

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 363

van **KATRIEN SCHRYVERS**

datum: 30 januari 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Nupraatikerover - Oproepen

In 2012 ging Child Focus van start met Nupraatikerover.be. In september 2014 namen de vertrouwenscentra kindermishandeling (VK) 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 terecht voor een gesprek met een professionele hulpverlener.

In antwoord op eerdere schriftelijke vragen verkreeg ik cijfers hierover (nr. 808 van 22 september 2020 en nr. 290 van 12 januari 2021).

1. Hoeveel chatgesprekken werden gevoerd met nupraatikerover.be in 2022? Graag een opdeling per maand. Welke evolutie is hierin merkbaar tegenover de voorgaande jaren? Hoe kan dit verklaard worden?
2. Hoeveel chatgesprekken werden ingepland door een medewerker van een andere hulplijn? Graag een opdeling naargelang van de hulplijn vanwaar de doorverwijzing kwam.
3. Hoeveel unieke jongeren drukten op de chatknop in 2022 (zowel degenen die een gesprek kregen als degenen die geen gesprek konden hebben)?
4. Met hoeveel unieke jongeren werd in 2022 een gesprek gevoerd met nupraatikerover.be? Graag een opdeling per maand. Is er informatie beschikbaar over hun profiel? Welke evolutie is hierin merkbaar tegenover de voorgaande jaren? Hoe kan dit verklaard worden?
5. Wat waren in heel 2022 de meest gemelde problematieken?
6. Hoeveel aangevraagde chatgesprekken konden niet worden beantwoord in 2022? Graag een opdeling per maand. Welke evolutie is hierin merkbaar tegenover de voorgaande jaren? Hoe kan dit verklaard worden?
7. Op welke momenten per dag en per week wordt het vaakst contact opgenomen met de chatbox? Op welke manier wordt hierop ingespeeld?
8. Uit eerdere cijfers bleek dat vooral meisjes de weg tot de chatbox vinden.
Welke acties worden ondernomen om meer jongens aan te moedigen het gesprek te openen over hun ervaringen?
9. In het verleden bleken campagnes in samenwerking met influencers geslaagd.

In hoeverre worden zulke samenwerkingen nog aangegaan?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 363 van 30 januari 2023

van **KATRIEN SCHRYVERS**

1. In 2022 werden 1074 gesprekken gevoerd met Nupraatikerover.be. De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal gesprekken, opgedeeld per maand, voor de jaren 2020, 2021 en 2022.

Aantal gesprekken	2020	2021	2022
Januari	60	62	91
Februari	60	98	106
Maart	89	90	110
April	123	61	73
Mei	100	70	108
Juni	80	87	116
Juli	45	51	39
Augustus	36	62	44
September	65	86	92
Oktober	110	74	96
November	73	84	109
December	73	98	90
Totaal	914	923	1074

We zien een stijging met 16% in het aantal gesprekken in vergelijking met 2021. Met de extra middelen die Nupraatikerover sinds 2021 ontvangt werden de openingsuren opnieuw uitgebreid. Van maandag t.e.m. donderdag is de chat 's avonds open van 19u tot 22u, met twee beantwoorders die de chatbox bemannen. Daarnaast is de chat op woensdag- en vrijdagmiddag open.

Naast de verruiming van de openingsuren wordt er voortdurend verder geïnvesteerd in samenwerking met andere (online) diensten en de bekendmaking van de chat via verschillende kanalen.

2. De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal doorverwijzingen door andere hulplijnen naar Nupraatikerover.be:

Doorverwijzende hulplijn	Aantal doorverwijzingen
1712	31
Awel	22
CLB-chat	10
1813	7
Tele-onthaal	4

Het is belangrijk hierbij te vermelden dat niet elke oproeper in zijn gesprek aangeeft hoe hij de weg naar Nupraatikerover.be gevonden heeft. Het aantal doorverwijzingen door andere hulplijnen ligt dus waarschijnlijk hoger.

3. In 2022 drukten 7038 unieke oproepers op de Nupraatikerover.be-chatknop.
4. In totaal beantwoorde Nupraatikerover.be 747 oproepers, zowel via chat, als via mail. 688 oproepers kwamen effectief naar de chat, met de andere 59 was er enkel contact via mail.

Aantal nieuwe chatoproepers			
	2020	2021	2022
Jan	21	42	50
Feb	26	67	60
Maart	40	55	59
April	62	42	39
Mei	46	48	69
Juni	36	54	81
Juli	19	22	26
Augustus	22	32	32
September	28	51	65
Oktober	75	43	65
November	40	58	82
December	33	60	60
Totaal	448	574	688

Geslacht oproepers	
Meisje/Vrouw	81%
Jongen/Man	14%
X/Y	3%
Onbekend	2%

Leeftijd oproepers	
9-11j	3%
12-14j	33%
15-17j	32%
18-20j	12%
21-24j	5%
24+	10%
onbekend	5%

Oproepers bevinden zich vnl. in de leeftijdscategorieën 12-14 jaar (33%) en 15-17 jaar (32%). De meeste oproepers zijn vrouwelijk (81%). Dit is in gelijke trend met voorgaande jaren.

5. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de meest gemelde problematieken in 2022.

Seksueel misbruik	41%
Lichamelijke mishandeling en verwaarlozing	16%
Emotionele mishandeling en verwaarlozing	15%

Verwerkingsproblematiek	8%
Andere, onduidelijk	20%

Seksueel misbruik blijft, zoals ook in de voorgaande jaren, de grootste categorie van gemelde problematieken. Procentueel is er een stijging merkbaar rond seksueel misbruik als gemelde problematiek. Dit kan ook gelinkt worden aan de inkanteling van de chat na seksueel geweld naar 1712 en Nupraatikerover.be.

De categorie "andere/onduidelijk" behelst een brede waaier van thematieken, zoals verliefdheid, vragen rond seksualiteit (geen geweldproblematieken). Deze oproepers worden zorgzaam doorverwezen naar andere hulplijnen en/of informatieve websites.

6. In 2022 drukten er 2608 oproepers op de chatknop tijdens de openingsuren die niet onmiddellijk een gesprek konden krijgen.

Januari	110
Februari	258
Maart	539
April	113
Mei	304
Juni	291
Juli	***
Augustus	***
September	236
Oktober	296
November	271
December	197

*** De cijfers van de zomermaanden juli en augustus moeten nog verder uitgezuiverd worden.

In 2021 lag dit aantal een stuk lager, nl. op 1618. In 2020 ging het om 2380 oproepers. 2020 was een uitzonderlijk jaar voor Nupraatikerover.be gezien de geldende coronamaatregelen.

In 2022 werden er meer gesprekken gevoerd dan in 2021 én het aantal gemiste gesprekken lag opnieuw hoger. Dit toont dat Nupraatikerover.be meer bevraagd wordt en meer gekend is bij het doelpubliek.

Daarnaast waren er in 2022 10.166 oproepers die buiten de openingsuren op de chatknop drukten en geen gesprek kregen.

7. De meeste gesprekken vinden plaats op woensdag (32% van het totaal aantal gevoerde gesprekken). Op woensdag is Nupraatikerover.be ook het meeste aantal uren open; er is dan nl. een namiddagpermanentie en een avondpermanentie. We zien een gelijkmatige verdeling tussen de andere avondmomenten (maandag, dinsdag en donderdag: steeds ongeveer 20% van het totaal aantal gevoerde gesprekken).

Aangezien een deel van de oproepers ook overdag kan chatten (vaak de jongvolwassenen), werd de chat ook op vrijdagmiddag geopend. Zo blijven de avonden extra gevrijwaard voor de oproepers die enkel 's avonds kunnen chatten. Wanneer een oproeper een chattraject aangaat (verschillende gesprekken bij dezelfde beantwoorder) wordt er ook samen bekeken of deze gesprekken kunnen plaats vinden buiten de permanentie.

8. In het promomateriaal, op de website en op de sociale media van Nupraatikerover.be worden er tevens beelden en verhalen gebracht waarin ook jongens zich kunnen herkennen. Nupraatikerover.be heeft oog voor gender inclusieve communicatie.

9. Er werd eind 2021 een online campagne uitgewerkt rond emotionele mishandeling. Deze werd verder uitgerold in de loop van 2022. Er werd zowel geadverteerd, als beroep gedaan op influencers (Steffie Mercie en Anneleen Debavey). In tegenstelling tot de voorgaande campagnes merkten we een minder groot direct effect op het aantal oproepers. Het was niet evident om een influencer te vinden, wat maakte dat de timing niet ideaal was (eind juni). In 2023 onderzoekt Nupraatikerover.be verder hoe ze hun bekendmaking kunnen verhogen en welke manier van adverteren/promo voeren het meest efficiënt is om de doelgroep te bereiken.

In 2022 werd er naast de campagne op sociale media, geïnvesteerd in een hogere vindbaarheid op Google door gebruik te maken van advertentiebudget voor sociale organisaties en het optimaliseren van de vindbaarheid van Nupraatikerover.be op basis van zoektermen.