

# Verst(r)ikt in het net

Jongeren en ouders over hulp  
bij online problemen



## Onderzoek Verst(r)ikt in het net

Het programma Digivaardig & Digiveilig is een initiatief van de Nederlandse overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. Eén van de doelen is veilig gebruik van internet door kinderen stimuleren. In dit verband is op Safer Internet Day 2012 de site Meldknop.nl gelanceerd. Op deze site vinden jongeren informatie, handvatten, hulp en advies bij problemen op internet.

Meldknop.nl is een samenwerkingsverband van Digibewust (onderdeel van het programma Digivaardig & Digiveilig) met het Meldpunt Kinderporno/Helpwanted, Meldpunt Discriminatie Internet, de Politie (met de site vraaghetdepolitie.nl), Pestweb en de Kindertelefoon.

In het kader van Meldknop.nl verkent dit onderzoek de bredere context van internetgerelateerde problemen. Wat doen jongeren nu als ze een probleem op internet hebben? Zoeken ze hulp en zo ja, waar? Wanneer is een probleem op internet erg genoeg om er hulp bij te gaan zoeken en wat vinden ze van een meldknop? Dezelfde vragen gelden voor ouders. Welke acties ondernemen zij als hun kind een probleem op internet heeft? Op welk gebieden hebben zij vragen of behoefte aan hulp? Wat vinden zij van een meldknop?

Om antwoord te krijgen op deze vragen zijn 1023 tieners van 11 tot en met 16 jaar ondervraagd en 1003 ouders van 11 tot en met 16-jarigen. De gegevens zijn verzameld in september en oktober 2011 door onderzoeksbureau No-Ties. De uitspraken in dit rapport van de tieners en de ouders zijn exact overgenomen zoals ze zijn ingevuld, dus ook de tikfouten. In deel 1 onderzoeken komen de jongeren aan bod, deel 2 gaat in op de antwoorden van de ouders.

Hieronder is een samenvatting te vinden van de resultaten van het onderzoek. Het volledige rapport is te vinden in de bibliotheek van [www.digivaardigdigiveilig.nl](http://www.digivaardigdigiveilig.nl).

## Samenvatting

- Op de (open) vraag welke problemen jongeren allemaal op internet kunnen tegenkomen noemen jongeren en ouders vooral pesten en het daarmee samenhangende bedreigen en schelden. Technische problemen noemen beide groepen relatief weinig. 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.
- Er zijn vijf specifieke problemen gedefinieerd waar het onderzoek nader op ingaat. Bij alle vijf de problemen zou de overgrote meerderheid van de jongeren als eerste hulp gaan zoeken bij hun ouders. Op de tweede plaats staat hun beste vriend(in). Dit komt overeen met wat de ouders verwachten.
- Ouders die een kind hebben dat gehackt, opgelicht of gepest is, hadden minder behoefte aan hulp dan de dat ouders zonder ervaring denk te hebben als ze het zouden meemaken. (Van de overige problemen, openbare privéfoto's en ongewenste ontmoeting zijn geen vergelijkingspercentages aanwezig vanwege de te kleine groep met ervaring met deze problemen).
- 14% van de jongeren zegt wel eens gehackt te zijn (waarna er vervelende dingen uit hun naam zijn rondgestuurd). Van de ouders zegt eveneens 14% dat hun kind dit probleem wel eens heeft meegemaakt. Van de vijf problemen zouden de meeste jongeren bij dit probleem 'meteen hulp gaan vragen'.
- 19% van de jongeren zegt wel eens te zijn opgelicht. Eveneens 19% van de ouders zegt dat hun kind hier wel eens mee te maken heeft gehad. Jongeren die oplichting mee hebben gemaakt, hebben veel vaker niets gedaan dan de jongeren die het probleem niet hebben meegemaakt denken te doen als zij in die situatie komen. Ook zijn de jongeren met ervaring vaker bij 'iemand anders' hulp gaan zoeken en minder vaak bij hun ouders dan de jongeren denken te doen die dit probleem niet meemaakten.
- 24% van de jongeren zegt wel eens gepest te zijn via internet. 22% van de ouders zegt dat hun kind wel eens online gepest is. Dit is het probleem waarbij jongeren in vergelijking met de andere problemen relatief het vaakst wachten 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.
- 5% van de jongeren zegt dat er wel eens privéfoto's van hen online gezet zijn of verspreid zijn. Volgens 3% van de ouders heeft hun kind dit wel eens meegemaakt. Dit probleem vinden tieners het ergste als het hen zou overkomen. Van de vijf problemen hebben de meeste ouders hierbij behoefte aan hulp en informatie. De groep ouders die niet weet waar ze terecht kunnen is bij dit probleem het grootst.

- 3% van de jongeren heeft wel eens meegemaakt te hebben afgesproken met iemand die niet bleek te zijn wij hij of zij zei dat ie was. Evenveel ouders zeggen dat hun kind dit heeft meegemaakt. Het 'echte' percentage is lastig te definiëren; de situaties lopen uiteen van waar het nooit tot een ontmoeting is gekomen tot een 'heterdaadje'. Van de vijf problemen is dit het probleem waar de groep jongeren die niet weet wat ze zouden moeten doen het grootst is.
- Er is een groep ouder die problemen zelf wil oplossen en geen vragen heeft, en een groep die niet weet wat te doen bij problemen en graag hulp en advies wilt. De vragenlijst doet de ouders die de situaties niet hebben meegemaakt beseffen dat het reële problemen zijn. Zij vragen zich af wat ze dan zouden moeten doen. Ook roept het de vraag op waar ze in dat geval terecht zouden kunnen. Sommigen ouders schrijven dat ze zelf behoefte aan een meldknop hebben.
- Er zelf niet uitkomen, als het niet stopt, als het ze persoonlijk raakt, als ze er bang van worden of er niet meer van kunnen slapen. Dan is het probleem volgens jongeren erg genoeg om hulp te gaan zoeken. Ouders noemen als grens: als het kind eronder lijdt en als een kind het zelf of samen met de ouders niet meer kunnen oplossen.
- 97% van de jongeren en 97% van de ouders 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. Ook als ze het niet aan hun ouders durven te vertellen is de meldknop een hele goede en ook veilig uitkomst.. Ouders zien de meldknop als extra bescherming voor hun kinderen, zodat ze altijd ergens terecht kunne. Ouders willen wel graag op de hoogte zijn als hun kind problemen heeft.
- Zowel ouders en jongeren zouden graag zien dat je via de meldknop meer informatie kan vinden over een probleem. Ook is belangrijk dat je via de meldknop bij de juiste organisatie uitkomt voor hulp.
- Volgens jongeren moet de meldknop makkelijk te vinden zijn en bekend worden. Ook moet de meldknop niet te ingewikkeld zijn en liefst een beetje aantrekkelijk. Ze waarschuwen voor misbruik door hun leeftijdsgenoten. Ook ouders waarschuwen hiervoor. Ouders geven verder aan het laagdrempelig te houden en de betrouwbaarheid en veiligheid te garanderen.

## Citaten jongeren

### **Ben je wel eens gehackt en wat heb je gedaan?**

- Jongen (15) – vwo: “Iemand deed net of ie mij was en zette allemaal nep dingen op Hyves. Ik wist wie het was, heb het eraf gehaald en met mijn ouders en mentor en die persoon gepraat.”
- Meisje (16) – havo: “Aan mijn ouders verteld en die hebben het aan de leraar op school verteld. De heeft in de klas verteld dat het heel erg strafbaar is en toen stopte het.”

### **Ben je wel eens opgelicht via internet?**

- Jongen (15) – vmbo: “Ze hebben me bij Habbo bestolen van mijn spullen die ik gekocht had, ik werd toen eerst gehackt en toen bestolen meteen.”

### **Wat zou je doen als je opgelicht zou worden als je via internet opgelicht zou worden?**

- Jongen (13) – vmbo: “Nadenken of ik de volgende keer weer iets via internet aanbied. In de virtuele wereld weet ik niet of ik nog doorga met dit spel.”
- Meisje (11) – primair onderwijs: “Dan zou ik eerst heel raar van opkijken en daarna heeeeeel boos worden.”

### **Kun je voorbeelden noemen van digitaal pesten, discrimineren of bedreigen?**

- Jongen (17) – vwo: “Ja, iemand zei: he hoer het is beter dat jij dood bent want je bent lelijk.”
- Jongen (14) – havo: “Kinderen van mijn school pesten mij en halen er anderen bij die ik niet ken met scooters om mij op de weg naar huis op te wachte. Ze bedreigen mij via Hyves.”
- Meisje (16) – vmbo: “Ik had gechat met iemand en toen kwamen er meisje die ik niet eens kende mij aan huis bedreigen, want ik moest die jongen met rust laten anders werd ik in elkaar geslagen.”

### **Heb je wel eens te maken gehad met privéfoto's die ongewenst openbaar werden gemaakt?**

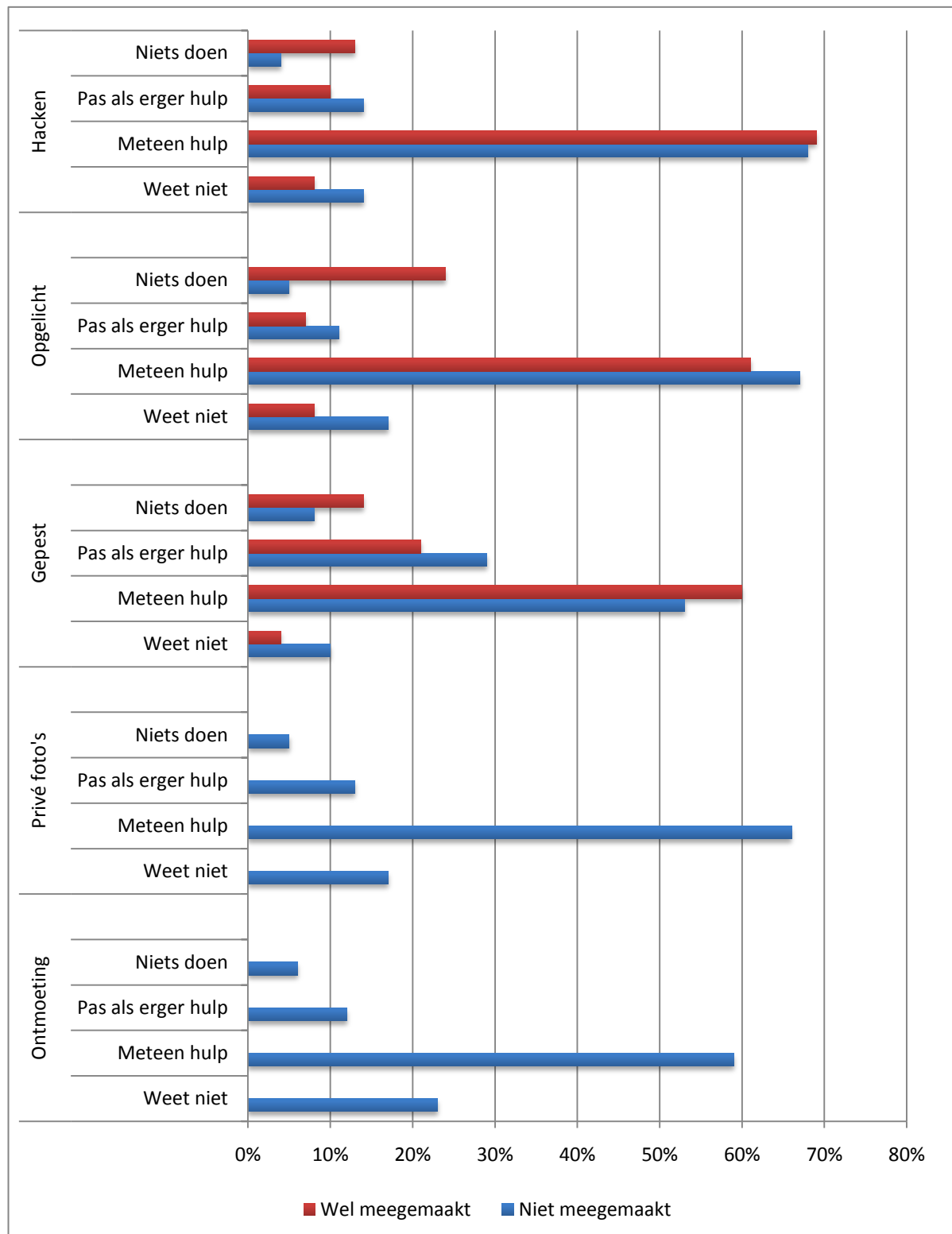
- Jongen (11) – primair onderwijs: “Iemand heeft mijn hoofd op een naakt lijf gezet.”
- Meisje (16) – vwo: “Wij hadden wat drank gehad en waren gefilmd door oudere jongens, die hebben dat op Youtube gezet.”

### **Wat heb je gedaan toen je te maken kreeg met ongewenste foto's op internet?**

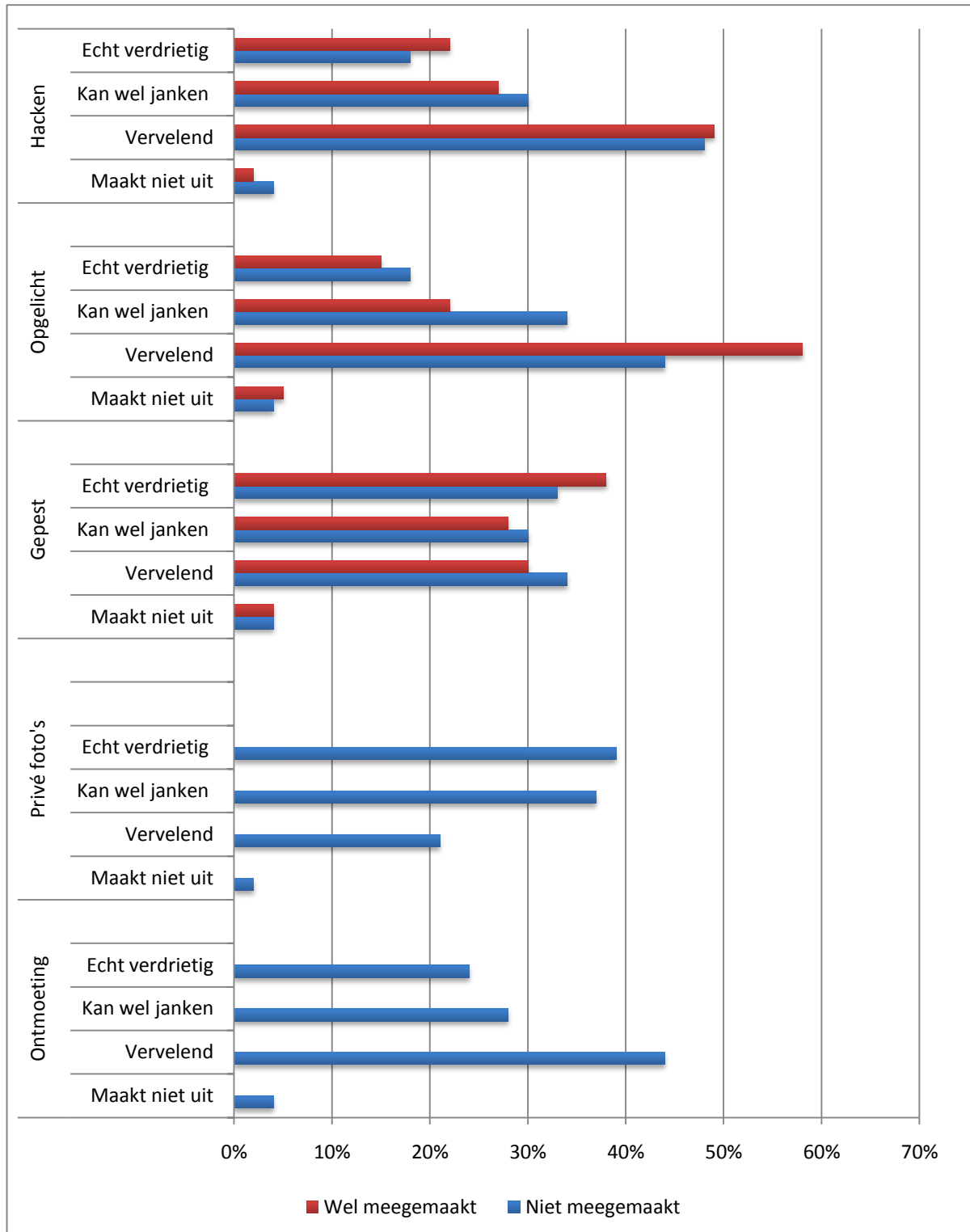
- Meisje (13) – vwo: “Schamen, huilen en niet meer naar school durven.”
- Meisje (16) – vmbo: “Vragen of ze dat niet willen doen, en als ze toch door gaan tegen mijn ouders zeggen.”

*Meer citaten van jongeren en ouders in het volledige rapport.*

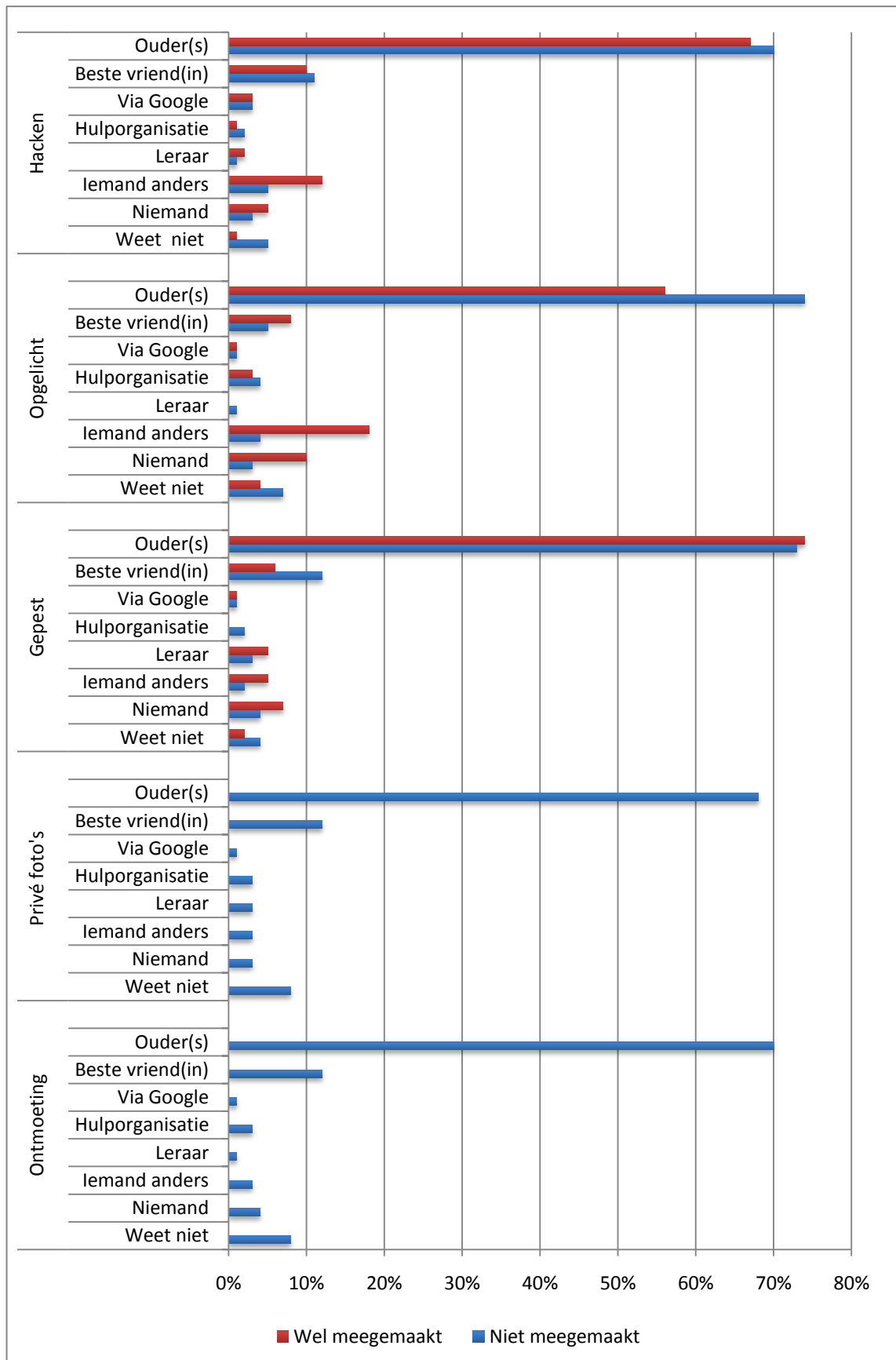
## Wat hebben 11 t/m 16-jarigen gedaan / wat zouden ze doen bij de vijf internetproblemen?



## Hoe voelden 11 t/m 16-jarigen zich / hoe zouden ze zich voelen bij de vijf internetproblemen?

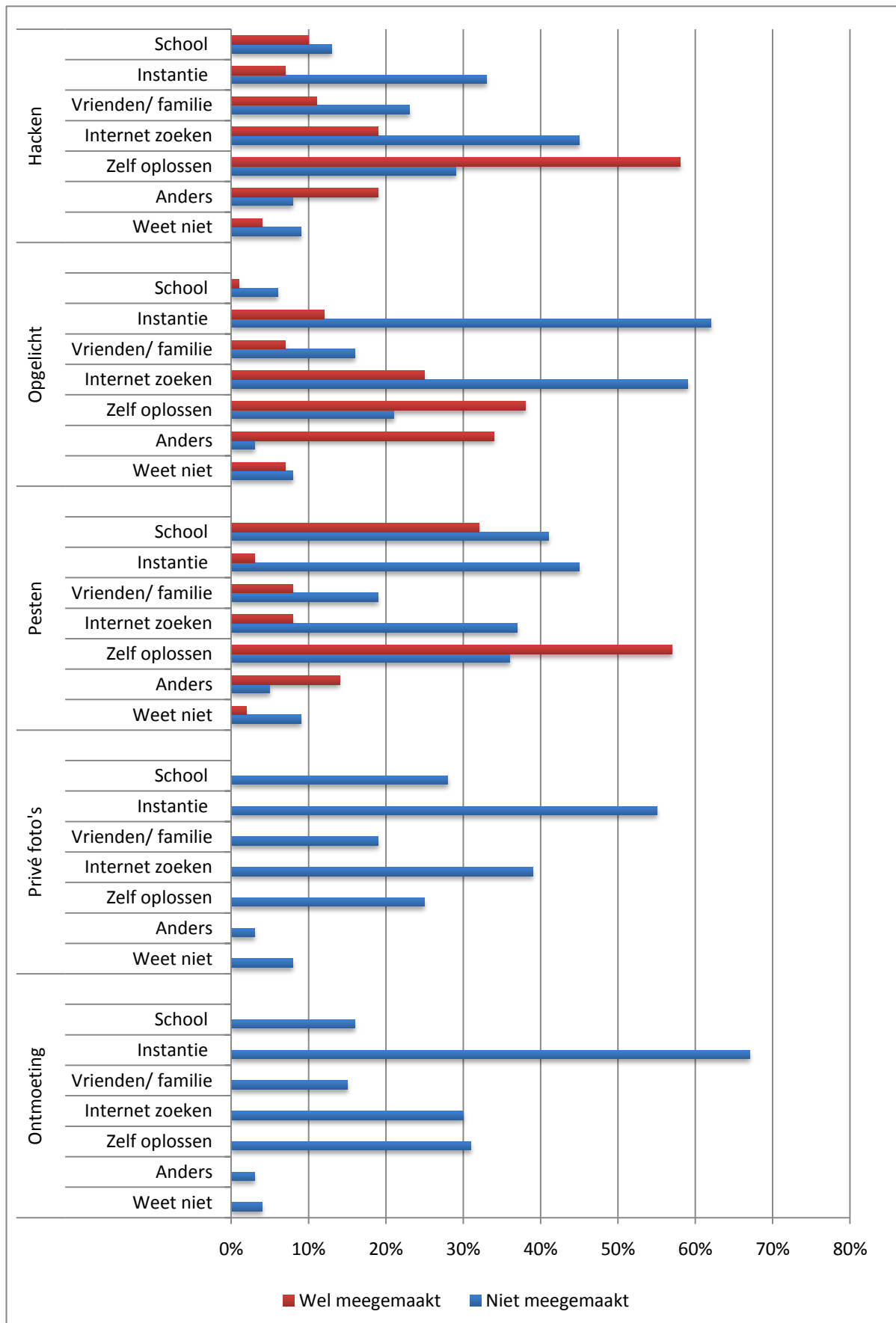


## Waar zijn 11 t/m 16-jarigen als 1<sup>e</sup> hulp gaan zoeken / waar zouden ze dat doen bij de vijf internetproblemen?

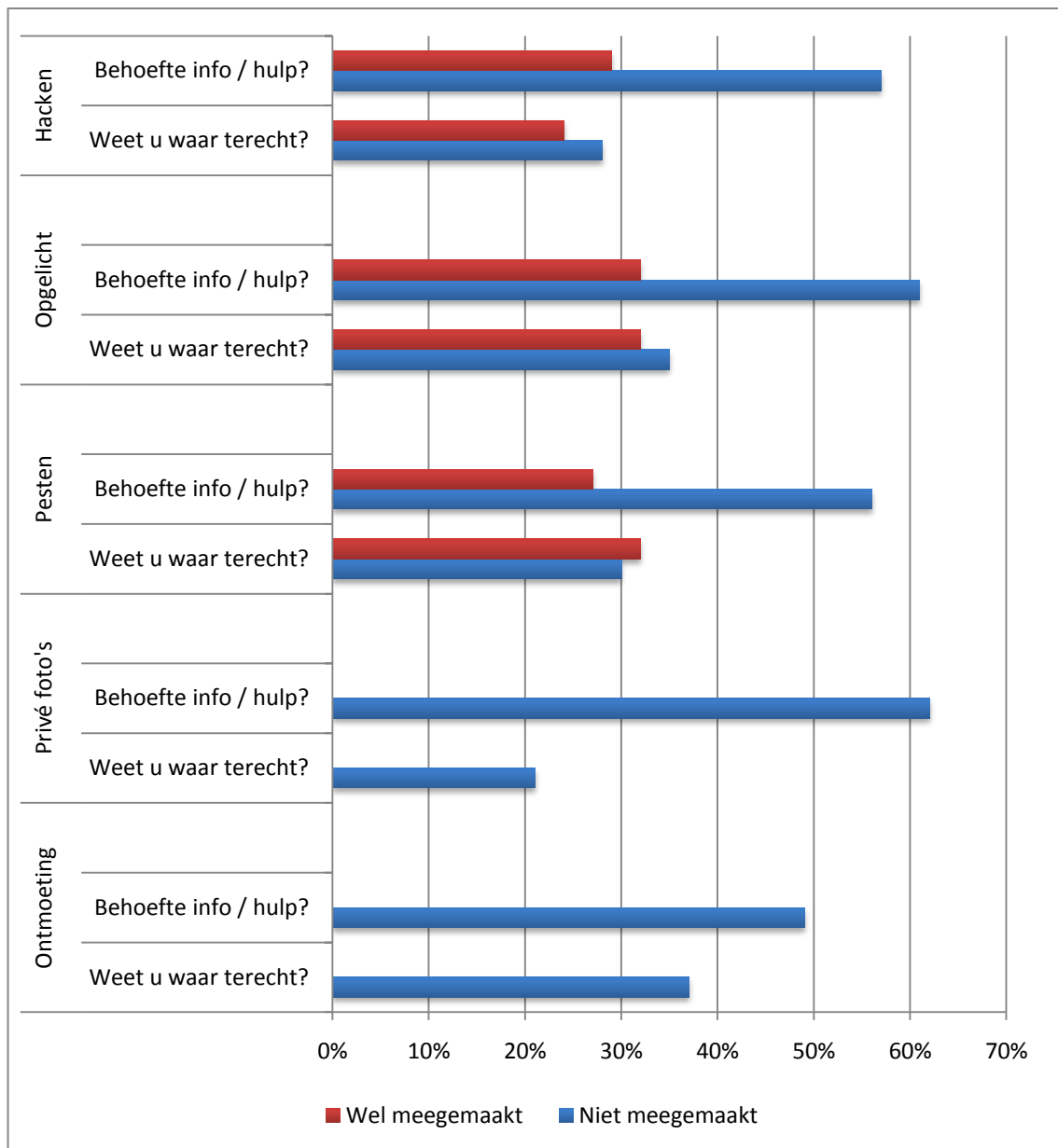




## Wat zouden ouders van 11 t/m 16-jarigen doen bij de vijf internetproblemen?



## Hulpbehoefte en weten waar terecht van ouders van 11 t/m 16-jarigen bij de vijf internetproblemen.



## Colofon

Dit rapport is een uitgave van Digivaardig & Digiveilig. Dit is de verkorte samenvatting van het rapport. Het volledige rapport is te downloaden op [www.digivaardigdigiveilig.nl](http://www.digivaardigdigiveilig.nl)

**Auteur:** Marion Duimel

**Dataverzameling:** No Ties BV, internetpanel inVotes

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 (KPN, UPC, NVB, IBM, SIDN). Meer informatie is te vinden op [www.digivaardigdigiveilig.nl](http://www.digivaardigdigiveilig.nl).

Programma Digivaardig & Digiveilig  
Postbus 262, 2260 AG Leidschendam  
T: 070 4190309  
F: 070 4190650  
E: [info@digivaardigdigiveilig.nl](mailto:info@digivaardigdigiveilig.nl)  
W: [www.digivaardigdigiveilig.nl](http://www.digivaardigdigiveilig.nl)

© Digivaardig & Digiveilig februari 2012



Co-funded by the European Union