden naar directe hulp**. Die toeleiding naar de meest passende hulp is een belangrijke rol van 1712, terwijl dit veel minder uitdrukkelijk de bedoeling is van hulplijnen die allereerst een luisterend oor willen bieden.

1712 kan, als contactlijn en als website, dus een duidelijke **meerwaarde** hebben voor de jeugd:

- doordat ze **inhoud over geweld** op een overzichtelijke manier **samenbrengt**
- door dit voor **alle aspecten van geweld** te doen
- door die **informatie** uitdrukkelijk te **koppelen** aan het opnemen van **contact**
- door te functioneren als een **toegankelijke hulplijn over het thema geweld**
- door **zowel** een **luisterend oor** te bieden **als toe te leiden** naar passende hulpverlening.

Die combinatie kan 1712 dan onderscheiden van reeds bestaande verwante hulp- en informatiebronnen. In dat opzicht zijn de doelstellingen van een op kinderen en jongeren gericht 1712 niet verschillend van de doelstellingen voor volwassenen. 1712 wil naar kinderen en jongeren luisteren, de vraag verhelderen en zo nodig een gevolg geven aan hun verhaal of vraag: informeren, adviseren, toeleiden naar gepaste hulp, waarbij ook face-to-face hulpverlening.

Die meerwaarde kan echter alleen **gerealiseerd worden indien 1712 de jeugd ook effectief bereikt**.

Dit vraagt enerzijds om een duidelijk beeld de van de doelgroep van een kindvriendelijk 1712, en anderzijds om een kindvriendelijke uitwerking van 1712, op het terrein zelf en in de manier waarop 1712 communiceert, contactmogelijkheden biedt en ondersteund wordt.

² Cijfers tot 19 december 2013. Sibille Declercq, coördinator Awel, persoonlijke communicatie via mail.

1 Naar een kindvriendelijke hulplijn 1712

- Wil 1712 **voor alle kinderen en jongeren bereikbaar** zijn, aangezien 1712 er is voor alle burgers, zal dit een **brede bekendmaking** vereisen, **en/of** het **gebruik maken van bestaande kanalen** die bij kinderen en jongeren reeds bekend en voor hen toegankelijk zijn
- 1712 wil kinderen en jongeren **aanzetten om contact op te nemen** indien zij in een situatie van geweld verkeren of er anderszins mee te maken hebben. De **drempel hiervoor verlagen** is een cruciale opdracht.

Tegelijk dient hierbij goed beseft te worden **dat kinderen en jongeren de stap naar externe, professionele hulp over het algemeen zeer moeilijk zetten**. Ook een zo kindvriendelijk en laagdrempelig mogelijk 1712 zal voor veel kinderen en jongeren een te hoge drempel blijven. We weten immers dat kinderen onder de twaalf jaar nauwelijks externe hulplijnen kennen – Awel is de uitzondering – en er ook heel weinig gebruik van maken. In een uitgebreide enquête van het Kinderrechtencommissariaat bij 3000 minderjarigen bleek dat 71% van de kinderen en 87% van de jongeren de Kinder- en Jongerentelefoon (nu Awel) kennen (De Rycke, 2007). Ook de drugslijn en de zelfmoordlijn zijn bij veel jongeren gekend (resp. 87% en 83%). Voor het JAC, het vertrouwenscentrum kindermishandeling en Tele-Onthaal liggen de cijfers al een pak lager (46, 34, 26%).

Ook al is Awel zeer breed bekend, toch nam bijvoorbeeld slechts 3% uit de steekproef ooit contact op met de kinder- en jongerentelefoon. Kinderen geven aan dat ze het moeilijk vinden om te bellen omdat ze dan hun probleem aan een onbekende moeten uitleggen, omdat ze niet weten wie ze aan de lijn hebben, en omdat ze schrik hebben dat hun ouders het te weten zullen komen (De Rycke, 2007).

Kinderen en jonge tieners zetten zelden de stap naar hulp, noch in de intieme kring noch daarbuiten (Beelen & Van Hecke, 2012). Voor jongeren is de bekendheid van hulplijnen wat groter, maar vaak blijft dit ook beperkt. Ook jongeren blijven liever eerst in de bekende omgeving. Ze zoeken manieren om met het probleem om te gaan, het beter te begrijpen (informatie zoeken) of het zelf daadwerkelijk op te lossen. Er kan ook gestapt worden naar diverse mensen uit de dagelijkse omgeving, de intieme kring (Beelen & Van Hecke, 2012). Ook hier zijn reeds verschillende drempels aanwezig: hulp zoeken impliceert immers **kwetsbaarheid** tonen. Bij een groot probleem, of wanneer deze intieme kring ontbreekt, vallen jongeren terug op zichzelf (Beelen & Van Hecke, 2012). Wanneer het probleem erger wordt, richten ze zich op mensen buiten de intieme kring: een leerkracht, een jeugdwerker, of het CLB, een JAC. Hulp zoeken bij (wellicht onbekende) professionele hulpverleners **is een ingrijpende stap, omdat de hulpzoekende in een heel afhankelijke positie staat** (De Ridder & Meire, 2007). De hulpzoekende geeft zich volledig bloot aan een onbekende. Tegelijk verlaagt de **expertise en de vertrouwelijkheid** van externe, professionele hulp de drempel ook om bijvoorbeeld geweld te melden. Hulpverleners zijn, anders dan mensen uit de intieme kring, geen betrokken partij en zijn dus beter in staat om neutraal en objectief oplossingen aan te brengen. Dat bijvoorbeeld de vrijwilligers van de Kinder- en Jongerentelefoon (nu Awel) heel veel kinderen en jongeren horen en dus heel veel ervaring hebben met problemen, is voor jongeren een stimulans om te bellen. Een andere reden waarom kinderen wel eens bellen is dat ze weten dat er geen ingrijpende interventies zullen gebeuren (De Ridder & Meire, 2007). Die **vrijblijvendheid** in de

relatie met de hulpverlener is voor veel kinderen en jongeren een belangrijke stimulans om hulp te zoeken.

Dat geldt zeker ook voor zware thema's, zoals de Zelfmoordlijn aangeeft: "wanneer men het idee heeft dat wij ambulance of politie op de mensen willen afsturen om hen tegen te houden, zouden ze ons niet bellen. Wanneer er aan de lijn gesproken wordt over misbruik, komt bij het bespreken dit ergens te melden of erover te spreken vaak de angst naar boven van wat er met de informatie wordt gedaan. Dat men zeker is dat men niet kan ingrijpen, creëert een veiligheid van waaruit er open wordt gesproken." (Enquête meldpunten: Zelfmoordlijn)

Goede informatie over wat te verwachten wanneer contact wordt opgenomen, zo geven jongeren aan, zou de stap naar hulpverlening verkleinen. Zo zouden ze bijvoorbeeld op voorhand willen weten dat er niet buiten hen om wordt beslist of gehandeld, dat ze er zeker anoniem terecht kunnen, dat niets wordt doorgegeven zonder hun expliciete toestemming. Dat jongeren niet altijd op voorhand over die informatie beschikken, maakt het onzeker, waardoor ze de stap naar hulp uitstellen (De Ridder & Meire, 2007). Jongeren zijn vaak **onzeker over wat ze kunnen verwachten** als ze externe hulp zoeken. Dit is de angst voor het onbekende: hoe word ik onthaald, wat als het niet klikt? Zullen ze dingen met me doen die ik niet wil, zal ik zelf dingen moeten doen waarop ik echt niet zit te wachten? (Beelen & Van Hecke, 2012).

2.3 Inspelen op de doelgroep

In de mate dat 1712 kinderen en jongeren wil aanzetten om zelf contact op te nemen of de website van de hulplijn te bezoeken, bestaat de doelgroep van een kindvriendelijk 1712 uit 'alle kinderen en jongeren van 10 tot 18 jaar'. In het algemeen dient 1712 'kindvriendelijk' te zijn voor de volledige groep kinderen, ook voor de jongere kinderen, in die zin dat ze net zo goed vanuit hun noden zal moeten vertrekken, beschikbaar, betaalbaar,... zal moeten zijn. Het contact zal voor de jongste groep echter vooral door de ouders worden gemaakt; deze opdracht richt zich op de manier waarop 1712 kinderen en jongeren zelf kan aanzetten om informatie en contact te zoeken. Er wordt gemikt op de doelgroep vanaf 10 jaar (cf. addendum bij de vernieuwde opdrachtomschrijving van de hulplijn [i.p.v. 'meldpunt'] 1712), omdat jongere kinderen zelf bijna geen contact opnemen met externe hulplijnen (hulp buiten de eigen onmiddellijke omgeving). Kanalen als Awel of Yeti, die zeer ruim aanwezig zijn in de leefwereld van de groep kinderen (10-12 jaar en soms ook wat jongere kinderen) vormen daarop een relatieve uitzondering, al blijft ook daar de drempel voor veel kinderen hoog.

Een kindvriendelijk 1712 moet uitdrukkelijk rekening houden met de eigenschappen die aan deze specifieke, maar tegelijk brede leeftijdsspanne vasthangen.

Anderzijds kan 1712 niet volstaan met zich zonder meer 'op kinderen en jongeren' te richten. De kern van de doelgroep van 1712 zijn kinderen en jongeren die in aanraking komen met een situatie van geweld, als slachtoffer, dader, getuige of anderszins betrokken omstaander. Die moeilijke situatie maakt dat kinderen en jongeren zich kwetsbaar voelen en met veel onzekerheid zitten wanneer zij overwegen om te praten over of hulp te zoeken voor het geweld.

Een kindvriendelijk 1712 moet uitdrukkelijk rekening houden met de kwetsbare en onzekere situatie waarin kinderen en jongeren zich bevinden bij de zoektocht naar hulp.

1 Naar een kindvriendelijke hulplijn 1712

Het rapport over de focusgesprekken met kinderen, jongeren en ervaringsdeskundigen in bijlage geeft een inkijk in de manier waarop deze doelgroep kan aangesproken worden door 1712. We nemen hieronder de zeven principes over de doelgroep over uit de conclusie van het rapport van deze focusgroepen. Dit zijn **principes over de doelgroep in relatie tot communicatie van en contact met een hulplijn voor geweld**.

Op basis van deze gesprekken zouden we zeven principes over deze doelgroep kunnen formuleren die relevant zijn voor de communicatie van een hulplijn als 1712: drie principes over de doelgroep 'kinderen en jongeren' en vier over de meer specifieke doelgroep 'kinderen en jongeren in een kwetsbare situatie'. De stelling is dat elk principe dat niet goed wordt ingevuld door de manier waarop 1712 zijn communicatie voert en zijn boodschap presenteert, vanuit het moeilijke proces van zoeken naar hulp een potentiële afknapper is. De in dit rapport gemaakte beleidsaanbevelingen slaan onder meer op deze aan de doelgroep gebonden principes terug.

(1) Kinderen en jongeren hebben een eigen leefwereld, waarop communicatie kan inspelen.

- Een website voor kinderen moet echt voor kinderen zijn, een site voor jongeren echt op jongeren gericht. Een kindversie van een volwassen site is uit den boze.
- Kinderen en jongeren kunnen zich in de site herkennen, er zich mee identificeren.
- Vormelijk gebeurt dat door veel beelden en het gebruik van filmpjes.
- Inhoudelijk kunnen getuigenissen en verhalen voor herkenbaarheid zorgen en zo jongeren bij de hulplijn betrekken
- Jongeren dienen hierbij serieus genomen worden: een visuele en verbale stijl die te zeer op 'fun' gericht is, is bij een ernstig onderwerp niet authentiek. Die authenticiteit is primordiaal in getuigenissen en verhalen.

(2) Kinderen en jongeren hebben uiteenlopende voorkeuren. Maar in het algemeen chatten ze liever dan ze bellen, en lezen ze niet graag doorlopende blokken tekst.

- Alleen diverse contactmogelijkheden samen kunnen de verschillende kinderen en jongeren aanspreken: omdat zij eigen individuele voorkeuren hebben, en omdat zij als groep toch anders communiceren dan volwassenen. Vraaggericht werken, betekent dus bijvoorbeeld chat aanbieden naast andere contactmogelijkheden.
- Kinderen en jongeren kennen het internet vooral als interactie, minder als bron van informatie. Bij websites of folders vol grote tekstblokken haken kinderen en jongeren af; dit is het sterkst geval voor tieners. Informatie moet in hapklare stukken tekst zijn verdeeld, maar evenzeer in beelden gevat zitten.

(3) Een toegankelijk 1712 overschat kinderen en jongeren niet in hun communicatievaardigheden en (digitale) geletterdheid.

- Hulplijnen en websites van hulplijnen zijn voor heel veel kinderen en jongeren een grote onbekende. Zij geven dan ook aan dat ze duidelijkheid waarderen: waarvoor dient de hulplijn, is dat iets voor mij, hoe kan ik daar contact mee opnemen? Dat moet in alle materiaal meteen duidelijk zijn.

- Alle communicatie moet in woord, beeld en, als het over de website gaat, in navigatie zeer helder zijn. Zeker kinderen zijn nog niet zo goed in staat om efficiënt informatie te zoeken op het internet en daarbuiten. Ze proberen ook weinig verschillende bronnen uit (Schamp e.a. 2013). Op het internet hebben kinderen de neiging steeds hetzelfde te doen; ze hebben dus baat bij een duidelijke structuur. Ook al surfen ze dagelijks op het web, veel kinderen en jongeren blijken problemen te hebben met navigatie of merken functionaliteiten niet op. Ze begrijpen vaak woordspelletjes niet, interpreteren beeldmateriaal zeer letterlijk (het gaat alleen over wat er afgebeeld staat) en zijn verward door sommige termen die voor volwassenen vanzelfsprekend lijken.
- Het testen van elk concreet product is dan ook onontbeerlijk: is het te gebruiken, worden woorden en beelden juist begrepen?

(4) Hulp zoeken is geen moment maar een proces.

- De stap zetten naar externe/professionele hulp is deel van een heel proces. Kinderen en jongeren zoeken vaak niet meteen hulp/contact, maar willen eerst hun situatie en aspecten van het probleem verkennen. Ben ik een slachtoffer? Zijn er nog mensen in mijn situatie? Hulp zoeken gaat met onzekerheid en kwetsbaarheid gepaard.
- Dit verkennen moet dus veilig zijn, de communicatie moet vertrouwen opwekken opdat kinderen en jongeren een volgende keer zullen willen terugkeren.
- Communicatie (m.n. site en contact) moet daarop inspelen. Zomaar de contactmogelijkheden opgeven gaat voorbij aan de stappen die kinderen in dit proces te zetten hebben. Vrijblijvend een kijkje nemen op de website, reflecteren op het eigen probleem door naar getuigenissen van leeftijdsgenoten te kijken, te weten komen hoe het contact met de hulplijn gewoonlijk verloopt, eens bellen of chatten om daarna meer tot de kern van de zaak te komen,...: voor dat alles moet plaats zijn.

(5) Kinderen en jongeren voelen zich kwetsbaar en onzeker als ze hulp zoeken.

- De moeilijke stap naar hulp zoeken en het eigenlijke contact opnemen zet kinderen en jongeren in een kwetsbare positie. Een goede communicatie van een hulplijn kan die kwetsbaarheid en onzekerheid milderden.
- Dat kan door jongeren niet enkel als slachtoffer aan te spreken: dat zet hen vast in de rol waar ze net proberen uit los te geraken. Een meer open aanpak die aandacht heeft voor de mogelijke oplossingen is veel meer uitnodigend om contact op te nemen.
- Controle hebben over wat er zal gebeuren: wat mag ik verwachten als ik iets aan de situatie van geweld wil doen en als ik contact opneem? Bij wat voor mensen kom ik terecht? Wanneer krijg ik antwoord als ik een mail stuur?

(6) Kinderen en jongeren twifelen snel of een site/hulplijn wel te vertrouwen is. Ze hebben nood aan ondersteuning en autoriteit.

- Dit speelt zeer sterk bij kinderen: "is dat wel echt?", "zitten daar geen kwade bedoelingen achter?". Een hulplijn moet die twijfels erkennen en proberen af te zwakken door ondersteunende communicatie.
- Personen en organisaties die het vertrouwen van kinderen genieten, kunnen autoriteit geven aan de hulplijn en aangeven dat ze wel degelijk te vertrouwen is.

1 Naar een kindvriendelijke hulplijn 1712

- Een hulplijn die bestaat uit een website en contactmogelijkheden op afstand (telefoon, chat, mail) kan ook meer echtheid krijgen door papieren communicatie zoals affiches of folders, die kinderen en jongeren meer betrouwbaar vinden.

(7) Vertrouwelijkheid en veiligheid zijn basisvoorwaarden om contact op te nemen. Ze verdienen uitdrukkelijke aandacht.

- Kinderen en jongeren zijn, wanneer het over probleemsituaties en hulplijnen gaat, gevoelig voor hun privacy. Anoniem contact kunnen opnemen is voor hen cruciaal, en ze wantrouwen alles wat die anonimiteit in het gedrang kan brengen: registreren om te moeten chatten, iets moeten downloaden, een e-mailadres geven. Kinderen denken nog niet aan een tweede of fake e-mailadres gebruiken.
- Een hulplijn dient kinderen gerust te stellen over veiligheid en vertrouwelijkheid en te tonen dat ze hier veel aandacht voor hebben. Een 'nooduitgang' of uitleg over hoe kinderen hun privacy aan de telefoon of de computer kunnen waarborgen, zijn daar voorbeelden van.

2

Mogelijke scenario's

Welke richting krijgen de inspanningen om kinderen en jongeren een kindvriendelijke hulplijn aan te bieden voor alle vormen en situaties van geweld, misbruik en kindermishandeling? Hoe worden de inspanningen precies verdeeld? Een kindvriendelijk 1712 vorm geven, vraagt om strategische keuzes. Waar zijn kinderen het meest mee geïnteresseerd?

We onderscheiden hier, met name op basis van de werksessies met experts uit communicatie en jeugdhulp, **drie mogelijke scenario's**, waarvan evenwel tussenvormen en varianten te bedenken zijn.

Scenario 1: 1712 bestaat. Bouw het volledig uit, ook voor kinderen en jongeren.

Scenario 2: De hulplijn die kinderen en jongeren best kennen en vertrouwen is Awel. Maak gebruik van de contactmogelijkheden van Awel maar verzamel op de website 1712.be voor kinderen/jongeren systematisch inhoud over het thema geweld.

Scenario 3: De hulplijn die kinderen en jongeren best kennen en vertrouwen is Awel. Versterk Awel, dat extra aandacht aan geweld besteedt.

In scenario 2 en 3 mag het – zoals vandaag – nooit 'fout' zijn als een kind of jongere met de 'volwassen' 1712 contact opneemt.

Achteraan dit hoofdstuk worden de scenario's en hun implicaties samengevat in een tabel.

1 Scenario 1

Scenario 1: 1712 bestaat. Bouw het volledig uit, ook voor kinderen en jongeren.

Parallel aan de volwassen 1712, moet 1712 voor kinderen en voor jongeren een eigen site aanbieden, en contactmogelijkheden binnen 1712 zelf.

Dit vereist

- Vorming voor medewerkers van 1712 i.v.m. jeugd en online hulp
- Stroomlijning van de interne aanpak binnen 1712 (b.v. verschillen tussen regio's)

Advies voor een kindvriendelijk 1712

- Aanmaak van eigen sites voor kinderen en voor jongeren, met inhoud over diverse vormen van geweld en aanzetten tot contact opnemen
- Uitrol van diverse contactmogelijkheden met ruime, op kinderen en jongeren afgestemde openingsuren. Er dient meteen ook gezorgd te worden voor chat en mail als contactmogelijkheid, naast de telefoon. Een gefaseerde uitrol van diverse communicatiemiddelen is absoluut af te raden: indien 1712 breed wordt bekendgemaakt maar kinderen en jongeren zien dat er (nog) geen mail of chat wordt aangeboden, zullen velen van hen later niet meer terugkeren omdat ze 1712 enkel met telefoon associëren.
- Grootschalige campagne voor naambekendheid van 1712 bij kinderen en jongeren, en een volgehouden inspanning om 1712 bekend te houden, onder meer door 1712 te ondersteunen via andere media/kanalen. Een zeer intensieve promotie en ondersteuning is nodig omdat 1712 nog onbekend is bij kinderen. Het is een extra, bijkomende hulplijn.

Scenario 1 biedt het voordeel van de **duidelijkheid**. Er is één hulplijn voor geweld, net als voor volwassenen, en die biedt zowel contactmogelijkheden als inhoudelijke informatie aan. Dat maakt de communicatie veel duidelijker en gestroomlijnder. Het maakt interne afspraken ook eenvoudiger (dit is enigszins relatief, gezien 1712 ook nu reeds door verschillende organisaties wordt bemand).

Anderzijds is in dit scenario de hulplijn voor kinderen en jongeren eigenlijk **nog volledig uit te bouwen**. 1712 is (via telefoon) wel al bereikbaar voor kinderen en jongeren, maar in de hoofden van kinderen en jongeren 'bestaat' 1712 vooralsnog niet of nauwelijks. Een apart 1712 voor kinderen en jongeren betekent de creatie van nog een extra hulplijn. Die moet als het ware van uit het niets een bekendheid opbouwen én daarbij vertrouwen opwekken. Een zeer grote campagne naar kinderen en jongeren en hun omgeving is daartoe onontbeerlijk.

Bovendien dient de **back office van 1712 sterk aangepast te worden** om een werkelijk kindvriendelijke en toegankelijke hulplijn te worden. Behalve een website dienen éérs ook contactmogelijkheden als chat en mail te worden gerealiseerd, met – net als voor de telefoon – ruime en passende uren van bereikbaarheid.

2 Scenario 2

Scenario 2: De hulplijn die kinderen en jongeren best kennen en vertrouwen is Awel. Maak gebruik van de contactmogelijkheden van Awel maar verzamel op de website 1712.be voor kinderen/jongeren systematisch inhoud over het thema geweld.

De vraag werd tijdens de werksessies uitdrukkelijk gesteld of we willen werken aan een 'kindvriendelijke hulplijn' of aan een 'kindvriendelijk 1712'. **Als we zoveel mogelijk kinderen willen bereiken, is het logischer om een beroep te doen op de sterktes en de bekendheid van Awel – dé hulplijn bij uitstek voor kinderen en jongeren – in plaats van een bij kinderen nog volledig onbekende nieuwe hulplijn te moeten lanceren**, die op dit ogenblik ook enkel via één kanaal te bereiken is tijdens de school- of kantooruren.

Gedacht vanuit jongeren en vanuit de vraagzijde, eerder dan vanuit organisaties en het aanbod, is een **samenwerking** tussen 1712 en Awel een zeer interessante piste die voor beide organisaties versterkend kan werken en die kinderen en jongeren op die manier een meerwaarde kan bieden.

Hierbij zou 1712.be de website zijn waar informatie en getuigenissen over geweld worden verzameld en waar diverse contactmogelijkheden worden voorgesteld. Maar wanneer kinderen en jongeren contact willen opnemen met de hulplijn, verloopt dit contact rechtstreeks met de verschillende kanalen van Awel. Awel wordt meer ondersteund om over geweld een degelijk antwoord en een goede doorverwijzing aan te bieden.

Dit vereist

- Vorming en informatie-uitwisseling tussen Awel en 1712 (bijscholing over geweld en over jeugd)
- Afspraken over het gehanteerde doorverwijsbeleid, ethische kwesties en eenvormige procedures
- Aanmaak van eigen sites voor kinderen en voor jongeren die inhoud over geweld samenbrengen en het contact mogelijk maken
- Contact met de hulplijn verloopt met de reeds bestaande kanalen van Awel (telefoon, chat, mail). De medewerkers van Awel kunnen, zeker in het geval van een chat, zien dat het gesprek vanuit 1712 is opgestart, zodat ze weten dat iemand in dit kader contact opneemt. Van hun kant zouden kinderen en jongeren heel goed moeten weten dat ze voor het gesprek bij Awel zullen terechtkomen
- Campagne voor de naambekendheid van de site 1712.be en ondersteuning van 1712 in andere media/kanalen. De campagne promoot vooral de site 1712.be, eerder dan het nummer 1712.

Scenario 2 biedt meer garanties dan scenario 1 dat **kinderen en jongeren ook werkelijk bereikt zullen worden**. Bij een volledig nieuwe hulplijn is dit een heikele zaak; scenario 2 surft mee op de mate waarop Awel (en eventueel andere hulplijnen) bij kinderen en jongeren bekend is en vertrouwen werkt: Awel is een sterk merk. 1712 en Awel kunnen elkaars expertise delen en aldus tot een sterker hulpaanbod voor jongeren komen. Het **integreert expertise**, eerder dan tot een nieuwe hulplijn te komen.

Waar in scenario 1 chat en mail nog moeten worden opgestart en de contacturen voor telefoon dienen te worden aangepast, zijn deze contactmogelijkheden in dit scenario sneller te realiseren. De diverse contactmogelijkheden die een kindvriendelijk 1712 zou moeten bieden, biedt Awel reeds aan: chat, e-mail, telefoon en ook een goed werkend forum.

Anderzijds is het in dit **scenario lastiger te communiceren** over 1712 en het contact nemen bij situaties van geweld. Er is 1712 als website en als hulplijn voor volwassenen, en er zijn de contactmogelijkheden voor kinderen en jongeren die door Awel worden verzorgd. In dit scenario worden ook diverse beleidsdomeinen aangesproken waartussen samenwerking noodzakelijk is. Er dringt zich ook **meer overleg** en meer stroomlijning op.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Het is, als variant op dit scenario, mogelijk dat bijkomend ook naar specifieke lijnen zoals ChildFocus (de chat) en de zelfmoordlijn wordt gelinkt. Ook de JAC's en andere hulplijnen, bijvoorbeeld rond pesten, kunnen daar hun plaats in hebben. Meerdere partners hebben maakt een grotere bereikbaarheid mogelijk (ruimere openingsuren), maar maakt een eenvormige aanpak van de gesprekken met kinderen wel zeer moeilijk.

Het betrekken van meerdere partners gaat ook in tegen het principe van 'één hulplijn voor geweld'. Een duidelijke samenwerking met één partner hoeft hiervoor geen probleem te scheppen; indien verschillende partners worden betrokken is het zeer belangrijk dat dit niet leidt tot versnippering: een kluwen waarin kinderen en jongeren hun weg niet vinden of niet zullen weten bij wie ze precies terecht zullen komen wanneer ze contact opnemen.

Vanuit de stuurgroep wordt opgemerkt dat een mogelijke optie kan zijn om met Awel samen te werken voor kinderen, en **met het JAC voor jongeren**. Ook het JAC biedt de kanalen van e-mail en chat aan. Opnieuw is duidelijkheid voor de jongere hier cruciaal. Er dient opgemerkt dat Awel wel degelijk ook jongeren bereikt en dat een mogelijke optie om het JAC in te zetten voor bijvoorbeeld 15-plussers botst met de keuze om de website van 1712 in te delen in stukken voor (ruwweg) -12 en +12 jaar.

2.1 Deze piste vereist nog wat meer achtergrond en uitleg.

Geweld is voor Awel helemaal geen nieuwe materie, integendeel. In de gesprekken die kinderen en jongeren via Awel hebben, is het een belangrijk thema. Van 1 januari tot 19 december 2013 voerde Awel 2.573 gesprekken rond 'grensoverschrijdend gedrag'. Deelthema's hierbinnen zijn fysiek geweld, emotioneel geweld, seksueel geweld, intrafamiliaal geweld, (cyber)pesten, fysieke of emotionele verwaarlozing, getuige van geweld, discriminatie/racisme. Awel bereikt dus reeds kinderen en jongeren, ook rond het thema 'geweld'. Uit het onderzoek Infoscan bleek dat Awel bij kinderen de eerste informatiebron is als het gaat over 'problemen thuis' (Schamp e.a., 2013).

De uren waarop Awel bereikbaar is, zijn alvast afgestemd op de uren waarop kinderen en jongeren contact kunnen opnemen: tussen 16u en 22u voor de telefoon, en tussen 18u en 22u voor de chat (niet op zon- en feestdagen).

Anderzijds bestaan hier een aantal mogelijke **knelpunten**.

De verschillende manier van werken van Awel tegenover de huidige invulling van 1712 door medewerkers van CAW's en VK's is daar wellicht de belangrijkste van. Er is het verschil tussen een werking met vrijwilligers en een werking van professionelen, maar er is vooral de verschillende aanpak ivm **doorverwijzing**.

- Awel stelt het gesprek en de anonimiteit van de beller voorop
- In hoeverre sluit het beleid van Awel aan op de waarborgen voor anonimiteit die 1712 geeft (cf. werkgroep ethische vragen)?
- In hoeverre sluit het gespreks- en doorverwijsbeleid van Awel aan op de procedures van doorverwijzing bij 1712?

Ook uit de enquêtes bij meldpunten blijkt dat het andere beleid i.v.m. doorverwijzing hier een belangrijk aandachtspunt zal zijn.

- Awel probeert in principe zo weinig mogelijk door te verwijzen: jongeren geven aan het antwoord van Awel zelf te verwachten. In meer dan de helft van de dialogen wordt niet doorverwezen. De doorverwijzingen gaan vooral naar de eigen directe omgeving van de kinderen en jongeren, en naar laagdrempelige hulp (huisarts, CLB, JAC,...). Doorverwijzingen naar een VK of bijvoorbeeld de Zelfmoordlijn zijn relatief zeldzaam maar gebeuren wel degelijk (153 keer naar een VK in 2012, bijvoorbeeld).
- De Zelfmoordlijn wil vooral een gesprek voeren, in alle anonimiteit. Indien gepast, wordt op het einde van het gesprek doorverwezen. De oproepers zijn anoniem, dus worden eventuele situaties van geweld niet gemeld aan andere instanties.
- ChildFocus wil empathisch beluisteren, alle nuttige informatie verzamelen, peilen naar de noden van het slachtoffer en/of zijn omgeving. Bij crisisinterventie hebben de consulenten per telefoon de mogelijkheid om de melder rechtstreeks door te verbinden met een dienst.
- De klachtenlijn van het KRC leidt vooral tot advies, soms tot onderzoek indien de klacht over een organisatie gaat, en soms wordt er doorverwezen naar hulpverlening (CLB, VK, CAW; ook naar 1712, en naar JAC en Awel).
- Tele-Onthaal wil vooral ruimte bieden voor het verhaal, een luisterend oor bieden, om te kunnen ventileren. Indien het nodig is, verwijst Tele-Onthaal door.

Mogelijk is hier een parallel met 1712 voor volwassenen: de mogelijke piste om voor de chat met volwassenen samen te werken met Tele-Onthaal. De vragen die zich over het contact met Awel zullen stellen, zullen zich ook daar opdringen.

Een keuze voor dit scenario betekent dat meer middelen vereist zijn voor Awel:

- in de vorm van extra vorming rond het thema 'geweld' voor de beantwoorders
- meer ondersteuning van de vrijwilligers (supervisie, intervisie)
- extra middelen voor de uitbreiding in aantal medewerkers/openingsuren. Awel is nu reeds overbevraagd. Indien kinderen en jongeren extra naar Awel worden toegeleid rond het thema 'geweld' dient er ook voldoende capaciteit te zijn om die vragen, verhalen en problemen te behandelen

2.2 Het blijvende belang van 1712 voor kinderen en jongeren

In dit scenario blijft 1712 zeer relevant voor kinderen en jongeren. Ook al worden kinderen en jongeren op 1712.be naar Awel geleid, toch mag het geen enkel probleem zijn wanneer kinderen of jongeren toch met 1712 zelf contact opnemen (bellen, binnenkort mailen, mogelijk chatten): 1712 moet hier niet op mikken maar wel op voorbereid zijn. Ook volwassenen leiden kinderen immers toe naar hulp. Het zal dus zeker voorkomen dat volwassenen zoals ouders of trainers kinderen de raad geven om naar 1712 te gaan: naar de site, naar het telefoonnummer... Ook om die reden blijft het cruciaal dat kinderen ook op 1712 zelf terecht kunnen.

Kinderen worden nu reeds verwezen naar de website 1712. Wie op google intikt "ik word gepest op school", wordt nu [december 2013] allereerst via een google-advertentie naar 1712 verwezen. Hoewel de advertentie aangeeft te zullen leiden naar een pagina over pesten

(www.1712.be/Pesten) komt de bezoeker in de praktijk op de homepage van 1712 terecht. In de toekomst zal deze verwijzing gericht kunnen gebeuren. Wie dan 'pijn' of 'geweld' intikt in google, al dan niet vervat in een relevante zin, zou in dit scenario nog steeds op 1712.be moeten

terechtkomen. De volwassene is dan meteen op de juiste site, kinderen en jongeren komen op de site die hen info geeft én hen via Awel contact aanbiedt.

3 Scenario 3

**De hulplijn die kinderen en jongeren best kennen en vertrouwen is Awel.
Versterk Awel, dat extra aandacht aan geweld besteedt.**

Wordt een nieuwe hulplijn voor kinderen en jongeren niet bijna per definitie een zwakkere versie van Awel? Heeft het dan zin om daar energie in te steken? Moeten we niet **alles eenvoudigweg zetten op het extra ondersteunen van Awel, omdat dat een sterk merk is** voor kinderen?

Dit vereist

- Vorming voor Awel over geweld
- Afspraken over doorverwijsbeleid, ethische kwesties, eenvormige procedures
- Aanmaak van een FAQ geweld op de site van Awel
- Het contact verloopt via de bestaande kanalen van Awel (telefoon, chat, mail)
- Een campagne i.v.m. geweld ligt moeilijk: Awel wil er zijn voor kinderen met elke mogelijke vraag.

Scenario 3 gaat uit van de vaststelling dat Awel een sterk merk is bij kinderen en jongeren: het is bekend én wekt vertrouwen o. Awel heeft in de praktijk ook al contact met veel kinderen en jongeren die willen spreken over situaties van geweld.

Dit **'minimale' scenario vergt heel wat minder middelen** dan de eerste twee.

Anderzijds is de **meerwaarde ook veel minder groot**. Er komt voor kinderen en jongeren geen verzamelpunt met informatie over geweld, informatie die hen ook mee aanzet om contact op te nemen. Daarmee zijn **kinderen en jongeren minder 'bediend' dan volwassenen**, die dit centrale punt met 1712 wel hebben.

Bovendien is een campagne rond geweld niet gewenst voor Awel, dat onder meer juist zo sterk is omdat het thematisch zo breed kan gaan en als 'merk' dus nooit beladen is. Een campagne op een expliciet thema zou dat verstoren. Awel is een algemene hulplijn die helemaal niet rond één bepaald thema werkt. Een mogelijke focus op geweld botst hiermee en kan voor Awel contraproductief zijn omdat kinderen en jongeren een verengd beeld van de werking van Awel zouden kunnen krijgen.

Daarnaast heeft Awel geen systematische informatieve site. De informatie zit in het forum en aparte aandacht voor enkele vaak gestelde vragen, maar dat is weinig geordend (de recentste berichten vind je makkelijkst terug), heeft geen aparte rubriek geweld, en is, na een initiële replek van Awel zelf, vooral op peer response gestoeld. Dat is een andere finaliteit.

Een meerwaarde van 1712 is net dat inhoud over geweld op één plek gebundeld kan worden. Indien dit bij volwassenen zo is, is het logisch om dat ook voor kinderen te realiseren.

Vanuit het onderzoek met kinderen en jongeren en de werksessies met communicatie- en jeugdhulpexperts drukt Kind & Samenleving zijn voorkeur uit voor het meer vraaggerichte scenario 2. De stuurgroep van het project ondersteunt deze voorkeur.

Omdat in scenario 3 nauwelijks sprake is van een meerwaarde en de opdracht was om beleidsaanbevelingen te doen voor een kindvriendelijke hulplijn 1712, wordt in dit rapport verder uitgegaan van scenario 1 of scenario 2. De manier waarop de hulplijn voor kinderen en jongeren precies vorm krijgt – wie bijvoorbeeld de taken zal invullen – is afhankelijk van het gekozen scenario, maar de aanbevelingen voor een kindvriendelijke werking (hoofdstuk 3), de principes en aanbevelingen voor de boodschap, contactmogelijkheden, website en campagne (hoofdstuk 4 tot 7) en het testen van communicatieproducten (hoofdstuk 8) zijn even relevant voor scenario 1 als voor scenario 2. De principes van een kindvriendelijke werking of een kindvriendelijke communicatie die telkens rekening houdt met de specifieke bezorgdheden voor een hulplijn over geweld, zijn immers onafhankelijk van hoe de hulplijn precies georganiseerd wordt: helemaal door 1712 zelf, of door een samenwerking met Awel. Wél worden de uit te klaren vragen i.v.m. doorverwijzing onder meer in hoofdstuk 3 opnieuw aangehaald. Waar nodig wordt in de beleidsaanbevelingen dus het onderscheid tussen de scenario's gemaakt.

	Scenario 1 1712 volledig uitgebouwd voor kinderen en jongeren: site en contact	Scenario 2 1712.be verzamelt inhoud over geweld, contact verloopt via Awel	Scenario 3 Maximale ondersteuning voor Awel (extra aandacht voor thema geweld)
BACK OFFICE: MEDERWEKERS HULPLIJN			
Kinderen en jongeren als doelgroep	Awel geeft vorming ivm spreken met kinderen (bel, mail, chat) – intens	Awel geeft vorming ivm spreken met kinderen – beperkter	(geen actie nodig)
Thema geweld	(geen actie nodig)	1712 geeft vorming aan Awel over geweld	1712 geeft vorming aan Awel over geweld
Online contact	Opleiding online contact		
Gespreksaanpak: anonimiteit en toeleiden/doorverwijzen	1712 stroomlijnt aanpak intern	1712 en Awel overleggen over aanpak; 1712 geeft vorming over doorverwijzen	1712 geeft vorming over doorverwijzen
Uitleg voor medewerkers	Medewerkers 1712 krijgen uitleg over gemaakte keuzes (site, contact...)	Medewerkers 1712 en Awel krijgen uitleg over keuzes	Idem (beperkter)
UITBOUW WEBSITE			
Website	Nieuwe sites voor kinderen en jongeren: informatie en contact	Nieuwe sites voor kinderen en jongeren: informatie + contact>Awel	Site Awel voegt FAQ toe over geweld, evt. apart thema op forum
UITBOUW CONTACT			
Contact	Naast bellen meteen mail en chat aanbieden Opleiding online contact Uren verruimen Personeel	(Contact bij Awel: is er al) Goed aangeven op site 1712 Evt. uren verruimen Kan los van uitrol contact op 1712 voor volwassenen	(Contact bij Awel: is er al) Evt. uren verruimen

Advies voor een kindvriendelijk 1712

ONDERSTEUNENDE COMMUNICATIE			
Campagne	Grote campagne voor kinderen en jongeren: merk 1712 + thema geweld	Campagne over site 1712 Kan evt. beperkter Campagne voor volwassenen over kinderen	Campagne over geweld is moeilijk
Structurele promotie/inbedding	Aanwezig in leefwereld , inbedding in jongerenmedia, ondersteuning door school Samenwerking beleidsdomeinen!	Idem : nadruk op site	(geen actie)
ONDERHOUD			
Up to date houden	Intern overleg	Overleg 1712 – Awel: sluiten site (info) en contact goed op elkaar aan?	Awel houdt cijfers bij – beperkt overleg met 1712

3

De werking van 1712 zelf

De eerste aanbevelingen gaan over de 'back office' van 1712: de manier waarop 1712 zich als hulplijn intern organiseert. Wie zit er achter de telefoon of de chat? Welke principes gelden bij het contact met kinderen en jongeren?

1 Lanceer een 'kindvriendelijk 1712' pas als die kindvriendelijkheid ook op het terrein waargemaakt kan worden.

Vóór de op kinderen en jongeren gerichte communicatie zoals een website of een op kinderen gerichte campagne gelanceerd kan worden, dient de hulplijn zelf een aantal randvoorwaarden te realiseren. De werking van de hulplijn zelf moet eerst kindvriendelijk kunnen zijn, vooraleer de bekendmaking naar kinderen en jongeren kan gebeuren. Daar werd enkele keren op gealludeerd tijdens de gesprekken met ervaringsdeskundigen, maar de stelling werd vooral tijdens de expertensessies herhaaldelijk geuit.

De expertengroep kreeg tijdens de laatste werksessie de gelegenheid om hun belangrijkste bezorgdheid over een kindvriendelijk 1712 mee te delen aan de opdrachtgever: wat is belangrijkst om voor te zorgen als 1712 kindvriendelijk wil zijn? Deze bezorgdheden, hier overgenomen uit het sessieverslag, kunnen mee gelezen worden als een **checklist voor kindvriendelijkheid**:

- De **beschikbaarheid** van 1712 werd meerdere keren als een essentieel punt genoemd. Heel veel chatboxen die op dit moment bestaan werken met openingsuren. Eigenlijk kan dat niet: als je met een probleem zit, dan wil je dat op dat moment kunnen delen. Wie nu hulp wil, kan niet een uur of een dag wachten. Zo verliest een hulplijn een deel van de echte doelgroep, zeker als het gaat over geweld. Een hulplijn zou dus 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar moeten zijn. Een heldere communicatie en het overal aanwezig zijn is heel belangrijk, maar dan moet je ook altijd bereikbaar zijn. Als een kind de flyer of de poster ziet moet die ook direct de telefoon kunnen opnemen.
 - Als die volledige beschikbaarheid niet mogelijk is voor een hulplijn, is het verstandig om de bestaande kanalen die wel 24u/24u beschikbaar zijn, in te zetten.
 - De huidige uren van 1712, de kantooruren, zijn juist die uren dat kinderen geen contact kunnen opnemen omdat ze op school zitten.

- De beschikbaarheid en laagdrempeligheid kan ook alleen verwezenlijkt worden als **diverse manieren van contact** worden aangeboden. 1712 moet zeker 1712.be worden. Het is zeer duidelijk dat kinderen en jongeren online zitten. Telefoon moet er ook zijn, het moet en-en zijn: sommige kinderen bellen, anderen e-mailen, anderen chatten. Al die mogelijkheden moeten er zijn.
- **Helderheid** is een belangrijke voorwaarde voor kindvriendelijkheid. Ongemerkt zal de communicatie voor kinderen heel snel niet helder genoeg of te hoogdrempelig zijn. De juiste, heldere, voor kinderen begrijpbare formuleringen vragen heel veel zorg. Hier zijn testfasen van concrete formuleringen van belang. Laat kinderen constant helpen, betrek hen daarbij, dat verhoogt de authenticiteit. Je wint dan twee keer: aan helderheid, en aan authenticiteit.
- Een kindvriendelijk **1712 kijkt vanuit kracht en met de ogen van kinderen en jongeren**. Dit principe zou in elke fase waargemaakt moeten worden:
 - vanuit de hulpvraag kijken in plaats van vanuit het aanbod.
 - Informatie en hulp echt op maat maken van de doelgroep.
 - Een duidelijke, geloofwaardige, authentieke communicatie. Kinderen haken heel snel af als iets niet authentiek is: wanneer het niet aansluit bij hun leefwereld.
 - Daarom moet heel veel aandacht besteed worden aan inhoud en vorm en duidelijke lijnen daarin. En moeten uiteindelijke concrete producten (een website, een campagne) door kinderen en jongeren worden getest. Kinderen zijn de ultieme toetssteen; als uit de testen blijkt dat de communicatie of het product niet toegankelijk is, moet het nog aangepast worden.
- Een kindvriendelijk 1712 **neemt kinderen ernstig**. Kinderen nemen makkelijker raad op van andere kinderen en doen dat ook graag, andere kinderen helpen. Dat is een kracht die we niet mogen onderschatten. Als we dat opentrekken naar de bredere maatschappij is het zeer relevant om die 1712 overal aanwezig te maken. Er zijn zoveel samenwerkingen die zich opdringen: televisiekanalen, televisiezenders, dokterspraktijken, sportverenigingen, scholen, dat gaat heel ver. Een grote taak van het beleid is om bruggen te smeden: om iedereen te betrekken die op één of andere manier kinderen in zijn doelgroep heeft.
- De **naambekendheid** van 1712 is ook heel belangrijk. Er is zoveel informatie die op kinderen en jongeren afkomt. Hoe maakt je een hulplijn als 1712 bij hen bekend? Dat is geen evidente opdracht. Betrokkenheid van kinderen en jongeren is hier cruciaal: ze moeten echt het gevoel hebben dat dat iets van hen is, en niet iets dat volwassenen maakten voor hen. Met filmpjes werken is daar een opportuniteit voor: creatieve filmpjes die jongeren met elkaar zouden delen en die tegelijk het randje opzoeken en respectvol blijven. Ook hier is het testen bij de doelgroep essentieel.
- Een **integratie van verschillende bestaande diensten** helpt kinderen het meest vooruit. Het doel van 1712 is om één meldpunt te hebben waar alle burgers dus ook kinderen terecht kunnen met hun zorgen rond geweld. Als je nog iets gaat aanbieden naast de

bestaande vormen, creëer je meer chaos en verwarring voor kinderen. Een integratie is ook noodzakelijk omdat je heel wat knowhow hebt bij Awel, Teleonthaal, de JAC's, die nog niet betrokken zijn bij 1712.

- 1712 moet mikken op **alle kinderen**, niet alleen de 'stereotiep Vlaamse jongeren'
- Er moet ook echt geïnvesteerd worden in **opleidingen van de medewerkers**.

De aanbevelingen voor de werking van 1712 – voor de 'back office', de organisatie en werkplek van de medewerkers van 1712 – zijn de volgende.

2 Vervul de basisvoorwaarden voor een toegankelijk 1712

2.1 Garandeer ruime en aangepaste uren van bereikbaarheid

Wanneer contactmogelijkheden ter sprake komen in gesprekken met jongeren en ervaringsdeskundigen, zijn de "openingsuren" van een hulplijn telkens een belangrijke kwestie. Hoe bereikbaar is een hulplijn op dat feitelijke niveau? Kinderen en jongeren zijn daar doorgaans heel kritisch in. Ook als de chat bijvoorbeeld wel 's avonds bereikbaar is, vinden ze de uren toch vaak te kort of niet genoeg op jonge kinderen gericht. Ze geven daarmee eigenlijk aan 'altijd' te willen kunnen chatten of bellen.

In het geval van 1712 zijn de huidige uren waarop de telefoon opgenomen wordt, de kantooruren, of: de uren waarop kinderen en jongeren op school zitten. Het ligt voor de hand dat kinderen en jongeren het op zijn minst vreemd vinden als een hulplijn alleen op werkdagen en tijdens de kantooruren bereikbaar is.

-Het is ook niet veel open hé.

-Dat is een beetje zoals de gemeente: als je ze nodig hebt, kan je ze niet bereiken.

-Dat is juist die uren dat ze niet bellen, omdat ze dan op school zitten. En meestal mogen ze hun gsm ook niet op school. (Jongeren)

Allez, tijdens de vakantie kunt ge bellen. Ja, die uren, dat is rampzalig hé.

(Ervaringsdeskundigen)

Ruime en passende openingsuren zijn als vanzelfsprekend een belangrijke voorwaarde voor laagdrempelige jeugdhulp, liefst 's avonds na het avondeten en in het weekend (Beelen & Van Hecke, 2012). Andere hulplijnen spelen daar reeds op in. Behalve op zon- en feestdagen is Awel telefonisch bereikbaar van 16 tot 22 uur en via chat van 18 tot 22 uur. De chat van ChildFocus is open op maandag (17-21u), woensdag (15u30-18u30) en donderdag (16-18u30). De chat van de zelfmoordlijn is elke dag open van 19u-21u30. Het nummer 1813 is 24 uur op 24 bereikbaar, elke dag. De klachtenlijn van de het Kinderrechtencommissariaat ziet dat mails vooral vlak na schooltijd en na 18u worden verzonden (-14 jaar), en later op de avond, na 21u (+14 jaar).

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Ook de expertengroep vindt de bereikbaarheid één van de belangrijkste thema's. Eigenlijk zou een hulplijn over geweld 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 bereikbaar moeten zijn. Kinderen denken niet planmatig, nemen misschien geen contact op als ze moeten wachten op de openingsuren. Dat is een reden om samenwerking tussen verschillende diensten op te zetten, om de bereikbaarheid zo groot mogelijk te maken.

Een mogelijke samenwerking tussen diensten ('scenario 2') vereist wel dat er garanties zijn over een eenvormige aanpak. Het kan niet dat een kind op een andere manier of met minder expertise wordt behandeld omdat het toevallig bij deze dan wel bij een andere organisatie terecht komt.

De expertengroep benadrukt dat dit alles ook geldt voor volwassenen, voor wie de kantooruren ook verre van de ideale uren van bereikbaarheid zijn.

2.2 Behoud de gratis en vertrouwelijke insteek

Het principe van een gratis en discrete werking van 1712 behoeft in dit kader op zichzelf weinig uitleg, daar het basisprincipes zijn voor de werking van 1712 in het algemeen en dat het duidelijk is dat dit voor kinderen en jongeren minstens even belangrijke voorwaarden zijn. Dat een hulplijn gratis dient te zijn en het kind of de jongere contact moet kunnen opnemen in alle anonimiteit, werd ook in de enquête bij de meldpunten telkens als een vanzelfsprekende aanbeveling meegegeven.

Zoals in hoofdstuk 1 gesteld, is vertrouwelijkheid voor kinderen en jongeren cruciaal in de toegankelijkheid van een hulplijn. De grenzen daarvan komen verder in dit hoofdstuk nog aan bod.

2.3 Garandeer diverse contactmogelijkheden die zijn afgestemd op kinderen en jongeren

Net als volwassenen hebben kinderen en jongeren uiteenlopende voorkeuren om een (moeilijk) gesprek aan te gaan en liggen de drempels om contact op te nemen anders voor diverse kanalen zoals telefoon, chat of mail. In het algemeen hebben jongeren wel wat andere voorkeuren dan volwassenen (zie ook hoofdstuk 5).

De manier waarop kinderen en jongeren contact opnemen met bestaande hulplijnen of meldpunten, maakt een aantal algemene trends duidelijk.

Over het algemeen kiezen jongeren veel makkelijker dan volwassenen voor online contact.

- Tele-Onthaal bereikt niet zoveel kinderen en jongeren. Als dit gebeurt, is dit zelden via de telefoon (jongeren zijn goed voor 4% van de oproepen), maar via chat (26,6% van de chatgesprekken).
- De zelfmoordlijn bereikt meer jongeren via chat dan via telefoon. Jongeren onder de 16 maken 2,4% van de bellers uit, maar wel 15,2% van de chatters. Bij de chatgesprekken komen problemen van mishandeling, seksueel misbruik en pesten zeer regelmatig voor.

- Meer dan de helft van de chatters die bij ChildFocus melding doen van seksueel misbruik, zijn minderjarigen. Per telefoon is dat nog geen twee procent.
- De klachtenlijn van de het Kinderrechtencommissariaat heeft nauwelijks contact met minderjarigen via telefoon, wel via e-mail en website.
- Bij Awel worden telefoon en e-mail opvallend veel gebruikt. De telefoon heeft het grootste aandeel in het aantal contacten, maar in het aantal dialogen staat e-mail voorop (34%), voor telefoon (28%) en chat (11%) (en daarnaast het forum). E-mail (o.a. door een gerichte campagne) en chat (o.a. door ruimere uren) zijn sterk gegroeid.

Meisjes nemen makkelijker contact op dan jongens

- Er zijn veel meer meisjes die met Awel contact opnemen dan jongens. Meisjes mailen en chatten verhoudingsgewijs meer, jongens bellen relatief gezien meer.
- De chat van ChildFocus bereikt veel meer meisjes dan jongens (65 vs. 8). Ook Tele-Onthaal bereikt meer vrouwen dan mannen via telefoon en chat, en dat zet zich door bij de jongeren.
- Als uitzondering bereikt de klachtenlijn van de het Kinderrechtencommissariaat ongeveer evenveel meisjes als jongens.

Jonge kinderen nemen minder vaak contact op dan oudere

- De leeftijdsverdeling is bij Awel slechts een inschatting. De 13- tot 15-jarigen zijn de grootste groep. Jonge kinderen (tot 12 jaar) gebruiken nog vrij veel de telefoon.
- De klachtenlijn van de het Kinderrechtencommissariaat bereikt kinderen vanaf 10 jaar.
- De chat van ChildFocus over seksueel misbruik bereikt vooral jongeren vanaf 12 jaar, nauwelijks jongere kinderen.

Zwaardere thema's worden meer online besproken

De zwaardere thema's (gelinkt met psychische gezondheid) en taboe-onderwerpen worden vaker via chat of mail besproken dan via telefoon. Telefoon is bij delicate onderwerpen een veel moeilijker hanteerbaar kanaal. Dat is een algemene trend, ook bij een hulplijn als de Zelfmoordlijn, die inherent over zeer zware thema's gaat. Ook bij het heel brede gamma thema's waarover kinderen en jongeren met Awel contact opnemen, is dit duidelijk. Situaties van geweld worden ook vaker online besproken, zeker wanneer het over seksueel geweld gaat (83 meldingen telefoon, 106 chat, 163 mail). Bij fysiek geweld is dit minder uitgesproken (212 telefoon, 84 chat, 129 mail). Pesten wordt veel per telefoon besproken en is een zeer belangrijk thema (615, versus 156 chat en 296 mail).

Omdat kinderen en jongere diverse voorkeuren hebben, in het algemeen makkelijker dan volwassenen kiezen voor online contact, en bij zwaardere thema's eerder zullen chatten of mailen dan bellen, is het onontbeerlijk dat 1712 er altijd voor zorgt diverse contactmogelijkheden aan te bieden en dus zowel contact via telefoon als via mail en chat aanbiedt.

3 Bied garanties over de verloop van het contact

3.1 Garandeer een eenvormige aanpak bij contactname

Werk de interne verschillen binnen het huidig meldpunt 1712 weg

De aanpak van de medewerkers van CAW en VK uit de verschillende regio's is in grote lijnen dezelfde, maar er zijn toch nuanceverschillen.³ De mate waarin actief doorverwezen wordt en de mate waarin herhaald contact mogelijk is of cliënten zelfs *tot* face-to-face contact worden uitgenodigd, verschilt. Om aan kinderen en jongeren duidelijk te maken wat wel en niet kan of zal gebeuren, is het belangrijk dat een gestroomlijnde aanpak wordt gegarandeerd over de verschillende regio's en medewerkers van verschillende diensten heen. Een kind of jongere moet eigenlijk 100% zeker kunnen weten waar hij of zij op zal kunnen rekenen bij een contact met 1712. Dit is met name van belang in 'scenario 1', maar ook in de andere scenario's, omdat kinderen altijd contact met 1712 zelf kunnen en mogen opnemen.

Zorg, in geval de contactmogelijkheden door Awel worden verzorgd (scenario 2), voor duidelijke richtlijnen voor doorverwijzing, ethische vragen en de aanpak van crisissituaties

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 over de keuze tussen mogelijke scenario's voor 1712, is dit een bijzonder aandachtspunt.

Onderzoek de mogelijkheid dat jongeren contact kunnen opnemen met dezelfde hulpverlener

Wie met een probleem zit, doet niet altijd meteen zijn volledige verhaal. Het is vaak eerst wat aftasten: eens bellen en meteen neerleggen, zoals bij Awel vaak gebeurt, een website eens bekijken en later nog eens terugkomen. Niet alleen het eerste contact, maar ook de volgende contactnames kunnen lastige momenten zijn.

Ik vind het heel belangrijk, als jongere, je zegt dat niet zomaar in één keer wat er gebeurt. Als je op een site ziet staan, een vaste contactpersoon, of als je meer vragen hebt kan je bij diezelfde persoon terecht: ik denk dat dat ook al heel veel zou doen voor een jongere of voor een kind. (Ervaringsdeskundigen)

Met een chat, je weet nooit met wie je aan het babbelen bent hé, nooit. En ook, als je dat nog eens doet, je moet weer heel je verhaal vertellen aan iemand anders. Als je zo'n site ontwerpt zou daar toch iets op gevonden moeten worden. Soms heb je al een eerste babbel nodig voor je pas de tweede keer kunt vertellen wat er thuis aan het gebeuren is. Maar dan moet dat met dezelfde persoon. Dat moet niet vijf keer met iemand anders gebeuren. (Ervaringsdeskundigen)

Indien dit praktisch haalbaar is, zou dit ook voor 1712 een meerwaarde kunnen betekenen, ook wanneer de hulplijn vooral op 'eenmalig' informeren, adviseren en doorverwijzen is gericht. Een eenmalig contact is voor kinderen en jongeren vaak niet genoeg.

³ Zie Helen Blow, Verslag bezoek aan de meldpunten in het kader van het handelingskader voor 1712, 12/03/2013, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

1712 is op dit ogenblik niet op herhaalde contacten gericht. Omdat dit vanuit de vraagzijde belangrijk is, ook voor volwassenen, is reflectie over de doelstelling van 1712 hier mogelijk van belang. Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk werkt aan een protocol dat hierop een antwoord moet bieden en dat ter zake een standpunt zal innemen.

3.2 Besteed uitdrukkelijke aandacht aan vertrouwelijkheid bij contactname en communiceer hierover

Een geloofwaardige hulplijn maakt duidelijk welke principes ze hanteert en volgt die ook getrouw. Het waarborgen van vertrouwelijkheid en het anoniem mogen contact opnemen zijn voor kinderen en jongeren cruciaal om van een veilige stap naar een hulplijn te kunnen spreken. Zoals opgemerkt door Tele-Onthaal (enquête meldpunten) vinden jongeren de anonimiteit van de hulp ontzettend belangrijk vanuit loyaliteit naar belangrijke volwassenen in hun leven, vanuit angst voor – in hun beleving – té ingrijpende reacties van volwassenen, uit angst voor negatieve reacties van leeftijdsgenoten, schaamte,... Dit is m.a.w. heel belangrijk om duidelijk te communiceren.

Geef uitleg over anoniem blijven en anonimiteit doorbreken

In gesprekken moet de hulpverlener in het begin of wanneer de gelegenheid er is, duidelijk maken dat het kind of de jongere zijn naam niet moet zeggen en zelf kan kiezen hoe hij zijn verhaal doet.

Wanneer het kind of de jongere de intentie heeft om zijn anonimiteit te doorbreken, moet de hulpverlener de gevolgen daarvan uitleggen:

- dit zijn de consequenties als je je anonimiteit doorbreekt;
- in die en die gevallen kan ik (als hulpverlener) niet anders dan actie te ondernemen (cf. meldingsplicht).

Tegelijk dient ook duidelijk gemaakt te worden dat het doorbreken van anonimiteit vaak nodig is om aan een echte oplossing van het probleem te werken, bijvoorbeeld door naar face-to-face hulp te stappen.

Geef uitleg over vertrouwelijkheid

Kinderen en jongeren moeten ook vóór een gesprek duidelijk weten waar ze aan toe zijn. Zo kan op de website duidelijk worden omschreven wat vertrouwelijkheid juist inhoudt.

Vanuit bestaande uitleg over vertrouwelijkheid bij het contact opnemen met een hulplijn (Awel, Nederlandse kindertelefoon, ChildLine, chat Child Focus), is dit een mogelijke formulering op basis van de expertengroep:

Een voorgestelde formulering

Je mag **anoniem** blijven: je moet je naam niet zeggen.

Ons gesprek is altijd **vertrouwelijk**. Het blijft onder ons. 1712 gaat het aan niemand doorgeven of vertellen.

Dat kan alleen maar

- Als jij het zelf vraagt
- Als we denken dat jouw leven in gevaar is
- Als we denken dat er veel kans bestaat dat de persoon die jou kwaad doet, ook andere kinderen erg kwaad zal doen
- Als jij ons zegt dat je zelf iemand heel erg kwaad doet

De laatste twee puntjes zijn heikel, omdat ze de drempel naar melden of hulp zoeken kan vergroten.

Gebruik hier zeker woorden die kinderen begrijpen. Test de formuleringen goed uit met kinderen van verschillende leeftijden en met verschillende achtergronden.

Overtollige informatie wordt beter niet gegeven, bijvoorbeeld dat verslagen van gesprekken worden gemaakt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, of dat het technisch moeilijk is om ervoor te zorgen dat de hulpverlener geen telefoonnummer ziet tijdens het gesprek. Dat het telefoonnummer niet op de factuur zal verschijnen, is hier een belangrijker boodschap.

Potentieel moeilijk begrijpbare woorden in de formulering kunnen op de website worden onderstreept (zodat duidelijk is dat er iets meer achter zit) en worden uitgelegd in een uitklapbaar kadertje of door een klein pop-up-venstertje wanneer de muis erop komt of wanneer ze (bij een tablet) worden aangeraakt.

Besteed aandacht aan de verhouding tussen online en face-to-face hulp

Welke verhouding heeft 1712 tot de bestaande face-to-face hulp? Wat betekent de doorverwijzing van 1712, waar de contactnemer anoniem kan blijven, naar hulpverleningsinstanties waar hij of zij de anonimiteit zal moeten doorbreken om beter geholpen te worden?

Als centrale hulplijn heeft 1712 niet de ambitie om een uitgebreide online hulpverlening aan te bieden. De strategie is eerder luisteren, de vraag verhelderen, advies en informatie bieden, en op een minder of sterker actieve manier door te verwijzen naar hulpverlening, vaak face-to-facehulp zoals een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling of een JAC of CAW. De realiteit is dat 1712 de problemen van de contactnemers vaak niet helemaal telefonisch of online kan oplossen.

We weten echter dat die doorverwijzing vaak zeer moeilijk verloopt. Jongeren hebben er een hekel aan om van de ene dienst naar de andere doorverwezen te worden.

Die doorverwijzing is ook niet zo leuk natuurlijk, want dat is hulpverlening ook: constant doorverwijzen en doorverwijzen. (Ervaringsdeskundigen)

De stap van onlinehulp naar face-to-face contact blijkt al moeilijk te verlopen na een aantal opeenvolgende onlinegesprekken, en dus des te meer wanneer het contact in principe eenmalig is.

Hoe kan 1712 dus ook drempelverlagend zijn om naar face-to-facehulp over te stappen, via de expertise van de medewerkers, de aanpak en procedures van de contacten en de inhoud van de website en campagnes?

- Getuigenissen op de website of elders kunnen hier een rol in spelen door het niet alleen te hebben over de problematiek en het zetten van de stap naar 1712, maar door ook over de stap daarna te praten: de overgang van het telefonisch of online contact met 1712 naar face-to-face hulpverlening.
- 1712 kan er ook op inzetten om toch mogelijk te maken dat kinderen en jongeren bij herhaalde contacten kunnen bellen of chatten met dezelfde persoon. Dat maakt een vertrouwensrelatie mogelijk en voorkomt dat de jongere telkens zijn of haar verhaal opnieuw moet doen. Een mogelijkheid is ook om dossiers (b.v. van frequente chatters) raadpleegbaar te maken, zodat de medewerker de essentie van het verhaal van de chatter kan kennen.

Deze kwestie staat ook niet los van de strategische keuze die gemaakt wordt om 1712 volledig uit te bouwen als hulplijn (ook) voor kinderen en jongeren, bemand door medewerkers van VK en CAW ('scenario 1') dan wel om het contact met kinderen en jongeren te laten gebeuren via de medewerkers van Awel en de kanalen die zij aanbieden ('scenario 2'). **Wat 1712 immers nu onderscheidt van bijvoorbeeld Awel of Tele-Onthaal is dat 1712 niet met vrijwilligers werkt maar met professionele hulpverleners.** In die optiek is het logisch dat 1712 meer doet dan luisteren: de meerwaarde die professionele hulpverleners willen bieden, is juist het zorgzaam **toeleiden tot de stap naar gepaste (face-to-face) hulpverlening** en het nemen van stappen die dit makkelijker maken. Kan 1712 hiertoe bijvoorbeeld zelf, in onderling overleg, terug contact opnemen met de beller of chatter? Welke rol spelen het decreet rechtspositie minderjarigen of de meldingsplicht van hulpverleners bij het contact met kinderen en jongeren, en hoe verschilt dat van contact dat gevoerd wordt met vrijwilligers zoals de medewerkers van Awel?

Tegelijk dient hierbij duidelijk te zijn dat, zoals onder meer Awel, de zelfmoordlijn en de klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat aangeven (enquête bij meldpunten), het vrijblijvende karakter van het contact dat deze hulplijnen biedt, voor veel kinderen juist ongemeen belangrijk is om het contact te durven maken.

"Een mogelijk knelpunt is ook het behandelen van een melding zonder rekening te houden met de eigenlijke hulpvraag van het kind/ de jongere in kwestie. Sommige jongeren willen vooral een luisterend oor, terwijl een hulpverlener die verontrust is over de gemelde situatie misschien eerder zal willen aansturen op een opvolging door gespecialiseerde hulpverlening en/of politie." (Child Focus, enquête meldpunten)

Vandaar opnieuw de belangrijke plaats van vertrouwelijkheid en duidelijkheid i.v.m. het eventuele doorbreken van anonimiteit.

In die zin blijft het wezenlijk dat het kind of de jongere zelf kan beslissen wanneer hij of zij de anonimiteit doorbreekt, en dat de beslissing ook mag zijn om *niet* anoniem contact op te nemen en zich meteen kenbaar te maken.

3.3 Bied het kind of de jongere bij contactname zoveel mogelijk controle aan

Controle betekent: zeker zijn dat er niet zomaar ingegrepen wordt. De stap naar hulp plaatst een kind of jongere in een onzekere situatie die een grote kwetsbaarheid met zich meebrengt.

Zo van 'oei, nu heb ik dat naar buiten gebracht, maar wat gaat er nu gebeuren?' En dat zie je ook niet op dat moment. En terwijl je erin zit denk je: had ik maar gezwegen. Er komen toch andere dingen op je af dan wat je eigenlijk gedacht had dat er ging gebeuren. (Ervaringsdeskundigen)

Een hulplijn kan kinderen en jongeren ondersteunen in hun actorschap: de greep die ze, in hun kwetsbare positie, alsnog op de dingen kunnen hebben. Dat kan door hen niet exclusief 'als slachtoffer' te bejegenen (zie hoofdstuk 4), en door hen inzicht en een zekere mate van controle te geven op de 'back office' van de hulplijn zelf.

De klachtenlijst van het Kinderrechtencommissariaat benadrukt het belang van deze controle (Enquête meldpunten). De lijn zegt geen vast stappenplan te hebben, maar wel een aantal principes te hanteren zoals:

- Het kind of de jongeren krijgt de mogelijkheid om zijn verhaal te brengen (zowel per mail als telefonisch), in zijn woorden en zijn eigen tempo.
- Wanneer het kind er om vraagt en blijkt dat het een meerwaarde is om zijn klacht te verhelderen, kan een persoonlijk face-to-face gesprek plaatsvinden
- Het kind moet zijn mandaat geven wanneer een tussenkomst van de klachtenlijn mogelijk en wenselijk is
- Bij een doorverwijzing naar hulpverlening bepaalt het kind of hij zelf de eerste stap zet, dan wel of de klachtenlijn voor hem het pad effent

Om jongeren te kunnen informeren, is het belangrijk dat zij precies weten wat er zal gebeuren, en dat zij zelf enigszins de controle kunnen behouden over wat er met hen en hun verhaal gebeurt (Enquête meldpunten: Zelfmoordlijn, KRC). Telefoon- en chatlijnen zoals de zelfmoordlijn of Awel werken dan ook zo non-directief mogelijk. "Jongeren moeten dus absoluut het gevoel hebben dat ze begrepen worden door diegene die hen moet helpen. Als het gaat over het thema zelfdoding is het voor ons van zeer groot belang om non-directief te werk te gaan en het gedrag niet te veroordelen. Hierdoor staat de beantwoorder eerder 'naast' de oproeper dan 'tegenover' de oproeper, waardoor deze zich begrepen voelt en open kan spreken." (Enquête meldpunten: Zelfmoordlijn). Dat betekent ook dat gedrag veroordelen, maar ook de indruk wekken beter te weten wat goed is voor de oproeper, bad practices zijn (idem).

In de expertengroep wordt gesteld dat het kind de doorslag moet kunnen geven over wat er zal gebeuren. Het kind heeft de regie in handen, behalve wanneer het kind het zelf anders zou willen. Het is het kind of de jongere die – behalve in uitzonderlijke gevallen, zoals wanneer het leven van de jongere in gevaar is – de anonimiteit kan doorbreken; het is het kind of de jongere die het mandaat geeft om eventueel actieve stappen in een doorverwijzing te doen.

Als de controle ***wezenlijk bij het kind of de jongere ligt, moet die ook de kans krijgen om aan te geven dat hij/zij enkel wil vertellen (luistergesprek), wil spreken omdat hij zich (ook) over iemand anders zorgen maakt, en moet hij/zij het verhaal in eigen tempo en woorden kunnen doen.***

Kinderen en jongeren controle geven, betekent in elk geval onder meer duidelijk maken dat 1712 een luisterrol heeft en dat kinderen en jongeren – behoudens uitzonderingen – het indien gewenst ook bij dat luisteren alleen kunnen laten. Dat geeft een zekere veiligheid: “er gebeurt niets buiten jouw wil om, en op dit ogenblik is het vooral belangrijk dat jij vertelt hoe je het aanvoelt; ik heb een heel passieve rol en ik luister”.

Die veiligheid moet al duidelijk zijn vooraleer kinderen of jongeren bellen: wie schrik heeft voor mogelijke ongewenste gevolgen, zal het contact vermijden. Daarom is het belangrijk om op de website ook duidelijk te maken wat er gebeurt als ik als kind of jongere bel, mail, chat... Dat kan bijvoorbeeld via een kort filmpje.

Als de controle wezenlijk bij de jongere ligt moet die zelf kunnen aangeven tot waar het gesprek kan gaan. Een aantal duidelijke spelregels kunnen hierin helpen, en dat hoeft niet veel te zijn, bijvoorbeeld dat de medewerker van 1712 zegt ‘ik luister’, of aangeeft dat de jongere ‘stop’ mag zeggen als het gesprek naar zijn of haar aanvoelen te ver gaat.

Het moet voor kinderen en jongeren duidelijk zijn dat ze mogen vragen om enkel beluisterd te worden, dat ze mogen aangeven dat ze bellen voor een vraag of echt om geholpen te worden, dat ze zelfs mogen vragen dat de hulpverlener vragen stelt en de beller moet enkel ja of nee antwoorden. ***Dan heeft de jongere de spelregels plots in handen.***

Mogelijk is aan het begin van een chatgesprek bijvoorbeeld met een klik aan te duiden dat hij/zij alleen maar iets wil vertellen, om met die ingesteldheid samen met de medewerker aan het gesprek te beginnen.

Op voorhand weten ‘wat er komt’, helpt kinderen. Dit werkt waarschijnlijk wel voor alle leeftijden. Ook jongeren vinden het prettig om de spelregels in handen te hebben. Idealiter zou die aanpak kunnen gelden voor de verschillende organisaties die hulpverlening bieden via telefoon of via chat. Indien jongeren weten dat ze, bij welke organisatie dan ook, op dezelfde manier zullen behandeld worden, geeft dat veel veiligheid.

4 Voorzie de nodige middelen om tot een kindvriendelijke werking van 1712 te komen

Naast de middelen voor de uitbouw van de website, logistiek, voeren van campagnes... vraagt de kindvriendelijke werking van 1712 ook middelen binnen de werking zelf, afhankelijk van de strategische beslissingen over de uitbouw van de hulplijn voor kinderen en jongeren (zie de mogelijke scenario's). Het gaat dan onder meer over

- Tijds- en personeelsinvestering om een ruimere bereikbaarheid (in openingsuren en in contactmogelijkheden) van 1712 te garanderen
- Overleg tussen samenwerkende organisaties en vastleggen van procedures
- Vorming voor medewerkers
 - Over kinderen/jongeren en hun manier van gesprek voeren
 - Over geweld
 - Over opvolging/doorverwijzing
 - Over omgaan met crisissituaties
- Uitleg aan medewerkers over de gemaakte keuzes i.v.m. contact, website, ondersteunende communicatie

4

Welke boodschap draagt
1712 uit?

1 Maak duidelijk wat 1712 doet en welke meerwaarde contact kan hebben

Hulpverlening is voor veel kinderen en jongeren een grote onbekende.

Met een ernstig probleem zitten roept bij kinderen of jongeren quasi nooit meteen de idee op om naar externe of professionele hulp te stappen. Ouders, andere familie en vrienden zijn de eerste hulplijnen; een enkele keer worden leerkrachten genoemd. Of je kan het probleem negeren, er niet over praten, 'freaken op mijn kamer' of het zelf trachten op te lossen.

Voor veel kinderen en jongeren is het 'hebben van een groot probleem en het niet kunnen oplossen' iets wat moeilijk voor te stellen is. Kinderen vinden het interessant dat hulpsites bestaan, "voor kinderen in andere landen" bijvoorbeeld. Externe hulp wordt niet zo meteen begrepen:

Zijn het dan kinderen die echt niemand hebben? Ik zou eerst naar mijn ouders gaan, vrienden, en zo'n lijn zou echt wel een van de laatste dingen zijn die ik zou doen. (Jongeren)
Ik zou niet op het idee komen om te telefoneren. (Jongeren)
Ik zou dit nooit doen [chatten], ik durf dat niet. Ik ken die niet, ik vertrouw die niet. (Kinderen)

Wie wel ervaring heeft met het stappen naar hulp, benadrukt hoe het contact opnemen met een hulplijn, al is het maar om het eigen verhaal te doen zonder meer, al een grote stap is.

Ik denk dat het vertellen op zich al, dat dat al heel wat is. (Ervaringsdeskundigen)

Het is dan ook niet verbazend dat iets vertellen over een hulplijn die jongeren niet kennen, zoals 1712, bij hen vaak spontaan vragen oproept. Jongeren vroegen ons tijdens de focusgroepen of de mensen achter 1712 "gewone mensen" zijn, "of zijn dat wel mensen die psychologen en psychiaters zijn?", "Als je ernaar belt, komen je ouders het dan te weten of is dat helemaal anoniem?", "Is dat gratis?", "En van die chat, zijn dat bepaalde uren waarop mensen je direct kunnen antwoorden? Dat is misschien wel goed om te weten wanneer je directe hulp kan verkrijgen en wanneer niet."

Een goed idee hebben over hoe het contact nemen precies werkt, geeft veel houvast. Leg uit wanneer een mail zal beantwoord worden, of waarom de chat maar op die en die uren open kan zijn. Anders hebben kinderen en jongeren daar maar het raden naar.

Meer in het algemeen is het belangrijk om zo transparant en duidelijk mogelijk te zijn in wat 1712 als hulplijn wel en niet kan en wil bieden.

- De mate waarin vertrouwelijkheid gegarandeerd wordt neemt daarbij een belangrijke plaats in omdat het een wezenlijke bezorgdheid is van jongeren en dus ook een belangrijke drempel om contact op te nemen.
- 1712 dient ook duidelijk aan te geven wat het niet doet: indien een uitgebreide online hulpverlening niet tot de taak van 1712 behoort, moet ook dat duidelijk gemaakt worden om geen valse verwachtingen te scheppen. 1712 is geen noodlijn en moet dit ook zeker duidelijk aan kinderen en jongeren duidelijk maken.

Dat wil ook zeggen dat een hulplijn heel goed moet uitleggen waarom je überhaupt naar een onbekende zou bellen.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Ik denk eigenlijk dat het makkelijker is om met iemand die je niet kent, een onbekend iemand te praten, omdat je dan ook geen na-toestanden hebt na het gesprek zelf. En je hebt geen vooroordelen die op u geplakt worden. Alleen, ik vind dat het voornaamste is dat je moet overbrengen wat de essentie is van praten en waarom je zou praten. Want dat lijkt mij het grootste probleem: het voordeel van zo'n gesprek niet zien met een onbekend iemand. Het voordeel wordt niet overgebracht, vind ik. Bijvoorbeeld ook zo op die affiches, daar staat altijd wel een nummer op en waar je het kan vinden, maar er staat nooit op wat de motieven zijn, waarvoor je zou moeten bellen, wat daar nuttig aan kan zijn. Ik vind het belangrijk dat je echt overbrengt: dit zijn de manieren waarop wij jou kunnen helpen. Ik denk niet dat dat voor jongeren duidelijk genoeg is. (Jongeren)

Vanuit die optiek moet 1712 niet alleen de **mogelijkheden tot contact** aanreiken en **informatie geven over vormen van geweld**, maar moet ze ook de link leggen tussen de situatie van geweld en de mogelijke **meerwaarde** die het contact nemen met 1712 kan bieden.

Kernboodschappen, zowel voor de communicatie op de website als voor de communicatie in campagnes en andere promotie van 1712, kunnen zijn:

- 1712 helpt om een situatie van geweld **beter te vatten** en te begrijpen, en om te begrijpen dat geweld niet normaal is. Informatie op de site, onder meer in de vorm van getuigenissen, kan daarbij helpen. Maar ook een gesprek kan dit doen.
- 1712 erkent dat het contact opnemen met een onbekende via een hulplijn **moelijk** kan zijn.
- **1712 biedt een luisterend oor.** Jongeren willen, meer dan volwassenen, vooral advies, informatie of over het probleem praten wanneer ze hulp zoeken. Echt een oplossing vinden is maar in mindere mate een verwachting (De Rycke, 2007: 31). Een op kinderen en jongeren gerichte hulplijn dient daarop in te spelen. 1712 kan voor hen ook gewoon een luisterend oor zijn. Kinderen en jongeren moeten dit weten.
- 1712 kan ook meer doen dan enkel luisteren. Alleen spreken/luisteren is soms niet genoeg. 1712 kan kinderen en jongeren ook **op weg zetten naar een oplossing**. Onder meer via getuigenissen kan aangetoond worden dat hulp, ook door doorverwijzing naar een andere dienst en naar face-to-face hulp, een doorbraak kan zijn om iets aan de situatie te doen.

2 Zoek alternatieven voor de te brede term 'geweld'

Om duidelijk over het thema van 1712 te communiceren is 'geweld' is een problematische term. Daar zijn drie belangrijke redenen voor.

- Er zijn heel veel vormen van geweld, die onmogelijk in één term of één beeld te vatten zijn. Dat blijkt overigens ook uit de website van 1712 voor volwassenen, die de bezoeker via het aanvinken van diverse contexten en vormen van geweld probeert toe te leiden naar de relevante informatie.
- 'Geweld' is geen term van kinderen en jongeren; dat geldt ook voor 'soorten geweld' zoals emotioneel geweld, fysiek geweld, verwaarlozing...
- Geweld is niet voor alle jongeren een inclusieve term. Kinderen en jongeren vinden bijvoorbeeld 'pesten' of 'verkrachting' niet altijd helemaal thuishoren op een site of in een campagne over geweld

Dat laatste bleek onder meer uit de focusgroepen met kinderen en jongeren. Wat roept de term 'geweld' al dan niet op? Niet alleen kinderen, maar ook jongeren en jonge ervaringsdeskundigen plaatsen niet alle vormen van geweld ook onder die noemer. Als 1712 over geweld gaat, waarom gaan hun posters dan over pesten of over seksueel misbruik?

Beeld- commentaar



*Die snapte ik toen niet goed. Ik heb daar echt even naar moeten kijken. Ik dacht dat dat meer rond pesten ging of rond een slechte dag op school en dat het daar niet zo goed ging, maar ik had niet door dat het over geweld ging.
(Ervaringsdeskundigen)*

Beeld- commentaar



*En dit gaat meer over verkrachting, seksueel misbruik. Ik snap zo niet goed wat dat specifiek met geweld te maken heeft.
(Ervaringsdeskundigen)*

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Omgekeerd is voor hen ook duidelijk dat enkele beelden van geweld nooit het 'fenomeen geweld' kunnen vatten.

Alles is ook naar het fysieke gebracht, de drie posters [campagne Kindermishandeling 1712]. En niet naar het mentale. Terwijl dat dat ook heel ernstig kan zijn. (Ervaringsdeskundigen)

Anders dan veel hulplijnen gaat 1712 niet over één specifiek, vrij duidelijk af te bakenen probleem. De veelvormigheid van het thema geweld en de verschillende invullingen die kinderen en jongeren al dan niet geven aan de term geweld, maakt het communiceren over 1712 zeer moeilijk. In de expertensessies werd ook uitdrukkelijk en herhaaldelijk op dit thema ingegaan. **De gemaakte redeneringen geven we hieronder weer.**

De bestaande **slogans** van 1712, "elk vermoeden van geweld telt" en nu "geweld kan stoppen" zijn niet zomaar bruikbaar in de communicatie naar kinderen.

Er werd gezocht in diverse richtingen:

- dient de nadruk niet te liggen op "**hulp nodig?**", "zit er iets niet juist", "zit je ergens" mee?
- moet de nadruk niet liggen op het **gevoel** dat met een probleem gepaard gaat? Je niet goed voelen en niet goed weten wat gedaan?
- dient de nadruk niet eerder te liggen op de **(stap naar) oplossing** dan op het geweld zelf: je kan ook 'uit de puree geraken'.
- al is het belangrijk om dan niet te illusie te geven dat de stap naar 1712 meteen alles zal oplossen.
- moet niet vooral benadrukt worden dat je er **niet alleen** mee zit, dat je er niet alleen voor staat?

Voorbeeld



Een goede boodschap probeert deze kwaliteiten te verenigen, al is dat in één slogan moeilijk realiseerbaar. Maar het **gevoel alleen te zijn, gekoppeld aan de mogelijkheid om er iets aan te doen**, is in elk geval relevant voor alle situaties van geweld. Dat is iets anders dan iemand met een blauw oog: een beeld dat slechts één soort geweld dekt. Wellicht zijn echter hoe dan ook meerdere beelden nodig.

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?

Dient de term geweld dan te verdwijnen? Geweld is geen kinderterm, maar is er een beter alternatief? Wellicht zal (de diversiteit van) geweld toch moeten geduid worden met een aantal beelden, al dan niet in de minder harde vorm van getekende illustraties. Een slogan als 'geweld raakt ook kinderen' kan dan met wisselende illustraties enkele verschillende vormen aanraken. Bij het aanbrengen van het thema geweld moet meteen ook de stap naar actie gezet worden: "geweld raakt kinderen. Herken je dit? Bel, mail of chat met 1712". **Om een focus op de slachtofferrol te vermijden, wordt eerder gekozen voor "herken je dit"** dan voor "maak je dit mee". Herkennen is ook relevant als dader of als getuige of omstaander.

Een belangrijk probleem is de **veelvormigheid van geweld**, én het feit dat kinderen en jongeren **niet zomaar elke vorm van geweld ook als geweld benoemen**. Kinderen die in een situatie van geweld zitten en bijvoorbeeld mishandeld worden, weten ook niet altijd dat de situatie fout of abnormaal is en herkennen het geweld dus niet noodzakelijk als zodanig.

Een voorgestelde oplossing is om niet de vele soorten van geweld als insteek te nemen, maar om te vertrekken vanuit de **contexten** waarin kinderen leven **en waarin geweld zich kan voordoen**: de school, de plaats waar je woont, de buurt,... Dit vermijdt een te confronterende of kindvreemde definiëring van geweld en staat los van rollen van dader of slachtoffer. Vanuit die door kinderen makkelijker te benoemen context waarin het geweld zich afspeelt, kunnen dan diverse relevante vormen van geweld worden benoemd en informatie op maat worden gegeven. Deze oefening is interessant voor de opbouw van de website (zie verder), die ook te kampen heeft met het probleem van de veelvormigheid van geweld en van de term geweld. Het idee van contexten als insteek helpt evenwel niet om de beknopte communicatie over 1712 te voeren.

Op zoek naar een alternatief voor geweld, werd de term '**pijn**' geopperd. Dat is wél een woord dat iedereen kent en betekenis geeft. Het is zeer ruim, maar met bijkomende omschrijvingen kan dit opgelost worden (een beeld als een hart met een pleister maakt bijvoorbeeld meteen duidelijk dat het ook om emotionele pijn gaat). Pijn heeft een aantal belangrijke voordelen ten opzichte van andere termen (waaronder geweld):

- Pijn is wel een term van kinderen (en jongeren); het is een gevoelsmatige term uit hun belevingswereld
- Pijn dekt (min of meer) zowel fysiek als emotioneel geweld. Visuele ondersteuning kan helpen om aan te geven dat het hier ook over emotionele pijn gaat.
- Pijn vraagt om zorg en aandacht en legt dus een band met hulp en derden; 'geweld' roept dit niet per se op.
- Pijn spreekt gevoelens aan.
- Pijn dekt de lading beter dan 'er is iets mis', 'je bent alleen'...

Door niet zomaar te spreken over 'pijn' maar over '**pijn doen**' of '**pijn gedaan**' wordt de band met situaties van geweld nog sterker gelegd. De formulering is raker omdat ze verwijst naar een handeling die is gesteld (het geweld).

Tegelijk is ze open: 'iemand heeft me pijn gedaan' of 'ik heb iemand pijn gedaan' verwijst dan wel naar slachtoffers en daders, maar definieert hen niet als persoon: de handeling staat centraal. Het nodigt ook al uit tot reflectie, meer dan een losse term als pijn of geweld.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Basisvragen in de communicatie van 1712 zouden dus kunnen zijn:

*Heeft iemand jou **pijn gedaan**? Heb jij iemand **pijn gedaan**? Of **herken je dit** bij iemand?*

*Blijf er niet mee zitten. **Pijn kan stoppen.***

De laatste zin is een echo van de huidige slogan van 1712, "geweld kan stoppen"

- Een andere formulering, "zorg dat de pijn gedaan is", lijkt de verantwoordelijkheid bij de jongere te leggen, wat niet de bedoeling mag zijn.
- De formulering 'pijn gedaan' laat in zekere mate woordspelingen toe (ik heb iemand pijn gedaan, ik ben pijn gedaan, de pijn is gedaan), maar zonder dat dit onduidelijk wordt: het gaat niet om metaforen of doordenkertjes. Die duidelijkheid is belangrijk voor kinderen.

Tegelijk is het zinvol om de term **pijn extra inhoud te geven** door er enkele **trefwoorden** bij te plaatsen: "Heeft iemand je pijn gedaan – **geslagen, gepest, misbruikt gekwetst**". Dat geeft kinderen een duidelijk, maar niet exhaustief ogend idee van waar 1712 juist over gaat.

De formulering 'pijn gedaan' wordt door de expertengroep als geschikt geacht **voor de kinderen (- 12 jaar)**, terwijl geweld bij jongeren meer gewoon geweld mag genoemd worden. 'Pijn gedaan' zou door hen als 'te flauw' ervaren kunnen worden.

2.1 Spreek voor -12 over 'pijn gedaan', eerder dan over geweld

Zoals hierboven duidelijk is de motivering:

- Pijn is wel een term van kinderen (en jongeren)
- Pijn dekt (min of meer) zowel fysiek als emotioneel geweld. Visuele ondersteuning kan helpen om aan te geven dat het hier ook over emotionele pijn gaat.
- Pijn vraagt om zorg en aandacht en legt dus een band met hulp en derden
- Pijn spreekt gevoelens aan.
- Pijn dekt de lading beter dan 'er is iets mis', 'je bent alleen'...
- 'Pijn doen' is als boodschap is raker geformuleerd dan 'pijn' op zich.
- 'Ik heb iemand pijn gedaan' is een handeling maar definieert je niet als persoon; het is slechts een deel van jezelf.
- Een combinatie van de formulering 'pijn gedaan' met het benoemen van enkele vormen van geweld ('geslagen, gepest, misbruikt, gekwetst') geeft een duidelijke richting aan.

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?



2.2 Spreek bij jongeren wel over de diverse vormen van geweld, maar vanuit emoties over iets wat mis gaat

Voorbeeld



Dit promofilmje van ChildLine gebruikt **emoties** als opstap:
<http://www.childline.org.uk/Videos/Pages/HowUFeelinAdvert.aspx> .

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Emoties zijn ook voor 1712 een mogelijke ingang: pijn, frustratie, loyaliteit aan de ouders... zijn herkenbaar voor veel betrokkenen. Het geeft heel snel een goed beeld waar het om draait, zonder de term geweld te moeten uitleggen of de diverse vormen ervan allemaal te moeten benoemen.

Anderzijds is ChildLine zeer goed te vergelijken met Awel, omdat het over alle mogelijke thema's kan gaan, en minder met 1712 als hulplijn voor geweld. Het filmpje van ChildLine vermeldt dus ook positieve emoties. Bij 1712 ligt dat niet voor de hand. Wordt het dan niet een negatief geladen filmpje?

Toch zijn gevoelens, onrecht... essentiëler dan hoe het geweld "is" of uitgebeeld wordt. Hoe de mogelijke beller het geweld ervaart – hoe gaat hij/zij ermee om, hoe reageert de omgeving – is een benadering die relevanter is dan 'hoe erg het geweld is'. Dat betekent dat de 'inhoud' van de site ook over deze emoties moet gaan. Getuigenissen zijn hier de vanzelfsprekende manier om emoties met het verhaal van de situatie en het zoeken/vinden van hulp te integreren.

- **Gebruik 'ergens mee zitten' als insteek: de emotie dat er iets fout gaat, en dat dit niet zomaar opgelost geraakt.**
- **Gebruik hiervoor vooral getuigenissen, die zo ook inhoud geven aan het 'ergens' mee zitten: zo kunnen diverse vormen van geweld aan bod komen en benoemd worden.**
De herkenbaarheid zit hier vooral in de emoties. Niet elke jongere zal zich kunnen herkennen in de omschreven vormen van geweld; alle vormen van geweld vatten zal altijd moeilijk blijven. Maar de ervaring om ergens mee te zitten, is wel zeer herkenbaar.

3 Vermijd het benadrukken van een slachtofferrol maar werk uitnodigend

3.1 Zet kinderen en jongeren niet vast in een slachtofferrol

1712 wil niet alleen slachtoffers aanspreken, maar ook daders, getuigen, andere omstanders en bekenden. Dat betekent dat de boodschap die 1712 uitdraagt, niet al te eenzijdig op slachtoffers gericht mag zijn. Slachtoffers zijn wellicht het eerste doelpubliek dat 1712 wil bereiken, maar dat impliceert nog niet dat slachtoffers ook in die rol moeten vastgezet worden.

Toch wordt in veel communicatie van hulplijnen sterk gerefereerd aan slachtoffers, vaak omdat de miserabele situatie van die slachtoffers een appèl zou doen op omstanders. Maar slachtoffers, die deze campagne ook zien, reageren vaak zeer afwijzend en emotioneel op tekst en beeld die te sterk het slachtoffer als slachtoffer uitbeelden. Net die belangrijke groep kan dan afhaken. Ervareingsdeskundigen zijn erg gevoelig voor de manier waarop hulplijnen hun doelpubliek benaderen.

Bij Feel the Vibe is dat niet op slachtofferrol. Het is eerder zo dat je kan zien OF je een slachtoffer bent. Dat vind ik wel beter. (Ervareingsdeskundigen)

Beeldcommentaar



De campagneposters van 1712 over kindermishandeling roepen zeker bij ervaringsdeskundigen hevige reacties op. En die hebben vooral te maken met het feit dat ze heel sterk de slachtofferrol benadrukken en kiezen voor confrontatie, veeleer dan voor een positieve boodschap.

[Bij de poster 'slipje kwijt of onschuld kwijt?'] Ik vind het heel verregaand. Ik vind die er zwaar over gaan, daar krijg ik terug mijn schuldgevoel van terug, van die tekst. Hoe ze dat ooit hebben kunnen maken, dat begrijp ik niet. Net die onschuld is het moeilijkste. Het is heel confronterend naar het slachtoffer, maar dat is niet nodig. Het moet juist uitnodigend zijn als slachtoffer. En dat is het niet.

Een website of campagne moet uitnodigen om actie te ondernemen: om, in dit geval, contact op te nemen met 1712. Kinderen of jongeren in een slachtofferrol zetten, nodigt niet uit.

Er is wel een verschil tussen een sensibilisering over mishandeling in het algemeen en een campagne voor slachtoffers, maar die slachtoffers zijn natuurlijk ook altijd deel van 'het brede publiek'.

Spreek kinderen en jongeren niet aan in hun mogelijke slachtofferrol en wees zeer omzichtig met het gebruik van 'slachtoffers' als aanknopingspunt

voor campagnes.

Te veel controverserend veroorzaken door bijvoorbeeld het geweld of de pijnlijke situatie van slachtoffers expliciet in beeld te brengen, dreigt ervoor te zorgen dat de slachtoffers zelf afhaken. Slachtoffers voelen zich niet begrepen door zo'n soort campagne.

Doe kinderen en jongeren niet kiezen uit rollen van dader, slachtoffer, getuige...

Sommige sites gebruiken deze rollen als indeling en structuur van hun informatie: ben je slachtoffer, dader of getuige?

Beeldcommentaar



Zo is er www.meldhuiselijkgeweld.nu dat bezoekers laat kiezen tussen 'ik ben slachtoffer', 'ik ben dader', 'ik ben getuige'. Dit moet vermeden worden; kinderen willen liever niet kiezen tussen dergelijke categorieën. Wie slachtoffer is, vindt het ook niet prettig om zo expliciet in die rol geduwd te worden.

Veel betrokkenen zouden dergelijke confronterende keuze niet willen maken.

Deel de website dus niet op volgens rollen van slachtoffer, dader of getuige: daar een keuze tussen moeten maken is zeer confronterend en drempelverhogend.

De formulering 'heeft iemand je pijn gedaan' of 'heb je iemand pijn gedaan' verwijst wel naar situaties waarin iemand slachtoffer of dader is. Maar ze definiëren je niet als persoon; ze spreken over een handeling. Bovendien is deze formulering niet bedoeld om de bezoekers van de site keuzes te laten maken op zoek naar informatie of contact.

3.2 Werk uitnodigend en reik oplossingen aan

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?

De hulpvrager als slachtoffer definiëren werkt niet erg uitnodigend. Het biedt geen oplossing.

En zo, 'volwassenen die een kind mishandelen hebben meestal veel problemen': is dat iets wat een kind moet weten? Ik weet dat niet. (Ervaringsdeskundigen)

Voorbeeld uit een website

Dagelijks zien en horen Albert en zijn zus hoe hun moeder mishandeld wordt. Albert hoopt maar een ding: dat zijn vader snel oprot en dat hij niet op hem gaat lijken. Op een dag krijgt Albert verkering. Het meisje wordt een obsessie, hij is bang haar te verliezen. Omdat hij vaak getuige is van geweld, verandert hij van slachtoffer in dader. Na een uitbarsting verbreekt zijn vriendin de relatie. Albert draait door (...)

Dit vind ik niet zo'n goed voorbeeld. Omdat dat zo'n cliché is, als je slachtoffer bent, word je ooit dader. Maar dat is niet iets wat jongeren graag willen horen, je wil daar uit geraken. (Ervaringsdeskundigen)

En als je hier dan op melden klikt, krijg je fictieve voorbeelden van jongeren, en dat is wel goed. Dat is wel niet zo aangenaam om te lezen maar dat gaat minder ver dan wat jij gelezen hebt [van het slachtoffer dat dader wordt]. Dat zijn heel, ja, propere voorbeelden als dat zo mag zeggen. Het zijn reële voorbeelden, niet overdreven. Het gaat niet naar slachtoffer-daderrollen. (Ervaringsdeskundigen)

-Ja, ik vind het heel belangrijk dat je een positieve boodschap achterlaat. En dat slachtofferding, ik ben daar geen voorstander van. Die kinderen gaan zich dan ook daarnaar zetten en hun pad door die moeilijke fase gaan ze dan ook als zo'n periode zien. Ze gaan zichzelf dan als zo'n kindje zien. En dat vind ik echt niet goed.

-Je kan er ook zoiets opzetten: een kind "ik heb gebeld" blablabla en "zie nu zit ik wel goed" of zo... (Ervaringsdeskundigen)

[Bij de 'slipje kwijt of onschuld kwijt'-poster]: Oh man als ik die zag, had ik echt zoiets van "scheur het van de muur". Als je zó jongeren wil overtuigen om te bellen: veel succes. Ik zou niet bellen. (Ervaringsdeskundigen)

Slachtoffers verkiezen een meer positieve benadering; sommigen noemen zich bijvoorbeeld liever "survivor" dan slachtoffer. Zo viel het op dat de poster van de Nederlandse site *Feel the Vibe* door veel jongeren als te vrolijk en niet aansprekend genoeg werd gezien, maar dat deze poster door ervaringsdeskundigen wel eerder als een verademing beschouwd werd, zeker in contrast met de hoger aangehaalde campagne posters van 1712 over kindermishandeling. Hier

Advies voor een kindvriendelijk 1712

staan immers niet de slachtoffers prominent in beeld, maar de boodschap dat de site er voor hen is.

Beeld- commentaar



Het ziet er zo positief uit. Je kan er contact mee opnemen zonder drama. Dat je je kan aangesproken voelen voor één van die dingetjes. Zonder dat dat geladen moet zijn. (Ervaringsdeskundigen)

Het is juist door een moeilijke situatie te verbinden aan de boodschappen 'je bent niet alleen' en 'er is hulp mogelijk' dat het 'in een rol (van dader, slachtoffer) zitten' gerelativeerd wordt.



Meer in het algemeen is een brede uitnodiging tot actie aantrekkelijker dan het poneren van een probleemsituatie.

Kinderen vinden een knop als 'help elkaar' ook aantrekkelijk om op te klikken: het spreekt aan dat de situatie niet louter te ondergaan is maar dat je er iets aan kan helpen doen.

3.3 Zet ook daders niet vast in de rol van dader

Zoals het weinig helpt om slachtoffers vast te zetten in hun positie van slachtoffer, zo geldt dit ook voor daders. Ook daders zijn een doelpubliek van 1712, maar iemand als dader definiëren is vaak een problematische zaak.

- Sommige meldingen van een slachtoffer blijken uiteindelijk te komen van iemand die ook dader is ("ik ben betrokken in een conflict, en mensen zeggen dat ik over de schreef ben gegaan, en dat wil ik hier graag aftoetsen")

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?

- Indien kinderen bij elkaar overschrijdend gedrag stellen, is er nauwelijks een onderscheid tussen dader en slachtoffer.
- Vanuit de loyaliteit die kinderen naar hun ouders voelen, is het, bijvoorbeeld bij kindermishandeling, is het erg moeilijk om uitdrukkelijk over 'daders' te spreken.

Een dader moet op 1712 de kans krijgen om zijn/haar gedrag af te toetsen: ga ik over de grens?

De aanpak van daders moet vooral niet normerend, non-directief zijn: de medewerker staat 'naast' in plaats van 'tegenover' de oproeper.

Verhalen zijn ideaal om meteen een context mee te geven. Die context dient bij getuigenissen van daders in de verf gezet te worden. Dat kan mee helpen voorkomen dat slachtoffer zouden afhaken wanneer ze merken dat 1712 ook aandacht geeft aan daders en hun verhaal.

4 Besteed zorgvuldige aandacht aan de authenticiteit van verhalen en beelden

Het in beeld brengen van geweld, slachtoffers... wordt door kinderen en jongeren vaak afgerekend op zijn authenticiteit. Verhalen moeten voor hen écht zijn, herkenbaar, alsof het in werkelijkheid perfect zou kunnen. Het hele plaatje moet kloppen.

Geweld is een zwaar thema en hulplijnen lijken betrouwbaarder als ze een zekere ernst uitstralen en hun eigenlijke boodschap vooropstaat. Als het thema geweld te gekunsteld wordt geïntroduceerd, kunnen jongeren afhaken. Jongeren herkennen zich niet in te saaie informatieve sites die overduidelijk door volwassenen zijn uitgedacht, maar kunnen ook afhaken wanneer de boodschap of aanpak te geforceerd jong wil zijn.

4.1 Zorg ervoor dat tekst en beeld niet gekunsteld zijn

Op de site van de Nederlandse kindertelefoon stond een neergeschreven getuigenis van een kind met het syndroom van Down. De manier waarop het bericht was opgesteld, nu eens met foutloze woorden ("awesome"), dan weer met consequente omwisseling van d en t bij werkwoorden, toont dat het bericht van dit "mongolisch" kind gewoon fake is. Als hulplijn kan je dat niet maken.

Bij de posters van de 1712-campagne over kindermishandeling spraken de kinderen en jongeren opvallend vaak over de vormgeving, bijvoorbeeld dat de kinderen op de drie posters dezelfde opvallend blauwe ogen hebben. Die opmerking kwam in bijna elk van de groeps gesprekken spontaan naar boven. Dat zorgt ervoor dat sommigen de foto's als niet erg authentiek ervaren:

Dat is niet echt, dat is geschminkt! (Kinderen)

Waarom altijd blauwe ogen? Blond haar en blauwe ogen. (Jongeren)

Waarom zijn ze allemaal blond met blauwe ogen? (...) Die ogen zijn hermaakt. (Tieners)

Dat is te gemaakt ook (Jongeren)

Die hebben exact dezelfde ogen en dat kan niet toevallig zijn (Jongeren).

De overmatige aandacht aan dergelijke details, toont dat de boodschap niet authentiek overkomt.

Visuele eenheid is nochtans belangrijk: het brengt herkenbaarheid in een campagne en rust in een website (b.v. de zwartwitbeelden van www.meldknoppunt.nl).

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?



Maar wanneer dit te ver wordt doorgetrokken, zoals de personen op www.meldhuiselijkgeweld.nu die telkens een traan op hun rechterwang hebben, lijken de beelden teveel in scène gezet en dus niet authentiek. Het esthetische overheerst dan te zeer.

Beeld- commentaar



4.2 Zie af van een al te vrolijke vormgeving: dat botst met het ernstige onderwerp

Bij een ernstig thema hoort zeker niet noodzakelijk een doodserieuze of donkere vormgeving, maar het omgekeerde kan ook een afknapper zijn.

Als je problemen hebt, wil je naar een serieuze lijn bellen. (Jongeren)

De poster van de site *Feel the Vibe* die we aan de jongeren voorlegden, werd door veel jongeren als te vrolijk beschouwd. Hij doet denken aan een fuifposter, iets van een festival, een strand en ijsjes... Dat botst met de ernst van geweld als thema. "Ze maken zo precies een slecht ding goed" (Jongeren). "Het is te kleurrijk en te happy" (Jongeren). En dat klopt niet.

Beeld- commentaar



Ja, ik snap niet waarom ze er zo van die dansende mensen op zetten. Lukt het niet bij je ouders? Krijg je slaag van je ouders? Kom dan bij ons dansen. Allez ja, dat klopt niet hé. (Jongeren)

Dat ervaringsdeskundigen dezelfde poster wel waardeerden – zij het "misschien beetje teveel happy happy" – toont dat dit altijd een moeilijk evenwicht is. De uitnodigende waarde van de communicatie die niet op het slachtofferschap focust, was voor hen belangrijker dan de misschien wat te vrolijke vormgeving.

5 Gebruik getuigenissen met een authentieke en herkenbare boodschap

5.1 Gebruik getuigenissen

Getuigenissen zetten een situatie van geweld, welke ze ook is, **in een context**. Dergelijke verhalen hebben belangrijke voordelen:

- Ze kunnen **herkenning** creëren bij wie ook in een situatie van geweld zit (je bent niet alleen). Een verhaal van een leeftijdsgenoot is beter te begrijpen en meer herkenbaar. Daarvoor is **authenticiteit** een cruciale voorwaarde.
- Voor kinderen en voor jongeren zijn getuigenissen een goeie **toegangsweg tot inhoudelijke boodschappen** over geweld, meer dan definities over 'soorten geweld' bijvoorbeeld
- Getuigenissen **integreeren** een relaas van feiten met de gevoelens die daarmee gepaard gaan
- Getuigenissen en verhalen brengen een stuk **reflectie** met zich mee: vergelijken met de eigen situatie, situeren binnen de context...
- Getuigenissen kunnen de situatie verduidelijken, maar ook ingaan op of inspiratie bieden tot een mogelijke **oplossing** (de hulplijn contacteren, uiteindelijke face-to-face hulp...)
- Ze kunnen **uitnodigend** werken omdat ze sowieso de '**je bent niet alleen**'-boodschap meegeven
- Ze kunnen **diverse rollen** innemen, evenzeer die van slachtoffer, dader of getuige; er kunnen net zo goed getuigenissen van kinderen als van volwassenen opgenomen worden
- Maar ze kunnen rollen van dader of slachtoffer ook **overstijgen** doordat ze de hele context mee verhalen
- Getuigenissen zijn zeer goed **te vatten in beeld** (filmpjes, tekenfilmpjes) en kunnen bijkomend ook bvb terugkeren in **liedjes** van bekende artiesten.

"Met welk probleem zit ik juist? Is dat wel iets wat echt niet normaal is?" Die erkenning en definiëring van de situatie is soms een heikele zaak, en een hulplijn kan daarin ondersteuning bieden. De informatie en getuigenissen die op een site staan, zijn daar bij uitstek geschikt voor.

Ik vind het belangrijk, als jongeren daarop zitten, dat ze zichzelf herkennen in wat daar op staat. Vanaf het begin meer met voorbeelden werken. Heb je dat voor, of casussen. Want vaak weten jongeren niet dat ze mishandeld worden, ze weten dat er iets is, maar dat ze echt mishandeld worden, dat weet je pas later. (Ervaringsdeskundigen)

-Wat ik ook denk dat kinderen vooral aanspreekt is met die foto's. Als het dan specifiek over kleinere kinderen zou gaan, dan zou ik ook meer met de voorbeeldjes. "Wat is mishandeling, wat is misbruik?" Soms weten ze niet goed "wat is het?". En dat ze via foto's, of beelden of zoiets, kunnen zien van "ah mishandeling is dat, of verkrachting is dat".

Advies voor een kindvriendelijk 1712

-Maar wat zij aanhaalt vind ik wel goed. Dat ze weten wat verkeerd is. Want dat had ik vroeger als kind ook niet. Ik durfde er niet mee buiten komen omdat ik dacht: 'is dat wel verkeerd? Het is misschien normaal...' (Ervaringsdeskundigen)

Erkenning is geen oplossing, maar je weet dat je niet alleen bent.

Het forum van Awel, dat ken ik wel. Oplossingen kan je er eigenlijk niet vinden, maar dingen die je meer moed geven. Dat je niet de enige bent met een probleem. (Jongeren)

Bij die erkenning van de moeilijke situatie hoort ook een aanmoediging om iets aan de situatie te doen.

En ook aanmoedigingen, want stel dat je één keer bent geslagen thuis. Dat je misschien denkt, 'dat is niet zo erg', maar dat er op de site staat: 'elk fysiek geweld is geweld'. Of zo iets. Dat ze toch mogen contacteren, ook al denk je, het is maar één keer geweest, maar het staat erop dat het ook geweld is. Want dat moedigt toch aan om daar toch over te praten. (Jongeren)

'Brute pech, brute papa': je kan daar gewoon op aansluiten als je iets gaat vertellen. Op die affiche kan je verder vertellen (Ervaringsdeskundigen).

5.2 Redigeer getuigenissen zorgvuldig en authentiek

Getuigenissen kunnen niet zomaar gebruikt worden. Ze **vragen steeds redactie**, bijvoorbeeld om situatie/probleemschets samen te brengen met oplossing. Wanneer jongeren bijvoorbeeld hun verhaal zouden insturen, zou dat wellicht alleen over het probleem gaan of over de oplossing, maar zelden over de beide samen en de relatie ertussen. Een echte redactie van het verhaal is daartoe nodig.

- **Authenticiteit** staat voorop: als een getuigenis niet echt lijkt, haken kinderen en jongeren af.
- Getuigenissen moeten een **evenwicht** vinden en noch extreme situaties uitbeelden (waardoor de boodschap zou kunnen zijn 'mijn probleem doet er eigenlijk niet toe, weegt niet zwaar genoeg om contact te kunnen opnemen'), noch een grootste gemene deler zijn (waardoor het banaal wordt).
- Een **test bij het doelpubliek**, zeker bij kinderen of jongeren die vertrouwd zijn (geweest) met het thema, kan hierin veel richting bieden.

Getuigenissen kunnen ook elders gevonden worden: over geweld staan bijvoorbeeld heel wat getuigenissen verzameld in de filmpjes van <http://stukonline.com/>

Verhalen van echte kinderen en jongeren maken aan een mogelijk slachtoffer duidelijk dat hij/zij niet alleen is. Dat kunnen geredigeerde verhalen zijn die vast op de site staan, of reacties van lotgenoten.

Maar het is toch veel leuker als je zo kan lezen wat andere mensen meemaken en de reacties daarop kan lezen, zodat je weet dat je niet de enige bent. (Jongeren)

4 Welke boodschap draagt 1712 uit?

Maar zonder context of redactie zijn reacties of getuigenissen wel van mindere waarde. Je leert er niets uit.

Deze site is wel een beetje raar. Bijvoorbeeld, als je op iets klikt: die reacties, die daarop staan, dat je denkt, 'waarom zetten ze dat erop?' Bijvoorbeeld, er was iemand die altijd ruzie had met haar broers en haar zussen, en dat was alles dat daar op stond. (Tieners, over NokNok)

Echte getuigenissen van echte kinderen en jongeren spreken meer aan dan getuigenissen die duidelijk fictief blijken te zijn. Die reserves hebben alles te maken met authenticiteit.

5.3 Ook 'onzichtbare' getuigen kunnen

Verhalen en getuigenissen zijn sterk als de personen ook echt in beeld komen. Maar dat hoeft niet noodzakelijk. Weinig kinderen en jongeren zullen vol in beeld een getuigenis willen afleggen die bijvoorbeeld op de website zou komen.

Zo kunnen verstrengelde handen in beeld zijn: mensen vertellen zonder dat ze in beeld komen, maar de handen maken wel tegelijk duidelijk dat het om een echt verhaal gaat, en dat het kind of de jongere met het verhaal worstelt. Je voelt hun ongemakkelijkheid. Ook een voice-over kan vermijden dat personen (herkenbaar) in beeld komen.

Beeldcommentaar



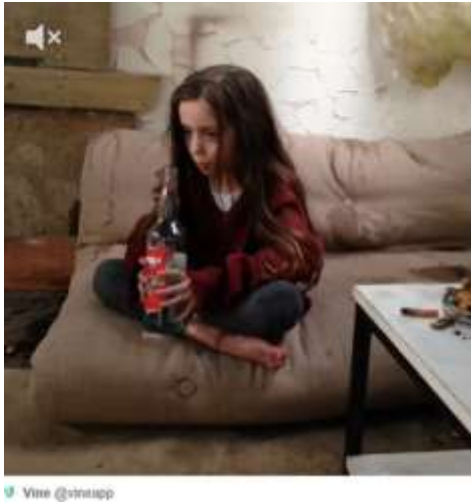
Deze affiche van www.stopchildabuse.com.au is een mooi voorbeeld van hoe iets ontastbaar als verwaarlozing toch zichtbaar gemaakt kan worden. Het is het soort campagne die in het nieuws kan komen: een jongentje staat achter de affiche, mensen lopen voorbij en de meesten doen niets, kijken eens, voelen eens aan zijn benen (is het wel echt?) en lopen door. Verwaarlozing wordt inderdaad vaak over het hoofd gezien. De opengescheurde affiche laat de tekst "Thank you for seeing me" zien.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

De *making of* is te zien op: http://criacaocriativos.blogspot.be/2009/09/australian-childhood-foundation_04.html

Ook onzichtbaar geweld is uit te beelden

Zo toont dit vine-filmpje een situatie van verwaarlozing. Vine is een populaire app met korte, zich herhalende filmpjes.



http://osocio.org/message/supporting_vulnerable_kids_with_the_vine_mantra/

5

Contact opnemen

1712 wil er wezenlijk toe komen dat kinderen en jongeren contact opnemen.

1 Maak het contact opnemen zo toegankelijk mogelijk

In hoofdstuk 3 over de werking van 1712 zelf staan belangrijke principes in verband met het contact opnemen reeds uitgelegd:

Garandeer contact via diverse kanalen

Vermeld in elke communicatie duidelijk dat contact gratis en vertrouwelijk is

Zet de contactmogelijkheden op elke pagina van de website

Koppel inhoud (uitleg, getuigenis...) altijd aan de stap naar contact nemen

**Motiveer waarom contact opnemen een goed idee is
Zet contact altijd prominent in elke boodschap**

The screenshot shows a website interface for children aged 8-11. At the top, there are four icons: a teddy bear, a person on a headset, a person reading, and a person with glasses. To the right, it says '8 - 11 jaar'. Below this is a navigation bar with links: '• Wat is het?', '• Praat erover', '• Boeken', '• Strip', and '• Kleurplaat'. The main content area is split into two columns. The left column has a dark blue background and asks 'Wil je met iemand praten?' followed by questions about talking to someone at home and suggestions for who to talk to. The right column has an orange background and is titled 'Kindermishandeling'. It describes the Kindertelefoon (0800-0432) and its website (www.kindertelefoon.nl).

Vermijd dus omslachtige en onopvallende manieren om het contact aan te bieden (zoals hierboven, www.kindermishandeling.nl).

Voorbeeld

The screenshot shows the 'awel' website. The logo 'awel' is in a stylized font, with the tagline 'LUISTERT NAAR KINDEREN EN JONGEREN' below it. On the right side, there are four colorful buttons with icons and text: 'BEL' (orange, megaphone icon), 'MAIL' (red, envelope icon), 'CHAT' (green, two people icon), and 'FORUM' (pink, speech bubble icon).

Bied de contactmogelijkheden zo helder mogelijk aan (b.v. www.awel.be).

1.1 Overweeg om medewerkers iets over hun identiteit te laten medelen zonder hun anonimiteit op te geven

Veel bezorgdheid van jongeren gaat naar het wat meer evenwichtig maken van de relatie tussen de jongere, die zich kwetsbaar opstelt, en de anonieme hulpverlener. De belangrijkste vraag die bij sommigen leeft, is iets te weten te komen over de hulpverlener:

-Het is altijd wel cool als je zo een foto hebt en kan kiezen met wie je wil chatten. 'Deze persoon spreekt mij wel aan'.

-Je moet de mogelijkheid hebben om te weten met wie je chat. Voor mij zou dat belangrijk zijn. Voor andere mensen gaat het al meer belangrijk zijn dat ze anoniem zijn en dat het ook een anonieme persoon is. (Ervaringsdeskundigen)

Sommige jongeren vinden het niet belangrijk dat ze iets weten van de hulpverlener, anderen hebben dat liever wel.

Dat moet niet veel zijn, ik heb kinderen, ik woon met mijn man samen... Of ik studeer nog, of ik doe dat al zo lang... Zo van die kleine dingen, maar dat maakt het veel persoonlijker: dat ik ook iets over haar weet, en niet alleen zij over mij. Want je weet al niet wie achter het scherm zit, die afstand is heel groot. (Ervaringsdeskundigen)

Met wie chat je? Sowieso de leeftijd en het geslacht. En ook een naam, dat maakt het persoonlijker. Ik begrijp dat je dat als hulpverlener misschien niet zo graag doet, maar voor jongeren geeft dat toch een vertrouwensband. (Ervaringsdeskundigen)

1712 kan er ook op inzetten om toch mogelijk te maken dat kinderen en jongeren bij herhaalde contacten kunnen bellen of chatten met dezelfde persoon. Dit kan door de medewerkers via pseudoniemen zoals sterrenbeelden te identificeren. Met dezelfde medewerker kunnen chatten maakt een vertrouwensrelatie mogelijk en voorkomt dat de jongere telkens zijn of haar verhaal opnieuw moet doen. Een mogelijkheid is ook om dossiers (b.v. van frequente chatters) raadpleegbaar te maken, zodat de medewerker de essentie van het verhaal van de chatter kan kennen.

Geef, ook wanneer medewerkers niets over zichzelf willen zeggen, toch aan wat voor personen zij zijn, zoals [Childline.org.uk](https://www.childline.org.uk) hier doet.

You can talk to us about anything
Whatever you'd like to talk about is important to us. You are not alone.
Whether you're feeling stressed, anxious, lonely or down, no matter what it relates to - we are here for you
ChildLine is a private and confidential service, meaning that what you say stays between you and ChildLine. Visit the [confidentiality page](#) for more information

Don't forget, you can call for free

Cover your tracks
Find out how to keep your visits private.

A ChildLine counsellor is someone who:

- who you can trust
- who is genuine, open and friendly
- who won't judge you or put you down
- who is not easily shocked
- who will listen to you and knows it takes courage to contact us
- who is aware of the sorts of problems you might be worried about
- who will let you take your time
- who wants you to get in touch

Contacting ChildLine FAQs

hide name

2 Zorg voor een weloverwogen mix van contactmogelijkheden

Naast bovenstaande aanbevelingen zijn volgende aanbevelingen te maken voor de diverse contactmogelijkheden die 1712 (al dan niet) kan aanbieden aan kinderen en jongeren.

2.1 Chat met een hulpverlener

Bied zeker chat met een hulpverlener aan.

Gezien de doelgroep jongeren én het thema geweld is dat een onontbeerlijke contactmogelijkheid.

Chat is een belangrijk, vanzelfsprekend kanaal voor jongeren. Al in 2007 gaven jongeren aan dat ze chat de meest toegankelijke manier vinden om externe hulp te zoeken, eerder dan telefoon of mail (De Rycke, 2007: 55). Sindsdien zijn jongeren meer en meer chatapplicaties gaan gebruiken (o.m. via Facebook en Whatsapp) terwijl zij steeds minder bellen en mailen. De enquête bij bestaande meldpunten bevestigt dat vooral jongeren de chat gebruiken (zie hoger). Contact aanbieden via chat is een online-manier van vindplaatsgericht werken. De expertengroep benadrukt dat chatten een vanzelfsprekend en essentieel kanaal is voor 1712. Jongeren chatten, dus moet 1712 eigenlijk chat aanbieden. Kinderen chatten veel minder, dat zijn vooral tieners, vanaf 14 jaar. Toch kennen ook kinderen meer en meer chat, via spelletjessites bijvoorbeeld. Een kindvriendelijk 1712 moet dus zeker contact via chat aanbieden.

Chat blijkt hét kanaal bij uitstek om zwaardere en meer delicate thema's te bespreken. Dit blijkt zonder meer uit de enquêtes bij de meldpunten (zie hoger). Voor 1712, dat in se over moeilijke thema's gaat, is chat ook om die reden een onontbeerlijk kanaal. De anonieme en vrijblijvende manier van communiceren heeft daar veel mee te maken. Het is als jongere makkelijk om het gesprek zomaar stop te zetten, en dat maakt chatten laagdrempelig.

Bij chat heb je ook de mogelijkheid: je drukt op het kruisje en heel dat ding is gesloten. Je ziet die niet meer terug. (Jongeren)

Chatten is een zeer directe manier van communiceren. Een belangrijk voordeel van chat als contactmiddel is dat het zo direct is: meteen is er antwoord.

- Wat is de beste manier om contact op te nemen met een hulplijn?
- Chat, direct chat.
- Ja, chat.
- Dat je direct een antwoord hebt. (Ervaringsdeskundigen)

Op deze site is er ook geen chat en dat is wel jammer. Want als je dan iets wil melden moet je een mail sturen, zo een vraag, en dat kan dan nog tot 3 dagen duren voor je antwoord krijgt. Ik zou toch ook liever sneller antwoord hebben dan. (Jongeren)

Telefoneren biedt ook een direct contact, maar chat heeft het voordeel dat je tijdens het gesprek nog kan nadenken en je boodschap wijzigen.

Je kan het in je eigen woorden zeggen. Als je aan het praten bent, ben je ook heel nerveus, ga je heel veel stopwoorden gebruiken. Wat je gaat zeggen, ga je misschien anders uitdrukken... Als je typt, kan je het nog eens nalezen. (Ervaringsdeskundigen)

Leg uit dat met chat bedoeld wordt: een vertrouwelijke 1-op-1 chat met een hulpverlener

Kinderen kennen chatten vooral vanop chatboxen (ook op spelletjessites) en van Facebook en associëren het dus met gesprekken waar meerdere deelnemers ineens in betrokken kunnen zijn. Bij de term 'chat' in een hulpverleningscontext denken ze dan ook niet noodzakelijkerwijs aan een vertrouwelijke 1-op-1 chat met een hulpverlener.

Bied chat aan zonder te moeten registreren

Chatten is voor veel jongeren de meest laagdrempelige manier om met een hulplijn te communiceren. Toch zijn er ook hier bezorgdheden over de privacy.

Dat is toch ook niet betrouwbaar, dat chatten. Die mensen kunnen altijd die teksten naar iemand anders sturen. (Jongeren)

Een actie die de privacy in het gedrang kan brengen, is zich moeten registreren op een site om contact te kunnen opnemen. Dat roept zeer veel weerstand op, onder meer omdat gevreesd wordt dat de informatie elders op het internet terug te vinden zal zijn en omdat ouders de mails misschien zullen kunnen zien.

Ik ga toch nog altijd kijken of ik mijn e-mailadres moet afgeven en ik ga nooit mijn echt e-mailadres op zo'n site zetten, nooit. Ik maak rap een e-mailadres aan of zo. (Jongeren)

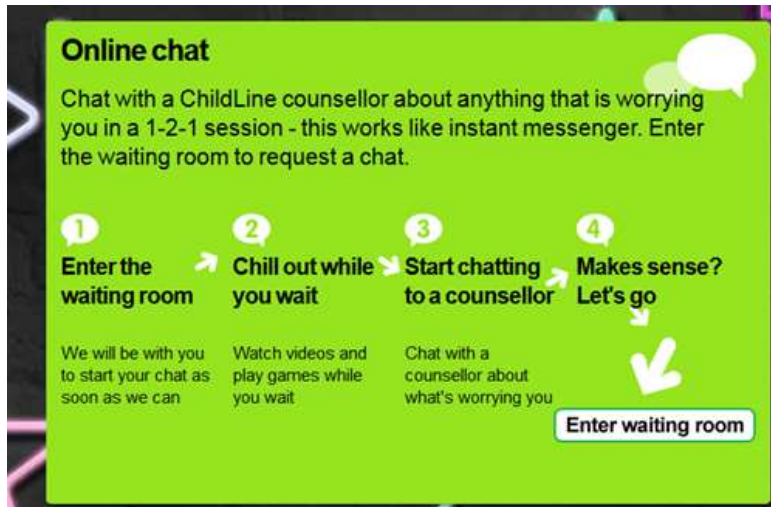
Als je zo een account moet maken om je verhaal te doen... Ze kunnen dat ook altijd terugvinden hé (Jongeren).

Bij ons moet je aanmelden om berichten te verzenden, als je ouders dan op je e-mail gaan kijken, kunnen ze dat zien. (Tieners)

Jongeren hebben dan snel de reflex om hiervoor een 'fake' e-mailadres aan te maken. Kinderen daarentegen blijken daar nog niet aan te denken, wat de drempel voor hen bijzonder hoog kan maken.

Geef uitleg over het verloop van het chatten

Voorbeeld



www.childline.org.uk

Zorg voor een voorbeeldgesprek of filmpje dat een chatgesprek nabootst of het verloop ervan uitlegt; dat biedt houvast

Indien het contact door Awel wordt verzorgd (scenario 2): zorg ervoor dat de medewerker kan zien dat de chat is gestart door te klikken vanop de website van 1712

2.2 Telefoon

Bied telefoon aan als contactmogelijkheid, ook buiten de kantooruren

De stap om te bellen is voor kinderen en jongeren heel groot. Ook in het dagelijkse leven zijn ze eigenlijk niet meer gewoon om te bellen en een gesprek aan te knopen via de telefoon, zodat het al zeker een moeilijk kanaal wordt om een lastig verhaal te doen met een onbekende. Het contact is veel confronterender dan via mail of chat. Schrijven maakt het ook meestal makkelijker om gevoelens te uiten.

Toch zijn er altijd wel kinderen en jongeren die liever bellen en praten dan schrijven. Het is een minderheid, maar geen contact via telefoon aanbieden zou de hulplijn voor hen een grotere drempel geven.

De telefoon blijft een belangrijk kanaal, want

- Kinderen en jongeren hebben diverse voorkeuren. Sommigen praten liever en gebruiken liever de telefoon dan iets op te schrijven.
- De gsm biedt jongeren ook kansen om hun privacy te waarborgen.
- Anders dan mail, en min of meer vergelijkbaar met chat, biedt telefoon een direct contact aan waarbij het kind of de jongere niet op het antwoord moet wachten.
- Ook jonge kinderen bellen soms (zoals blijkt uit de contacten van Awel): zij hebben niet altijd (private) toegang tot het internet

- Jongens bellen (bij Awel) relatief gezien meer dan meisjes. Dat is een belangrijke troef aangezien jongens veel minder makkelijk hulp zoeken dan meisjes.

Geef mee dat het nummer niet op de telefoonfactuur komt

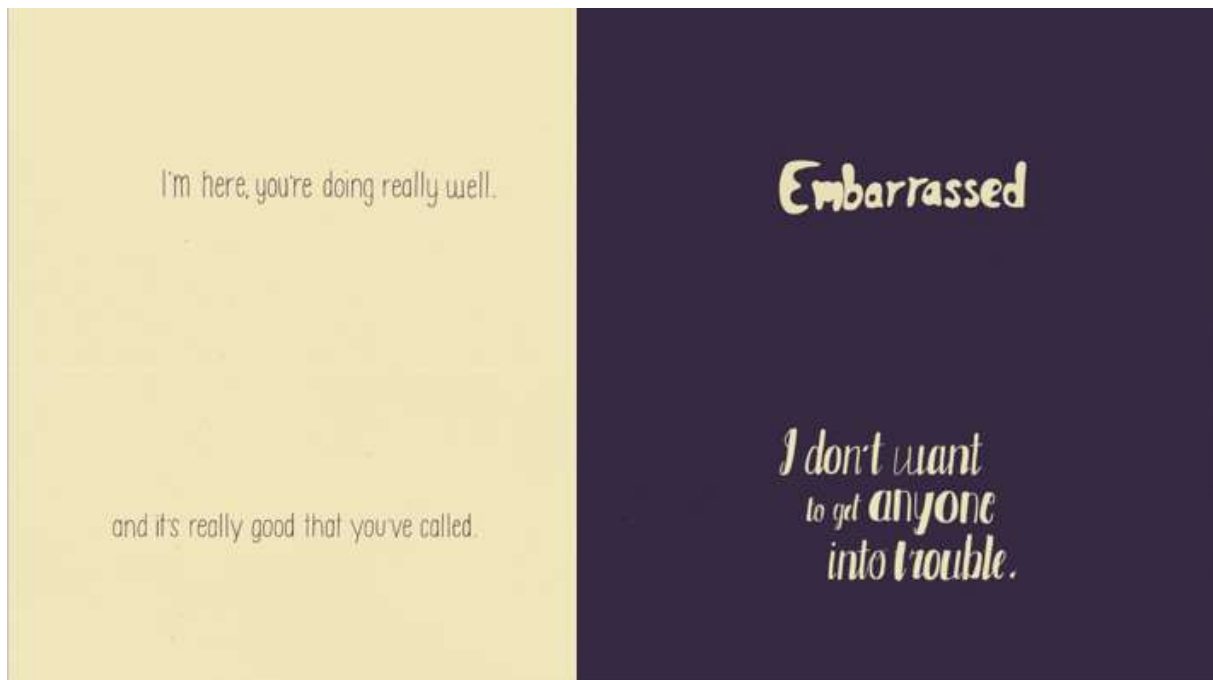
Onderzoek of dit ook via Skype kan: met één klik kan je bellen

De Druglijn biedt contact aan via Skype (zonder webcam): <http://www.druglijn.be/contact/skype-met-de-druglijn.aspx>. Maar de anonimiteit komt hierdoor wellicht al te zeer in de verdrukking.

Zorg voor een voorbeeldgesprek of filmpje dat een telefoongesprek nabootst of het verloop ervan uitlegt; dat biedt houvast

Voorbeeld

ChildLine geeft een filmpje met voorbeeld van een telefoongesprek (beige = hulpverlener, zwart = kind)





www.childline.org.uk
<http://vimeo.com/66733349>

Vermijd onnodige tussenstappen

Voor het huidige 1712 is de provinciekeuze die gevraagd wordt bij het bellen naar 1712 een drempel: omdat de keuze eerst moet gemaakt worden vooraleer er een echt gesprek kan ontstaan, en extra voor kinderen en jongeren omdat zij mogelijk niet altijd hun provincie kennen (er is wel de optie 'ik weet het niet'). Als een contact op deze manier begint, kan dit bij de beller bovendien mogelijk vragen oproepen over anonimiteit en vertrouwelijkheid: komen er nog meer vragen, zullen ze mijn adres ook vragen? Over de reden van de provinciekeuze blijven bellers bovendien in het ongewisse: waarom de beller deze keuze moet maken, wordt niet uitgelegd, ook niet op de website van 1712. Die uitleg zou er moeten zijn.

Indien het contact met de beller gecentraliseerd zou verlopen (b.v. via Awel, scenario 2), wordt deze tussenstap overbodig.

2.3 E-mail

Bied altijd de mogelijkheid tot contact via e-mail aan.

Zowat alle jongeren en sommige kinderen hebben wel een mailadres, maar dat komt voornamelijk omdat een mailaccount nodig is om zich op sites te registreren. Maar ze mailen daarmee niet of zelden. Mail gebruiken zij niet voor directe, onderlinge communicatie: chat en Facebook zijn hiervoor meer vanzelfsprekende en snellere kanalen. E-mail wordt door hen met 'oudere mensen' verbonden:

Nee, mailen niet. Dat is voor oudere mensen. Als er een mailadres zou staan, dat zou niet helpen. (Tieners)

Toch is de realiteit complexer. E-mail heeft een eigen waarde, want

- E-mailen is een andere manier van communiceren dan chatten of bellen. Het biedt kinderen en jongeren de mogelijkheid om hun verhaal op te schrijven, terwijl ze goed kunnen nadenken over de formulering. Je hoeft niet meteen te reageren op een antwoord.
- Hoewel kinderen en jongeren zeggen dat mail iets voor oudere mensen is, wordt mail toch wel gebruikt om over problemen te praten (ervaring Awel, ook bij de -12-jarigen). Het is een 'ernstig' medium.
- Net als via chat komen via mail vaak zwaardere thema's aan bod, wat bij 1712 zeer relevant is.
- Mailen kan op elk ogenblik, los van 'openingsuren'.

Geef een termijn waarbinnen zeker antwoord komt

Een goed idee hebben over hoe het contact nemen precies werkt, geeft veel houvast.

*En ook, er staat op dat ze binnen de drie dagen u terug contacteren: dat je dat hebt, dat je weet dat ze binnen drie dagen gaan antwoorden, dat je dat kan verwachten.
(Ervaringsdeskundigen)*

Leg uit hoe je een extra e-mailadres aanmaakt

- Kinderen hebben niet altijd de reflex om hieraan te denken of hebben daar niet altijd de know-how voor.
- E-mail is minder anoniem dan de chat of de telefoon, tenzij er een 'anoniem' e-mailadres wordt gebruikt.

Voor medewerkers is het zichtbaar indien de mail is verstuurd door te klikken vanop de 1712-site (scenario 2)

2.4 Webformulier

Vermijd dubbel werk door ook een webformulier aan te bieden

- Kinderen en jongeren gebruiken soms zowel een formulier als mail om zeker te zijn dat hun bericht wel zal aankomen. Dat leidt soms tot dubbele berichten. Dat geeft bovendien het risico dat twee hulpverleners anders reageren op hetzelfde bericht.
- Een webformulier biedt weinig meerwaarde. Er kan bijvoorbeeld wel naar leeftijd of geslacht gevraagd worden, maar wanneer kinderen mailen, geven ze dit doorgaans spontaan aan. Wél is een voordeel dat een gestuurd bericht niet bij de verzonden berichten van de e-mailaccount van de verzender staat. Maar een antwoord komt wel in de inbox terecht.

2.5 Forum

Zet niet in op een forum, tenzij het contact met 1712 wordt geïntegreerd met Awel

Een forum is niet alleen een manier om contact op te nemen: het laat kinderen en jongeren toe om leeftijdsgenoten te helpen, en het lezen van forumberichten helpt om een thema te verkennen. In die zin is een forum evenzeer informatie als contact.

Toch is een forum voor 1712 geen goed idee.

- De meerwaarde van een extra forum is beperkt; er bestaan reeds bloeiende fora waar ook over geweld wordt gesproken (Awel, Yeti). Dit nogmaals opzetten voor 1712 lijkt overbodig.
- Een succesvol forum opzetten is voor 1712 wellicht onhaalbaar. Vanuit het niets een forum opzetten, zonder een bestaande gemeenschap, is bijzonder moeilijk. Een forum zonder reacties heeft geen enkel nut.
- Een forum moet gemonitord worden. Dat geldt zeker wanneer het over een gevoelig thema zoals geweld gaat: dat is altijd gevaarlijk terrein in fora. Dat vergt investeringen in goeie filters maar ook veel personeelstijd voor moderatie.

Awel heeft een bloeiend forum. Daarop staan ook berichten over geweld, mishandeling, pesten... Die berichten staan echter verspreid over het forum. Het zou een goed idee kunnen zijn om geweld tot een apart onderdeel van het forum te maken.

2.6 Facebook

Gebruik Facebook niet als contactmiddel

Voor tieners en jongeren is het internet misschien wel in de eerste plaats Facebook en daarmee verwante applicaties. Het is dus op het eerste zicht voor de hand liggend dat een hulplijn voor kinderen en jongeren een pagina op Facebook kan aanmaken en zo makkelijker jongeren zal bereiken.

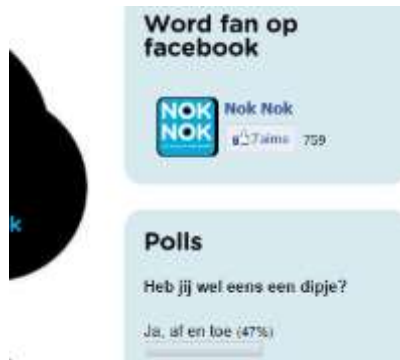
Als je thuiskomt ga je toch automatisch eerst op Facebook dus dan ga je misschien ook sneller die hulpsite terugvinden. (Ervaringsdeskundigen)

Een hulplijn kan Facebook dus gebruiken om jongeren naar hun site toe te leiden. Maar die site verliest daar ook autoriteit door: is dat wel een officiële pagina? De privacyproblemen die Facebook oproept, doen bovendien de vraag rijzen of Facebook wel past bij een hulplijn als 1712 die duidelijk zegt discreet te willen zijn.

Als dat dan een beetje linkt kunnen ze wel achterhalen wie je bent. En ik denk niet dat dat de bedoeling is van die site. Dat is gewoon om mensen te helpen. En het moet discreet blijven, dat staat er ook op. Omdat 'discreet' er zo duidelijk opstaat, denk ik niet dat Facebook daarvoor geschikt is. (Jongeren)

Als het over de mogelijkheden van Facebook gaat, spreken jongeren ook voortdurend over mogelijke problemen met de privacy. Er zijn wel gesloten groepen, maar telkens is er toch de schrik dat anderen gaan zien dat je contact hebt met een hulplijn.

Beeld Commentaar



Maar als je fan wordt op Facebook, dan staat dat op uw profiel, en dan weet iedereen dat je problemen hebt (Tieners, over NokNok).

Tieners hebben vaak ook hun ouders als vriend op Facebook, wat bij een thema als geweld natuurlijk extra moeilijk ligt. *"Dat is zo vervelend als je je ouders als vriend hebt."* (Tieners)

De expertengroep benadrukte de moeilijke verhouding van Facebook met de waarde van vertrouwelijkheid en anonimiteit. Op het eerste zicht is er alle reden om op Facebook aanwezig te zijn. Ook al hebben jongeren zelf heel wat vragen bij de privacy bij het gebruik van Facebook, het is voor hen een dagelijks communicatiemiddel en sommigen zullen dan ook een online aanwezigheid van 1712 op Facebook verwachten. Enige tijd geleden maakten enkele jongeren op Facebook een pagina, voorzien van het logo van Awel, waarop zij een aantal onderwerpen uit het forum van Awel postten. Dat toont dat jongeren de aanwezigheid van hulplijnen op Facebook, waar zij zich dagelijks bevinden, eigenlijk verwachten en dat zij zelfs zelf voor die aanwezigheid trachten te zorgen, wars van mogelijke problemen met privacy.

Hier dient 1712 vanuit zijn waarde beleidskeuzes te maken. Indien anonimiteit of vertrouwelijkheid een wezenlijke waarde is van 1712, is Facebook zeer moeilijk in te passen in de werking, en die keuze wordt dan ook best volgehouden. Een aanwezigheid op Facebook wordt door kinderen en jongeren gezien als een mogelijkheid tot contact. Via Facebook zullen dus vragen om hulp of advies gesteld worden, maar dat is een heel andere context dan een rechtstreeks en persoonlijk gesprek via telefoon of chat.

Een facebookpagina over een thema van geweld is zou wellicht ook veel moderatie vragen.

Wees zeer omzichtig met ander gebruik van Facebook voor de bekendmaking van 1712

Facebook en andere sociale media zijn ook inzetbaar in een campagne waarin campagnemateriaal verspreid en via de gebruikers van de sociale media gedeeld kan worden. Maar voor kinderen en jongeren is het onderscheid met een pagina van een organisatie of een hulplijn zelf niet altijd duidelijk. Een facebookpagina zal misschien sowieso verkeerde verwachtingen oproepen. Kinderen gaan dan bijvoorbeeld op Facebook willen chatten of berichtjes willen sturen. Als ze dan als antwoord krijgen 'dat kan hier niet, dat kan we op een andere plaats', dan dreig je ze weer te verliezen.

Grote omzichtigheid is dus gepast in het gebruik van Facebook voor de promotie van 1712.

2.7 Apps

Onderzoek of een app voor smartphone nuttig is

Hulpverleningswebsites bieden zelden contact aan via sms, maar de suggestie om meer te mikken op de gsm als communicatiekanaal werd door tieners en jongeren een aantal keer spontaan geopperd. De reden ligt bij het gebruiksgemak – een gsm heb je altijd bij je – maar toch vooral bij de privacy die een gsm biedt en die bij een computer problematischer is.

*- Sms, je hebt dat altijd bij u. Iedereen heeft zijn gsm bij, maar niet direct een computer. Een gsm zit meer dicht bij u, maar een computer, dan passeert uw broer en zit die mee te lezen.
-Als je gaat chatten op uw computer, kan er iemand bij uw geschiedenis gaan kijken wat je gedaan hebt en zo. (Tieners)*

Om dezelfde reden wordt ook een paar keer een app voor smartphones (of tablets) gesuggereerd als mogelijkheid tot contact.

*Een app, en daar komen dan de meest bekende dingen op: "ik ben mishandeld door mijn broer of verkracht door mijn vader." (Ervaringsdeskundigen)
Een app op uw gsm, dat kunnen ze ook minder makkelijk controleren dan de geschiedenis op uw computer. Een gsm zouden ze minder makkelijk nakijken dan een pc.
(Ervaringsdeskundigen)*

Een app zou volgende toepassingen kunnen hebben:

- Beknopte informatie over geweld
- Een zelftest
- Rechtstreeks aanbieden van de verschillende contactmogelijkheden van 1712
- De mogelijkheid om getuigenissen in de vorm van filmpjes en muziek te bekijken en zelf voor te stellen om reeds bestaande filmpjes of muziek bij de getuigenissen van 1712 op te nemen

6

Website 1712.be

Beleidsaanbevelingen voor de website van 1712 voor kinderen en voor jongeren verdienen veel aandacht. Zeker voor jongeren is het internet een laagdrempelige manier om meer te weten te komen over problemen en mogelijke hulppistes. Vindplaatsgericht werken betekent voor jongeren ook altijd: een online aanwezigheid uitbouwen.

Een website verzamelt bovendien inhoud en visuele stijl, informatie en mogelijkheden tot contact; heel wat elementen die voor een website van belang zijn, zijn ook meer in het algemeen voor de communicatie van 1712 belangrijk, bijvoorbeeld in campagnes.

1 Maak de navigatie zo makkelijk mogelijk

De communicatie-experts wijzen erop dat we er niet van uit kunnen gaan dat kinderen en jongeren digital natives zijn die dus nooit problemen zullen hebben met de navigatie van websites.

Dat bleek ook uit het observeren van het surf- en leesgedrag tijdens de focusgroepen met kinderen en tieners. Zij begrijpen niet altijd de navigatiestructuur van een website.

Enerzijds begrepen kinderen meestal wél snel wat de essentie van de site was: waarover hij ging en waarvoor hij was bedoeld. Anderzijds was het zeker bij de kinderen (5e leerjaar) opvallend dat ook wie quasi dagelijks op internet zit en thuis een tablet heeft, soms in de knoei kwam met de navigatie. Kinderen weten niet altijd hoe ze terug geraken naar de vorige pagina of hoe ze terug op de site geraken wanneer ze op een externe link zijn terechtgekomen.

Ook jongeren kwamen, in mindere mate, vast te zitten of merkten bepaalde functionaliteiten of knoppen van een website niet op.

Structuur, navigatie en knoppen moeten dus zo helder mogelijk zijn om de relevante informatie en contactmogelijkheden zo vlot mogelijk terug te vinden, ook op tablets.

1.1 Zorg voor een zo helder mogelijke structuur

Deel de website van 1712 op in duidelijk onderscheiden delen voor kinderen, jongeren en volwassenen

Kinderen zijn zeer leeftijdsbewust. Zeker in lay-out en beeldmateriaal dient vermeden te worden dat de site te kinderachtig, dus 'onder' de eigen leeftijd lijkt. Daarom kan in de stijl beter iets boven de eigenlijke leeftijd gemikt worden: boodschappen voor de kindersite inkleden alsof het voor dertienjarigen bedoeld is. Kinderen kennen die stijl omdat ze grenst aan hun eigen

Advies voor een kindvriendelijk 1712

leefwereld en ze naar iets oudere kinderen opkijken. Anderzijds zijn de boodschappen zelf wel helemaal op de eigen leeftijd en leefwereld afgestemd.

- Maak dus **aparte sites voor kinderen en voor jongeren**.
- Splits eerder op tussen **'kinderen' en 'jongeren'** dan er afgeleide leeftijdscategorieën (-12, +12) op te kleven.
- **Definieer geen ondergrens bij de kinderen:** een twaalfjarige zal het niet prettig vinden om te lezen dat de site ook voor kinderen van acht bedoeld is. De boodschap kan voor beiden inhoudelijk nochtans dezelfde zijn.

De leeftijdskeuze is een klik, maar creëert wel **betrokkenheid**. Heel wat sites laten kinderen en jongeren eerst een leeftijdskeuze maken. Dat is enerzijds vervelend als 'binnenkomer': wanneer moet gekozen worden tussen kinderen en jongeren is dat een extra klik. Maar anderzijds is de keuze eenvoudig te maken en creëert de actie van het kiezen zelf in al zijn eenvoud een stukje betrokkenheid: je zal met meer aandacht de pagina voor jongeren bekijken als je zelf voor die pagina gekozen hebt dan wanneer de pagina zomaar verschijnt. Je weet dat je juist zit, want je hebt zelf de leeftijdscategorie kunnen kiezen.

Voorbeeld



Kinderen vinden het prettig als ze een eigen site hebben die anders is dan die van de jongeren. Ze gaan zeker wel eens kijken op de site voor jongeren: dat boeit hen wel. In de focusgroepen met kinderen gingen ze ook een kijkje nemen op de site van *Ikzitindeshit.nl* voor jongeren, die ze overzichtelijker vonden dan de site voor kinderen. Maar ze voelen tegelijk aan dat jongerensites niet voor hen zijn bedoeld:

- *Dat is gênant, er stonden rare dingen op. Daarom is -12 jaar beter.*
- *Dat was 'een beetje raar', zo donker en veel dingen. [over de +13-site van de Nederlandse kindertelefoon]*

Tegelijk wijzen de communicatie-experts erop dat de leeftijdsrange van 12 tot 18 jaar voor de site van de jongeren, **zeer breed** is. De tegenhanger van Klasse voor jongeren van de middelbare school, *Maks!*, koos er bijvoorbeeld bewust voor om hun blad enkel voor de tweede en de derde graad te maken, om de communicatie voor deze groep nog haalbaar te houden, al is zelfs dat niet voor de hand liggend.

Omgekeerd is Awel afgestapt van elke referentie naar leeftijdscategorieën, en sindsdien worden jongeren beter bereikt. Awel gaat ervan uit dat kinderen en jongeren zelf wel de relevante informatie zullen selecteren. Daarbij dient wel opgemerkt dat Awel op zich geen informatieve site is en dus een andere finaliteit heeft; informatie staat er vooral op het forum.

Ga na of de huidige site van 1712 (voor volwassenen) bruikbaar is voor kinderen en jongeren, mits de nodige aanpassingen.

In de expertengroep werd de idee geopperd om na te gaan of de huidige site van 1712, mits een aantal aanpassingen in woordgebruik en lay-out, ook voor kinderen en jongeren bruikbaar en toegankelijk is.

Dit zou kunnen uitgetest worden. Indien dat werkt, zouden er geen aparte sites voor kinderen en voor jongeren nodig zijn: de informatie staat er al.

Dit lijkt echter **zeer onwaarschijnlijk**: de opbouw van de site van 1712 vraagt veel van de bezoeker. Als elk doelpubliek idealiter op een eigen manier benaderd kan worden, is het wellicht onmogelijk om zowel een kind van 10, een jongere van 17 als volwassenen met één site te bedienen.

Beeldcommentaar

The screenshot shows the website interface for 1712.be. At the top, there are navigation links for 'DOWNLOADS' and 'PERS', a search bar, and a 'ZOEK' button. A large blue telephone icon is prominent. The main banner is a dark red rectangle with a word cloud and the text 'HET NUMMER DAT JE BELT BIJ VRAGEN OVER GEWELD'. Below this, there are several white boxes with blue text, each containing a question or statement related to violence and support. On the right side, there are three blue buttons with white text: 'BEL OF MAIL OM EROVER TE PRATEN', 'STUUR JE VERHAAL OM ANDEREN TE STEUNEN', and 'WAT IS 1712 HOE KUNNEN WIJ JOU HELPEN?'. Below these, there is a 'NIEUWS' section with several news items and 'LEES MEER' links.

Geef de websites voor kinderen en voor jongeren een **gelijkaardige structuur, ook al verschillen lay-out en verwoording grondig**

Als websites voor kinderen en voor jongeren eenzelfde structuur hebben, biedt dat voordelen: je wordt ouder, maar vindt de dingen wel nog terug. Die **continuïteit** geeft kinderen en jongeren rust in hun traject en laat toe om dezelfde informatie in beide deelsites terug te vinden, ook al is ze anders verwoord.



Een voorbeeld hiervan is <http://www.jongerengids.be/> die sites voor drie leeftijdscategorieën aanbiedt en die op andere manieren inkleedt, maar de structuur toch grotendeels gelijk hoedt.

Voorbeeld per leeftijd





1.2 Zorg voor een zo duidelijk mogelijke navigatie

Gebruik een heldere, eerder klassieke structuur

Informatieve sites hebben in de loop van de jaren een vrij **vaste structuur** gekregen. Links bovenaan staat de belangrijkste informatie, hoe meer rechts naar onder hoe minder belangrijk de inhoud. Volwassenen hebben die klassieke structuur geïnternaliseerd en ook voor jongeren werkt ze goed. Kinderen zijn in dit opzicht meer een onbeschreven blad. Bovendien zijn er veel recente, **meer interactieve sites** die deze structuur doorbreken: sites als tumblr bijvoorbeeld, of de homepage van Yeti, het blad voor kinderen van het vijfde en zesde leerjaar. Daar komen de recentste berichten bovenaan en staan vaste items op een vaste plek onderaan de pagina's. De structuur wordt onder meer door verschillende kleuren gemaakt, eerder dan door de plek van items op de site.

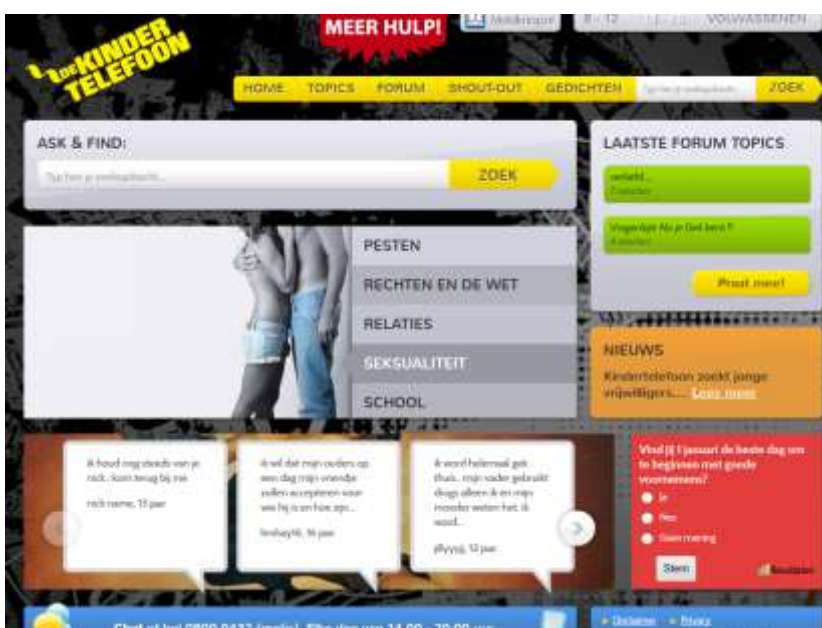
Andere sites voor kinderen laten de vaste structuur evenzeer vallen maar brengen die inhoud samen in een soort **virtueel landschap**, dat een stad, een kamer, een huis... afbeeldt. In dat landschap zijn verschillende items aan te klikken. Bij de Nederlandse kindertelefoon is dit bijvoorbeeld het geval voor het stuk dat voor 8- tot 12-jarigen bedoeld is.

Beeldcommentaar



De verschillende items staan in de kamer uitgebeeld, niet altijd met zeer duidelijke titels ("droomkussen", "vragenkast"). Het gebruik van zeer duidelijke termen is bij kinderen nochtans aangewezen. Enerzijds vraagt het van hen een metaforische redenering om te vermoeden wat het 'droomkussen' zal zijn; anderzijds nemen dergelijke termen kinderen eigenlijk niet zo serieus, alsof zij altijd baat zouden hebben bij een aparte aanpak met omfloerste termen. Het is beter de dingen te benoemen zoals ze zijn. Het is niet nodig om alle termen leuk of speels te maken: laagdrempeligheid en dus duidelijkheid staan hier voorop.

De deelsite van de Kindertelefoon voor 13- tot 18-jarigen is dan weer klassiek opgebouwd.



Toch blijft er, voor 1712, veel te zeggen voor de meer klassieke structuur, ook voor kinderen. **Een website van een hulplijn moet immers in één oogopslag de belangrijkste boodschappen overbrengen.** Waarover gaat het, wat kan ik hier doen, hoe kan ik contact opnemen? Sites als die van Yeti zijn meer opgevat als een blog met telkens nieuwe items, terwijl een site van 1712 vooral een vaste inhoud moet bieden voor wie hulp zoekt. Dat is een heel andere doelstelling. Voor een site over geweld komt daar nog bij dat het bekijken van de site misschien ook snel moet gaan omdat het stiekem moet gebeuren. Dan is het belangrijk om snel een zicht te hebben op wat de site te bieden heeft en op de manieren van contact nemen met de hulplijn. Een meer losse, op intuïtief verkennen gerichte structuur verhindert dit.

Uit de focusgroepen blijkt **dat kinderen en jongeren een duidelijke structuur waarderen met duidelijke knoppen of categorieën**, waarin alles in één oogopslag helder is. Daarbij geven jongeren meteen de essentiële categorieën aan: waarover gaat het en waar kan ik contact opnemen?

*Ik zou met tabs werken, dat je weet waarover het gaat. En dat er direct staat "contact".
(Ervaringsdeskundigen)*

Er moet niet te veel tekst op de site staan, je moet kunnen zien: wat kan ik doen? Wie kan ik contacteren? (Jongeren)

Niet alleen jongeren, maar ook kinderen weten met een klassiek opgebouwde site sneller waar de site over gaat en waarvoor hij dient. Dat bleek ook toen kinderen en tieners navigeerden op sites die speels opgebouwd zijn 'omdat' ze speciaal voor kinderen zijn bedoeld.

Maak de site voor kinderen niet op basis van een speelse navigatie. Dat is te onduidelijk.

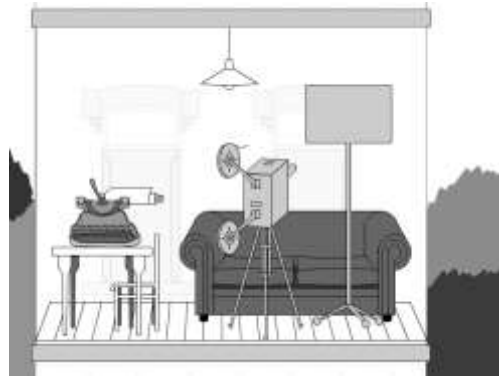
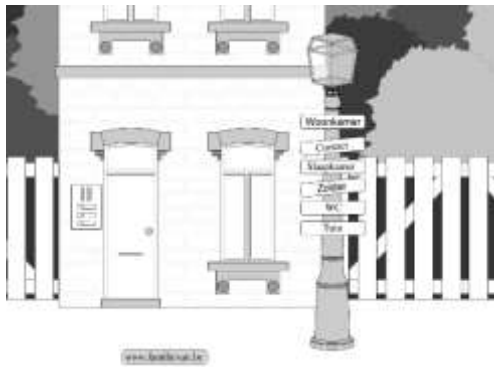
**Beeld
Commentaar**



Advies voor een kindvriendelijk 1712

Site van de kinderrechtswinkel: waarop kan je klikken en waarop niet? Wat gebeurt er als je ergens op klikt?

Soms is heel de navigatie van een site opgevat als een soort spel. *Familievan.be* gebruikt voor de 14- tot 18-jarigen een speelse navigatie waar de bezoeker op de verschillende kamers van een huis kan klikken, echter zonder te weten welke inhoud daar precies achter zit.



De tieners uit het tweede middelbaar vonden dit wel aantrekkelijk, maar dan vooral omwille van het speelse element op zich. Jongeren en ervaringsdeskundigen geven aan dat een dergelijke speelse aanpak alleen kan als dat de duidelijkheid en de eigenlijke bedoeling van de site niet in de weg staat. Maar bij een dergelijke insteek is dat vaak een probleem.

Je bent met jongeren bezig en dan is vaak zo de reactie van 'kom we maken iets heel interactief'. Dat is allemaal leuk en zo, maar voor dit soort sites, vind ik dat absoluut niet handig. (Jongeren)

Op dergelijke "interactieve flash toestanden"

moet je dan eerst nog eens gaan uitzoeken waar je op moet drukken. Want je bent bezig met mensen die in zo'n situatie zitten, een vervelende situatie natuurlijk, dus die interactie vind ik absoluut niet nodig eigenlijk. (Jongeren)

Dat bleek tijdens de focusgesprekken inderdaad in de manier van surfen op deze site: het is prettig om de site op deze manier te verkennen, maar het is helemaal niet duidelijk waar je terecht zal komen als je ergens op duwt, en zo wordt meteen ook de hele bedoeling van de site onduidelijk. Een gesprek uit een focusgroep ervaringsdeskundigen tijdens het surfen:

-Ik snap niet wat de bedoeling daarvan is, als je op slaapkamer duwt, zolder...

-Ik ga naar de wc [geluidje weerklinkt, er zit geen info achter]

-Is het dat?

-En dan nu?

-Wat is nu de bedoeling?

-Ik snap er niks van.

-Het lijkt leuk, maar je kan er direct zo precies niks mee doen.

Zoals hierboven aangegeven vertrekken sommige sites voor kinderen van een beeld, een landschap... als openingspagina. De idee is dat dit speelser is en meer aansluit bij de manier waarop kinderen gewoonlijk op internet actief zijn (bijvoorbeeld op spelletjessites). De vormgeving maakt ook meteen duidelijk dat de site voor kinderen bedoeld is: *“het is ook speciaal voor kinderen gemaakt, dat het wat gemakkelijker is”*. (Kinderen)

Dit soort navigatie oogt aantrekkelijk en doet kinderen meteen begrijpen dat de site voor hen bedoeld is; bovendien zet deze aanpak kinderen effectief aan tot het actief verkennen en uitproberen van de site. Toch bleek uit het surfgedrag van de kinderen tijdens de focusgroepen dat dit **gemakkelijk leidt tot willekeurig, niet-doelgericht surfgedrag**.

Beeld Commentaar



Kinderen proberen maar wat, klikken op wat ze leuk vinden, maar snappen dan niet zo goed waarover de site eigenlijk gaat. (www.zebraweb.be)

Beeld Commentaar



Advies voor een kindvriendelijk 1712

De meer speelse aanpak van de site www.ikzitindeshit.nl voor kinderen tot 11 jaar vonden de kinderen zelf minder duidelijk dan de site voor +12-jarigen, die veel klassieker is opgebouwd. (site voor min-12)

Voorbeeld



De kinderen gingen ook een kijkje nemen op de pagina voor twaalf-plussers, en vonden die duidelijker: de essentiële basisinformatie is er meteen te zien. "Die is duidelijker. Er staat meer op één scherm, wie de organisatie is, en een telefoonnummer." (Kinderen) Dat soort essentiële informatie ontbreekt op de homepage van de kindersite.

1.3 Maak zeer duidelijke knoppen

Ken je die gsm's voor ouderen, met van die grote nummers? Zo zou een site ook opgebouwd moeten zijn. Direct overzichtelijk. (Ervaringsdeskundige)

Voor kinderen moeten knoppen (die bijvoorbeeld doorklikken naar andere webpagina's) echt zeer expliciet duidelijk gemaakt worden: 'klik hier' werkt voor hen beter dan een onderstreepte link met een inhoudelijke naam zoals 'wedstrijd'.

Voorzie op elke pagina een back-knop en een duidelijke mogelijkheid om terug naar de homepage te gaan

Een back-knop, los van de browser, is vooral voor kinderen belangrijk.



Kinderen weten niet altijd hoe ze terug geraken naar de vorige pagina of hoe ze terug op de site geraken wanneer ze op een externe link zijn terechtgekomen.

Wat is dit hier?! [de site linkt door naar een externe website, wat de kinderen niet hadden verwacht]

*Toen kwamen wij plots op een andere site en was alles verpest. [ze konden niet terug]
We zaten vast, hadden op een verkeerde knop gedruwd, en dan hebben we dat opgezocht [op google] en kwamen we op deze website. [een andere site dan de bedoeling was]*

Ook een icoon voor de homepage van de site is interessant. Kinderen weten bijvoorbeeld lang niet altijd dat je daar meestal op terechtkomt wanneer je (linksboven) op het logo van de organisatie klikt.

1.4 Zorg dat de website volledig en probleemloos werkt op tablet en smartphone

Tablets en gaandeweg ook smartphones worden voor jongeren stilaan de belangrijkste media om online te gaan. Ze bieden bovendien een veel grotere privacy dan een laptop of zeker een desktop-pc. De expertengroep vindt het dan ook onontbeerlijk dat de website van 1712 uitstekend werkt op tablet en daar niet aan duidelijkheid of functionaliteit moet inboeten. Zo zijn interactieve flashanimatie en kleine knoppen zeker te mijden.

Bij de selectie van bruikbare sites voor de focusgroepen vielen enkele mogelijke sites af omdat **ze niet werkten op tablet** (ook na de installatie van Java) of omdat ze daar te onstabiel op waren.

Dit is een niet te onderschatten probleem. Bij de bevroegde kinderen en jongeren was een tablet al bijna even vaak in het bezit van de familie als de laptop of pc. De aankoop van een smartphone of tablet is ook **goedkoper** dan die van een laptop of pc. Bovendien wordt een tablet vaker **individueel** gebruikt (een pc kan bijvoorbeeld in de woonkamer staan), wat voor hulpsites extra relevant is.

Smartphones worden nog duidelijk minder gebruikt om op te surfen, maar het uitgesproken privé-karakter van de gsm is vanuit privacy en hulp zoeken zonder meer belangwekkend.

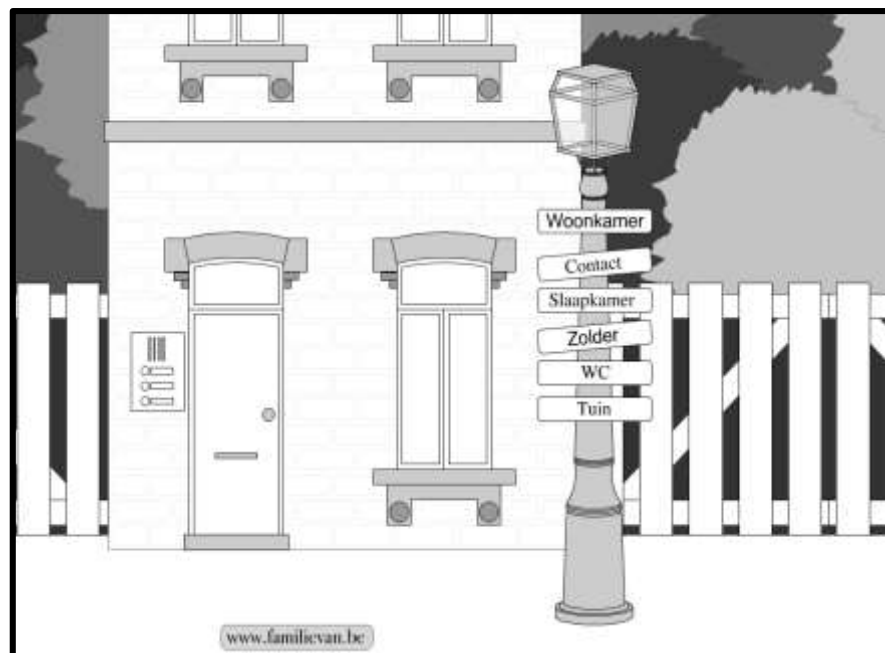
Bij tabletgebruik viel bovendien op dat de knoppen niet altijd groot genoeg zijn om comfortabel op te klikken, zoals op *Familievan.be*, en dat sommige functionaliteiten op tablet achterwege blijven (een tekstballonnetje dat verschijnt, bijvoorbeeld, zoals op *lkzitindeshit.nl* voor -12), wat het navigeren bemoeilijkt.

*Beeld
Commentaar*



Het tekstballonnetje blijft achterwege op de tablet.

*Beeld
commentaar*



De knoppen zijn te klein voor gebruik op tablet of smartphone.

2 Integreer diverse soorten inhoud met het aanzetten tot contact

De website voor volwassenen bundelt heel wat informatie over geweld in zijn diverse vormen; als we kinderen en jongeren ernstig nemen moet 1712 daar ook voor deze doelgroepen voor zorgen.

De meerwaarde die 1712 als website kan hebben, sluit aan bij de meerwaarde van 1712 als hulplijn: er is nog een hulplijn en website die informatie over de diverse vormen van geweld verzamelt en koppelt aan het zoeken naar hulp, het aanzetten om contact te nemen.

De website van 1712 moet heel uitdrukkelijk aanzetten om niet alleen te blijven zitten met de kwestie, en kan die stap naar hulp of naar een gesprek makkelijker maken door inhoud over geweld aan te bieden, onder meer in de vorm van getuigenissen.

Waar een surfer de site ook binnenkomt, het moet altijd duidelijk zijn waarover de site gaat en wat je er kan doen. De basis is telkens **informatie** over geweld (inclusief getuigenissen) en de mogelijkheden om **contact** op te nemen.

2.1 Maak een heldere, niet overladen homepagina

De expertengroep stelt voor om de homepage op te bouwen uit

- een **logo** met slogan die richting geeft over het thema,
- een **zestale klikbare filmpjes of beelden** (stripverhalen...) waarin verschillende personen (vooral kinderen/jongeren maar ook volwassenen) uitleg geven over 1712 of getuigenis afleggen over een situatie van geweld
- de **mogelijkheden tot contact** (telefoon, chat, mail)

Advies



Heeft iemand jou pijn gedaan? Heb jij iemand pijn gedaan? Of herken je dit bij iemand? Blijf er niet mee zitten. Pijn kan stoppen.



SERUKT IN JEUGDZORG



STUKVIDEO - SAPHIE - TOME / SERUKT IN



STUKVIDEO - HENRIÏTJE / IN HERS WERUKT IN



BRUTE PECH OF BRUTE PA
BY KIMMOE WALS
BEL 1712



STUKVIDEO - STEPH / DOODORHAAL MUSELIE



bel



mail



chat

2.2 Reserveer de uitgebreide informatie voor dieperliggende pagina's

Een site mag veel informatie bevatten, maar dan in de dieperliggende pagina's. Een homepage die te overladen is, zoals www.childline.org.uk, kan te druk zijn.

Beeld Commentaar



Negatief aan Childline zijn de nutteloze dingen. Het is een site waar je hulp kunt gaan vragen, maar... Er is een optie 'play' en dan kan je games spelen, video's kijken en een spel. Je kan je achtergrond veranderen. Allemaal dingen die het gewoon, bam, te vol maken. Terwijl dat eigenlijk niet echt to the point is bij die site. (Jongeren)

2.3 Integreer diverse soorten inhoud met een aanzet om contact op te nemen

Waar de surfer zich ook bevindt, een webpagina moet zoveel mogelijk de integratie maken van informatie (onder meer in de vorm van getuigenissen) en aanzetten om contact op te nemen. Getuigenissen zijn zeer belangrijk om kinderen en jongeren via herkenbare personages en emoties bij het onderwerp te betrekken. Getuigenissen hebben dus hun plaats in inhoudelijke webpagina's, en niet alleen maar op een apart onderdeelje van de site. Voorzie over het contact nemen meteen ook basisinformatie die het belangrijkste houvast geeft en kinderen en jongeren geruststelt:

Ik vind het ook belangrijk dat er echt zo dingen staan zoals dat het gratis is. Dat niemand anders het kan lezen. Dat je toch met professionele mensen bezig bent. (Jongeren)

2.4 Voorzie op elke pagina een duidelijke knop om contact op te nemen

Jongeren en ervaringsdeskundigen hebben veel aandacht voor een opvallende plaats voor de manier waarop contact kan opgenomen met de hulplijn. Een heldere knop met de contactmogelijkheden moet prominent op de homepage staan. Ze vinden het storend als de mogelijkheid tot contact niet opvalt.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

*Want je hebt niet altijd lang de tijd om te kijken hé, en dan geen telefoonnummer.
(Ervaringsdeskundigen)*

De Nederlandse kindertelefoon zet op de site voor jongeren het telefoonnummer onderaan op de pagina; het nummer is op wat kleinere schermen pas zichtbaar na scrollen. Voor een 'kindertelefoon' is dat meer dan jammer.

The screenshot shows the website 'DE KINDER TELEFOON'. At the top left is the logo 'DE KINDER TELEFOON' in yellow. To the right is a red button 'MEER HULP!' and a search bar with 'Meldknop.nl' and 'VOLWASSENEN' options. Below the logo is a navigation menu with 'HOME', 'TOPICS', 'FORUM', 'SHOUT-OUT', 'GEDICHTEN', and a search bar with 'ZOEK'. The main content area is divided into several sections: 'ASK & FIND' with a search bar and 'ZOEK' button; 'LAATSTE FORUM TOPICS' with two entries: 'Vriendin snijdt, help me' (5 reacties) and 'Eerste zoen verhalen!!!' (7 reacties), with a 'Praat mee!' button; 'NIEUWS' with a headline 'Kindertelefoon zoekt jonge vrijwilligers....' and a 'Lees meer' link; a central menu with categories: 'INTERNET', 'LICHAAM', 'MISHANDELING', 'PESTEN', and 'RECHTEN EN DE WET'; a section with three speech bubbles containing user questions and answers, such as 'Ik heb de laatste tijd alleen maar ruzie met me ouders... 15 jaar'; and a poll 'Vind jij 1 januari de beste dag om te beginnen met goede voornemens?' with options 'Ja', 'Nee', and 'Geen mening', and a 'Stem' button. At the bottom, there is a blue bar with 'Chat of bel 0800 0432 (gratis). Elke dag van 14.00 - 20.00 uur' and a mobile phone icon, and a footer with 'Disclaimer', 'Privacy', 'Sponsors', and 'Over de Kindertelefoon'.

Surfers komen een site evenwel op heel diverse manieren en heel diverse pagina's binnen, bijvoorbeeld na een zoekopdracht op Google. Daarom moet het aanzetten tot contact niet alleen op de homepage uitdrukkelijk en prominent te zien zijn, maar **op elke pagina van 1712.be**.

3 Zorg ervoor dat kinderen en jongeren zich in de website herkennen

Zoek aanknopingspunten in herkenbare figuren, in de contexten waarin geweld voorkomt (kinderen) en in emoties die geweld oproept (jongeren).

3.1 Maak gebruik van herkenbare figuren waarmee kinderen en jongeren zich kunnen verbinden

1712 is iets abstracts. Het is een (telefoon)nummer zonder link met de leefwereld van kinderen en jongeren. Herkenbare figuren kunnen die relatie wel leggen.

Beeld Commentaar



Zo beantwoordt Lisa (Lisa Simpson uit *The Simpsons*) vragen van kinderen in het blad *Yeti* over vriendschap, thuis en gevoelens. In werkelijkheid is het een psychologe die de antwoorden geeft, maar Lisa biedt de kinderen een herkenbaar aanknopingspunt waarmee ze zich kunnen identificeren.

Vanuit dit gedachte is het een optie om ook voor de websites en voor andere communicatie zoals campagnemateriaal naar dergelijke figuren op zoek te gaan.

Zoek diverse herkenbare aanspreekpunten voor kinderen

Zoals één beeld niet volstaat om geweld te omvatten, zo is het ook moeilijk om één figuur te verzinnen die kinderen, mogelijk slachtoffers van geweld, kan aanzetten om een site over een moeilijk thema als geweld te verkennen. In de zoektocht naar hulp kunnen kinderen zich immers door verschillende soorten figuren aangesproken voelen. Bij leeftijdsgenoten kan je voor andere dingen terecht dan bij volwassenen, en ze kunnen op een andere manier een hulp zijn. Deze aanspreekfiguren kunnen op de website een eigen karakter of achtergrond krijgen, zodat ze voor kinderen herkenbaar zijn. Een leeftijdsgenoot kan een soort compagnon zijn, maar kinderen kunnen zich ook aangesproken weten door volwassenen.

Dergelijke figuren moeten een soort intuïtieve herkenning oproepen: dat is iemand die ik in mijn (moeilijke) situatie wel in vertrouwen zou kunnen nemen.

Een eerste idee voor de website was om een viertal figuren (kinderen, volwassenen) op de homepage voor te stellen en kinderen dan te laten kiezen door wie ze rondgeleid zouden worden. De gekozen figuur komt dan op elke pagina terug en neemt de bezoeker als het ware doorheen de site mee.

Figuren kunnen elk voor een ander onderdeel van de site staan, maar dat valt inhoudelijk niet goed te rijmen met de verschillende figuren en de intuïtieve keuze die kinderen maken.

Er zou ook voor één van de figuren kunnen gekozen worden, zonder dat dit echt gevolgen heeft voor de inhoud, maar de verwoording zou naargelang de gekozen figuur kunnen verschillen: de één klinkt meer als gelijke, de ander klinkt wat meer doortastend... Maar zonder inhoudelijk onderscheid is dit duur en zonder veel nut. Kinderen gaan de personen ook willen vergelijken en zien dan dat er weinig verschil op zit, of kunnen bang zijn om de 'foute' figuur te kiezen.

Toch is de idee waardevol: kinderen kunnen zich door diverse personen aangesproken voelen, en dat moet ook in de getuigenissen tot uiting komen. Als er op de website filmpjes komen waarin kinderen vertellen wat ze hebben meegemaakt en hoe ze contact hebben gezocht met 1712, kunnen die zeker ook worden aangevuld met filmpjes waarin volwassenen hun verhaal doen: als medewerker van 1712, als moeder-van-een-vriendin-die..., als doorverwijzer....

De personages kunnen niet alleen als getuigen fungeren, maar het kunnen ook de personen zijn die in een kort filmpje uitleggen waarover 1712 gaat en waarom je contact zou opnemen. Ook hier kunnen *peers* en volwassenen met diverse achtergronden het woord voeren.

Zoek naar authentieke rolmodellen voor jongeren

Jongeren kunnen aangesproken worden door **rolmodellen**. Dat kan een bekende persoon zijn **die een authentieke boodschap kan brengen, en die idealiter ook zelf een moeilijke situatie (van geweld) heeft meegemaakt**. Artiesten als Pink of Christina Aguilera zingen daarover. Dat geeft een hoopvolle boodschap: "die hebben dat ook meegemaakt, dus ik kan er misschien ook uit geraken." Bij bekende figuren hoeft die link er op zich niet te zijn: van belang is vooral dat het gaat om voorbeeldfiguren die jongeren authentiek vinden en ook moeilijke thema's niet uit de weg gaan.

Maar ook onbekende *peers* kunnen die functie van rolmodel hebben, zolang hun verhaal echt is, ze de situatie echt hebben meegemaakt. Ze kunnen vertellen over hun situatie en herkenning oproepen. Dat hoeft niet noodzakelijk herkenbaar in beeld: een voice-over of het in beeld brengen van de handen van de getuige kan hier bijvoorbeeld ook tonen dat het om een echt verhaal gaat.



Voorbeeld



De eerder vermelde poster over pesten is een voorbeeld van hoe de ingang over een probleem wordt gemaakt via emoties in het beeld van een leeftijdsgenoot, met de aanzet om iets met de situatie te doen. Hier gaat het wel om een campagne voor kinderen (-12).

3.2 Zorg dat kinderen en jongeren aansluiting kunnen vinden bij de inhoud van de website, de vele vormen van geweld

Hoe relevant zijn voor de heel diverse vormen van geweld? Hoe kunnen kinderen zich herkennen in een site over geweld als ze het geweld dat zij meemaken niet zien 'afabeeld' op de website?

Zoals gesteld in hoofdstuk 4, zijn omschrijvingen van diverse soorten geweld, zoals fysiek geweld, emotioneel geweld, seksueel misbruik, verwaarlozing... volwassen categorieën die niet erg goed stroken met de taal en de beleving van kinderen en jongeren.

Kinderen en jongeren die op een website informatie aangereikt krijgen over geweld, moeten zich in de omschrijvingen herkennen.

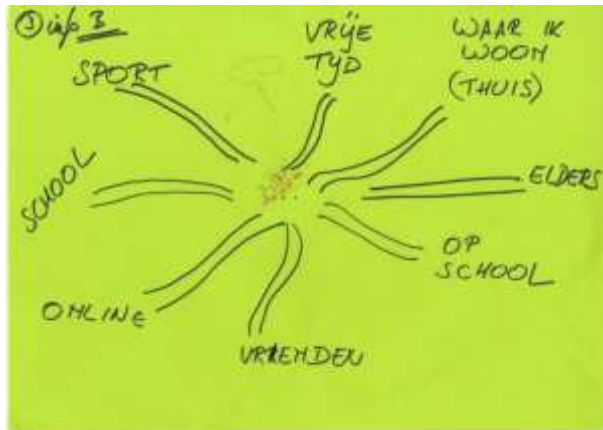
Dat kan door volop te ***mikken op herkenbaarheid*** en veel minder op specifieke soorten geweld: de ***omschrijving verloopt via een emotie en de vaststelling 'dat er iets mis loopt'***.

Getuigenissen kunnen dit meer inhoud geven.

Dit moet ***bij jongeren*** goed werken. Er wordt vertrokken van herkenbare emoties, en de vormen van geweld die erbij horen, worden met naam en toenaam benoemd.

Een ***andere optie*** is om toch alle vormen van geweld proberen te vatten. De veelvormigheid van geweld maakt dit tot een heikel punt. Een voorgestelde oplossing voor de site voor ***kinderen*** is om dan ook niet de vele soorten van geweld als insteek te nemen, maar om te vertrekken vanuit de ***contexten*** waarin kinderen leven en waarin geweld zich kan voordoen: de school, de plaats waar je woont, de buurt,... Dit vermijdt een te confronterende of kindvreemde definiëring van geweld en staat los van rollen van dader of slachtoffer. Vanuit die door kinderen makkelijker te benoemen context waarin het geweld zich afspeelt, kunnen dan diverse relevante vormen van geweld worden benoemd en informatie op maat worden gegeven.

Advies



Vertrekken vanuit contexten. De vraag zou dan kunnen zijn waar het mis loopt. Waar heeft iemand je pijn gedaan, heb je iemand pijn gedaan, heb je dat zien gebeuren?

Kinderen kunnen dan een context aanklikken: waar ik woon, op school, online, in de sportclub, bij vrienden, in de buurt...

Eens die context gekozen kan informatie (tekst, filmpje, getuigenis, plus altijd de contactmogelijkheden) verschijnen over de verschillende vormen van geweld in die context. Wie klikt op 'waar ik woon' en dan op seksueel misbruik, kan dan meteen informatie op maat krijgen, die anders zal zijn dan de informatie over seksueel misbruik op school.

Bij het benoemen van de soorten geweld zal het moeten gaan om een combinatie van termen zoals 'seksueel misbruik' en kinder- of spreektaaltermen zoals 'ik word geslagen', want situaties van geweld zijn niet altijd zo gemakkelijk om te verwoorden.

Deze aanpak heeft als voordelen

- dat de insteek laagdrempeliger is en minder beladen dan meteen een 'soort geweld' te moeten kiezen. Dat speelt in op het hulpproces waarbij kinderen en jongeren misschien eerst een gewoon 'gaan kijken' en later nog eens uitgebreider terugkomen.
- dat er toch al een zekere keuze moet gemaakt worden, die bijvoorbeeld inhoudt dat er een probleem is op school
- dat de informatie kan verschillen naargelang de context en het soort geweld; dat sluit onder meer aan bij de verschillende behandeling van intra- en extrafamiliaal geweld
- de insteek past zowel voor daders als voor slachtoffers

Er zijn echter ook moeilijkheden.

- Ook hier is het moeilijk om alle soorten contexten in te sluiten
- Kinderen kunnen de vraag heel letterlijk begrijpen. In de straat, in het station, in de tekenschool: vind ik daar als kind de juiste context voor?
- er zijn veel kliks nodig om uiteindelijk bij de pagina over geweld te komen die voor jou relevant is.
- de insteek via contexten is geschikt voor kinderen, maar voor jongeren kan ze flauw of oninteressant zijn.

4 Zet in op beeld

De kracht van beeld is groot bij online hulpverlening: websites worden eerder gescand dan gelezen en ook hulpverleningssites moeten daarop inspelen. De leesarbeid moet zo klein mogelijk gemaakt worden.

4.1 Gebruik korte tekstblokken

Kinderen en jongeren hebben niet alleen hun eigenheid in hun communicatievoorkeuren, inclusief het mogelijk contact opnemen met een hulplijn, maar ook in de manier waarop ze graag of minder graag informatie tot zich nemen. Kinderen en jongeren hebben moeite met grotere blokken tekst. Die lezen ze niet graag en dan dreigen ze af te haken. Een site die voor kinderen of jongeren bedoeld is, kan voor hen nooit vooral op tekst gebaseerd zijn.

Beeld commentaar



Meer dan kinderen of jongeren zijn het dan de tieners die dan echt dreigen af te haken.

[Site kindermishandeling.be] Moeten wij dat allemaal lezen? Lezen, dat doe ik niet graag. (Tieners)

Ik vind het persoonlijk supersaai. Je kan hier bijvoorbeeld allemaal boeken zien, maar van onze generatie leest er zo gelijk niemand boeken. (Tieners)

[Site feelthevibe.nl]

-Het is zoveel informatie. Als ik dat allemaal moet lezen. Ik zou gewoon concreter zijn. Gewoon waarom dient deze site. In puntjes voor wat het probleem is, ja.

-Of een filmke of zo.

-Dat is gewoon te veel informatie. Dat lees ik dus niet. (Ervaringsdeskundigen)

Het internet is voor kinderen en jongeren niet in de eerste plaats een informatiebron. Het is een plek van filmpjes en spelletjes, van sociale netwerken en chatten, en het in de gaten houden van de site van hun favoriete sportclub. Veel kinderen gebruiken het internet wel als informatiebron om huiswerk te maken; dan gaat het vaak om wikipediapagina's.

Kinderen en jongeren herkennen zich dus moeilijk in een hulplijn die er wél voluit uitziet als een informatieve site met veel tekst. Een site vol tekst is een site 'van volwassenen'.

Een site als www.kindermishandeling.be is niet echt opgevat als een site voor kinderen of jongeren: het is een algemene site met deeltjes voor kinderen en jongeren die verder weinig van de rest van de site afwijken.

Ja, deze is niet voor kinderen. Dat is algemeen. Terwijl het er wel opstaat dat het voor kinderen is. Een pagina voor kinderen moet echt wel voor kinderen zijn.

(Ervaringsdeskundigen)

Is die voor kinderen bedoeld? Ik zou denken, voor ouders of voor diensten.

(Ervaringsdeskundigen)

Kinderen zijn, althans als ze dit gevraagd worden, best bereid om de teksten door te lezen, maar tieners haken dan snel af om die site te bekijken. Ze gaan via de links naar andere sites.

Ja, ik vind het persoonlijk een heel saaie site. Er staat wel op dat het voor kinderen en voor jongeren en voor volwassenen is, maar het is eigenlijk eerder voor volwassenen, dat is heel saai, er is niets leuks aan. Child Focus [waar ze via een link op terechtgekomen waren] is veel leuker. Hier bij vertrouwenscentra staan er geen verhalen op van mensen. (Tieners)

Ondersteun een lange tekst (indien die nodig is) door audio (voorlezen) (voor kinderen)

Kindermishandeling.nl laat kinderen tot 11 jaar een vrij lang verhaal lezen dat als getuigenis dient, maar biedt tegelijk de mogelijkheid dat het verhaal ook voorgelezen wordt. Kinderen volgen die tekst dan wel helemaal en hadden er ook veel van onthouden. "We hebben geluisterd naar het verhaal. In het begin was dat gewoon, op het einde was dat echt zo mishandeling. En je kan luisteren en tegelijk ook meelesen.

Dat is ideaal: je moet geen moeite doen. En je kan ook meelesen als je wil." (Kinderen)



8 - 11 jaar

• Wat is het? • Praat erover • Boeken • Strip • Kleurplaat

Kindermishandeling

Lisa's geheim

Lisa zit op bed met haar knuffel Gijs.
Aan hem vertelt Lisa al haar geheimen.
Nu praat Lisa ook tegen haar knuffelbeer, over gisteravond.
'Ik keek televisie en toen gebeurde het weer.
Mama werd heel boos.
Ze trok me aan mijn staart overeind.
Ruim je schoeltas op, schreeuwde ze en ze begon te slaan.
Het deed pijn en ik rende naar mijn kamer.
Toen ben ik huilend in bed gekropen.
Waarom doet mama dat toch iedere keer?', fluistert Lisa tegen Gijs.
Ze aait de knuffel over zijn kop.
Jammer dat een knuffelbeer niks terug zegt.
Lisa zet Gijs op bed en kleedt zich aan.
Ze heeft overal pijn.
Ze gaat naar de woonkamer en eet een boterham.
'Je moet op school maar niet over gisteravond praten', zegt Lisa's moeder.
'Iedereen heeft wel eens ruzie.
Dat is heel normaal.'

Op school is Lisa heel stil.
Tijdens het speelkwartier doet de klas tikkertje.
Lisa zou graag meedoen.
Maar als ze zich beweegt, doet dat ontzettend pijn.
Ze heeft overal blauwe plekken.
'Doe je niet mee?', vraagt de juf en geeft Lisa een klopje op haar schouder.



Verhaal beluisteren

Verhaal printen

Is er met jou ook zoiets aan de hand?
Klik dan op deze knop.



www.kindermishandeling.nl

4.2 Gebruik veel beelden, met name filmpjes

Op de homepage van Awel staat onderaan een icoontje dat de kinderen absoluut wilden aanklikken tijdens de focusgesprekken: het leek naar een filmpje te leiden, en dat was voor hen zonder meer dé aantrekkingspool van de homepage, al is het daar slechts een ondergeschikt onderdeel van.



In beeld kan informatie ook op een andere manier werken dan via tekst.

-Filmpjes misschien, was ik aan het denken. 'Herken je dit', en dat ze daar dan op kunnen klikken. Dan opent een filmpje, met zo van die situaties.

-Ik denk voor kinderen, dat het beter is dat je zo'n tekenfilmpje maakt of zo. Bij jongeren, bijvoorbeeld 'ik ben 10-15', iets ruwer ook en de volwassenen...

-Zo'n filmpjes. Dat gaan die wel bekijken.

-Ja, want kinderen zijn meer geneigd, ik zie dat bij mijn kinderen, die zijn 14 en 16, zijn rapper geneigd van naar filmpjes te kijken. Dat zegt hen meer dan een tekst die ergens opstaat, om te weten hoe iets werkt of zo. (Ervaringsdeskundigen)

Dergelijke filmpjes

- zijn kort
- zijn geschikt voor uitleg over hoe 1712 werkt (contact opnemen...), wat kinderen en jongeren kunnen verwachten
- zijn geschikt voor getuigenissen
- kunnen voor uitleg en in getuigenissen zowel *peers* als volwassenen aan het woord laten

Getuigenissen kunnen zeer goed in filmpjes

Voorbeeld

stukonline.com

Ook getuigenissen zonder dat de getuige herkenbaar in beeld komt, kunnen

Er kan met **voice-over** gewerkt worden en personen kunnen wel in beeld gebracht worden om de echtheid te benadrukken, maar onherkenbaar. Dat sluit emoties niet uit: de stem of de manier waarop **handen** zich gedragen, kunnen dit zichtbaar maken.



Advies voor een kindvriendelijk 1712

Ook **animatiefilms** zijn zeer goed bruikbaar. Tieners en jongeren haken soms af op concrete personen en hun uitzicht, kledij of manier van spreken. Met een animatiefilm valt dit weg en kan de essentie van een verhaal soms beter worden weergegeven en geweld getoond op een minder directe maar evenzeer duidelijke manier.

Voorbeeld



<http://vimeo.com/77401597>

Een volwassen vrouw vertelt in voice-over over het misbruik in haar jeugd.



Einde van het vorig filmpje: de boodschap dat geweld moet stoppen, én de melding dat de gebruikte namen zijn veranderd. Zeker voor kinderen is dat belangrijk om te vermelden. Ze zijn bang dat het meisje echt Sarah heet en identificeerbaar is, een zorg die kan meespelen in het al dan niet contact opnemen.



<http://vimeo.com/74371430>

Een voice-over van het gepeste meisje Sally benadrukt het contact met Childline en hoe dat hielp, ook al is niet alles opgelost.

Ondertitel filmpjes

Zo zijn ze toegankelijker, én discreter te bekijken. Dit kan samengaan met de suggestie "Geluid aanzetten hoeft niet".

Voorbeeld



Voorbeeld



Volwassen site 1712: de gesproken tekst wordt door de kernwoorden en kernzinnen ondersteund. Dat is een extra kanaal en je kan het filmpje ook zonder geluid 'beluisteren'.

Maak een YouTubekanaal

YouTube is de belangrijkste site voor kinderen en filmpjes blijven aantrekkelijk voor jongeren. De filmpjes kunnen zowel uitleg geven als getuigenissen bevatten. Filmpjes kunnen zo zowel op de site als verzameld op YouTube, wat ze makkelijker te delen maakt.

Zet meer getuigenissen samen dieper in de site

Getuigenissen moeten vooraan in de site, ze moeten meteen zichtbaar zijn, al op de homepage, en in alle inhoudelijke pagina's over geweld. Dat neemt niet weg dat 1712.be de ideale plek kan zijn om een hele resem getuigenissen van allerlei aard ook samen te brengen op een aparte pagina.

Dit zou kunnen in een rastervorm: er zijn getuigenissen via **verschillende media, zoals filmpjes, muziek, boeken...** en getuigenissen over verschillende vormen van geweld.

Hier zouden **jongeren ook zelf suggesties kunnen doen. Zo is er vrij veel muziek over diverse vormen van geweld.**

5 Besteed veel aandacht aan vertrouwen, zeker bij kinderen

Opvallend is dat lagereschoolkinderen met grote vragen zitten over of een site wel echt en te vertrouwen is.

Als je zo op google zoekt, en daar komen sites, hoe weet je dan welke site echt is?

Dat tast zelfs bekende sites zoals Awel aan. Kinderen kunnen het idee hebben dat alles wat kinderen schrijven zomaar open en bloot op de website komt, zoals op het forum van Awel:

Mijn papa zei dat ik naar Awel moest gaan, maar ik durfde niet, want dan kan iedereen het zien.

Een forum, dat is goed en slecht. Ze geven jou meer advies, maar heel de wereld kan dat zien.

Kinderen beseffen niet altijd dat nicknames eender wat kunnen zijn of dat namen bij getuigenissen geanonimiseerd kunnen zijn. Een getuigenis van 'Lisa' op *kindermishandeling.nl* wordt ook begrepen als iets wat werkelijk van een meisje genaamd Lisa komt.

Er stond ook een verhaal op, maar dat was niet anoniem. Ze heette Lisa.

				8 - 11 jaar	Kindermishandeling 
• Wat is het? • Praat erover • Boeken • Strip • Kleurplaat					
Lisa's geheim Lisa zit op bed met haar knuffel Gijs. Aan hem vertelt Lisa al haar geheimen. Nu praat Lisa ook tegen haar knuffelbeer, over gisteravond. 'Ik keek televisie en toen gebeurde het weer. Mama werd heel boos. Ze trok me aan mijn staart overeind. Ruim je schooltas op, schreeuwde ze en ze begon te slaan					

Vermeld bij getuigenissen duidelijk dat de persoon die het verhaal doet, **ervoor gekozen heeft om zijn of haar verhaal op de site te vertellen en dat zijn of haar naam is veranderd**. Of gebruik duidelijke pseudoniemen zoals 'anoniempje'.

Die zorgen over anonimiteit en betrouwbaarheid vormen een grote drempel om externe hulp te zoeken. Kinderen zijn opgegroeid met de boodschap dat het internet allerlei gevaren inhoudt.

Ook tieners twijfelen soms nog bij de echtheid of goede bedoelingen van een site.

- En hoe weten we of dat die sites echt zijn?
- Dat kan toch ook vals zijn
- Misschien zegt die meneer: ja het is best om zelfmoord te plegen
- Dat is waar. (Tieners)

Het is dan ook moeilijk om naar zo'n site te gaan: "Maar hoe kan je dat vertrouwen?".

Vertrouwen komt vooral uit de **ondersteunende communicatie** van derden (zie hoofdstuk 7), maar ook de hulplijn zelf kan minder of meer vertrouwen uitstralen. Een Facebookpagina doet de vraag rijzen of er echt wel een officiële instantie achter zit, terwijl een eigen, professionele en ernstige aanpak wel vertrouwen wekt.

5.1 Schenk op de website herhaaldelijk aandacht aan de vertrouwelijkheid

Privacy, anonimiteit, vertrouwelijkheid: garanties daarover zijn misschien een cruciale stimulans om toch contact op te nemen met een onbekende, externe hulplijn.

Voorzie op elke pagina een 'nooduitgang'

Diverse sites, zoals *Feel the Vibe*, de Nederlandse Kindertelefoon en *Childline* hebben een knop die als 'nooduitgang' dient en op elke pagina staat. Wie op de knop klikt, komt terecht op Google en bevindt zich dus niet langer op een site die tegenover derden mogelijk gênant kan zijn.

Voorbeeld



Hoewel hij in de praktijk trager werkt dan de site gewoon sluiten – Google moet eerst nog beginnen laden – wordt de knop steeds erg positief ontvangen.

Er is ook een nooduitgangknop. Als je er op klikt ga je direct naar Google. Als je het gewoon toedoet heb je dat ook wel, maar toch, als er iemand binnenkomt, kun je direct snel weg en ja dat geeft iets meer veiligheid. (Jongeren)

-Dat is gewoon zalig. Stel dat je een jongere bent en je bent dat thuis aan het doen, kan je gewoon ineens doen van "ok, I'm not doing anything". Op privacy vind ik die echt heel goed. (Ervaringsdeskundigen)

Geef informatie over hoe kinderen en jongeren hun online privacy kunnen beschermen

De 'nooduitgang' geeft ook aan dat de site met privacy begaan is.

Een nooduitgang. Dan ben je weg hé. Dat is wel nuttig. Dan zit je op Google. Dan kan niemand zien dat je daarop zit. Maar natuurlijk, je gaat naar je geschiedenis en je weet het ook. Maar ze geven ook wel tips voor die privacy. Dat moet je wel geven, vind ik, als je thuis op de pc zit en iedereen zit daar op... Als ze bij mij zouden zien staan, kindermisbruik... Ik vind dat wel goed dat je dat kan doen. (Ervaringsdeskundigen)

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Wanneer een hulplijn uitdrukkelijk aandacht besteedt aan de bezorgdheid over privacy, is dat iets wat jongeren bijzonder waarderen.

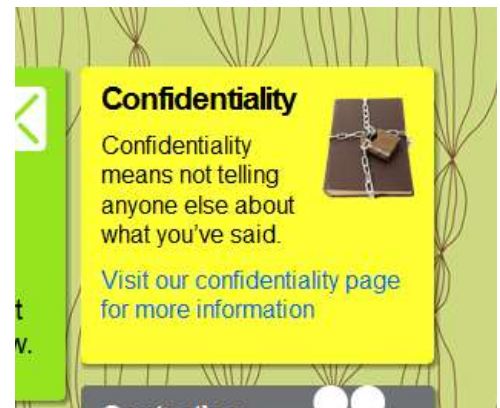
Ze laten je ook weten hoe je ervoor kunt zorgen dat je ouders of iemand anders dat niet kunnen terugvinden dat je erop zit. Dat vind ik ook wel goed.

(Ervaringsdeskundigen, over Feel the Vibe)

Bijna op elke pagina wordt uitdrukkelijk vermeld, of op elke manier duidelijk gemaakt dat je naam niet echt wordt bijgehouden en dat alles naamloos wordt verwerkt. (Ervaringsdeskundigen)

We hebben iets gevonden, als je aan het zoeken bent, staat er aan de rechterkant een boekje. Daar staat dat je hen kan vertrouwen. Daar staan allemaal dingen:

'Wat gebeurt er als ik mijn naam zeg? Nemen jullie ons gesprek op?' En dan krijg je daar antwoord op. Ik vind dat wel heel handig. Ze zeggen ook dat ze niks doorvertellen en dat je anoniem blijft. (Jongeren, over Childline)



Dergelijke informatie zou wel al meteen duidelijk moeten zijn, niet ergens onopvallend.

De privacykwestie is belangrijk, want zeker jongere kinderen ervaren ouderlijke controle op hun doen en laten op de computer. Dat maakt de kwestie van privacy niet alleen relevant bij het contact opnemen met een hulplijn, maar ook gewoon bij het surfen naar een site.

Zorg dat de sites het Trusty-label dragen

Trusty is een door De Ambrassade toegekend label dat aangeeft dat de website of folder betrouwbaar en op maat van kinderen en jongeren gemaakt is.

De website dient dan te voldoen aan zeven principes:

- **OP MAAT** – het informatieproduct is aangepast aan de leefwereld van kinderen en jongeren: duidelijk, begrijpbaar, bruikbaar, herkenbaar en aantrekkelijk
- **CORRECT en VOLLEDIG** – het biedt een goed overzicht van alle verschillende, actuele mogelijkheden
- **EMPOWEREND** – het creëert een positieve impact op hun levenskwaliteit en versterkt hun positie in de samenleving om zelf keuzes te maken
- **TRANSPARANT** – de visie en beweegredenen van de makers van het product staan er duidelijk in beschreven, de informatie heeft niet als doel om religieus of politiek te beïnvloeden of te overtuigen en heeft geen commerciële doeleinden
- **EFFECTIEF** – heeft de beoogde impact op de doelgroep
- **PARTICIPATIEF** – de organisatie betreft de doelgroep bij de ontwikkeling van het product
- **EVALUATIEF/REFLECTIEF** – de organisatie onderzoekt het bereik en de impact van de eigen werking en stuurt bij waar nodig

- > School
- > Geld
- > Ecologie
- > Gerecht
- > De wereld

TRUSTY



TRUSTY
juistejeugdinfo.be

LEES HIER

Trusty zal wellicht stilaan een vertrouwd label worden voor kinderen en jongeren. Omdat zij zeker in verband met hulplijnen over moeilijke thema's vaak twijfels hebben of een site wel betrouwbaar is, is dit label zonder meer onontbeerlijk.

RECENTE REACTIES



[38](#) in thema op [a veertienjarige alt zak hebben?](#)
marfoespoes, ho



[Webmaster Jong](#) artikel [ik ben mij pijn ooit overga](#)
Heel veel sterkte hun moeder, vad



[jouw naam](#) in the [mama verloren ?](#)

6 Bied interactie aan, maar eerder op de achtergrond

De wezenlijke boodschap moet vooropstaan en mag niet ondergesneeuwd worden door een bijkomende interactieve mogelijkheden of een hippe lay-out. Ook hier is duidelijkheid een belangrijke richtlijn.

Toch betekent het internet voor kinderen en jongeren vooral interactie, en daar kan ook 1712 op inspelen. De interactie kan helpen in het proces van hulp zoeken, met name in het verkennen van wat het probleem is, en het erkennen dat er een probleem is dat ook andere kinderen en jongeren meemaken en waar hulp voor gezocht kan worden.

6.1 Bied indien mogelijk een zelftest aan

Een zelftest of checklist kan opgesteld worden aan de hand van een aantal **gevoelens**: 'ik voel me niet goed', 'ik voel me niet veilig', 'ik heb pijn'... Een soort checklist die kan aangeven dat je in elk geval op de juiste website zit.

Een zelftest kan als hij kort is. Het kan ernstig, maar ook relatief oppervlakkig. De uitkomst van de zelftest **levert iets op**: eventueel tips of advies, maar in elk geval zorgt een zelftest voor zelfreflectie en een grotere erkenning van het probleem. Zo speelt een zelftest in op het proces van hulp zoeken.

6.2 Weeg kosten en baten af in de interactiviteit van de website

Het internet is voor kinderen en jongeren niet in de eerste plaats een informatiebron. Het gaat vooral om YouTube en spelletjes spelen bij kinderen, om Facebook, chatten, tubmlr, ask.fm... en sites die met eigen interesses te maken hebben (sport, tuning...) bij jongeren. Het internet is dus vooral een kwestie van interactie. Ook hulpsites spelen daar soms op in, en jongeren appreciëren dat wel.

Childline spreekt aan omdat je ook een beetje kan personaliseren door je eigen achtergrond te kiezen. (Jongeren)

Voorbeeld



Dat soort interactie kan zeker in de site van 1712, maar dan eerder op de achtergrond: helderheid moet steeds voorop staan.

Interactie is eigenlijk ook bijna alleen aan te raden als het iets teweegbrengt, zoals een zelftest een meerwaarde kan hebben voor jongeren. Een avatar maken levert weinig op als er verder niets mee gebeurt. De afweging tussen kosten en baten zal hier wellicht de doorslag moeten geven.

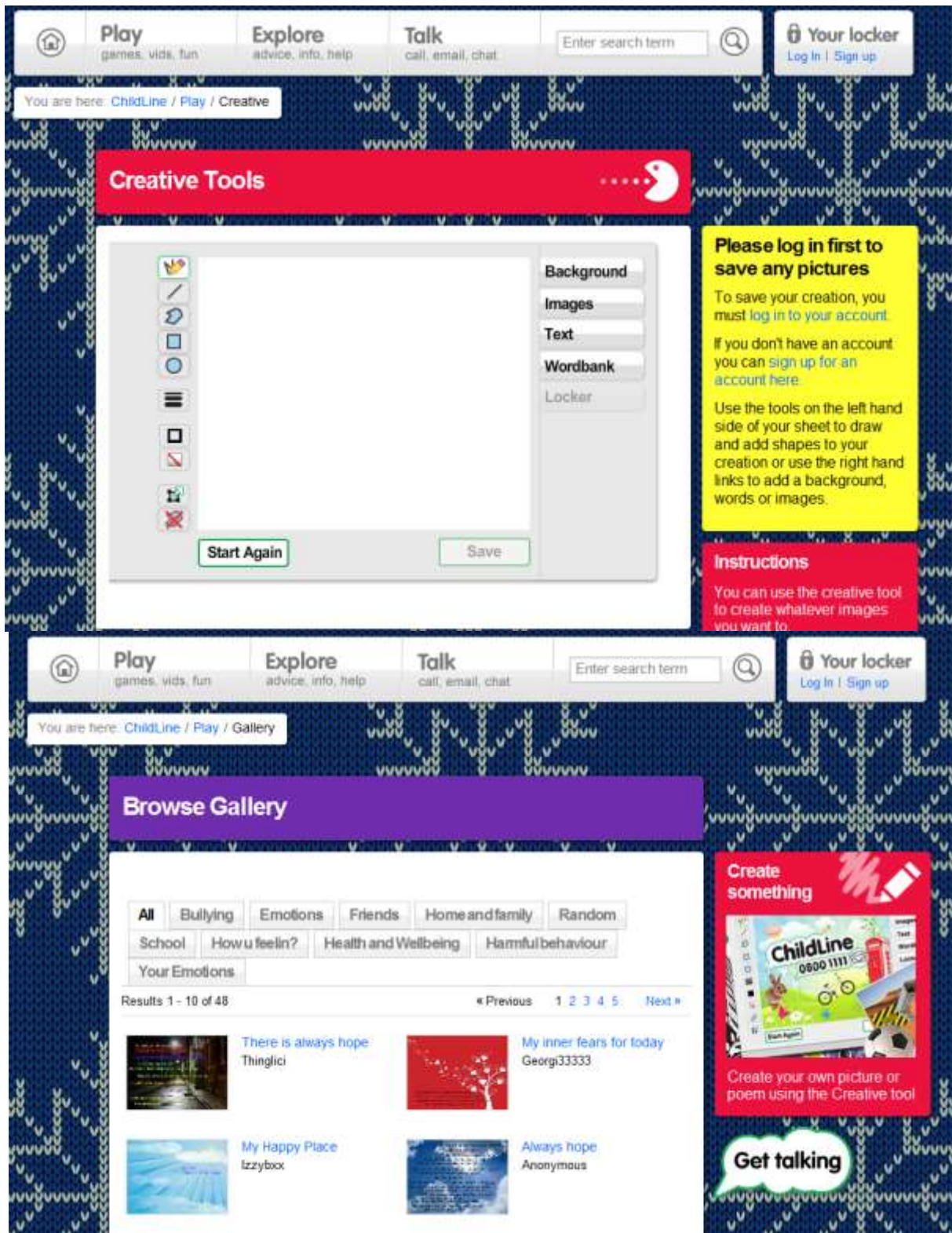
Zelf inhoud (b.v. tekeningen) over geweld aanmaken

Bitstrips is een app, onder meer met Facebook verbonden, die toelaat om zelf een soort stripverhalen te maken, met bijvoorbeeld zichzelf en vrienden in de hoofdrol. Zo kunnen jongeren verhalen maken, er emoties aan koppelen, zichzelf in een bepaalde situatie of achtergrond zetten. Een dergelijke tool zou ook op 1712 kunnen voorzien worden: het geeft de kans om jongeren te laten uitbeelden hoe ze zich voelen en/of in welke situatie ze verkeren. Anderzijds is dit mogelijk een snel overwaaiende modetrend en is het de vraag of de kosten hier opwegen tegen de baten.

Voorbeeld



Childline.org.uk biedt kinderen en jongeren de mogelijkheid om zelf tekeningen met teksten te maken, zomaar of bijvoorbeeld tijdens het wachten tot wanneer er gechat kan worden. De tekeningen kunnen op de site worden opgeslagen. Indien de medewerker dergelijke tekeningen kan zien, kan dit mogelijk iets leren over de situatie waarin de chatter verkeert. Ook hier is de vraag of de kosten tegen de baten opwegen.



Avatar maken: eerder niet aanbieden

De mogelijkheid om zelf avatars aan te maken en daar eventueel een kort verhaal aan te koppelen, wordt onder meer door www.noknok.be gegeven. Dit is voor jongeren een aantrekkelijke tool die wel minder mogelijkheden biedt en visueel geen link maakt met het thema. Voor 1712 vindt de expertengroep dit minder geschikt. Terwijl een zelftest een uitkomst heeft, is

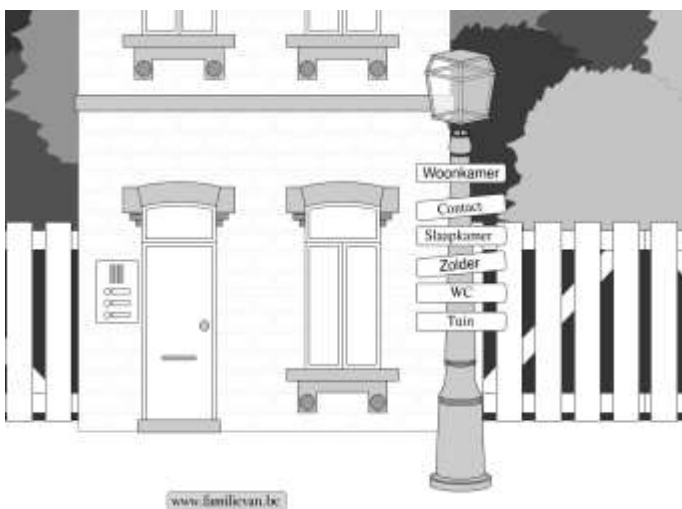
die inhoudelijke insteek bij het louter aanmaken van een avatar niet aanwezig. Het biedt dus weinig meerwaarde.

Het beste is die ventjes [avatars op NokNok]. Omdat het iets anders is dan gewoon op een site komen met tekst. [Ze hadden eerst niet gezien dat de avatars zelf kan maken.] O, tof. 'Maak je noknok'. Dat is wel tof. Hier, maakt deze. (Tieners)

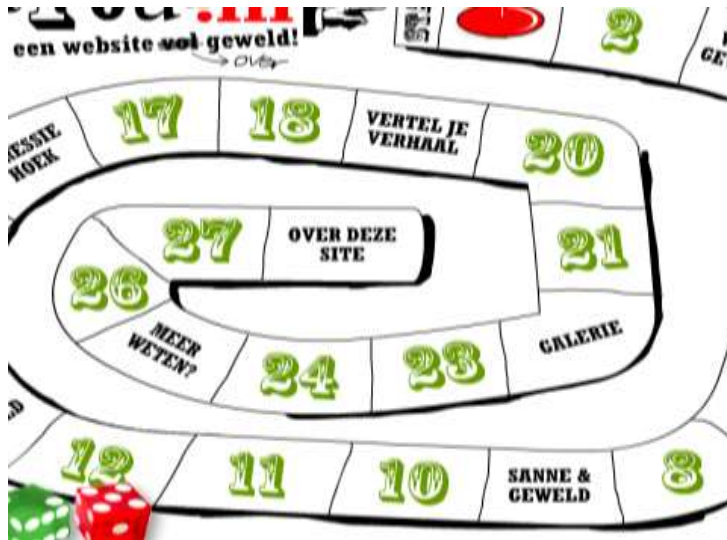


Speelse navigatie: niet gebruiken

Een spelachtige navigatie spreekt op het eerste zicht aan: het geeft de boodschap 'dit is voor ons'.



*-[Familievan.be] Over seksueel misbruik van kinderen. Ik vind het wel leuk dat je in die boomhut en al kunt kijken.
-Het is wel leuk, omdat het een speleke is. Je kan op die wc kloppen. Het is leuk om op die site te zoeken omdat de navigatie zoals een spelletje is. Het is zeker voor jongeren gemaakt omdat het een leuk spelletje is. Het is geen moeilijke site, het zijn gemakkelijke verhaaltjes. (Tieners)*



[Tieners kwamen via een link op goetfoud.nl]. Ah ge moogt een spelleke spelen, dat is leuk [de flash werkt echter niet op tablet].(Tieners)

Maar zoals eerder gezegd leidt dit tot een ongewenst willekeurige navigatie op een soort site die vooral, ook volgens jongeren, doelgericht en duidelijk moet zijn.

Stripverhaal: als verhaalvorm gebruiken

Kinderen een stripverhaal laten aanvullen betreft kinderen wel en is een goeie manier om een getuigenis te laten vertellen. Maar als aanzet tot hulp is het minder geschikt.

Stripverhaal

Wat moet Robin doen?

Ga met je muis over de 4 plaatjes, maak een keus en sleep dat plaatje naar het lege vakje.

Reageren op filmpjes, zelf filmpjes of muziek laten toevoegen

Het is prettig voor kinderen en jongeren om ergens op te kunnen reageren of om suggesties te doen om muziek of filmpjes op de site te zetten (op de pagina met getuigenissen). Het is een manier om hun betrokkenheid te vergroten.

Dit zal wel filtering en monitoring vergen.

RECENTE REACTIES



[3B](#) in thema op artikel [Moet je als veertienjarige altijd je identiteitskaart op zak hebben?](#)
marloespoes, hou je mond!!!! <3 [lees meer](#)



[Webmaster Jongeregids.be](#) in thema op artikel [Ik ben mijn mama verloren. Zal de pijn ooit overgaan?](#)
Heel veel sterkte aan alle mensen hier die hun moeder, vader of andere... [lees meer](#)



[jouw naam](#) in thema op artikel [Ik ben mijn mama verloren. Zal de pijn ooit overgaan?](#)
Jou ik ben mijn moeder verloren op 11-12-2012 je moeder is iets dierba... [lees meer](#)



[hassan](#) in thema op artikel [Heb ik recht op zakgeld en hoeveel?](#)
ik kan niet meer aan dit gedoe altijd tihuis

QUIZ
Weet jij alles over alles?
[Test je kennis](#)

Gezondheid

Relaties en seks
SEKS

Vrienden en familie

Internet & GSM

Chat met lotgenoten: eerder niet aanbieden

De expertengroep vindt dat dit buiten de opdracht van 1712 valt. Indien het contact met de hulplijn via Awel verloopt, is een ietwat soortgelijke functie te vinden op het forum.

7

Ondersteunende
communicatie: een brede
bekendmaking

7 Ondersteunende communicatie: een brede bekendmaking

De bekendheid van hulpverleningsinstanties of hulplijnen bij jongeren is een zeer heikel punt (Goussey, 2009; De Ridder & Meire, 2007; van den Berk, 2006 in Beelen & Van Hecke, 2012). De diensten die jongeren over het algemeen het best kennen, zijn het CLB, het JAC en Awel. 'Een hulplijn kennen' wil nog niet zeggen dat jongeren ook echt weten wat die dienst doet of waarvoor je er precies terecht kan (De Ridder & Meire, 2007).

Naambekendheid impliceert dus niet alleen het afweten van het bestaan van 1712, maar ook weten dat het over geweld gaat en dat je daar contact mee kan opnemen.

Een mogelijke bekommernis in verband met de naambekendheid, is de naam '1712' zelf. Het is een nummer dat inhoudelijk niet zegt waarover het gaat of waarvoor de hulplijn staat. Hoe meer de telefoon slechts één van de contactmogelijkheden wordt, hoe minder het nummer 1712 echt als uithangbord kan dienen. Een meer 'catchy' naam die blijft hangen zou gebruikt kunnen worden.

De naam doet ook wel iets hé. Wij hebben bijvoorbeeld op school nu iets gehoord van Kras. Dat is een scholierenparlement. Ik merk wel dat mensen die daar absoluut niet geïnteresseerd in zijn, die hebben wel nog die naam in hun hoofd hé. 'Kras', dat blijft nog hangen. (Jongeren)

Toch is er een belangrijk argument om de naam 1712 ook voor kinderen en jongeren te behouden. Een andere naam knipt de band door met het bestaande 1712 en verbreekt zo de continuïteit tussen de hulplijnen en websites voor kinderen en jongeren en die voor volwassenen. Dat is niet wenselijk. Als kinderen campagnes van 1712 voor volwassenen herkennen als 'ook iets van 1712', en omgekeerd herkennen volwassen de campagnes gericht op kinderen en jongeren, dan kan dat de naambekendheid alleen maar vergroten.

Die naambekendheid is cruciaal: zeer zeker in 'scenario 1', waarin zowel informatie als contact op de schouders rusten van het bij kinderen nog quasi onbekende 1712, maar ook in 'scenario 2', dat net zo goed kinderen en jongeren naar de site 1712.be wil krijgen en hen van daaruit tot contact (met Awel) wil brengen. Jongeren wijzen er vaak op dat hulplijnen weinig bekend zijn en dus hun doel missen.

Ik denk dat als je zo'n website [voor 1712] opent, je eerst heel veel bekendheid moet maken. Zo'n website kan vijf jaar bestaan zonder dat iemand daar ooit van heeft gehoord op school en zo. (Jongeren)

Awel, of de kinder- en jongerentelefoon, wordt als goed voorbeeld aangehaald:

Toen ik op de basisschool zat, kregen wij een bepaald nummer, Kinder- en jongerentelefoon, iedereen zal daar wel een keer van gehoord hebben. De eerste keer iets horen, dan zit dat al wel in je geheugen. Dus mocht ik zo'n probleem hebben dan zou mijn eerste reactie zijn: ah ja, Kinder- en Jongerentelefoon: dat bestaat. Ik zou er niet meteen naar bellen, maar ik weet wel: dat bestaat. En de kinder- en jongerentelefoon is succesvol en bekend. Dat is omdat in basisscholen en gewoon in scholen in het algemeen, wordt dat doorgegeven aan studenten. (Jongeren)

Zoals het voorbeeld van Awel aangeeft, worden hulplijnen vaak bekend via andere organisaties en bijvoorbeeld scholen. Ze ontleen er ook autoriteit aan: 'ik heb erover gehoord op school, dus zal het te vertrouwen zijn'. Voor de stap naar hulplijnen is die ondersteuning bijzonder belangrijk. 1712 kan **vertrouwen** bereiken bij kinderen door verder te bouwen op de autoriteit die anderen bij kinderen hebben: andere media (Awel, Yeti,...) en mensen zoals leerkrachten. De inspanningen moeten dan ook allereerst op deze vertrouwenswekkende kanalen gericht te zijn.

De algemene principes voor de boodschap die 1712 wil geven, werden reeds in hoofdstuk 4 behandeld. Zijn dienen ook richting te geven aan campagnes en andere ondersteunende communicatie over 1712.

1 Voer een campagne om 1712 breed bekend te maken

1712 is nog quasi onbekend bij kinderen en jongeren. Een toegankelijke hulplijn vereist noodzakelijkerwijs dat 1712 een goede naambekendheid verwerft.

Zeker wanneer 1712 volgens 'scenario 1' volledig wordt uitgebouwd om zowel informatie aan te bieden als het contact met kinderen en jongeren te verzorgen, is een grootschalige campagne noodzakelijk.

In scenario 2 kan dat iets kleinschaliger omdat het contact kan verlopen via de bij kinderen bekende kanalen van Awel. Toch blijft ook dan een uitgebreide campagne voor kinderen en jongeren cruciaal.

Bij scenario 3 – alle inspanningen richten op het ondersteunen van Awel – is een campagne over geweld moeilijk omdat Awel een brede lijn wil zijn voor alle mogelijke thema's.

Ter vergelijking ging de oprichting van het chatkanaal www.nupraatikerover.be van Child Focus gepaard met een bekendmakingscampagne gericht op de doelgroep van jongeren:

- affiches in de grote NMBS-stations
- advertenties in specifieke weekbladen (vb. Joepie)
- tv-spot op onder meer TMF en JIM-tv
- alle Belgische steden en gemeenten kregen via de FOD Binnenlandse Zaken affiches en flyers toegestuurd om via hun netwerken te verspreiden
- tijdelijk een knop naar de chat op verschillende websites van partnerorganisaties

Child Focus zelf was natuurlijk al eerder bekend bij kinderen en jongeren, anders dan nu met 1712 het geval is.

7 Ondersteunende communicatie: een brede bekendmaking

Een campagne bij de lancering van de kindvriendelijke hulplijn zal moeten samengaan met en zich verder doorzetten in een meer structurele aanwezigheid van 1712 in de leefwereld van kinderen en jongeren. 1712 moet echt een begrip worden. Bij kinderen (en jongeren) is een aanwezigheid van 1712 op verschillende plekken in hun leefwereld des te belangrijker omdat zij veel minder mogelijkheden en vaardigheden hebben om efficiënt te zoeken op het internet en elders. Ze moeten 1712 'zomaar' ontmoeten. Daarom is een brede aanwezigheid cruciaal: er zijn in het straatbeeld via affiches, in de schoolagenda, in de Yeti of de Joepie, op Ketnet.

Daarbij is het van belang om een duidelijke, herkenbare huisstijl te hanteren. Om het even welk materiaal het is, om het even welke vorm het heeft, steeds is herkenbaar dat het iets van 1712 is. Hetzelfde logo kan bijvoorbeeld op een sticker en op de website gebruikt worden, maar dan op de website iets soberder.

1.1 Vermijd een flauwe boodschap maar zoek geen controverse op

In lijn met de aanbevelingen over de boodschap die 1712 in het algemeen wil uitdragen (zie Hoofdstuk 4), dient ook campagnemateriaal omzichtig om te springen met getuigenissen en de positie van slachtoffers.

Campagnes hebben tot doel om de aandacht te trekken en zullen hun effect missen wanneer ze 'flauw' zijn. Een grootste gemene deler spreekt niemand aan. Te brave of te betuttelende campagnes zullen jongeren niet met hun leefwereld delen. Het moet iets van jongeren zijn. Als jongere zou je een campagnefilmpje van 1712 bijvoorbeeld **moeten willen delen**. Daarom mag het wel iets stouter.

Maar, voor de kinderen en jongeren die zelf in een situatie van geweld zitten, moet het ook wel 'oké' zijn: dat is de ultieme toets. Wie een campagne maakt moet actief nagaan of de gebruikte beelden, formuleringen en sfeer geen weerstand oproept bij de doelgroep.

Om deze reden is, zoals in het algemeen, een loutere focus op de slachtoffersituatie uit den boze. Veeleer is het belangrijk om de **kracht van kinderen en jongeren** in moeilijke situaties te tonen ("ik ben geen slachtoffer, ik ben een survivor") om zo anderen de kracht of inspiratie te geven om iets te ondernemen. Authenticiteit is hierbij cruciaal.

Ook **extreme getuigenissen zijn te mijden**, want slachtoffers of daders kunnen dan de reactie hebben dat de situatie waarin zij verkeren eigenlijk niet zo verontrustend is en het de moeite niet loont om er iets aan te doen.

De website <http://osocio.org/> verzamelt en bespreekt campagnes van non-profitorganisaties en kan zeker inspirerend werken.

1.2 Gebruik affiches



Affiches hebben het voordeel dat ze 'er zijn': je hoeft ze niet te zoeken. Als kinderen daar elke keer passeren, blijft dat wel hangen. Je vindt ze ook zonder ernaar te zoeken.

Je kan ze best hangen bij dingen waar je niet tonnen van die affiches hebt. Biologie bijvoorbeeld, geschiedenis. Misschien de saaie vakken. Soms hangen er zo honderden, je gaat niet naar allemaal kijken. Wij krijgen ook al zoveel papiertjes, dat pakt niet aan. Dus je moet je vooral onderscheiden qua manier dat je je bekend maakt. (Jongeren)

Samen met de school worden bushokjes vaak genoemd als een plek waar je affiches wel leest, want je moet er wachten en hebt niets anders te doen.

Een affiche aan een bushokje werkt wel. Ik zit daar meestal een uur te wachten en dan lees ik dat wel. (Tieners)

Er zijn nog heel wat andere plekken waar veel kinderen en jongeren komen: sportzaal, zwembad, jeugdwerk. Veel wachtplekken zijn verbonden met personen of organisaties die vertrouwen uitstralen, die informatie verstrekken of waar kinderen en jongeren een vertrouwensband mee hebben. Ook om die reden zijn affiches in scholen, in wachtzalen van dokters, bij CLB's, sportploegen, jeugdbewegingen,... aan te raden.

Hang de affiches ook in de intakeruimtes van de bijzondere jeugdzorg. Kinderen zitten er bij intakegesprekken vaak rond te kijken, naar de muur te staren. Dergelijke situatie is ideaal om daar een affiche op te hangen. Het intakegesprek is er vaak naar aanleiding van iets dat nog niet het

7 Ondersteunende communicatie: een brede bekendmaking

diepste probleem is. De jongere wil niet meer naar school gaan en is zo op het intakegesprek beland, terwijl er mogelijk een diepere reden achter ligt, die eventueel met geweld te maken kan hebben.

1.3 Gebruik gadgets

'Gadgets' over 1712 lijken misschien een vreemd idee, gezien het thema, maar kinderen en jongeren zijn best bereid om zich te laten zien met gadgets die naar moeilijke thema's verwijzen.

- Gebruik **functionele en duurzame dragers** als gadget. Gadgets kunnen handig en **bruikbaar** zijn. Een idee dat door jongeren werd geopperd, is een **latje**.

-Ik heb een keigoed idee. Ik vind dat ze zo van die latjes moeten maken en dat ze dat dan in de klas moeten uitdelen.

-Ik heb ooit zo een latje van een fuif gekregen en ik heb dat nog altijd. Dus ik vind dat je dat moet doen.

-Een gadget dat je ook nuttig kan gebruiken.

-Geweld is een moeilijk thema, is het niet lastig dat dat op een latje staat?

-Nee, totaal niet, een lat gebruik je om lijnen te trekken. Dat maakt toch niet uit wat daar op staat. (Jongeren)

- **Bladwijzers** zijn een soortgelijk alternatief, dat goedkoper is en praktisch makkelijker te verdelen is, maar ook minder duurzaam en minder intens gebruikt.
- **Speel ook in op trends indien er een inhoudelijke meerwaarde is.** Kinderen en jongeren dragen rubberen armbandjes tegen pesten, lintjes tegen geweld op vrouwen, badges... Deze **accessoires**, die op weinig voorspelbare manieren in of uit de mode kunnen zijn, geven een inhoudelijke boodschap die ook voor 1712 interessant kan zijn, al is het thema 'alle vormen van geweld' hier wellicht te breed voor. Gekoppeld aan een campagne zitten hier misschien meer mogelijkheden in.

1.4 Maak stickers: stickers werken, voor alle leeftijden

Ook al gaat het om een moeilijk onderwerp, ook voor 1712 kan via stickers promotie gemaakt worden. Kinderen en jongeren blijven stickers leuk vinden. Een sticker is iets dat een 5-jarige leuk vindt, maar een 16-jarige ook.

Stickers zijn betaalbaar qua materiaal en eenvoudig te verspreiden.

- Gebruik een **klein formaat**: het moet tussen andere stickers passen op een agenda of kaft, een fietsbuis... Bovendien geeft dat de mogelijkheid om de sticker van 1712 tussen een hele reeks andere stickers te kleven, zodat het minder beladen wordt.
- Zorg voor een **lichtere vormgeving**. Een sticker mag 'cool' of 'speels' zijn, mag een pak 'leuker' vormgegeven zijn dan de website met de 'zware' inhoud. Speels betekent niet noodzakelijk dat het er gezellig uitziet; een afwijkend kleurgebruik of gewoon een speelse basisvorm zoals een tekstballonnetje, maakt het aansprekend.

1.5 Gebruik creatieve filmpjes

Filmpjes blijven alleen hangen als ze iets extra hebben, verrassend zijn. Dergelijke creativiteit en scherpheid is wellicht nodig indien filmpjes over een moeilijk thema als geweld veelvuldig gedeeld en besproken willen worden door jongeren, terwijl ze ervan afzien om de nadruk te leggen op slachtofferschap en de beklagenswaardige situatie van slachtoffers.

- Filmpjes kunnen iets scherper dan ander materiaal
- Jongeren moeten het zich kunnen toe-eigenen, het als iets 'van hen' beschouwen
- De reactie moet zijn 'Ik wil dit delen'
- Maar inhoud en stijl moeten steeds afgetoetst worden bij slachtoffers: zij mogen in geen geval afhaken.



Voorbeeld: prostituees voeren voor een verbaasd publiek een knappe dansvoorstelling op, waarna een boodschap verschijnt met de mededeling dat duizenden meisjes naar West-Europa gelokt worden met de belofte van een danscarrière, waarna ze in de prostitutie belanden. Hoewel het filmpje gaat over slachtofferschap, toont het geen zielige slachtoffers maar krachtige vrouwen.

<http://youtu.be/y-a8dAHDQoo>

2 Gebruik de school als partner om meer omkadering te bieden

De school is de plek bij uitstek om quasi alle kinderen en jongeren te bereiken. Omkadering door de school geeft bovendien autoriteit aan een hulplijn en maakt ze meer vertrouwenswekkend.

Kinderen en jongeren, de expertengroep en de bestaande meldpunten benadrukken allen het belang van de school als omgeving om hulplijnen bekend te maken: via de school is een zeer brede groep kinderen en jongeren te bereiken, én er kan omkadering voorzien worden door leerkrachten en andere volwassenen.

De diversiteit in de doelgroep (leeftijd, etniciteit, geslacht, sociale context...) maakt het moeilijk om 'alle' kinderen en jongeren te bereiken via de meeste media en campagnemiddelen. Zeker de meest kwetsbare groepen worden dan vaak moeilijk bereikt. Werken via scholen en schoolgerelateerde media, kan dit probleem nooit oplossen, maar toch een zeer brede doelgroep bereiken.

Tegelijk zijn er bijvoorbeeld de vroegtijdige schoolverlaters, die een kwetsbare groep zijn omdat aan het stopzetten van de school vaak een psychosociale problematiek gelinkt is (Tele-Onthaal, enquête bij meldpunten). De groep is te bereiken via kanalen die contact hebben met deze jongeren: VDAB (werking voor schoolverlaters, voor jongeren met moeilijkheden (GTB),...), OCMW's,...

2.1 Neem 1712 op in de schoolagenda en op online schoolplatformen

Jongeren geven zelf aan dat de (papieren of digitale) klasagenda een steeds raadpleegbaar medium is, en dat je er in principe alle jongeren mee kunt bereiken. Weten dat er een lijst met hulplijnen staat, zorgt ervoor dat je niet vanuit het niets moet zoeken.

Omdat het met kinderen te maken heeft en de meeste kinderen op school zitten, in België toch: als het in je schoolagenda staat en je hebt ooit een probleem, dan zie je dat staan en dan weet je dat. En die heb je toch 5 van de 7 dagen op zak. Op zo'n plaats zou dat moeten staan, want ik ga nooit met de bus dus ik zou dat nooit in een bushokje zien staan. (Jongeren) Je kan het altijd op agenda's laten drukken van een school, dat is wel handig hé. Een school is toch nog altijd de beste plek. (Jongeren)

- dit kan in de schoolagenda's vrij goedkoop op een pagina met hulplijnen en met een vermelding op een speciale dag (bijvoorbeeld de dag tegen geweld)
- op onlineplatformen zoals Smartschool en Gimme (lagere school) kunnen banners of buttons geplaatst worden. Deze platformen worden door kinderen (en hun ouders) vaak intensief gebruikt

ZOEK JE HULP OF INFO?

Surf ook eens naar www.jongereninformatie.be

PREV **INGENDE GEVALLEN** NEXT

Brandweer	☎ 100	
Ziekenwagen	☎ 100	
Politie	☎ 101	
Artigifcentrum	☎ 070 245 245	
Brandwondencentra	☎ 02 288 62 00	
	☎ 03 217 75 95	
	☎ 09 240 34 90	
	☎ 016 34 87 50	
Childfocus	☎ 110	

EENS MET IEMAND PRATEN?

Veilig vrijlijn	☎ 078 15 15 15	🌐 www.sensoa.be
Druglijn	☎ 078 15 10 20	🌐 www.druglijn.be
Holebifoon	☎ 0800 99 533	🌐 www.holebifoon.be
Kinder- en jongerentelefoon	☎ 102 (gratis)	🌐 www.kinderenjongerentelefoon.be
Teleblok	☎ 0800 13 144	🌐 www.teleblok.be
Tele-onthaal	☎ 106 (gratis)	🌐 www.tele-onthaal.be
Vertrouwenscentra	☎ 03 230 41 90	
voor kindermishandeling	☎ 02 477 60 60	
	☎ 016 30 17 30	
	☎ 09 216 73 30	
	☎ 050 34 57 57	
	☎ 011 27 46 72	
Zelfmoordpreventie	☎ 02 649 95 55	

Smartschool agenda: nuttige telefoonnummers is een standaard pagina in de papieren agenda

Scenario 1: 1712 site & nummer – scenario 2: eerder site: daar zien ze dan contact

Breng 1712 ook op een meer onverwachte manier aan: als deel van een schoolopdracht – cijfers rond geweld in een wiskundehandboek opnemen, bijvoorbeeld. Dat is iets wat wel werkt als het daarbij ook omkaderd wordt met korte informatie over 1712.

2.2 Bied leerkrachten en andere volwassenen materiaal om het promotie- of campagnemateriaal te kunnen omkaderen

Diensten worden **gekender én vertrouwd** als er een zeker persoonlijk contact mee geweest is: door er al eens te zijn langs geweest met school, doordat er iemand in de klas is over komen vertellen, doordat ze de persoon die er werkt kennen of al eens gezien hebben (Beelen en Van Hecke, 2012). Voor een hulplijn die te bereiken is via telefoon, mail of chat is dit niet mogelijk, maar een uitgebreide uitleg over het thema, de aanpak en de bedoeling van de hulplijn, kan, samen met bijvoorbeeld het bezoeken van de website, een soortgelijk effect hebben.

Voorbeeldcase: de ROTkaart, met omkadering

In het Kortrijkse bestaat de ROTkaart ('Rap-Onze-Telefoon-kaart'), een kaartje met op voor- en achterzijde diverse telefoonnummers en websites waar jongeren met vragen of problemen terecht kunnen. Alle scholieren uit de middelbare scholen krijgen dit kaartje, waar in de school ook uitleg over wordt gegeven (door leerkrachten of door het JIP). Het kaartje past in de portefeuille.



Omdat het handig te bewaren is, omdat iedereen het heeft en omdat het over heel diverse lijnen en sites gaat, is de drempel van schaamte tot een minimum herleid. Dit idee vonden jongeren erg aantrekkelijk: omdat je het bijhoudt, is het altijd boven te halen, ook als het voor iemand anders is.

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Als je iemand kent, je kan dat afgeven aan die persoon hé. Dat je die kan helpen. Je kan ook gewoon op het internet gaan, maar dan moet je dat allemaal nog opzoeken. Nu heb je die sites hier staan. (Tieners).

Jongeren vinden papieren communicatie zeker waardevol en hebben er over het algemeen meer vertrouwen in dan in online-informatie (Schamp e.a., 2013). Anderzijds worden folders makkelijk meteen weggegooid als ze niet meteen van toepassing zijn of ze in een overdaad van materiaal worden aangeboden. Voor dergelijk materiaal en dus ook voor de ROTkaart is het van groot belang dat jongeren het niet 'zomaar' in hun handen gestopt krijgen.

De school is de ideale plek om dergelijke initiatieven te omkaderen met een uitgebreide uitleg. De school bereikt in principe alle kinderen en jongeren, en leerkrachten hebben de autoriteit om een dergelijk kaartje wél een zekere waarde te geven.

Als dat meegegeven wordt door leerkrachten of een vertrouwenpersoon, dan is dat niet zomaar iets wat je gevonden hebt op het internet, er zijn wel meer mensen die daar op ingaan. (Ervaringsdeskundigen)

Ik denk als je een keer een info-avond doet, in het 3de jaar bijvoorbeeld, dat moet niet in meerdere jaren zijn. Dan zou dat al enorm veel helpen, gewoon om jongeren te laten zien dat het bestaat en waar je heen kan gaan. (Jongeren)

Uitleg in de klas, zodat je weet waarover het gaat, is dus onontbeerlijk.

-Ja ik vind dat leerkrachten er ook over zouden mogen praten. In een van de scholen had elke klas een klastitularis en dan hadden we zelfs één uur per week of zo dat er zo sociale les werd gegeven. En als er dan ook zo'n dingen in zouden verwerkt zijn, zou dat wel heel goed zijn. Zodat de kinderen het kennen.

Als de klas het daar gewoon over zou kunnen hebben over wat je zou doen in bepaalde situaties of zo. Zonder dat je slachtoffer hoeft te zijn. Zodat ook mensen hun vriendjes kunnen helpen wanneer het nodig is en ze op de hoogte zijn. (Ervaringsdeskundigen)

Bij de ROTkaart hoort een uitgebreide handleiding voor leerkrachten, met informatie over elke hulplijn.

3 Integreer 1712 in andere media

3.1 Leg contacten met de belangrijkste kanalen voor kinderen en jongeren

Als er in Karrewiet of een ander Ketnetprogramma, in Yeti of Maks, in de Joepie,... een artikel verschijnt over geweld zou het logo van 1712 met website en contactmogelijkheden er steeds bij moeten staan. Zoek samenwerking met kabinet van media om 1712 in de kanalen van de publieke omroep te plaatsen.

3.2 Integreer 1712 in de content van media voor kinderen

- In het tijdschrift Joepie, dat nog steeds een van de belangrijkste informatiebronnen voor jongeren is, is er bijvoorbeeld de rubriek 'Mind and body'. Als 1712 in deze rubriek een antwoord zou kunnen geven op vragen over geweld, dan is dat een krachtiger aanwezigheid dan een advertentie.
- Yeti heeft een rubriek waarin 'Lisa Simpson' vragen van kinderen beantwoordt over vriendschap, ouders, ruzie... Standaard wordt daar nu het logo van 'Awel' onder gezet, maar dat van 1712 zou daar bij relevante vragen perfect bij kunnen. Zo zouden de kinderen van het vijfde en het zesde leerjaar, dus de jongste doelgroep voor 1712, bereikt kunnen worden.
- Ondersteun redactionele bijdragen van bijvoorbeeld Yeti of Maks die over geweldthema's gaan.
- Indien een rubriek in het nieuwsprogramma voor kinderen Karrewiet (Ketnet) over geweld gaat, kan op het einde van het item 1712 vermeld worden als contactmogelijkheid bij vragen. Ook na andere programma's met het thema geweld kan dit gebeuren.
- Doe aan product placement, naar het voorbeeld van Awel dat zijn affiches regelmatig liet zien in het decor van Flikken. Ook hiervoor is het uitbouwen van contacten in de media onontbeerlijk.

3.3 Zorg dat 1712 ook online aanwezig is

- Bouw een YouTubekanaal uit met filmpjes van getuigenissen en relevante muziekclips.
- Zet banners op websites die druk bezocht worden door kinderen en jongeren en voorzie daar een budget voor
- Wees voorzichtig met de aanwezigheid van 1712 op sociale netwerksites
- Zorg dat de website makkelijk vindbaar is voor wie zoekmachines gebruikt. Zorg dus voor de juiste metanamen in de website. 1712 moet bovenaan op Google komen als kinderen intikken "Ik word gepest". Koop ook hier tijdelijk adverteerruimte.
- Voorzie, structureel of voor tijdelijke promotie een knop op partnerwebsites

The screenshot shows a forum post on the Maks! website. The post title is 'Chatten met clb'. The user 'stijn' posted it 3 months ago. The post content discusses asking questions about school and health to CLB staff. The sidebar on the right lists several support services: 'over lichaam en geest', 'Meldpunt voor geweld, misbruik, kindermishandeling', 'Grip vzw', 'Centrum ter preventie van zelfdoding', 'Druglijn', 'JAC', and 'Awel'.

Bij een item op het forum van Maks! verschijnen rechts een reeks hulplijnen. 1712 staat daar nu al bij.

3.4 Speel in op opportuniteiten die zich elders in de samenleving of de media voordoen

Er is bijvoorbeeld een buitenlandse campagne tegen geweld in het voetbal waarbij Messi weent. En als die weent, dan mag het. Dat houdt een attitude in om dergelijke opportuniteiten te zien en om er zelf naar te zoeken. Wordt een programma als 'Buiten de zone' opnieuw uitgezonden, dat is een opportuniteit.

4 Spreek niet alleen kinderen en jongeren aan, maar ook de samenleving rondom hen

Om de lage meldingsbereidheid aan te pakken, geeft Child Focus als tip (enquête meldpunten), om de brede samenleving (incl. kinderen) te sensibiliseren rond het thema geweld:

- gerichte communicatiecampagnes
- vindplaatsgericht werken (vb. good practices uit het buitenland: hulpverleners die aanwezig zijn in virtuele spellen waar kinderen en jongeren gebruik van maken)
- aanbod bekend maken via mensen die met kinderen en jongeren werken (onderwijs, jeugdwerk, jeugdwelzijnswerk...)

7 Ondersteunende communicatie: een brede bekendmaking

- betrekken en informeren van leerkrachten en van ouders (ondersteuning in de echte wereld) – beide belangrijke bronnen van informatie

Jongeren zelf geven aan dat mensen uit de eigen omgeving een belangrijke rol spelen bij het zoeken naar hulp. Zij zien meestal dat er iets aan de hand is en kunnen samen met de jongere de stap naar de hulpverlening zetten. Jongeren geven aan dit heel ondersteunend te vinden. Sleutelfiguren zoals de klasleraar, een vertrouwensleerkracht, de CLB-medewerker spelen een cruciale rol, maar ook vrienden. In de praktijk is bijvoorbeeld de afstand tussen leerlingen en het eerstelijnsaanbod van het CLB of CAW nogal groot, en is het vaak een tussenpersoon (leerlingenbegeleider, vriend of vriendin die de stap al eens heeft gezet) die de brug slaat (Beelen & Van Hecke, 2012; Gousse, 2009; De Ridder & Meire, 2007).

Dat betekent dat het belangrijk is dat 1712 niet alleen bekend wordt en vertrouwen opwekt bij mogelijke slachtoffers of ouders, maar ook bij ***al wie als omstaander een rol kan spelen in de mogelijke stap naar 1712: vrienden, betrokken volwassenen.***

Bovendien kan een campagne ook andere kinderen aanspreken. Veel kinderen willen graag verantwoordelijkheid opnemen om anderen te helpen. Kinderen moeten ook weten dat 1712 bestaat om hun vrienden te kunnen helpen. Getuigenissen kunnen hier zeker een rol in spelen.

8

Testen van elk concreet product

1 Test elk concreet product bij kinderen, jongeren en 'ervaringsdeskundige' jeugd

Zoals al diverse keren vermeld, is het pas wanneer een product (website, tekst en beeld van een campagne, gefilmde getuigenis...) een concrete vorm heeft gekregen, dat ze ook degelijk getest kan worden door de doelgroep. Dit is essentieel omdat een foute of onbegrijpelijke formulering, een filmpje dat als te schokkend wordt ervaren of een navigatie die niet helder is, afknappers kunnen zijn die kinderen en jongeren weg leiden van de hulplijn.

De testen moeten daarbij niet alleen gebeuren bij een algemene groep kinderen en jongeren, maar ook bij kinderen en jongeren die ervaring hebben met moeilijke situaties en het zoeken naar hulp.

De testfases moeten uitgebreid ingaan op:

- **Begrijpelijkheid** van termen (cf. 'discreet', 'werkdagen', 'chatten') en beelden
- **Waardering van de stijl en de beeldvorming** (cf. beeld van slachtoffers)
- **Navigatie van de website** op diverse media

Het aanpassen van producten op basis van de testen zal de communicatie van 1712 aan helderheid en aan authenticiteit doen winnen.

9

Samenvatting

1 Adviezen voor een kindvriendelijk 1712

Rapport door Kind & Samenleving

In maart 2012 werd 1712 opgestart als centrale hulplijn voor alle vormen van geweld, misbruik en kindermishandeling. Omdat bleek dat kinderen en jongeren hier nauwelijks contact mee opnamen, gaf de Vlaamse Overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de opdracht om te onderzoeken hoe 1712 meer kindvriendelijk gemaakt kan worden.

- Hoe kunnen kinderen (vanaf 10 jaar) en jongeren **daadwerkelijk bereikt worden?**
- Hoe kunnen ze ertoe aangezet worden om **contact op te nemen** met deze hulplijn?

Het eindrapport van dit project formuleert **gemotiveerde beleidsaanbevelingen** die kunnen dienen als een ruw ontwerp van een kindvriendelijk 1712. Dit gebeurt op basis van diverse bronnen: de literatuur, een enquête bij bestaande meldpunten, focusgroepgesprekken met kinderen en jongeren, en werksessies met experts uit (jeugd)communicatie en jeugdhulp.

1.1 Een kindvriendelijk 1712: meerwaarde en uitdagingen

Binnen de bestaande hulplijnen en informatiebronnen, biedt 1712 voor kinderen en jongeren een **meerwaarde**. Dat doet ze op drie manieren: doordat ze informatie biedt over alle aspecten van geweld; doordat ze kinderen daarbij uitdrukkelijk uitnodigt om contact op te nemen; en door te functioneren als een toegankelijke hulplijn over het thema geweld.

Die meerwaarde veronderstelt echter dat **1712 de jeugd ook effectief bereikt**. In haar communicatie zal 1712 aansluiting moeten zoeken bij de leefwereld van kinderen en jongeren, inspelen op hun specifieke voorkeuren (b.v. in het nemen van contact), en op hun vaardigheden en geletterdheid. Daarenboven zal 1712 rekening moeten houden met de kwetsbare situatie waarin kinderen en jongeren zich vaak bevinden wanneer ze hulp zoeken: 1712 moet hen vertrouwen, veiligheid en greep op de situatie bieden.

1.2 Kiezen uit drie scenario's

Een kindvriendelijk 1712 vraagt om strategische keuzes. Waar zijn kinderen het meest mee gebaat?

We onderscheiden **drie mogelijke scenario's**, met elk hun voor- en nadelen.

- **Scenario 1: 1712 bestaat reeds voor volwassenen. Bouw het volledig uit, ook voor kinderen en jongeren.**
 - Maak eigen websites voor kinderen en jongeren, breid de uren en kanalen voor contact uit (ook chat en mail) en maak 1712 breed bekend bij kinderen en jongeren.
 - Dit scenario biedt duidelijkheid, maar voor kinderen en jongeren creëert ze een nieuwe, nog onbekende hulplijn, die nog volledig moet uitgebouwd worden.

- **Scenario 2: Verzamel op de website 1712.be systematisch inhoud voor kinderen/jongeren, maar bied het contact aan via de lijn die kinderen en jongeren al kennen en vertrouwen: Awel** (de vroegere kinder- en jongerentelefoon).
 - Stem de aanpak van 1712 en Awel op elkaar af, ondersteun Awel, bouw nieuwe websites voor kinderen en jongeren, en voer een brede bekendmaking over 1712.
 - Awel is vertrouwd bij kinderen en jongeren, en voert reeds veel gesprekken over geweld. Awel bezit reeds de vereiste contactmogelijkheden (chat en mail naast telefoon). Een samenwerking integreert expertise, maar vereist meer overleg en afspraken, en is lastiger te communiceren.
- **Scenario 3: Versterk de werking en contactmogelijkheden van Awel. Awel is immers een sterk merk bij kinderen en jongeren en bereikt hen, ook over geweldthema's (zie scenario 2).**
 - Dit is het 'minimale' en goedkopere scenario: Awel wordt versterkt en meer ondersteund i.v.m. het thema geweld. De meerwaarde die 1712 heeft voor volwassenen, wordt hier evenwel niet gerealiseerd voor kinderen en jongeren: het informatieve luik is voor hen dan zo goed als verdwenen.

Vanuit het onderzoek met kinderen en jongeren en de werksessies met communicatie- en jeugdhulpexperts drukt Kind & Samenleving zijn voorkeur uit voor het meer vraaggerichte scenario 2. De stuurgroep van het project ondersteunt deze voorkeur.

1.3 Essentiële voorwaarden in de werking van 1712 zelf

Ervaringsdeskundigen en experts benadrukken dat **een 'kindvriendelijk 1712' pas kan gelanceerd worden indien die kindvriendelijkheid ook op het terrein zelf**, in de 'back office', geldt. Er zullen dus ook inspanningen en middelen moeten gaan naar de werking van 1712 zelf.

Essentiële randvoorwaarden zijn:

- Ruime en aangepaste uren van **beschikbaarheid**
- Behoud van de **gratis en vertrouwelijke** insteek
- Het aanbieden van **diverse contactmogelijkheden**

Omdat **vertrouwelijkheid** voor kinderen en jongeren zonder meer cruciaal is, zijn garanties over het verloop van het contact essentieel. Kinderen en jongeren moeten zich veilig weten en zoveel mogelijk de controle behouden.

1.4 Welke boodschap draagt 1712 uit?

In alle communicatie van 1712 (website en campagnes) moet informatie over geweld gekoppeld worden aan een uitnodiging om contact op te nemen.

Geweld neemt vele vormen aan, die kinderen en jongeren niet altijd onder die noemer zetten. Daarom is het nodig **niet vanuit de term geweld** te vertrekken, maar te appelleren aan een gevoel, zoals 'ergens (alleen) mee zitten', en de link te leggen met de stap naar hulp.

- Voor kinderen dekt '**pijn doen**' beter de lading: "Heeft iemand jou pijn gedaan? Heb jij iemand pijn gedaan? Of herken je dit bij iemand? Blijf er niet mee zitten. Pijn kan stoppen."
- Bij jongeren kan wel gesproken worden over de diverse vormen van geweld, maar dan **vanuit de emoties** over wat mis gaat, om zo herkenbaarheid op te roepen.

Essentieel is om **niet de rollen van slachtoffer of dader te benadrukken** – ervaringsdeskundigen zijn hier zeer gevoelig voor – maar een **uitnodigende, actiegerichte boodschap** mee te geven. **Authentieke en herkenbare getuigenissen** zijn uiterst geschikt om informatie over geweld, reflectie over de eigen situatie en mogelijke oplossingen met elkaar te verbinden.

1.5 Meerdere contactmogelijkheden

Chat, e-mail en telefoon hebben eigen kenmerken en bereiken andere jongeren. Zij zijn elk onontbeerlijk en dienen dan ook samen aangeboden te worden, binnen aangepaste en ruime uren, en vergezeld van informatie over hoe het contact zal verlopen. Facebook als contactmogelijkheid sluit aan bij de leefwereld van jongeren maar botst met de vertrouwelijkheid die cruciaal is voor 1712.

1.6 Een toegankelijke website

Voor de website worden volgende algemene principes meegegeven:

- Aparte sites voor **kinderen** en voor **jongeren** (ruwweg -12 en +12)
- Een **makkelijke en duidelijke navigatie**: niet zozeer speels, maar wel helder, met een duidelijke pagina-opbouw.
- Een perfecte werking voor **tablet** en smartphone (o.a. wegens privékarakter van beide)
- Aan de **inhoud** over geweld wordt telkens een uitnodiging tot contact gekoppeld.
- Kinderen en jongeren **herkennen zich** in de site: 'dit is iets voor ons'
 - De **inhoud is laagdrempelig**, dankzij herkenbare figuren, contexten of emoties
 - **Beeld staat voorop** (o.a. in filmpjes, bijvoorbeeld met getuigenissen)
- Uitdrukkelijke en consequente aandacht voor **vertrouwelijkheid** (informatie over privacy, een 'nooduitgang'...)

1.7 Brede bekendmaking

Cruciaal is een **brede bekendmaking** van 1712, gebaseerd op de principes uiteengezet in punt 4. Daarbij gaat het zowel over naambekendheid als over het wekken van vertrouwen.

Campagnes gericht op kinderen en jongeren, maar ook een **meer structurele inbedding** in hun leefwereld zijn hier van belang. Geschikt zijn affiches op wachtplekken, duurzame en functionele gadgets, stickers, filmpjes met een sterke maar niet-controversiële boodschap. Er wordt gestreefd naar integratie in jongerenmedia (b.v. geen advertentie in de Joepie, maar een artikel waarin 1712 een rol speelt).

De **school** is de ideale partner: ze bereikt zeer diverse kinderen en jongeren, geeft autoriteit aan de boodschap en kan de zeer nodige omkadering bieden.

1.8 Testen van elk concreet product

Elk concreet product wordt, in termen van **begrijpelijkheid**, **beeldvorming** en (website) **navigatie** getest door de doelgroep, in het bijzonder jeugd met ervaring met situaties van geweld.

Referentielijst

Beelen, S. & Van Hecke, I. (2012). *Jongeren op zoek naar hulp. Een klare kijk op 12- tot 17-jarigen. Beleidsdossier*. Berchem: CAW.

C4EO. (2010). *The views and experiences of children and young people who have been through the child protection/safeguarding system. Review of literature and consultation report*. C4EO (National

Children's Bureau (NCB); National Foundation for Educational Research (NFER); Research in Practice (RIP) and the Social Care Institute for Excellence (SCIE).
<http://www.childsafehouse.org/get-informed/reasons-not-tell.cfm>

Council of Europe (2011). *Recommendation CM/Rec (2011) 12 of the Committee of Ministers to member states on children's rights and social services friendly to children and families*. Council of Europe.

De Ridder, M. en Meire J. (2007). *Toegankelijke Jeugdhulpverlening? Kwalitatief onderzoek met minderjarigen over de toegankelijkheid van jeugd*. Brussel: Kinderrechtencommissariaat.

De Rycke, L. (2007). *Toegankelijke jeugdhulpverlening? Deel II: 3000 minderjarigen bevroegd*. Brussel: Kinderrechtencommissariaat.

Garvey, B. et al. (2009). *Help-seeking behaviour in young adults* (PDF). London: NFP Synergy.

Gilchrist H. en Sullivan, G. (2006). Barriers to help-seeking in young people: Community beliefs about youth suicide, *Australian Social Work* 59 (1): 73-85.

Homans, H. (2011). *Youth friendly health services: Responding to the needs of young people in Europe*. Geneve: UNFPA/UNICEF/WHO.

Krols, N. (2006). Luisteren, zien en praten. Geen jeugdhulp zonder participatie van de doelgroep. *Weliswaar* 71: 10-12.

NSPCC. (2009). *Barriers to children seeking help*. NSPCC Factsheet

Schamp, J. e.a. (2013). *Infoscan. Onderzoeksrapport. Een onderzoek naar informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren*. 2013, Gent, HoGent Faculteit Mens en Welzijn.

Tylee, A., & Dagmar M Haller, (2007). Youth-friendly primary-care services: how are we doing and what more needs to be done? *The Lancet*, 369(9572).

Advies voor een kindvriendelijk 1712

Vandenberk, M. (2006). *Gezocht: een professionele kameraad! Eerstelijns hulpverlening door de bril van jongeren*. CAW Hageland.

Verschelden, G. (2000). *Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg. Eindrapport*. UGent, in opdracht van Vlaams Minister van Cultuur, Gezin en Welzijn.