

Adviezen voor een kindvriendelijk 1712

Samenvatting van het 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. 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.

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.

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.

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.

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.

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 privé karakter 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'...)

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.

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.

	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
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