

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 808

van **KATRIEN SCHRYVERS**

datum: 22 september 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Nupraatikerover - Oproepen tijdens de coronacrisis (2)

In 2012 ging Child Focus van start met Nupraatikerover.be. In september 2014 namen de Vertrouwenscentra Kindermishandeling de chatbox over. In april 2016 werd beslist om het doelthema ervan te verbreden van seksueel misbruik naar alle vormen van kindermishandeling. Jongeren die vragen hebben over of het slachtoffer zijn van misbruik of mishandeling kunnen er anoniem vier avonden per week terecht voor een gesprek met een professionele hulpverlener.

Het aantal chatgesprekken bij Nupraatikerover stijgt jaar na jaar. In 2019 ging het om 600 gesprekken, aanzienlijk meer dan in 2015 toen het ging om 187 gesprekken. Ook het aantal jongeren dat een gesprek aanknoopt, stijgt. In 2019 vonden meer dan 330 nieuwe oproepers de weg naar de chatbox. Ook vrijwilligers van Awel en 1813 kunnen een chatafspraak inplannen bij een chatmedewerker van Nupraatikerover.be.

De maatregelen in het kader van de bestrijding van het coronavirus hadden en hebben grote impact op jongeren. Zo waren vanaf maart II de scholen geruime tijd gesloten, lagen hobby's stil en konden jongeren nog maar weinig sociaal contact hebben. Ondanks een versoepeling van de maatregelen is er ook vandaag van een volledige normalisatie nog geen sprake.

Tijdens de lockdown in het voorjaar van 2020 lazen we ook herhaaldelijk meldingen over de stijging van het aantal oproepen omtrent huiselijk geweld bij de verschillende hulplijnen. Onder meer chatbox Nupraatikerover kreeg extra middelen die onder meer werden ingezet om de openingsuren uit te breiden, voor communicatie en voor versterking van het netwerk (warme doorverwijzing).

In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 466 van 6 mei 2020 geeft de minister daarover meer informatie, alsook cijfers over het aantal gesprekken en het aantal unieke oproepers tijdens de eerste vier maanden van het jaar. Deze cijfers toonden reeds een opmerkelijke stijging tegenover 2019.

In die schriftelijke vraag informeerde ik ook naar de aangekondigde samenwerking met influencers voor de bredere bekendmaking van de chat, in het bijzonder bij jongens. Deze werd aangekondigd voor het najaar van 2020. In de tweede helft van september vermeldden inderdaad twee influencers de chatbox van Nupraatikerover op hun youtube-en/of instagramkanaal. De minister stelde in antwoord op mijn schriftelijke vraag dat er ook een tweede campagne zou komen, gelinkt aan de lancering van de nieuwe website.

1. Hoeveel chatgesprekken werden gevoerd met nupraatikerover.be in de maanden mei t.e.m. september van dit jaar? Graag een opdeling per maand.
2. Hoeveel daarvan werden ingepland door een medewerker van een andere hulplijn? Graag een opdeling naargelang de hulplijn vanwaar de doorverwijzing kwam.
3. Hoeveel unieke jongeren knoopten in de maanden mei t.e.m. september van dit jaar reeds een gesprek aan bij nupraatikerover.be? Graag een opdeling per maand. Is er informatie beschikbaar over hun profiel?
4. Wat zijn de meest gemelde problematieken?
5. Hoeveel aangevraagde chatgesprekken konden niet worden beantwoord dit jaar? Graag een opdeling per maand.
6. Hoelang blijven de naar aanleiding van de coronacrisis uitgebreide openingsuren nog behouden?
7. Op 21 september 2020 vermeldde vlogger JustNicolas de chatlijn in een filmpje op zijn youtubekanaal en op zijn instagrampagina. Een week later zou een andere vlogger hetzelfde doen.

Wat was het effect van deze samenwerking met de vloggers op het aantal oproepen en oproepers bij de chatbox?

ANTWOORD

op vraag nr. 808 van 22 september 2020

van **KATRIEN SCHRYVERS**

1.

Aantal gesprekken	2019	2020
Januari	56	60
Februari	60	60
Maart	79*	89
April	43	123
Mei	51	100
Juni	58	80
Juli	17	45
Augustus	29	36
September	47	65
Totaal jan-sep	440	658
Gem/maand	49	73

Hieronder een overzicht van de doorverwijzingen vanuit andere hulplijnen (al dan niet via een geplande afspraak). Het is echter belangrijk om hierbij op te merken dat niet elke oproeper vermeldt in zijn gesprek hoe hij/zij bij *Nupraatikerover.be* is terecht gekomen. Dit aantal ligt dus waarschijnlijk hoger. Naast doorverwijzing via andere hulplijnen, merken we ook dat jongeren de weg naar *Nupraatikerover.be* vinden via de website WatWat en Smartschool.

Er werd de voorbije maanden sterk ingezet op het uitbouwen van de contacten en samenwerking met andere diensten. Dit o.a. door het aanbieden van supervisie-momenten met de vrijwilligers van Awel (de lijn die het meeste naar ons doorverwijst), kennismaking met de medewerkers van de 1712-chat, geplande vorming aan de CLB-chat,...

2.

	MAART	APRIL	MEI	JUNI	JULI	Augustus	September	TOTAAL
AWEL	4	3	2	4	4	3	1	21
CLB-chat	2	4	1	0	0	0	0	7
JAC-chat	2	1	0	1	0	0	0	4
1712	0	1	3	0	2	1	0	7
1813	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAAL	9	9	6	5	6	4	1	40

3.

Aantal nieuwe oproepers	2019	2020
Januari	28	21
Februari	40	26
Maart	46	40
April	21	62
Mei	30	46
Juni	33	36
Juli	11	19
Augustus	14	22
September	27	28
Totaal jan-sep	250	300
Gem/maand	28	33

84% van de oproepers komt met een vraag over zichzelf; de andere 16% komen chatten met een vraag naar een persoon uit hun omgeving.

Oproepers bevinden zich vnl. in de leeftijdscategorieën 12-15 jaar (32%) en 15-18 jaar (31%). De meeste oproepers zijn vrouwelijk (80%).

4.

Seksueel misbruik	34%
Fysieke mishandeling en verwaarlozing	23%
Emotionele mishandeling en verwaarlozing	21%
Grensoverschrijdend gedrag door oproeper zelf	2%
Risicosituatie	1%
Andere problematiek of onduidelijk	19%

Seksueel misbruik (zowel actueel misbruik als oproepers die komen chatten in kader van een verwerkingsproblematiek) blijft de grootste categorie van gemelde problematieken. We zien in 2020 een opvallende stijging in de categorie fysieke mishandeling en verwaarlozing (in 2019 12%).

Sinds de start van de corona-crisis merken we dat meer jongeren ons de vraag stellen naar een actieve tussenkomst. Denk aan het contacteren van reeds lopende hulpverlening, een doorverwijzing naar het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling uit hun regio, installeren van crisishulp,.. Dit vraagt extra investering van de chatmedewerkers buiten de chaturen.

5. We kunnen hier geen eenduidig antwoord op geven. De software staat momenteel zo ingesteld dat er 1 persoon per beantwoorder in de wachtrij kan komen staan. Dit om jongeren niet nodeloos te laten wachten (aangezien gesprekken 1u kunnen duren). Er kan wel een beeld gegeven worden van het **aantal unieke bezoekers/maand die op de chatknop drukken**. Deze groep bevat zowel de oproepers die wel een gesprek hebben, de oproepers die geen gesprek kunnen hebben als de oproepers die afhaken tijdens het aanmeldingsproces.

Januari	263
Februari	304
Maart	398
April	452
Mei	431
Juni	327
Juli	239
Augustus	246
September	301

Wanneer we bijvoorbeeld kijken naar mei 2020 zien we dat we 35 oproepers die in de wachtrij stonden niet meer hebben kunnen te woord staan. Het aantal oproepers die niet konden worden beantwoord, ligt dus vermoedelijk nog een stuk hoger (aangezien zij niet de kans hadden in de wachtrij te komen).

6. De chatbox is tot eind december 17 uur open, nl. op maandag, dinsdag- en donderdagavond van 19u tot 22u en op woensdag doorlopend van 14u tot 22u. Daarnaast kunnen er ook chatgesprekken op afspraak plaatsvinden, zowel voor jongeren waarmee we in traject zijn als voor nieuwe oproepers.
7. In de week van 21/09 hadden we 8 nieuwe oproepers, in de week van 28/09 (t.e.m. 01/10) 7 nieuwe oproepers. Deze cijfers liggen iets hoger dan in een vergelijkbare periode van 2019.

Bij het evalueren van een dergelijke campagne, is niet enkel het onmiddellijk effect belangrijk, maar ook het bereik van de vlogs en instagrampost, dit zit momenteel op 38.000 views. Velen onder hen zullen nu het aanbod van Nupraatikerover.be.be kennen en wanneer zij in de toekomst geconfronteerd worden met geweld, mishandeling of verwaarlozing de weg sneller vinden naar de chatbox.

Nupraatikerover.be plant nog een derde post van een influencer (Jamie-Lee-Six) in oktober, zij heeft voornamelijk tienermeisjes als volgers. Na deze post zal de campagne verder geëvalueerd worden.

De voorbereidingen voor het lanceren van de nieuwe website zijn ook volop aan de gang. Hiertoe worden ook jongeren bevraagd via een participatie-project en wordt er o.a. samen gewerkt met Cachet vzw.