

Verst(r)ikt in het net

Jongeren en online problemen:
ervaringen van professionals



Colofon

Dit rapport is een uitgave van Digivaardig & Digiveilig.

Auteur: Marion Duimel

Het programma Digivaardig & Digiveilig is een samenwerkingsverband tussen bedrijfsleven, overheid en maatschappelijke organisaties om het aantal mensen dat niet of nauwelijks digitale vaardigheden heeft terug te brengen en om het verantwoord en veilig gebruik van digitale middelen te stimuleren. Het programma wordt gesteund door het Ministerie van Economische Zaken, de Europese Commissie en diverse bedrijven.

Programma Digivaardig & Digiveilig
Postbus 262, 2260 AG Leidschendam
T: 070 4190309
F: 070 4190650
E: info@digivaardigdigiveilig.nl



Co-funded by the European Union

© Digivaardig & Digiveilig, april 2012

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Alhoewel de auteur en uitgever uiterste zorgvuldigheid betracht hebben bij het samenstellen van deze uitgave aanvaarden zij geen aansprakelijkheid voor schade van welke aard ook, die het directe of indirecte gevolg is van handelingen en/of beslissingen die (mede) gebaseerd zijn op de in deze uitgave vervatte informatie.

Inhoud

Onderzoek Verst(r)ikt in het net: de ervaringen van professionals	1
1. Jongeren en ouders over hulp bij online problemen	2
2. Professionals: hulpverleners, politie en docenten	3
Voldoende kennis aanwezig?	3
Behoeftte aan meer informatie?	3
Bekendheid van bestaande organisaties	4
Inschatting eigen kennis en in de organisatie.....	4
Knelpunten in de organisatie.....	5
Verbetering aanbod informatie, advies en hulp.....	6
Professionals over de meldknop.....	7
3. Vijf problemen	9
Gehackt worden	9
Opgelicht worden	10
Gepest worden.....	10
Privéfoto verspreid.....	11
Ongewenste ontmoeting	12
Voldoende hulp te bieden?	13
4. Expert interviews.....	14
Interview met Boudewijn Mayeur (Politie)	14
Interview met Solange Jacobsen (Politie).....	17
Interview met Remco Pijpers (Stichting Mijn Kind Online).....	20
Interview met Ancella Evers (VOO, Vereniging Openbaar Onderwijs).....	22
Interview met Sjoerd Slagter (VO-raad, Voortgezet Onderwijs-raad)	25
Interview met Frank Schalken (Stichting E-hulp.nl)	28
Interview met Niels Zwikker (NJI, Nederlands Jeugdinstituut).....	31

Onderzoek Verst(r)ikt in het net: de ervaringen van professionals

Het programma Digivaardig & Digiveilig is een initiatief van de Nederlandse overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. Eén van de doelen is veilig gebruik van internet voor kinderen stimuleren. In dit verband is op Safer Internet Day 2012 is www.meldknop.nl gelanceerd.. Deze site biedt jongeren informatie, hulp en professioneel advies bij problemen of nare ervaringen op internet. Meldknop.nl is een samenwerkingsverband van Digibewust (onderdeel van het programma Digivaardig & Digiveilig) en het Meldpunt Kinderporno/Helpwanted, Meldpunt Discriminatie Internet, de Politie (met de site vraaghetdepolitie.nl), Pestweb en de Kindertelefoon.

In het kader van de Meldknop is in februari 2012 het onderzoek 'Verst(r)ikt in het net' uitgebracht.ⁱ In dat onderzoek zijn ruim 1000 jongeren van 11 tot en met 16 jaar en ruim 1000 ouders van 11-16-jarigen ondervraagd over de problemen die jongeren op internet kunnen tegenkomen. Kinderen en jongeren krijgen op internet regelmatig te maken met pesten, discriminatie, bedreiging, hacking, oplichting of schending van privacy. Bijna alle (97%) jongeren en hun ouders juichen een online meldknop toe. Een kwart van de jongeren is wel eens online gepest en 14% zegt wel eens gehackt te zijn waarna er vervelende mails of foto's uit hun naam zijn rondgestuurd.

Onderhavig onderzoek gaat over een derde groep, namelijk de professionals. Hulpverleners, politiemedewerkers en docenten vertellen over hun ervaringen met jongeren en internetproblemen. Zij geven onder meer aan of ze (meer) behoefte hebben aan informatie over dit onderwerp en waar knelpunten in de organisatie liggen wat betreft het omgaan met jongeren en internetproblemen. Ook geven zij antwoord op de vraag wat zij van het initiatief www.meldknop.nl vinden.

Dit onderzoek naar de ervaringen van professionals is kwalitatief van opzet. Zij hebben via een online vragenlijst hun ervaringen in eigen woorden opgeschreven. Het geeft hiermee een beeld van hoe professionals in Nederland om gaan met jongeren die problemen ervaren op internet. Vanwege het ontbreken van kwantitatieve gegevens is dit onderzoek niet representatief voor alle professionals in Nederland.

De professionals zijn geworven via onder andere de nieuwsbrief van het Nederlands Jeugdinstituut, een deelnamelijst van het symposium Kinderen, seks en internet (februari 2012), door het bellen van middelbare scholen en via (*geretweete*) berichtjes op Twitter. Er zijn in totaal 120 vragenlijsten ingevuld door hulpverleners (o.a. Jeugdzorg, Maatschappelijk Werk, GGD), politiemedewerkers en docenten. Alle professionals die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben in hun werk te maken met jongeren van 11 tot en met 16 jaar.

Aanvullend op de vragenlijsten zijn er zeven expertinterviews gehouden. Deze experts op het gebied van jongeren en internet vertellen hoe het er volgens hun voorstaat met de professionals en hun organisatie in relatie tot jongeren en internetproblemen.

1. Jongeren en ouders over hulp bij online problemen

Ter inleiding volgt hier een korte samenvatting van het onderzoek 'Verst(r)ikt in het net: jongeren en ouders over hulp bij online problemen'. Hierin geven jongeren en ouders aan wat volgens hen mogelijke problemen zijn die jongeren online kunnen tegenkomen.

Pesten wordt door zowel de jongeren als de ouders het meest genoemd. Verkeerde mensen tegenkomen is ook een bekend probleem. Ouders noemen vaker dan jongeren het tegenkomen van seks en porno en geldgerelateerde problemen, zoals ongewenste kosten. Technische problemen of een virus krijgen via internet geven beide groepen maar weinig aan. Een kwart van de jongeren is wel eens online gepest, 19% zegt wel eens te zijn opgelicht en 14% zegt wel eens gehackt te zijn, 5% geeft aan dat er wel eens ongewenst een privéfoto van hen online is gezet of verspreid is en 3% heeft wel eens afgesproken met iemand die niet bleek te zijn wie hij of zij zei dat ie was.

Het overgrote deel van de jongeren zou bij de vijf in het onderzoek gedefinieerde problemen (gehackt worden, opgelicht worden, gepest worden, verspreiding van een privéfoto en een ongewenste ontmoeting) als eerste hulp gaan zoeken bij de ouders. Pas daarna gaan ze naar hun beste vriend(in). Overigens geheel volgens de verwachtingen van de ouders.

Bij online pesten wachten jongeren in vergelijking tot de andere problemen eerst tot het erger wordt voor ze hulp gaan zoeken. Van de vijf problemen is de groep jongeren die als eerste bij hun ouders hulp zouden gaan zoeken bij dit probleem het grootst. Het ergste vinden tieners als er privéfoto's online worden gezet of worden verspreid. De meeste ouders hebben behoefte aan informatie hoe zij hiermee om moeten gaan en wat zij zouden kunnen doen als dit bij hun kind zou gebeuren. Een deel van de ouders willen het liefst het probleem zelf oplossen, een ander deel wil graag hulp en advies en horen graag waar zij terecht zouden kunnen, zeker wanneer zij het zelf niet kunnen oplossen en hun kind er onder lijdt. Een initiatief als meldknop.nl is ook relevant voor ouders. 97% van de ouders vindt een online meldknop een goed idee. Zij zien het als een extra bescherming voor hun kinderen.

97% van de jongeren vindt een online meldknop een goed idee. Jongeren willen er graag een omdat ze dan weten waar ze terecht kunnen en er gerichte hulp kunnen krijgen. Juist ook als ze voor een probleem (nog) niet naar hun ouders durven. Ook willen jongeren graag eerst informatie vinden over een probleem en handvatten krijgen om het probleem zelf op te lossen. Ook vinden zij het belangrijk dat je via de meldknop bij de juiste professionele organisatie uitkomt voor hulp. Makkelijk vindbaar, aantrekkelijk en niet te ingewikkeld zijn sleutelwoorden voor een online meldknop.

2. Professionals: hulpverleners, politie en docenten

Voldoende kennis aanwezig?

Internet ontwikkelt zich snel. Professionals geven aan dat het hierdoor moeilijk is om aan te geven of je voldoende kennis hebt over jongeren en de problemen die zij op internet tegen kunnen komen.. *“Een dynamisch en snel medium”*, noemt een politiemedewerker internet. Een compleet beeld is sowieso onmogelijk en er is altijd weer wat bij te leren. Een hulpverlener schrijft bijvoorbeeld dat het lastig is om op de hoogte te blijven van wat er nu *hot* is. En een politiemedewerker schrijft: *“Ik weet veel maar naar mijn gevoel niet voldoende. Het is niet bij te houden. Politie blijft te lang staan en de jongeren gaan door in de ontwikkeling op en met internet”*. Andere professionals geven aan niet te weten of zij voldoende op de hoogte zijn of hier niet zeker van te zijn. Een docent constateert: *‘Er is nog veel onbekendheid bij collega's en beleidsmakers. Daarnaast is er een wildgroei van zogenaamde social media deskundigen die wat betreft professionele achtergrond helemaal geen gerelateerde werkervaring hebben binnen de jeugdzorg, onderwijs of de (lokale) overheid. Veel is commercieel gericht, en mensen laten zich snel iets wijs maken en raken daardoor van de regen in de drup’*.

Behoefte aan meer informatie?

Het merendeel van de ondervraagde professionals geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie rond jongeren en internetproblemen. Ook hier is een van de redenen de snelheid waarmee internet verandert en daarmee de wereld van jongeren. Ook is er behoefte aan kennis rondom wet- en regelgeving: wat is het wettelijke kader? Wat is bijvoorbeeld strafbaar en wat niet?

Hulpverleners pleiten voor een methode waarmee actuele veranderingen zichtbaar worden gemaakt voor hulpverleners. Ook noemen zij een ‘sociale kaart’ met daarin bij welke instantie je terecht kunt met welk probleem op het gebied van jongeren en internet. Een hulpverlener noemt in dit kader ook een ‘stappenplanschema’: ‘Wat te doen bij...’. Andere voorbeelden zijn naslagwerken en folders op de werkvloer. Volgens een hulpverlener valt er nog wel wat te winnen als het op de werkvloer nog meer gaat leven. En waar zijn meldpunten? Waar is advies in te winnen? Wat zijn verwijsmogelijkheden? Hier zou meer duidelijkheid over moeten komen. Een hulpverlener zonder informatiebehoefte licht toe: *“Als ik iets niet weet, zoek ik het op. Ik ga me niet bij voorbaat tot de tanden wapenen met informatie. Basis kennis is voldoende.”*

Alle extra informatie is welkom, stellen meerdere politiemedewerkers. Genoemd wordt: scholing, training, regelmatige FAQ's, folders, nieuwsbrieven, e-learning, cursussen en workshops, maar ook het intranet van de politie. Ook de noodzaak voor continue bijscholing wordt genoemd, juist door de continue veranderende omgeving. Een politiemedewerker schrijft: *“Ja meer in de vorm van de nieuwe trends in het online pesten / plegen van delicten. Alles verandert zeer snel zeker alles wat te maken heeft met het internet. Ik zou een nieuwsbrief met daarin alle nieuwtjes en anders een portal op het internet met de verwijzingen naar de nieuwtjes.”* Een politiemedewerker die geen informatiebehoefte heeft, wijst op de site vraagthedepolitie.nl waar al heel veel informatie staat.

Een docent stelt dat kennis over signalen die je als docent op kunt pikken altijd fijn is. Extra informatie zou via de mail of Twitter gegeven kunnen worden. Een andere docent stelt voor: *“Op oproepbasis snelle informatie units die je kunt uitnodigen om op je school ouders en leerlingen binnen een week na het signaleren voor te lichten over hoe te handelen en aan te geven hoe strafbaar, ernstig en laakbaar dit is.”* Een andere docent pleit voor digiwijsheid: *“ik denk dat scholen zowel aan leerlingen als aan werknemers een cursus “digiwijsheid” aan zouden moeten bieden.”* Een docent legt uit dat er een initiatief is gestart na incidenten: *“Bij elk incident speuren wij naar waar wij moeten melden en waar wij info kunnen halen mbt voorlichting kinderen en medewerkers. Ook hadden wij geen digi-veiliggroep op school. Na incidenten wel.”* Nog een andere docent schrijft: *“Ja, ik vind dat er weinig goede flyers/ boekjes/ internetsites zijn over dit onderwerp. Niet alleen voor mij, maar ook voor de jongere zelf of de ouders. En misschien zijn ze er wel, maar zoek ik niet op de goede plek.”* Dit brengt ons bij de volgende vraag: in hoeverre zijn de ondervraagde professionals op de hoogte van al bestaande organisaties en initiatieven?

Bekendheid van bestaande organisaties

Hoe bekend zijn de bestaande organisaties en/of websites die in mindere of meerdere mate te maken hebben met jongeren en internetproblemen? Nagenoeg alle ondervraagde professionals kennen de Kindertelefoon. Het Meldpunt Discriminatie en het Meldpunt Kinderporno zijn daarna het meest bekend, gevolgd door Ouders online en Mijn kind online. Pestweb en vraaghetdepolitie.nl (een relatief nieuwe site) zijn nog vrij onbekend en helpwanted.nl is het minst bekend onder de professionals. Echter, vraaghetdepolitie.nl is onder de politiemedewerkers wel het meest bekend. En Pestweb.nl is het bekendst onder docenten.

Met het meer bekendheid geven aan bestaande initiatieven en organisaties kan dus nog wel wat te winnen zijn, aangezien deze in veel gevallen in de hierboven beschreven informatiebehoefte voorzien.

Inschatting eigen kennis en in de organisatie

Professionals geven aan dat hun eigen kennis en handelswijze rondom jongeren en internet altijd beter kan. Een *twitcop* (twitterende politie) die zichzelf een 6 toedicht schrijft: *“Eigen interesse rondom twitteren en social media zijn ok. Zou voor een twitcop wel een 8 moeten worden...”* En een hulpverlener schrijft: *“zelf ben ik nog redelijk jong (26jr) dus ben wel redelijk op de hoogte van facebook, twitter, etc, maar wat er onder 10 to 16 jr speelt weet ik niet heel precies.”*

Het symposium *Kinderen, seks en internet* uit 2011 zorgde bij deze politiemedewerker voor een verbetering van de kennis: *“Door deelname aan het symposium vorig jaar is mijn kennis vergroot. Tot dan had ik bijvoorbeeld nog nooit gehoord van Habba-hotel. Ook dacht ik dat internet veel schadelijker was voor kinderen. Mijn mening is daarover verandert door het symposium. Internet hoort erbij. Zeker voor jongeren. Het is echter belangrijk dat zij (en ook volwassenen) leren hoe ermee om te gaan.”*

Interesse vanuit de professional zelf is belangrijk als de organisatie er minder mee bezig is. Een docent schrijft: *“uit eigen interesse blijf ik bij wbt ins & outs, want bij mijn werkgever moest ik het elke keer weer aankaarten... om moedeloos van te worden.”*

Er wordt tevens genoemd dat leeftijd een rol speelt bij het kennisniveau van de organisatie en de collega's. Een aantal professionals geeft aan dat oudere collega's minder handig zijn met internet. Een docent: *"Jonge collega's: helemaal up to date. Oudere garde haken af."* Een andere docent merkt op dat het basisonderwijs er weinig mee in aanraking komt, behalve de bovenbouw groep (groep 6, 7, 8).

De meeste professionals zijn het eens met de stelling dat de kennis over internetproblemen en jongeren in hun organisatie sterk uiteen loopt. Maar ook zegt een deel het niet te weten, bijvoorbeeld omdat er zo weinig over gepraat wordt. Een politiemedewerker geeft aan dat de interesse toeneemt: *"Er is wel steeds meer animo en behoefte onder collega's om meer te weten over dit onderwerp."*

Knelpunten in de organisatie

Een knelpunt rondom kennis en handelen bij jongeren en internetproblemen in hun organisatie dat veel professionals noemen is een gebrek aan kennis over het onderwerp in de organisatie. Zij noemen de beperkte hoeveelheid training en voorlichting, maar ook dat er geen tijd of geld voor het onderwerp is en dat het geen prioriteit heeft. Het gebrek aan kennis wordt zoals eerder genoemd eveneens aan leeftijdsverschillen gekoppeld. Een aantal uitspraken hierover op rij:

- *"Bij collega's die ouder van leeftijd zijn en niet op de hoogte zijn van nieuwe multimedia en websites." (hulpverlener)*
- *"Te weinig kennis van internet en bijv social media mn onder de wat oudere collega's. Geen goede voorlichting of cursus in gehad." (politiemedewerker)*
- *"Niet alle docenten zijn even bedreven en geïnteresseerd in Social Media. Hierdoor hebben zij niet in de gaten wat de invloed hiervan is. Ze zijn te oud om het te willen leren, zeggen zij zelf."(docent)*

Ook noemen professionals dat collega's soms weinig vaardig zijn op dit gebied. Vooral van sociale media hebben medewerkers maar weinig kaas van gegeten. Hulpverleners die zich zelf niet op internet begeven, hebben een grotere afstand. *"Het leven van jongeren online is nog niet geïntegreerd in de denkwijze van medewerkers (als onderdeel van de hulpverlening)"*, schrijft een hulpverlener. De aansluiting met jongeren staat ook onder druk door de wederom genoemde snelheid van internet: *"De snelveranderende maatschappij met steeds sneller nieuwe trends, waardoor je vaak achter de feiten aanloopt, informatie verouderd is en je dus onvoldoende aansluiting hebt met de doelgroep."* Daarnaast noemen professionals dat jongeren zelf ook lang niet altijd kenbaar willen maken wat ze allemaal op internet doen en meemaken. Het is lastig te achterhalen wat ze doen, en jongeren willen zelf het gevaar nog wel een bagatelliseren omdat ze hun activiteiten privé willen houden.

Een paar politiemedewerkers schrijven over tekort schietende technische voorzieningen zoals verouderde computers. Genoemd wordt wel dat er vooruitgang in zit en dat er stappen gemaakt worden. Ook een medewerker van het loverboyteam (loverboys proberen vaak via internet meisjes te vinden) merkt dat (mede dankzij het geven van presentaties) hun naamsbekendheid steeds groter

wordt waardoor ze ook redelijk veel informatie uit het korps binnen krijgen. De snelheid van jongeren en internet is moeilijk bij te benen door een 'logge organisatie'.

Een ander probleem dat politiemedewerkers noemen is dat internetproblemen niet als volwaardige problemen gezien worden, zoals offline problemen. Er is volgens de ondervraagde professionals een gebrek aan begrip over wat internet betekent in het leven van jongeren waardoor het gevaar wordt onderschat. Een politiemedewerker schrijft: *"Geen prioriteit en geen kennis over de mogelijkheden van het internet mbt internetgerelateerde delicten en mogelijkheden van het gebruik van internet om online te pesten. Wordt afgedaan als iets onbenulligs en er wordt niet gezien wat voor een impact het kan hebben voor het slachtoffer."*

Een andere medewerker bij de politie merkt op dat het nog moet doordringen dat internet geen aparte wereld is: *"Bewustwording en bedrijfsvoering; besef moet er zijn dat digitale wereld geen andere wereld is, maar dat jongeren online en offline actief zijn en daarbij dader en slachtoffer kunnen worden. het is geen aparte tak van sport maar maakt voor groot deel onderdeel uit van basis politiewerk om er dan voor jongeren te zijn. Natuurlijke inbedding in de organisatie nodig, zonder uitgebreide en aparte protocollen. Thema loopt door alle processen heen, die verbinding moeten we nog leggen. Jeugd en internet zijn niet in een hokje te plaatsen."*

Docenten schrijven eveneens over het gebrek aan trainingen en een (onder andere) daaruit voortkomend gebrek aan kennis binnen de scholen. Een paar docenten schrijven over de mobiele telefoons met internet van de leerlingen die problemen opleveren. Ook vraagt een docent zich af wat de taakverdeling van de school en de ouders is bij internetproblemen. Een docent pleit voor een protocol, maar stelt tegelijkertijd dat er te weinig tijd is om daar 'in te duiken'. Internet is bovendien een krachtig medium; een docent schrijft: *"Wij 'prediken' binnen veel, helaas is de macht van internet buiten weer sterker dan de wijze woorden van de volwassenen."*

Niet iedere professional signaleert problemen. Een politiemedewerker: *"Ouders zijn ook verantwoordelijk om hetgeen hun kids doen op internet. Wij hebben schoolagenten, jeugdagenten en internetrechercheurs vind dit wel genoeg voor dit soort problemen. Strafrechtelijk kan altijd aangifte volgen."* Een hulpverlener tot slot schrijft dat ze het zien als bijkomend probleem en niet als hoofdprobleem.

Verbetering aanbod informatie, advies en hulp

Hulpverleners noemen meer kennis als mogelijke verbetering van het aanbod van informatie, advies en hulp rondom jongeren en internet voor professionals. Voorlichting, informatiedagen, scholing, trainingen, workshops, brochures, boeken, websites, nieuwsbrieven, artikelen in vakbladen en een professionele vraagbaak, al dan niet gepaard gaand met een goede marketing, zijn de manieren die genoemd worden om kennis te vergroten. Daarnaast noemen ze het delen van kennis en het verbeteren van de vindbaarheid van de kennis die er al is, ook intern.

Sommige hulpverleners stellen dat er niets verbeterd hoeft te worden. Een docent schrijft: *"Weinig. Als je het wilt vinden dat kan je voldoende informatie vinden."* Een andere docent vindt dat de kennis

er al moet zijn: *“Hoort in je rugzak te zitten als hulpverlener, of in ieder geval een duidelijke handelswijze als het voor komt.”*

Ook politiemedewerkers pleiten voor meer kennis en het vergroten van de vindbaarheid van informatie. Bijscholing, themadagen, voorlichtingen en cursussen, al dan niet virtueel. *“Meer achtergrondinformatie over trends en mogelijke interventies; bijv. handvatten voor de vraag: waar vind ik welke info en naar wie kan ik doorverwijzen.”* En een andere politiemedewerker schrijft: *“Gerichte voorlichting aan medewerkers die met de problematiek in aanraking komen. Binnen de politie wordt dit onderwerp naar mijn weten nog te weinig besproken.”*

Een politiemedewerker pleit voor iets dat eigenlijk lijkt op de Meldknop.nl die tijdens het verzamelen van de enquêtes in ontwikkeling was: *“Een centrale website waar je ouders of jongeren naar toe kunt verwijzen waar alle websites per categorie vermeld staan zodat zij zelf kunnen kijken welke website hen verder kan helpen.”* Binnen de Politie zijn al diverse initiatieven in ontwikkeling, zoals de expertgroep Digikids en Meldpunten loverboys. De kennis en ervaring die dit oplevert, kan weer gedeeld worden: *“Hiervoor graag aandacht in opleiding nieuwe collega's. Cursussen hierover geven aan huidige coll. En Politie jeugdtaak verder ontwikkelen. Met expertgroep digikids al goed op weg.”* *“Delen van kennis en kunde op uitvoeringsniveau. We zijn in Kennemerland gestart met een meldpunt loverboys. Signalen worden besproken in een casusoverleg. Met de uitkomsten van dit overleg moeten we de boer op.”*

De ondervraagde docenten pleiten ook voor meer informatie. Zij stellen gastlessen voor door de politie op school, voorlichting, mailingen met tips, workshops, cursussen en dergelijke. Een paar uitspraken:

“Heldere website met eenvoudige verwoorde informatie en een simpel stappenplan.”

“Nog meer informatie en duidelijker plek waar informatie te vinden is.”

“Er moet één strak protocol komen dat voor een ieder gelijk is en waar meerdere organisaties zich aan commiteren. Zoals ook bij de meldcode kindermishandeling het geval is.”

Professionals over de meldknop

De overgrote meerderheid van de ondervraagde professionals vindt de meldknop een goed idee. Redenen daarvoor komen overeen met wat jongeren en ouders aangaven in het onderzoek ‘Verst(r)ikt in het net’: jongeren en ouders over hulp bij online problemen: directe hulp op een centrale plaats die makkelijk te vinden is. Verder is het laagdrempelig, sluit het aan op de belevingswereld van jongeren waardoor ze problemen wellicht eerder durven te melden: *“Een online toegang lijkt me helemaal van deze tijd. Daarnaast is het laagdrempelig voor jongeren om hulp te vinden.”* Een politiemedewerker stelt dat jongeren niet zo snel naar een instantie zullen gaan maar wel achter hun pc en smartphone zitten.

Om de Meldknop te laten slagen is de bekendheid die er aan moet worden gegeven, een goede marketing, belangrijk volgens de ondervraagde professionals. Een app wordt voorgesteld en de inzet van Twitter. Een hulpverlener schrijft: *“Altijd goed als een jongere ergens terecht kan. Kritische*

succesfactoren zijn de bekendheid van dit op te zetten systeem en de meldbereidheid van jongeren.”

Een andere hulpverlener: *“Het geeft mogelijk ruimte om anoniem te blijven en als jullie er een goede veilige bekendheid aan weten te creëren zoals bij de kindertelefoon zou het een hele veilige manier van hulp kunnen zijn voor n kind in problemen. Tevens ook wanneer t kind zich schaamt en het niet aan zn omgeving durft te vertellen zou dit mooi en waardevol kunnen zijn; mits goede marketing !”*

Een hulpverlener stelt dat er ook wel een meldknop voor volwassen zou kunnen komen. Net als de ouders in het kwantitatieve onderzoek spreken hulpverleners uit dat de meldknop niet de betrokkenheid van de ouders in de weg moet staan. Ook vrezen sommige professionals dat jongeren door de vele meldknoppen het bos niet meer zien. Anderen zien juist het voordeel in van het bundelen van punten. Door één loket te vormen, wordt juist versnippering tegengegaan. Een docent vraagt zich af hoe je misbruik kan voorkomen in combinatie met het laagdrempelig zijn.

Een politiemedewerker weet uit ervaring dat drempelverlaging goed kan werken: *“De drempel om naar de politie of ouders te gaan is vaak hoog. Daarnaast is het begrip alsmede de kennis bij deze mensen vaak onder de maat. Zou goed zijn als er wel een advies in staat om ouders en/of politie in te schakelen. Ook zou anoniem bijgehouden moeten worden welke problemen gemeld worden en welke hulp noodzakelijk is.”*

3. Vijf problemen

In het onderzoek 'Verst(r)ikt in het net': jongeren en ouders over online problemen'ⁱ zijn ruim 1000 jongeren (11 t/m 16 jaar) en 1000 ouders van 11 tot en met 16-jarigen ondervraagd over problemen die jongeren op internet tegen kunnen komen. Jongeren en ouders hebben aangegeven of zij de vijf verschillende problemen wel eens meegemaakt hebben. Bij ervaring met het probleem vertelden zij over wat ze gedaan hebben, of zij behoefte hadden aan hulp en waar zij die gezocht hebben. Degenen zonder ervaring met het probleem gaven aan wat zij denken te doen als zij het probleem wel zouden meemaken. Het rapport gaat op vijf (online) problemen in: gehackt worden, opgelicht worden, gepest worden, ongewenste verspreiding van privé foto's en/ of filmpjes en een ongewenste afspraak; iemand die niet is wie hij of zij zei te zijn.

We hebben de professionals dezelfde vijf problemen voorgelegd met de vraag wat zij gedaan hebben indien zij deze problemen wel eens met een jongere hebben meegemaakt. Bij elk probleem geven we kort aan wat er bekend is uit het onderzoek onder de jongeren en de ouders, zoals hoe vaak het probleem voorkomt.

Gehackt worden

14% van de jongeren zegt wel eens te zijn gehackt waarna er vervelende dingen uit hun naam zijn rondgestuurd. Meestal gaat het om gehackte accounts van Hyves, MSN en Hotmail. Ruim tweederde is meteen hulp gaan zoeken toen het hen overkwam en dat deden ze in eerste instantie bij hun ouders. De meeste ouders zijn het zelf op gaan lossen door een nieuw account aan te maken of het wachtwoord te veranderen. Ruim een kwart van de ouders had behoefte aan hulp toen hun kind gehackt werd.

Ook professionals komen met dit probleem in aanraking. De meesten zeggen contact opgenomen te hebben met de ouders en overlegd te hebben met collega's. Hulpverleners die hiermee in aanraking zijn gekomen, geven aan de jongere geadviseerd te hebben het wachtwoord te veranderen of een nieuw account aan te maken. Ook hebben ze de situatie besproken met de jongere en adviezen gegeven (niet je wachtwoord aan vrienden geven, meldt het bij de sociale media site zelf). Verder schrijven hulpverleners dat ze de ouders en/ of school erbij betrokken hebben. Een hulpverlener schrijft: *"Kinderen geadviseerd aangifte te doen en op school met mentor bespreken. En ouders betrekken uiteraard."*

Acties van politiemedewerkers variëren van aangifte opnemen en advisering van de jongeren tot pogingen om de dader te achterhalen (bijvoorbeeld via het IP-adres). Deze politiemedewerker heeft uitgebreid gehandeld tot en met advies aan de ouders: *"Gevraagd of de wachtwoorden zijn afgegeven en deze laten veranderen. Gesprekken samen met de hyvespaginahouder aangegaan met degenen die kwalijke mail/ berichten hebben ontvangen. Met de ouders gepraat over software om mee te kijken en bescherming te bieden aan de jongere, maar ook de tip dat ze vragen hoe het online*

gaat.” Ook neemt de politie zelf wel contact op met websites zoals deze medewerker: *“Advies gegeven, zelf contact opgenomen met hyves vanuit de politie. Is toen door hen actie ondernomen.”*

Docenten grijpen vervelende gebeurtenissen als hacking aan om klassengesprekken te houden en voorlichting te geven, waaronder deze docent: *“Uitzoeken wie het account gehacked had. Gemailden op de hoogte gesteld. Dader gestraft. Nieuw account voor slachtoffer aangemaakt en (extra) les in de klas over privacy op internet.”* Ook adviseren ze de jongere in kwestie en lichten ze de ouders in. Een docent schrijft: *“Melding gemaakt bij alle medewerkers school, desbetreffende site en politie. Klasgenoten en ouders voor- en ingelicht.”*

Opgelicht worden

19% van de jongeren zegt wel eens opgelicht te zijn via internet bijvoorbeeld op marktplaats of online bestolen te zijn van spullen in virtuele werelden als Habbo hotel, GoSupermodel etc. of in een game. De meerderheid is meteen hulp gaan zoeken, maar bijna een kwart heeft niets ondernomen; vaak was er bijvoorbeeld niets meer aan te doen. Jongeren zochten hulp bij hun ouders maar ook voor de ouders was er vaak niets meer aan te doen. Bijna een derde van de ouders zegt behoefte aan hulp te hebben gehad toen hun kind is opgelicht.

Professionals nemen contact op met de ouders, overleggen met collega's en verwijzen in deze situatie vaak door naar de politie. De ondervraagde politiemedewerkers zijn van de drie groepen dan ook het meest met online oplichting van jongeren in aanraking geweest.

Hulpverleners zeggen de jongeren advies te hebben gegeven en al dan niet samen met hen aangifte te hebben gedaan, zoals ook deze hulpverlener: *“Tegen de jongeren gezegd aangifte te doen en al het mail contact of ander schriftelijke bewijzen wat hij nog heeft te bewaren.”*

De politie heeft uiteraard voornamelijk aangiftes opgenomen, advies gegeven en al dan niet een onderzoek opgestart. De aangifte of het onderzoek gaat ook samen met het geven van praktisch bruikbare tips voor de toekomst.

Aangifte en advies noemen ook de docenten. Zij grijpen de situatie ook aan om voorlichting te geven aan klassen leerlingen. Uit een antwoord van een docent blijkt hoe grondig dit kan worden aangepakt om het probleem in de toekomst te proberen te voorkomen: *“Leerling had zelf ouders al ingelicht. Tijdens teamvergadering dit op de agenda gezet en samen ervoor gekozen om digi-veiligheid als project in de school te zetten.”*

Gepest worden

Een kwart van de 11 tot en met 16-jarigen zegt wel eens online gepest te zijn. Hiermee is dit het meest voorkomende probleem van de vijf onderzochte problemen in het onderzoek. Jongeren proberen degene die hen pest te blokkeren of te negeren en roepen hulp in van hun ouders. Eén op de vijf tieners wacht eerst af en zoekt pas hulp als het pesten erger wordt. Ouders gaan het probleem vaak zelf oplossen en nemen daarnaast relatief vaak contact met school op. Dit is begrijpelijk omdat het vaak om een school- of klasgenoot gaat die pest. Ruim een kwart van de ouders had behoefte aan hulp toen hun kind gepest werd.

Ook hulpverleners komen online pesten het meeste tegen. Zij nemen in de meeste gevallen contact op met de ouders.

Hulpverleners gaan in gesprek met het kind dat gepest wordt. Zij bespreken hoe het kind ermee om kan gaan en zij proberen de weerbaarheid van het kind groter te maken. Een voorbeeld: *“Met de jongeren over gesproken. Hoe ze hiermee om kan gaan en wat ze kan doen wanneer het erger wordt of niet ophoud.”* Ook geven hulpverleners aan de pester te spreken of bij de gesprekken te betrekken. Ook de ouders van de pester en het slachtoffer worden betrokken. Ook nemen hulpverleners contact op met school: *“Met ouders besproken, deze hebben het op school aan de orde gesteld, schuldige is opgespoord en door mentor van school bestraft.”* Een aantal hulpverleners schrijft dat ze de politie hebben ingeschakeld.

Politiemedewerkers geven aan advies te geven, contact met ouders, kind en school op te nemen, en soms aangifte op te nemen (afhankelijk van de ernst van de situatie). Een andere medewerker schrijft: *“Aangegeven dat wij als politie zijnde niets kunnen doen en dat ze wellicht met Hyves, Facebook, Twitter ed zelf contact op kunnen nemen om bepaalde mensen te blokken of de vervelende berichten te verwijderen.”* Een andere medewerker heeft deze actie ondernomen: *“bob (bewakings- en opsporingsbrigade) middelen ingezet om IP adres te achterhalen en internetverkeer in kaart te brengen.”* Dat het ligt aan de situatie laat ook dit antwoord zien waarin allerlei ondernomen acties worden genoemd naar aanleiding van verschillende casussen: *“Proberen IP adres te achterhalen, gesprekken aangaan met slachtoffer en dader, ouders erbij betrokken, soms school en een digiproject gedraaid. Af en toe aangifte opgenomen.”*

Docenten geven aan een gesprek aan te gaan met de betrokken en al dan niet met hun ouders. Een docent vertelt hoe ouders met uitgeprinte teksten van Hyves op school kwamen en dat ondanks dat het buiten schooltijd gebeurde het wel binnen schooltijd opgelost is. Ook hier weer een voorbeeld van verregaande actie op een pestincident: *“Melding gemaakt bij alle medewerkers school, desbetreffende site en politie. Klasgenoten en ouders voor- en ingelicht. Desbetreffende leerling (zelfde school) is gestraft, de ouders ingelicht. Met collega's protocol geëvalueerd en aangepast (verscherpt).”*

Privéfoto verspreid

5% van de jongeren zegt dat er wel eens privéfoto's van hen online gezet of verspreid zijn. Het is het probleem van de vijf problemen dat jongeren het allerergst vinden. Desalniettemin gaat ruim tweederde meteen hulp zoeken en tweederde doet dat in eerste instantie weer bij hun ouders. Het is ook het probleem waarbij de meeste ouders behoefte aan hulp denken te hebben.

Bij dit probleem geven veel professionals aan overlegd te hebben met collega's. Dat is begrijpelijk omdat het een complexe situatie is of kan worden door de potentieel verstreckende gevolgen ervan. Bovendien komt de situatie relatief gezien niet zo vaak voor.

Hulpverleners geven aan dat zij het gedrag van de jongere en de gevolgen ervan besproken hebben met de jongere. Eén hulpverlener schreef dat het meer háár probleem was dan die van de jongere,

omdat deze het allemaal wel prima vond. Wel heeft ze de consequenties kunnen bespreken aan de hand van een televisieserie waarin juist dat thema speelde. In een aantal gevallen was ook aangifte doen bij de politie een relevante stap. Een hulpverlener schrijft: *“Was al gebeurd, politie had ze zaak al opgepakt en er liep een rechtszaak. Deze rechtszaak samen met haar voorbereid en gesproken over wat dit alles met haar doet.”*

Gesprekken, aangifte en onderzoek zijn acties die de ondervraagde politiemedewerkers hebben ondernomen bij dit probleem. Gesprekken zijn onder andere gevoerd met ouders, school, jeugdpolitie en de schoolagent. Er is opsporing gestart en getracht het IP adres te verkrijgen. Een politiemedewerker schrijft: *“Betrof een seksueel getint filmpje. Verdachten gesproken over de gevolgen (kinderporno) ouders in kennis gesteld, maatschappelijk werk betrokken en uiteindelijk is het meisje van school veranderd (werd steeds voor pijpsletje uitgescholden en het hield niet op).”*

De docenten schrijven gesprekken te hebben gevoerd en voorlichting te hebben gegeven, waarvan hier twee voorbeelden:

“School heeft medewerkers en leerlingen voorgelicht. Medewerkers via studiedag in teken van social media/digitalisering. Leerlingen door theatervoorstelling en project.”

“Mentoren en teamleiders ingeschakeld. Bij eigen klas(sen) extra aandacht besteed aan privacy op internet / sociale media.”

Ongewenste ontmoeting

Het laatste probleem, iemand die de jongere online heeft leren kennen wil in het echt afspreken maar blijkt iemand anders te zijn dan hij of zij zegt, zegt 3% van de jongeren wel eens meegemaakt te hebben. De groep jongeren die niet zou weten wat ze in deze situatie zouden doen, is bij dit probleem van de vijf problemen het grootst. Veel ouders denken dat ze als dit probleem zich voor zou doen, naar de politie zouden gaan.

Ook bij dit moeilijke probleem geven weer veel professionals aan overlegd te hebben met collega's.

Hulpverleners met ervaring met dit probleem noemen aangifte, gesprekken aangaan en voorlichting geven als ondernomen acties. *“Aan de hand van incident op vmbo-school (verkrachting van minderjarig meisje na ontmoeting met internet'vriendje') heb ik alle eerste en tweedejaars leerlingen voorgelicht.”* Een andere docent schrijft: *“Bleek pas nadat de afspraak geweest was, dat er een afspraak was. Met de jongere in gesprek gegaan over eigen grenzen. +met collega's en systeem.”* Ook slachtofferhulp en het Meldpunt loverboys inschakelen zijn ondernomen acties.

De politiemedewerkers schrijven naast het voeren van gesprekken veelal dat er een onderzoek is opgestart. Een aantal antwoorden van politiemedewerkers:

“Als er op het gebied van zeden iets gebeurd is een intake gepland.”

“Werd een recherche zaak nadat bleek dat de jongere verkracht was.”

“Gesprek met betrokkenen. Coll. in den lande gewaarschuwd. Verwezen naar hulpverleningsinstantie.”

Twee docenten die het probleem meegemaakt hebben, vulden in:

“Ouders gebeld en zij hebben contact opgenomen met de politie. Melding gedaan bij directie van mijn stappen. Leerling is gestart met soc. v.h. training.”

“Politie ingelicht uitgebreid met de meiden besproken 'vervolgens in de klas besproken hier heel veel aandacht aan besteden samen met ict collega.”

Voldoende hulp te bieden?

We legden de professionals na deze vijf problemen de volgende vraag voor: “Heeft u het gevoel dat u zelf voldoende hulp kunt bieden aan een jongere wanneer hij of zij een van de vijf genoemde problemen heeft?” De meningen van de ondervraagde professionals zijn verdeeld, sommigen voelen zich genoeg toegerust om ‘voldoende’ hulp te bieden, anderen niet.

Het kan altijd beter, schrijven meerdere hulpverleners. Ook worden obstakels rondom internet genoemd, zoals het moeilijk verwijderen van wat online staat. Een hulpverlener is niet tevreden over het kennisniveau: *“Ik merk dat ik, ondanks dat ik pas 36 jaar ben, hier totaal niets over weet en ook niet toegereikt krijg vanuit de organisatie aan bijscholing.”* Ook andere hulpverleners menen te weinig van de geschetste problemen af te weten. Wat mag wel, wat niet en wat kan je er tegen doen, vraagt een hulpverlener zich af. Scholing helpt het kennisniveau te verhogen: *“Ik heb een training hiervoor gevolgd waar ik veel informatie heb opgedaan over het probleem digitaal pesten.”*

Ook de politiemedewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan dat het altijd beter kan. Een medewerker die vindt dat het voldoende is schrijft: *“De politie heeft naar mijn mening wettelijk voldoende mogelijkheden om onderzoek te kunnen doen om personen met verkeerde bedoelingen te achterhalen.”* Er wordt onder meer gepleit voor heldere doorverwijsmogelijkheden naar hulpverlening, jurisprudentie om effectief actie te kunnen ondernemen, een uniform platform voor aanpak van misdrijven n.a.v. de digitalisering van de maatschappij en meer samenwerking met andere instanties. *“We zouden er nog veel meer mee kunnen”,* schrijft een medewerker. Een ander: *“Ik wil wel beter inzichtelijk krijgen wat we hier strafrechtelijk gezien mee kunnen. Vaak is het onwetendheid en schuiven we het af naar de website makers, maar wat we hier zelf mee kunnen is vaak niet duidelijk.”*

Een docent die in een gesloten setting werkt, beklaagt zich erover dat leerlingen op school goed gewezen worden op de gevaren, maar dat ze het geleerde buiten school nauwelijks uitvoeren. Een andere docent denkt genoeg hulp te kunnen bieden, maar zal dit pas zeker kunnen zeggen als bepaalde problemen ontstaan. Een docent schrijft: *“Ik heb behoefte aan deskundigheidsbevordering op dit gebied.”*

4. Expert interviews

Interview met Boudewijn Mayeur (Politie)

Boudewijn werkt (o.a.) als regionaal digitale wijkagent bij de politie (Limburg-zuid) en zijn expertise ligt op het gebied van jeugd, zeden en internet-criminaliteit. Hij chat met jongeren via vraagthedepolitie.nl en in de virtuele wereld Habbo Hotel heeft hij als wijkagent contact met jongeren. Boudewijn is de eerste digitale wijkagent in Nederland en misschien wel ter wereld. Ook is hij lid van de Landelijke expertgroep Digikids. Deze expertgroep is een innovatie- en adviesgroep voor de Nederlandse politie op het gebied van jeugd & internet.

Hoe gaat dat, wijkagent zijn in Habbo Hotel?

In Habbo Hotel staat de 'infobus'. Twee keer per maand houden we hier spreekuur. In de infobus vinden groepsgesprekken met Habbo's (jongeren) plaats. Er mogen maximaal tien jongeren tegelijk in om vragen aan mij te stellen. Na zo'n spreekuur kunnen jongeren mij ook nog privé spreken door naar mijn kamer te komen in het Habbo Hotel of door naar de chatsite van vraagthedepolitie.nl te gaan. Het komt vooral voor dat jongeren je apart willen spreken als er huiselijk geweld speelt of iets op het gebied van zeden.

Via twitter en tijdens de politiechat van vraagthedepolitie.nl word ik ook ondersteund door **digitale politiejunoren**, dat zijn jongeren die mij helpen met alles in de online wereld. Deze jongeren zitten al heel lang in Habbo, Hyves, Twitter en Facebook en weten heel veel. Zij geven bijvoorbeeld vervelende deelnemers aan of waarschuwen me wie er niet goed bezig zijn. Ik ben zelf bijvoorbeeld al eens binnen Habbo eruit gekickt door drie keer het woord sex te gebruiken in een gesprek over sexting. Alle habbo's meteen boos natuurlijk en die zijn dat direct gaan melden om het ongedaan te maken.

Wat biedt het extra dan 'analoog' contact met de politie?

Ik krijg meldingen die ik anders niet had gehad, ook hele zware meldingen. Soms krijg ik ook meldingen die niet echt zijn; je weet sowieso niet of het waar is of niet, net als in het 'echt'. Dat moet je altijd uitzoeken. Via Habbo, in combinatie met de politiechat, ben ik bijvoorbeeld drie serieuze incestzaken op het spoor gekomen.

Kinderen zijn via de chat heel open en vertellen heel makkelijk. Dat is niet te vergelijken met een bezoek aan het bureau. Online kan je veel makkelijker vragen stellen aan de politie. Bovendien kan dat zonder dat er direct actie plaatsvindt, zoals dat meteen bureau Jeugdzorg voor je deur staat. Als je naar het bureau gaat, kan je gevoel krijgen dat je het bureau niet meer uitkomt als je een melding doet. Jongeren vinden het heel prettig dat de politie online aanwezig is en direct aanspreekbaar.

Wat voor problemen kom je allemaal tegen?

Een veel voorkomend probleem is dat iemands account gehackt is. En als één account gehackt is, kunnen de andere accounts ook makkelijker gehackt worden, bijvoorbeeld Facebook en Twitter als jongeren hetzelfde wachtwoord hebben. Dit kan ook gebeuren door phishing, dat je verleid wordt

ergens op in te loggen en dan wordt je account gehackt. Als een jongere op Habbo gehackt wordt, kan het voorkomen dat de dader niet alleen je meubeltjes steelt maar ook nog vervelend gaat doen, bijvoorbeeld anderen uitschelden, waardoor ze ook nog eens geband worden. Dan zijn ze dus dubbel slachtoffer.

Hoe pak je een probleem aan als je dat tegenkomt?

Ik stimuleer vaak niet dat kinderen meteen het hele verhaal vertellen maar probeer ervoor te zorgen dat ze terugkomen om zo vertrouwen op te bouwen. Dat jongeren een veilig gevoel hebben is heel belangrijk, nogmaals, zodat ze weten dat er niet opeens Jeugdzorg of de politie op de stoep staat. Jongeren zijn bijvoorbeeld bang dat hun ouders weggehaald worden indien deze in situaties als verdachte kunnen worden aangemerkt.

Bij een strafzaak zal ik uiteindelijk doorverwijzen naar het betreffende korps. Als iemand in direct gevaar is, of een gevaar is voor anderen, dan moet ik er iets mee doen. Dat vertel ik de jongeren dan ook. Ze kunnen vrijblijvend heel veel vragen stellen, maar zodra ik merk dat er iets strafbaars zit aan te komen, zeg ik: wacht even, ik ben een echte agent, ik heb een meldplicht en ik kan en moet je achterhalen als dat nodig is. Maar tot die tijd kunnen jongeren heel lang met me in gesprek blijven.

Begrijpen andere politiemedewerkers waar je mee bezig bent in Habbo Hotel?

Naar mijn mening is er nog weinig kennis over bij de politie. Toen ik via Habbo met een incestzaak in aanraking kwam waar meteen actie op moest komen, moest ik eerst aan collega's in de desbetreffende regio uitleggen wat chatten is. Ook snapten ze niet hoe ik in Limburg aan die melding uit hun regio kwam. Ze wilden eerst een proces verbaal en dergelijke voor er een patrouille wagen heen kon. Ook een probleem dat digitaal gerelateerd is, is voor veel agenten nog moeilijk te begrijpen. Zo was er een digitale stalkingszaak waarvan de dader in Groningen zat en het slachtoffer in Heerlen. Maar het was wel een stalkingszaak.

Kan je iets zeggen over hoe jij vindt dat de politie in het algemeen omgaat met internetproblemen van jongeren?

De politie dient zich aan te passen aan de (digitale) maatschappij. Dat is geen makkelijk vraagstuk. Het internet als nieuw werkterrein voor politie toezicht komt erbij en niet ter vervanging van bijvoorbeeld analoge inbraken of overvallen. Naast onze beperkte tijd en ruimte, is het soms moeilijk om ook deze versnelde kennis bij te houden. Vorige week twitter, dan dreigtweets, vervolgens banglijsten. Wat komt er bij, wat blijft en waar dient de politie zich in te verdiepen? Ondanks deze onderhevige veranderingen kijk ik met bewondering naar collegae die creatief met deze digitalisering omgaan. Politiemensen zijn doeners, wij willen boeven vangen, mensen helpen en zijn vaardig in ons aan te passen binnen bepaalde omstandigheden. Neemt niet weg dat we nog een lange weg te gaan hebben om te leren hoe wij kunnen samenwerken met onze (keten)partners om zorg te dragen voor een veilige online leefwereld voor jongeren. Dit doe je immers samen.

Wat vind je van de meldknop?

Het is goed voor jongeren die niet naar hun ouders gaan bij een probleem. Ouders hebben sowieso vaak geen idee; bijvoorbeeld een moeder van een meisje dat op msn rare vragen kreeg, wilde dat de politie ervoor zorgde dat hij niet meer slachtoffers maken. Zoiets is aan de orde van de dag, dat gebeurt continue. Dit is 1 keer, maar de andere 999 keer wordt niet gemeld.

De meldknop is goed voor al die ouders die het niet weten. Bovendien denken ouders vaak dat hun kind 'zoiets nooit doet', bijvoorbeeld pesten via internet. Soms op ouderavonden worden ze zelfs boos. Ouders zijn nog wel eens naïef. Ze weten de urgentie van de directe bereikbaarheid van hulpverleners niet, tot er iets gebeurt. Daarom is het belangrijk dat ouders ook over de digitale wereld met hun kinderen in gesprek raken en de overheid goed bereikbaar is op digitaal gebied.

Interview met Solange Jacobsen (Politie)

Solange is projectleider Jeugd en Cybercrime bij expertgroep Digikids van de politie. Het doel van de expertgroep is om het kennisniveau op het gebied van politie, jeugd en de virtuele wereld te vergroten. Solange geeft strategisch advies over de effecten van mediagebruik door jongeren op de organisatie en werkprocessen van de politie.

Hoe ben je gestart met deze functie binnen de politie?

Op het moment dat de politie mij benaderde, vonden ze al heel lang dat ze 'iets' met jongeren en internet moesten. Maar hoe? En wat? Ze hadden al een aantal opdrachten voor me klaarliggen. Onder andere moesten er werkprocessen worden aangepast en er moest een opleidingsplan komen. Ik kwam binnen en dacht: "wat voor opleiding, voor wie en waarom en wat wil je er überhaupt mee als politie?"

Uit alle opdrachten sprak eigenlijk de vraag: "Wat is de taak van de politie in de virtuele wereld?" Ik heb toen besloten om de hele digitale jeugdcultuur te omschrijven in een plan van aanpak. Daarin heb ik de relatie gelegd met de normale taken van de politie en daarnaast het verschil aangegeven tussen de virtuele wereld en *real life*. Ik heb aangegeven waarom die virtuele wereld niet 'nep' is en ik heb alles wat er kan gebeuren beschreven en waarom het strafbaar is. De politie was verrast. Ze hadden zich niet gerealiseerd welke impact het op de politie had.

En dat opleidingsplan is dus niet doorgegaan?

Nee, er moet geen aparte opleiding voor komen, je moet het juist integreren in de bestaande opleiding. Je moet het borgen, want het is iets dat niet meer weggaat. Bovendien is het niet alleen iets van de jeugd maar ook van volwassenen.

Die opdrachten heb ik dus omgegooid en heel anders aangepakt. We zijn bijvoorbeeld gaan overleggen met de politieacademie of bepaalde onderdelen in het onderwijs opgenomen kon worden. De eerste reactie was echter: "we hebben allemaal jonge jongens en meiden op die school en die weten daar alles al van." Ik stelde voor dat ze aan de hand van gastlessen zelf konden vaststellen of er inderdaad niets nodig was of misschien toch wel. En zelfs die jonge jongens en meiden zeiden daarna: "wij zijn geen leken op de computer, we doen er hartstikke veel mee, maar dit wisten we echt allemaal niet". Ik vroeg of ze vonden dat het in het programma thuishoort. "Ja, natuurlijk", zeiden ze, "het is net zo belangrijk als dat je weet hoe je pistool werkt."

Hoe kijken politie medewerkers aan tegen de aanpak van online problemen van jongeren?

Er wordt zeer divers over gedacht binnen de politie. De één vindt het onzin, de ander ziet het belang ervan in. Boudewijn Mayeur, ook lid van de expertgroep Digikids, (*zie interview elders in dit rapport*) is bijvoorbeeld digitaal wijkagent in Habbo. De politie reageert daar verschillend op. De ene kant zegt: "hou toch op met spelen in dat Habbo hotel, dat is toch geen werk voor de politie. De politie moet in de auto zitten op straat, online hebben we niks te zoeken." Anderen hebben weinig verbeeldingskracht nodig om te denken: "dat is eigenlijk een hele nieuwe wijk!" en vinden het hartstikke goed dat we dat doen.

Soms is het stoeien met de planning om voldoende agenten op straat te hebben, en dan zit Boudewijn achter zijn computer. Sommige agenten denken dan: “potverdorie je had net zo goed in die auto kunnen zitten, is hij wel productief bezig? Is hij wel echt met werk bezig?” En dat is jammer, want Boudewijn heeft zoveel meer contact met jongeren dan dat hij in een auto stapt of op een fiets door de wijk gaat rijden. Hij heeft al zoveel concrete problemen vast kunnen pakken.

Sommige politie medewerkers zien digitale problemen niet als ‘echt’ werk? Een eerste reactie is ook: méér werk. Het is ook heel veel extra werk dat er op hun afkomt. Er is nu al te weinig tijd en dan komt internet er nog bij. Internetzaken zijn vaak geen prioriteit. In sommige gevallen begrijpelijk als je het vergelijkt met de impact van een fysiek misdrijf. Maar ook speelt soms het idee mee dat het ‘niet echt’ is. Er is niets fysieks aan te pas gekomen en dat vergt een denkomslag. Als je online slachtoffer bent, kan dat ook een grote impact hebben. Er is nu nog onbegrip. Ook over de kansen die het de politie kan bieden. Sommigen begrijpen niet dat het online veel makkelijker communiceren is dan offline. Veel agenten zeggen: “bij problemen kunnen ze toch naar het politiebureau komen?” Ze zien over het hoofd dat jongeren niet durven of willen en dat digitaal contact daarom veel beter werkt. Het is drempelverlagend voor jongeren.

Het Habbo hotel was blij met het feit dat we in de vorm van een digitale wijkagent in de infobus wilden zijn. Je moest eens zien wat er op ons afkomt: jongeren die na 5 minuten chatten al de meest intieme problemen voorleggen, die ze anoniem zo toch kwijt kunnen. Vaak met een onderliggende hulpvraag: “kan de politie mij helpen? Wat moet ik doen, want ik wil niet naar een politiebureau want als ik daar msn zeg dan snappen ze toch niet wat ik zeg”. Of stel je hebt voor de webcam je t-shirt uitgetrokken en bent in een vervelende situatie terecht gekomen. Jongeren gaan daarmee niet snel naar de politie. Ze schamen zich en hebben het gevoel dat het ‘eigen schuld, dikke bult’ is.

Er is nu een specialistische groep met veel kennis van de wereld van jongeren op internet en de bijbehorende sociale media, maar het is ook belangrijk dat de wijkagent dingen herkent en de juiste collega kan inschakelen. Het gaat binnen de politie echter heel hard op dit moment. Twee jaar geleden waren er een paar politiemedewerkers aan het Hyven en Twitteren en dat zijn er inmiddels heel veel. Ze laten zo zien wat ze allemaal doen en dat ze dus ook veel meer doen dan alleen achter de bosjes zitten wachten tot er iemand door rood rijdt. En ze bouwen een heel persoonlijk contact op met hun online netwerk. Die goede voorbeelden werken heel inspirerend voor anderen. Elke dag komen er meer bij.

Wat moet er nog gebeuren?

Internet is nog steeds ‘nieuw’. Daar moet bewustwording in gecreëerd worden. De politie moet overtuigd raken dat ze een rol heeft hierin. Sommige baliemedewerkers denken bij alles waar zij het woord ‘computer’ of ‘internet’ in horen dat het bij de afdeling digitale expertise hoort. Maar dat is niet het geval. Digitale expertise die nemen bijvoorbeeld de computer van een Robert. M. in beslag en pluizen zijn hele computer uit op kinderporno; in welke digitale donkere hoekjes hij dat allemaal verstopt heeft.

Stel er komt een jongere aan de balie met een heel wollig verhaal vol termen als Habbo en msn en allerlei woorden die medewerkers nooit horen. Een baliemedewerker moet daar dan ergens doorheen weten te prikken en denken: “hee wacht, dat is bedreiging, ja natuurlijk kan je daar aangifte van doen”. De angst dat ze niet weten wat ze allemaal moeten vragen moet eraf, en ook het denken dat het vast niet iets voor de politie is. Stel bijvoorbeeld een meisje komt op het bureau en zegt dat er een filmpje van haar op YouTube staat wat ze er af wil hebben. Dan zeggen sommige baliemedewerkers: “dan moet je naar degene gaan die dat op internet heeft gezet, dat is niet iets voor ons, dat is geen strafrecht”. Maar het ligt er natuurlijk aan wat er op dat filmpje staat, want als zij in dat filmpje zwart wordt gemaakt, dan is het hartstikke strafbaar. Het gaat dus om het kunnen verbeelden van ‘wat wordt er nu eigenlijk vertelt hier?’

Er zijn een paar kritische traditionalisten die alleen maar beren op de weg zien, maar de groep politie medewerkers die het heel interessant vindt, het als een uitdaging ziet en denkt “wat kunnen we hier mee”, die is veel groter. Dus ik zie ook wel meer chattende agenten in de toekomst!

Interview met Remco Pijpers (Stichting Mijn Kind Online)

Remco Pijpers is directeur van stichting Mijn Kind Online. Deze stichting streeft naar het verbeteren van kwaliteit van digitale media voor kinderen, het verantwoord gebruik ervan en Mijn Kind Online helpt ouders en leraren mediawijzer te worden. Remco is verder onder andere lid van de Advisory Board voor de initiatieven Digibewust, Eu Kids Online en het Meldpunt Kinderporno. Verder is hij lid van een expertgroep 'positive content for children' van de Europese Commissie.

Heb je het idee dat hulpverleners goed op de hoogte zijn van problemen die er met jongeren op internet kunnen spelen?

Ja, dat idee heb ik wel. Omdat ze natuurlijk ook wel zien dat sociale media een grote rol spelen in het leven van de jongeren die ze helpen. De jeugdhulpverlener is in de regel heel betrokken, maar als het gaat om sociale media dan zijn ze, zoals zoveel andere professionals, wel onzeker. Ze vinden dat ze niet deskundig zijn en vergeten soms een beroep te doen op de basis die ze al in huis hebben. Dat neemt niet weg dat de jongeren die al in de problemen zitten, een specialistische aanpak vergen waarvoor bij veel professionals deskundigheid ontbreekt. In de opleidingen moet daar aan worden gewerkt.

Waar professionals goed op inspelen is de behoefte van jongeren om anoniem hun problemen te bespreken. Online hulp neemt steeds meer toe: van 99gram.nl tot meldknop.nl en dat is positief.

En docenten?

Ze zijn op de hoogte omdat het in de media momenteel over niets anders gaat dan over de problemen op internet. Maar h  e je jongeren helpt met die problemen om te gaan, is niet bij iedereen voldoende bekend. Docenten zouden hun schroom om met jongeren te praten over wat ze meemaken, moeten laten varen. Laat jongeren veel meer praten over wat ze meemaken. En stel vragen op de goede manier.

Hoe kunnen docenten omgaan met jongeren en internet(problemen)?

Preventief en positief te werk gaan. Preventief want cyberpesten loopt bijvoorbeeld uit de hand als je er niet op tijd bij bent. Je moet op tijd constructief aandacht besteden aan het online sociale domein van kinderen, dus niet achteraf als het probleem al is geëscaleerd.

Een positieve insteek is ook belangrijk. De uitdaging is hoe je een onderwerp zoals kwetsende dingen op Hyves bespreekbaar maakt zonder het belerende vingertje. In plaats van te waarschuwen kan je een creatieve aanpak bedenken. Organiseer bijvoorbeeld het YouTube theater van de lach en discussier daarbij natuurlijk tegelijk over wanneer een filmpje grappig is en wanneer niet. En wees bij het probleem van stiekem filmen duidelijk over je regels: filmen en publiceren mag niet zonder toestemming, overtreedt je de regel, dan volgt er een straf. Maar laat het daar niet bij. Omarm hun talenten en maak ze tot ambassadeur van de school. Leer ze filmen en succes boeken via social media en breng ze meteen ethisch besef bij.

Laat leerlingen nadenken over wat je wel en niet met de hele wereld deelt. Maak van de school een mediabedrijf. En nogmaals, vertel kinderen vooral niet alleen wat niet mag maar vertel ze ook hoe het wel moet.

Een leuk voorbeeld is tien jongeren die in WOW (World of Warcraft) een draak verslaan door samen te werken. Je kan ze daarbij zelfs een podium in de klas geven, want: hoe werk je goed samen?

Er zijn zoveel mogelijkheden. Nodig leerlingen uit via Twitter met school te communiceren. Geef ze een #hashtag! En spreek spelregels af zoals dat ze elkaar alleen opbouwende kritiek mogen geven. Maak een offensief beleid sociale media, digitale burgerschapsvorming en bereid leerlingen voor op een toekomst waarin je alleen met sociale media vaardigheden het verschil kunt maken op de arbeidsmarkt.

En als een leraar dat niet ziet zitten? En hoe verhouden gereserveerde leraren zich eigenlijk tot de school op zich?

De school wil meestal wel innoveren en doorgaans is er een enthousiaste groep van voorlopers onder de docenten. Maar de grote groep van professionals vindt het lastig 'mee te gaan'. Er is onzekerheid over de eigen basiskennis. Dat is lastig als de school wel wil maar de individuele krachten (meestal de wat oudere) niet.

Ik herken ook de antwoorden uit het onderzoek dat oudere medewerkers wat minder digitaal actief zijn. En dat terwijl zij juist de (levens)ervaring hebben om goede gesprekken te voeren. Zij kunnen hun jongere collega's helpen met gezond verstand te kijken naar problemen waarvoor je vaak geen diepgaande digitale kennis nodig hebt.

Heb jij een goed voorbeeld meegemaakt omtrent hoe professionals met het onderwerp jongeren en internetproblemen omgaan?

We werken nu aan een boek over sociale media op de basisschool, dat in juni uitkomt. Dat boek is helemaal gevuld met verhalen van leraren die positief omgaan met sociale media en door een positief klimaat te creëren kinderen laten blijken dat je met die docent ook over problemen kunt praten. Een van de mooiste voorbeelden vind ik zelf een leerkracht die een jongen die vaak gepest werd een flip-camera meegaf. De jongen vertelde zijn 'levensverhaal', over wie hij echt was, met welk speelgoed hij speelde enzovoort. Dat filmpje liet de leraar aan de klas zien. Het resultaat was dat deze jongen veel meer vriendjes kreeg. De leraar heeft gedurfd los te laten en te vertrouwen op zijn intuïtie: de regels lieten eigenlijk niet toe dat apparatuur mee naar huis werd genomen, maar hij voelde dat het goed zou zijn.

Wat zou er volgens jou verbeterd kunnen worden?

Het niveau van mediapedagogische kennis is niet ideaal. Er ligt op dit moment teveel nadruk op hoe je risico's moet voorkomen en er is te weinig kennis van hoe je daadwerkelijk met problemen om kunt gaan. In de beroepsopleidingen pedagogiek, jeugdzorg, en dergelijke zou echt structurele aandacht voor mediapedagogiek en online hulpverlening moeten komen.

Interview met Ancella Evers (VOO, Vereniging Openbaar Onderwijs)

Ancella Evers werkt als beleidsadviseur bij de Vereniging Openbaar Onderwijs (VOO). De VOO behartigt de belangen van het openbaar onderwijs op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau en informeert, adviseert, begeleidt en organiseert scholing. Ancella geeft onder andere masterclasses aan leraren rondom het thema mediawijsheid en ze is projectleider van 'Cyberouders.' Een cyberouder werkt op school samen met andere ouders, leerlingen en team aan een veilige internetomgeving.

Hoe digitaal actief zijn docenten in het onderwijs dat zij geven?

Het wisselt heel sterk, maar over het algemeen wordt er nog relatief weinig mee gedaan. Ik geef bijvoorbeeld een masterclass over Twitter: wat is het en hoe zou je dat leuk kunnen inzetten in je les, eigenlijk heel basaal. Dan zie je dat er vaak maar drie mensen uit de groep die op zo'n studiedag voor je zitten een Twitter account hebben en een beetje weten hoe het werkt terwijl het heel simpel is. In dergelijke sessies met leerkrachten over het gebruik van sociale media in de klas merk je dat het kennisniveau echt heel laag is. Ze zijn kritisch: 'wat is de meerwaarde, moet ik dat allemaal wel, het ging toch altijd best goed zonder.'

Je merkt wel dat als iemand er leuk mee bezig is, dat aanstekelijk en drempelverlagend werkt. Maar ik denk dat verreweg de meeste docenten emailen en surfen op het internet als ze informatie nodig hebben en dat is het dan ook zo'n beetje.

Als dat kennisniveau niet zo hoog is, hoe reageren ze dan op online incidenten met jongeren?

Dan is er handelingsverlegenheid of ze hebben geen idee. En een grote shock. Een mooi voorbeeld is dat van de bangalijsen, hoe groot de verontwaardiging was. Gelukkig was er ook nuchterheid; afdelingsleiders die tot rust maanden en aangaven dat het vooral de media was die ermee aan de haal ging. Je moet met beide benen op de grond blijven staan, het inzien voor wat het is en je niet helemaal laten meeslepen door een incident. Maar verreweg de meeste docenten zullen er weinig mee kunnen. Pesten is ook een thema waar nog steeds veel taboe op ligt ondanks alles. Het is niet zomaar op te lossen maar je moet er structureel wat aan proberen te doen met zijn allen.

Ik denk dat als er problemen zijn met leerlingen dat docenten dat heel erg vinden, maar ze niet goed weten hoe ze moeten handelen en dan ook graag terugvallen op het warme nest van de school en daar een taak zien voor schoolleiders, afdelingsleiders, rectoren en schooldirecteuren.

En als er online een naaktfoto van een leerling rouleert, hoe reageren scholen dan volgens jou?

Ook dat wisselt sterk denk ik. Er zullen scholen zijn die zeggen: 'dat is iets dat privé gebeurt'. En sommige scholen zullen het zelf aan hun kant proberen dicht te krijgen. Dus regels en consequenties op schrift stellen. In de trant van: 'als jij van een klasgenoot een naaktfoto verstuurd dan gaan we je zoveel dagen schorsen en als je zus en zo online doet dan verwijderen we je'. Dat zijn oude reflexen waar een school inschiet zoals ook het dichtgooien van bepaalde sites op het schoolnetwerk. Maar dat helpt niet want dat soort dingen gebeuren heel vaak al thuis en het is te makkelijk om te zeggen

dat het buiten schooltijd gebeurt en de school daar dus niks mee te maken heeft, want het werkt door op je school. Zulke problemen staan juist vaak in klassencontext waarbij klas- en schoolgenoten betrokken zijn. Ik wil niet zeggen dat het stellen van grenzen met bijbehorende consequenties slecht is, sterker nog, ik ben er voorstander van, maar dan ben je er nog niet.

Een veilig schoolklimaat is het belangrijkste. Op het moment dat er incidenten zijn... als het kalf verdronken is, dempt men de put. Terwijl je eigenlijk weet dat je moet zorgen voor een veilig klimaat waarin je niet reactief maar proactief bezig bent.

Hoe kan dat bereikt worden?

Er gebeurt er in het onderwijs pas iets als in het beleidsplan staat; dan werkt het door naar de werkvloer, dan wordt er geld voor vrijgemaakt, dan is er tijd voor. Deze thematiek staat niet in de kerndoelen maar heeft wel te maken met burgerschap. En burgerschap is wel een van de kerndoelen waar scholen aandacht aan moeten besteden. Met betrekking tot dit onderwerp heb je eigenlijk geen keuze want het is onderdeel van het leven: burgerschap pur sang.

Het start dus met beleid maken maar vervolgens moet het nog actief meegenomen worden, bijvoorbeeld in de POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) gesprekken van docenten: 'wat doe je ermee, wat vind je moeilijk, waar heb je hulp bij nodig.' En het moet een plek krijgen in het nascholingsaanbod. Bovendien moet het goede voorbeeld gegeven worden: schoolleiders moeten laten zien dat zij het belangrijk vinden. Er moet aandacht en middelen voor vrijgemaakt worden zodat je er echt iets mee kan doen. Studiedagen zijn momenten waar dit soort dingen ter sprake moet worden gebracht. En je moet docenten die daar actief in zijn kunnen belonen, die moeten daar extra tijd voor kunnen krijgen. En anderen kunnen inspireren. Het helpt niet om aan dode paarden te trekken. Als iemand niet over de drempel heen geholpen wil worden, dan wordt het ook niks.

Alles hangt of staat nogmaals met veilige schoolklimaat en het gevoel van kinderen dat ze gezien worden. Als je weet dat je gekend bent en dat je ergens terecht kunt met je vraag of probleem dan zal je daar ook eerder gebruik van maken. Dat moet zo laagdrempelig mogelijk zijn, idealiter de mentor. Je kunt incidenten niet 100% voorkomen, ook niet door het dicht te timmeren. Het hoort bij het leven dat jongeren leiden.

Hoe verhoudt die rol van de school zich tot die van de ouders?

Daar moet je dus met elkaar over praten want dat kan het ministerie niet van bovenaf opleggen en je kunt daar ook niet als onderwijsorganisatie een decreet over af doen laten gaan. Je moet ervoor zorgen dat je dat gesprek faciliteert op school. Wij kunnen dat goed vanuit onze organisatie en daar word ik ook heel enthousiast van. Je brengt alle partijen in de school eigenlijk samen. Ouders hebben soms de neiging om te denken dat het bij school ligt maar andersom net zo hard. Het is ook niet klip en klaar waar die verantwoordelijkheid ligt. Die bal ligt in het midden.

Primair zou een jongere natuurlijk thuis terecht moeten kunnen met zijn verhaal of probleem, maar als dat niet kan of als ze dat niet durven, dan is het heel fijn als ze op school een luisterend oor krijgen. Een proactieve rol is kijken naar het welbevinden van de leerlingen. Dat je opmerkt dat een

kind vermoeid is, stilletjes of juist heel extrovert is. Je hoeft hun online leven niet in detail in de gaten te houden maar de dingen die je ziet, daar kan je je ogen niet voor sluiten.

Interview met Sjoerd Slagter (VO-raad, Voortgezet Onderwijs-raad)

Sjoerd Slagter is de voorzitter van de VO-raad. De VO-raad is de sectororganisatie voor het voortgezet onderwijs en heeft als doel om de onderwijskwaliteit te bevorderen en scholen te ondersteunen bij de ontwikkeling van onderwijs. Sjoerd heeft zelf een verleden in het onderwijs: hij werkte op het Corderius College als docent filosofie en biologie en als conrector onderbouw. Ook werkte hij onder andere als onderwijskundige en was directeur van ROC ASA.

Hoe gaan scholen en docenten volgens u om met de digitale leefwereld van jongeren?

Heel verschillend, maar wel met een grote achterstand. Er is een kloof in de belevingswereld: wij, de oudere generatie, zien het als instrument, als gebruiksmiddel. Voor die leerlingen is het iets totaal anders: een soort *umwelt*. De vraag is hoe je ermee omgaat. Veel leerlingen vinden het helemaal niet leuk als docenten ook op facebook gaan zitten. Maar ze vinden wel dat je er iets van moet weten en je moet er al zeker niet denigrerend over doen. Als je er iets van weet dan zijn ze gevoelig voor tips en advies op dat gebied. Als ze een docent in hun beleving beschouwen als een relict uit de vorige eeuw dan zijn ze niet gevoelig voor 'pas op' of 'voorzichtig'. En als je te populair doet dan denken ze: 'blijf maar weg'. Maar als je je in die wereld verdiept, je neemt ze serieus en je erkent dat het bij hen hoort, dan zijn ze ook aanspreekbaar. Het is niet zo makkelijk om een goede houding te vinden maar het is wel erg nodig.

Hoe kunnen docenten kennis over die wereld tot zich nemen?

Wat eigenlijk voor iedere relatie docent leerling geldt: je moet echt met ze in gesprek gaan, je in hun wereld willen verdiepen. Andersom pleiten wij, dat hebben we enigszins afgekeken van Singapore, voor een vak *Cyberwellness*, waarin je leerlingen leert hoe je nu prettig en veilig beweegt in de digitale wereld. Als je op vakantie gaat, prepareer je je ook en zorg je ook dat je uitrusting zo is dat je je daar welbevindt. Misschien moet je dat ook doen op het digitale vlak. Het vak is bedoeld voor de leerlingen en de docent die het moet geven, zal zichzelf daarin moeten verdiepen, zoals een natuurkunde of biologie leraar ook zijn specifieke vak moet verstaan.

En stel een leraar wil zich er niet in verdiepen of heeft geen interesse?

Je hebt een collectief, een school is een organisatie, is een team. Het allerbelangrijkste is dat je de verantwoordelijkheid in het team belegt. Niet iedereen hoeft hetzelfde zijn, docenten van 55 jaar brengen iets anders mee dan die van 25 jaar oud. En die van 25 heeft een andere entree bij de klas dan die 55-er. Alles in school -dat is ook nog een grote opgave voor scholen- moet je veel meer in teams oplossen. Een team moet de expertise, de kennis, de bevoegdheid hebben, maar dat hoeft niet iedereen individueel te hebben. Je kan niet van iedere docent verwachten dat hij helemaal thuis is in de subcultuur van leerlingen maar dat hoeft ook niet. Anderen hebben weer andere interesses. Dat begrijpen leerlingen ook hartstikke goed.

Je moet wel bereid zijn om te delen. Een docent moet respecteren dat het een team verantwoordelijkheid is en dat als hij het niet wil, hij een andere collega die dat wel doet, steunt. Dat is heel iets anders dan dat je je ertegen verzet of er niets mee te maken wilt hebben. Dat soort

afspraken moet je kunnen maken. Dat gebeurt ook wel, steeds meer. Je werkt aan één product: die leerling. En dat doe je soms met z'n twintigen, in twintig verschillende vakken.

Achterstand is dus niet erg als je als team maar genoeg expertise hebt. Dat geeft ook veiligheid. Het is mijns inziens ook veel prettiger om een gedeelde verantwoordelijkheid te hebben. Je ziet het nog niet genoeg, maar gelukkig wel steeds meer. Het geeft ook verlichting want als je in je eentje alles moet weten.... *'None of us is so smart as all of us'*. Dat geldt ook voor het onderwijs.

Waar komt weerstand van sommigen vandaan?

Weerstand is begrijpelijk omdat scholen al zo ontzettend veel moeten doen. Ze zeggen: 'ik moet al bezig zijn met het onderwerp seksuele voorlichting, het onderwerp geld, het onderwerp overgewicht, we hebben net een programma meer bewegen gehad, naast de basisvakken als rekenen en taal. En dan moet dit ook nog allemaal?'

Van sommige docenten staat het ook ver af en dat kan tot een kritische houding leiden. Hun opvatting is: 'jongeren worden al zoveel doodgegooid met internet dus op school moet dat helemaal niet'. Ik denk niet dat die opvatting verstandig is. Als je niet aansluit bij de leefwereld van de kinderen dan leren ze ook niet. Je kunt niet voor iemand leren. Dijkgraaf gebruikte laatst op een congres een mooie metafoor: 'onderwijs is niet vaten vullen maar een lont aansteken'.

Het blijft als school toch je verantwoordelijkheid, want als jij het niet doet, doet niemand anders het en ze zitten maar één keer op een middelbare school. Als er incidenten met jongeren op internet gebeuren, moeten scholen daarop in kunnen spelen. Sommige scholen stemmen lessen af op incidenten die er gebeurt zijn, wat overigens ook een voorbeeld van *cyberwellness* is. Uiteindelijk wil je natuurlijk niet inspelen op incidenten maar er preventief mee bezig zijn.

Is dat volgens u een taak van de school?

Wie zou het anders moeten doen? Stel dat ouders het niet doen, dan doet niemand het. Ik ben wel eens op een school geweest waar drie klassen bij elkaar zaten en van al die klassen was er geen één ouder die werkte. Geen één. 90% van die ouders van die klassen had zelfs nog nooit gewerkt. Dat betekent dat er dus honderden zo niet duizenden leerlingen naar school gaan bij wie s' morgens nooit de wekker gaat, waar nooit aan gevraagd wordt: 'wat doe je?', of 'was het leuk?', laat staan dit. Natuurlijk, de eerste verantwoordelijkheid ligt bij de ouders, maar als die het niet doen, wat dan? Laat je dan zo'n kind zwemmen? Het is te vergelijken met het debat van vroeger over voorbehoedsmiddelen, dan praat ik over 20, 30 jaar geleden. Er waren toen scholen die er principieel op tegen waren dat je het daar over had. Dat was voor de ouders en daar ging de school niet over. Maar als je weet dat er ondanks dat ongelukken gebeuren... nu is het zelfs een verplicht kerndoel. Je weet: als je alleen op de ouders vertrouwt dan red je het niet, en dat geldt ook hiervoor.

En bijvoorbeeld het leren voorkomen dat je email gehackt worden?

Ja, ook dat. Er is veel onbekend. Ik denk dat het gros van de leerlingen dat soort tips niet kennen. Want wat is het risico? Ik denk dat sowieso voor heel veel mensen geldt dat zij zich niet bewust zijn van het feit dat er online ook misbruik gemaakt kan worden. Ook het pesten, het beledigen, vooral in

die leeftijd, 13, 14 jaar... op internet via een naaktfoto of een bangalijstje, dat raakt leerlingen natuurlijk enorm. Ik heb gezien hoe jongens en meisjes als ze volwassen zijn daar nog heel veel last van hebben. Dus ja, dit verdient absoluut alle aandacht.

Interview met Frank Schalken (Stichting E-hulp.nl)

Frank Schalken heeft in 2005 stichting E-hulp.nl opgericht. Stichting E-hulp.nl werkt met een aantal adviseurs en helpt instellingen uit de jeugdzorg, GGZ en maatschappelijk werk bij het opzetten en implementeren van online hulpverlening. In het verleden werkte Frank bij de Kindertelefoon waar hij in 2003 de online chat heeft opgezet. Frank is daarnaast onder andere voorzitter van het Netwerk Online Hulp, initiatiefnemer van Hulpmix.nl, een online hulpsite die zich richt op kwetsbare jongeren en hoofdauteur van het Handboek online hulpverlening.

Wat was in 2003 de aanleiding om een chat te beginnen bij de Kindertelefoon?

Er waren steeds meer kinderen en jongeren die hulp zochten via internet. Ze mailden naar de Kindertelefoon en legden op die manier hun probleem daar op tafel. De Kindertelefoon wist in eerste instantie niet zo goed hoe ze daar mee om moest gaan. Ze dachten: 'ze kunnen toch gewoon bellen, wat is nu het probleem?' Ze kwamen er langzamerhand achter dat er veel jongeren zijn die een nog laagdrempeliger medium zoeken om contact te zoeken. Chatten en mailen is nog wat afstandelijker dan de telefoon.

Groeit de interesse van hulpverlenende instanties om met online hulp aan de slag te gaan?

Ja, steeds meer instellingen gebruiken internet om hulp aan te bieden. Nagenoeg iedereen is online en zoekt informatie online als hij ergens mee zit. Als je een probleem hebt dan ga je online, dus het is logisch dat ook de zorg steeds meer online is. Soms gebeurt dat ook om nieuwe doelgroepen te bereiken. Bij de Kindertelefoon zag je bijvoorbeeld dat met name jonge kinderen bereikt werden en toen de chat werd aangeboden, bleek dat wat meer voor jongeren geschikt. Er zijn veel redenen waarom instellingen internet gebruiken. Met gebruik van internet kan je de zorg handiger, goedkoper en slimmer maken.

Tot nu toe waren het vooral landelijke initiatieven zoals de Kindertelefoon en Pestweb die zich online op jongeren richtten. Daarbij werd vaak heel het land bereikt en het was heel laagdrempelig, gratis, en anoniem. En soms waren er specifieke thema's om nieuwe doelgroepen te bereiken die nog niet van de hulpverlening gebruikmaakten. De laatste twee, drie jaar zie je steeds meer een integratie van reguliere hulpverlening met online hulpverlening, die meer bedoeld is om de kwaliteit te verbeteren van de bestaande hulp. Daarbij gaat het ook om gemak. Dat in de Jeugdzorg of jeugd GGZ ouders vrij moeten nemen om overdag met hun kind ergens naartoe te kunnen gaan, is voor een deel hopeloos ouderwets. Via internet kan alles 24 uur per dag. Je ziet steeds meer programma's voor ouders die zij helemaal of gedeeltelijk online kunnen volgen. Zij hoeven dan nog maar één, twee of drie keer bij zo'n instelling langs te gaan. Dat is een ontwikkeling van de laatste tijd.

Pakt Jeugdzorg dat goed op?

Nog heel beperkt. De GGZ loopt daarin voorop, dan Maatschappelijk Werk en dan Jeugdzorg. Je ziet wel dat de ene Jeugdzorg instelling veel meer voorloopt dan de andere. Bijvoorbeeld bij Spirit in Amsterdam zijn ze heel erg actief. Maar doordat er zoveel nadruk ligt op andere dossiers en Jeugdzorg continue in reorganisaties zit -nu moet Jeugdzorg weer van provincie naar gemeente overgeheveld worden- heeft het voor hen niet de allerhoogste prioriteit. Ze zien wel de excessen van

internet natuurlijk. Bij Jeugdzorg komen de kwetsbare jongeren en dat zijn de jongeren die ook online kwetsbaar zijn. Ze zien daar veel jongeren die ook op internet de fout ingaan.

Hoe bevalt de online hulp hulpverleners?

Veel hulpverleners vinden het interessante ontwikkelingen. Sommigen zijn er wat minder enthousiast over. Bij de Kindertelefoon begonnen we met een aantal mensen die enthousiast waren en een ander aantal mensen keek de kat uit de boom. De mensen die begonnen, werden eigenlijk steeds enthousiaster. Bovendien zagen ze al snel dat gesprekken veel serieuzer waren in de chat en dat er ook vaak zwaardere onderwerpen aan bod kwamen. Mensen durven online veel meer te vertellen dan face-to-face of telefonisch.

Dat enthousiastelingen anderen meenemen, zie je dat ook bij hulpverleners?

Tot op zekere hoogte want je ziet ook veel vrijblijvendheid bij instellingen. Mensen mogen zelf weten of ze ook online aan de slag gaan. Dat is de keuze van een instelling om het op die manier te doen maar dan bereik je nooit iedereen. Er ligt nog een groot potentieel. Als je kijkt naar de percentages dan is de hulpverlening via internet nog maar een paar procent van de totale hulpverlening die plaatsvindt. Dat gaat zeker groeien; kijk maar naar hoe andere branches zijn beïnvloed door internet. Twee, drie jaar geleden werd er nog gezegd dat mensen nooit kleding via internet zouden gaan kopen en dat zie je nu ook steeds meer gebeuren. Wat dat betreft loopt de zorg nog wel achter.

Wat houdt die ontwikkeling tegen?

Financiering is soms een probleem. Dat instellingen zichzelf in de vingers snijden als ze dingen online gaan aanbieden omdat ze dan minder vergoed krijgen. En het vraagt veel initiële investeringen. Ze moeten wel zeker weten dat ze die terug verdienen. Als ze minder inkomsten krijgen omdat ze cliënten bijvoorbeeld meer zelf laten doen, dan is de prikkel natuurlijk niet zo groot. En een knelpunt kan zijn dat de directie, het management, toch andere dingen meer prioriteit geeft. Vaak is het wel zo dat ergens in de organisatie de ideeën ontstaan en dan is het zaak dat ze bovenin de organisatie ook enthousiast worden.

Verder zijn sommige mensen kritisch vanuit het oogpunt dat de jeugd al veel te veel op internet zit: 'en dan gaan wij ze ook nog eens via internet helpen'. Zij zien kinderen liever gewoon buitenspelen. Het is echter niet de vraag óf, maar meer wanneer en hoe snel het gaat gebeuren. Verder moet er meer onderzoek gedaan worden naar voor wie is het nu wel en niet geschikt is, want voor bepaalde problematiek of typen mensen is het gewoon minder geschikt. Je moet je gedachten op schrift kunnen stellen. Als je dat niet kan dan wordt het al lastig,

Wat vindt je van de meldknop?

Het lijkt mij nog beter als je er direct een chatvenster zou hebben. Mijns inziens zouden er dan meer jongeren gebruik van maken. Door klikken en doorverwijzen naar andere sites maak je het jongeren lastig, ze zullen daardoor eerder afhaken.

Jongeren geven aan dat hun leeftijdsgenoten misschien misbruik van de chat gaan maken?

Onze ervaring met de Kindertelefoon was dat er online niet zoveel misbruik van gemaakt wordt. Telefonisch wilden jongeren nog wel eens bellen, een verhaal verzinnen en vervolgens de hulpverlener uitlachen die daar misschien een beetje geërgerd op reageerde. Of jongeren die de hulpverlener uitschelden via de telefoon om te kijken hoe die daarop reageert. Als je dat online doet dan gaat een hulpverlener niet schrijven: 'goh goh goh daar schrik ik van'. De kick van het kijken hoe hulpverleners reageren is veel minder.

Uiteindelijk gaat het erom: het is pas een succes als iedereen het kent. Daar valt of staat het mee. Op zich konden jongeren natuurlijk al met een probleem ergens terecht: Pestweb, de Kindertelefoon, helpwanted en dergelijke. Dat je het nu centreert dat is goed, maar het moet wel goed bekend worden.

Interview met Niels Zwikker (NJI, Nederlands Jeugdinstituut)

Niels Zwikker werkt bij het Nederland Jeugdinstituut (NJI) waar hij zich onder andere bezighoudt met professionalisering in de jeugdzorg en Centra voor Jeugd en Gezin en online hulpverlening. Hij is projectleider Databank Na- en Bijscholing, die een overzicht biedt van na- en bijscholing voor jeugdprofessionals. Voor het NJI was hij onder meer werkzaam bij onderzoeksinstituut Movisie waar hij betrokken was bij de ontwikkeling van diverse competentieprofielen.

Wat vind je van het onderzoek naar professionals en jongeren met internetproblemen?

Ik richt mij in mijn werk vooral op de positieve gevolgen van media: wat kun je ermee en hoe kunnen mensen verder met jou. Dit is eerder de negatieve kant van media en hoe professionals daarop inspelen. Ik vind het interessant, nieuw en denk dat het goed is hier onderzoek naar te doen. Ik houd mij zelf dus niet zozeer bezig met de interventiekant. Mijn invalshoek is eerder wat hulpverleners met media als tool kunnen. Wat moet je daarvoor kennen en kunnen? Wat betekent dat voor je beroepsinvulling? Wat zijn de voor- en nadelen en wat voor valkuilen zijn er met je cliënten? Dat is de focus waar vanuit ik online hulp benader. Ik vind het onderzoek ook interessant omdat het gaat om internetproblemen die je eveneens via het internet kan oplossen.

Frank Schalken van E-hulp.nl (*zie interview elders in dit rapport*) vertelde dat er steeds meer organisaties online hulp willen aanbieden.

Dat klopt, we merken dat in de GGZ. We zien dat het in het jongerenwerk ook heel goed werkt. Maar met name Jeugdzorg loopt nog behoorlijk achter qua ontwikkeling in het veld. Het heeft bij hen geen prioriteit. Er gebeurt momenteel dan ook heel veel in de Jeugdzorg, zoals dat provinciaal georganiseerde jeugdzorg naar de gemeente toe moet gaan.

Je ziet in het hele veld dat ze er allemaal mee bezig zijn. Ik merk wel dat veel jeugdprofessionals moeite hebben met het hele concept van online hulp. Ik kan me voorstellen dat als mensen niet bekend zijn überhaupt met hoe social media werkt, ze ook niet zo snel zullen weten wat voor gevaren voor de jeugd daarin schuilen. Professionals worden ook een beetje tureluurs van alle mogelijk initiatieven die er zijn. En de ontwikkelingen gaan heel erg snel. Er zijn wel nuances in te maken, met name bij jongerenwerkers. Zij zijn veel meer op de hoogte en zijn ook veel actiever op dit terrein, net als het Maatschappelijk Werk.

Wat zijn nog meer redenen dat Jeugdzorg achterloopt op de GGZ en het Maatschappelijk Werk?

Wat je bij Jeugdzorg met name ziet, is dat er een hele structuur van bureaucratie is ontstaan. Indicatiestellingen, protocollen, richtlijnen, noem maar op. Ik denk dat er zo een cultuur gecreëerd wordt die niet zo openstaat voor dit soort vernieuwingen. Instanties als Spirit en Cardea hebben de ruimte daarvoor gelukkig wel gekregen. Je ziet dat de bestuurders daar ook meer voor open staan. En dat is natuurlijk wel nodig. Jongerenwerkers en maatschappelijk werkers hebben ook een opener cultuur: minder geprotocoliseerd en minder richtlijnen.

Hoe proberen jullie hulpverleners in online hulp te professionaliseren?

We hebben onder andere een workshop gemaakt waarin we mensen een soort training laten doen. Je krijgt dan een emailbericht of je hebt een chatgesprek en dan is de vraag: hoe reageer je daar nu op? Ik vind het heel erg interessant als mensen dan reageren met: 'dan komt ze toch gewoon langs?' Je moet mensen altijd weer duidelijk maken dat er een reden is om online te zijn. En wat die reden dan ook is, dat mag voor jou geen reden zijn om te zeggen: 'nou ik ga hier niet op in, kom maar gewoon langs dan regel ik het wel voor jou.' Het kan tijd zijn, maar net zo goed schaamte. En online zijn bepaalde zaken veel makkelijker te beantwoorden dan offline.

We hebben verder competenties beschreven voor online opvoedondersteuning. Dat is hoe je online met cliënten kunt gaan praten. Via stichting E-hulp.nl wordt daar training in gegeven.

Ken je concrete voorbeelden van instanties die al goed bezig zijn met online hulp voor jongeren?

Op een congres waar ik laatst was waren de eerder genoemde instanties Spirit en Cardea die daar naar voren brachten wat zij nu online doen in hun aanbod. Hulpverleners bij Spirit gebruiken social media om in contact te blijven met hun jongeren, zij pingten bijvoorbeeld met ze. Cardea heeft een mycardea.nl site voor jongeren waar zij onder andere kunnen chatten met hun hulpverlener, hun online agenda kunnen bijhouden en waar ze online vragenlijsten kunnen invullen.

Loes.nl in Twente is verder een interactieve website waar ze Twitter gebruiken en waar je zelf testen kan doen en dergelijke. Je kan er als ouder ook een interactief filmpje bekijken en vervolgens kiezen voor een bepaalde afloop. Je moet dan beslissen wat je als ouder gaat doen als je dochter iemand via internet heeft leren kennen die ze nu fysiek gaat ontmoeten. Zij zijn daar dus al behoorlijk veel mee bezig.

Kan je internet ook gebruiken om op online problemen van jongeren in te spelen?

De basisprincipes blijven hetzelfde. Pesten is pesten. Als je het via het web doet, is dat wel even wat anders, maar de principes erachter blijven hetzelfde. Met internet kan je wel veel meer dingen inzichtelijk maken, dus als er iets gebeurt op het web is het beter terug te vinden dan hier buiten. We zijn verder allemaal heel erg bang voor Google en de impact van de digitale wereld maar je kan ook over die angst heen stappen en kijken welk voordeel je er mee kunt doen. Voor mij als professional heeft het een heel groot voordeel. Je hebt je chatgesprekken gehad, die print je uit en ga je bespreken tijdens je beoordelingsgesprek.

De politie heeft een scanapparaat om sociale media te filteren op verdacht gedrag. Dat is wel heel erg '*big brother is watching you*', maar als big brother een aardige big brother is, en er dus ook hulp bij zit, kan je je afvragen of dat niet een hele handige stap is. Dus de volgende keer dat een meisje intikt: 'ik ga er een eind aan maken' dat je jezelf er dan in kan gaan mengen. Maar goed, dat is nog toekomstmuziek.

Moeten hulpverleners weten wat er online allemaal mis kan gaan?

Ja, voor een belangrijk deel wel. Ik zal niet zeggen dat ze van de hoed en de rand moeten weten. Ik wil er wel voor pleiten dat er meer aandacht aan wordt besteed. Dan overigens wel aan het hele spectrum, dus niet alleen de gevaren maar ook wat je er zelf mee kan.

Vaak is er een onbekendheid omdat ze er zelf nog niet veel mee te maken hebben. En onbekend maakt onbemind. Mensen zijn er onbekend mee dus moeten ze er training in krijgen. Het is verder vreemd dat dit hele onderwerp niet in het onderwijs aan de orde komt. En dan heb ik het niet over alleen media opvoeding maar ook over hoe kan jij online hulp aanbieden bijvoorbeeld. Dat hele online aspect is naar mijn idee in het HBO onderwijs nog onderbelicht. Daar is nog en slag in te winnen.

Noten

ⁱ Zie voor het hele rapport: http://www.mijndigitalewereld.nl/media/images/Verstrikt_in_het_net.pdf
of voor de samenvatting:
http://www.mijndigitalewereld.nl/media/images/Verstrikt_in_het_net_Samenvatting_DEF.pdf