

# Meldingen en vraagstukken Digitalisering en Welzijn

Kennisupdate

januari 2025

## Samenvatting

Deze kennisupdate van het Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn geeft inzicht in de meldingen en vraagstukken over digitalisering en welzijn die bij meldpunten en infolijnen in Nederland binnenkomen. Deze informatie is aangevuld met inzichten vanuit het Digitale Kinderrechten panel. Uit ons onderzoek blijkt dat digitale media meestal geen hoofdonderwerp zijn van de hulpvragen die binnenkomen bij meldpunten en infolijnen, maar soms wel als storende of helpende factor worden genoemd. Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen die vraagstukken over digitale media hebben geen contact opnemen met infolijnen en meldpunten, omdat ze zich schamen of niet weten dat ze daar terecht kunnen.

De hulpvragen over digitale media die wél bij infolijnen en meldpunten terechtkomen, gaan vaak over strafbare en/of feiten zoals: *sextortion*, *stalking* en cyberpesten. Ouders hebben vooral vragen over het mediagebruik van hun kind en minder over hun eigen gebruik. Kinderen en jongeren hebben de meest diverse vragen over de digitale wereld. Zij lopen meer risico op negatieve gevolgen, maar ervaren ook voordelen van digitale media. Verder zijn er kwetsbare groepen die specifieke aandacht nodig hebben, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die neurodivergent zijn, mensen die moeite hebben met lezen of mensen die eerder slachtoffer zijn geweest van online misdrijven. Daarnaast zijn meisjes en vrouwen vaker slachtoffer van online pesten en worden ze vaker ongewenst blootgesteld aan seksuele beelden. Mannen zijn vaker slachtoffer van financiële *sextortion*. Zowel in beleid als in (preventief) hulpaanbod voor het algemene publiek, is het belangrijk om deze doelgroepen specifieke aandacht te geven.

## Inleiding

Het Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn doet onderzoek naar de voor- en nadelen van (het ontwerp van) digitale technologieën. We informeren professionals en algemeen publiek over de complexe samenhang tussen digitalisering en welzijn. Daarnaast verbinden we partijen die werken op het snijvlak van digitalisering en welzijn.

Jaarlijks schrijft het Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn een kennisupdate voor een keuzeonderwerp. De huidige kennisupdate geeft inzicht in de meldingen en vraagstukken over digitalisering en welzijn die bij meldpunten en infolijnen in Nederland binnenkomen. Hierbij ligt een specifieke focus op de doelgroep jeugd, omdat zij niet alleen veel gebruik maken van digitale media, maar in hun ontwikkeling ook kwetsbaar zijn om potentieel schade op te lopen. Omdat niet ieder kind of jongere met een melding of vraagstuk infolijnen en meldpunten weet te vinden, hebben we ook gekeken naar welke thema's op het gebied van digitale media en welzijn over het algemeen spelen bij hen. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de data die opgehaald is door de stichting *Digital Child Rights*, in het kader van hun toolkit gericht op bewustwording, educatie en participatie rondom digitale (kinder)rechten.

## Methode

In de periode augustus – oktober 2024 hebben we in totaal 16 infolijnen en meldpunten gesproken over de bij hen binnenkomende meldingen en vraagstukken over digitalisering en gezondheid in de periode 2023 - 2024. In willekeurige volgorde ging het om: @ease, BovenJan, Chris en Voorkom, DigiHulplijn, Expertisepunt Digitale Geletterdheid, Fier!, Gamen Infolijn, Helpwanted, Kinderombudsman, Mentaal Vitaal, De MIND Hulplijn, Oudertelefoon, PratenOnline.nl, Sense, Slachtofferhulp Nederland en Stop it Now!. Daarnaast hebben we openbare bronnen van de Kindertelefoon en Alles Oké? gebruikt om aanvullende informatie op te halen.

In interviews zijn de infolijnen en meldpunten gevraagd naar de binnenkomende hulpvragen en meldingen die te maken hebben met digitale media. Daarbij is ook ingezoomd op de specifieke vragen die binnenkomen, de vorm van digitale

media waar meestal over gesproken wordt en de aard van de hulpvraag of melding (bijvoorbeeld om informatie op te halen, ter ondersteuning of om aangifte te doen). Ook hebben we uitgevraagd wat de leeftijd en achtergrond is van de personen die bellen of chatten. Tenslotte is gesproken over welke vervolgstappen infolijnen en meldpunten nemen bij vragen en meldingen over digitale media.

### Data bij infolijnen en meldpunten

Naast de informatie die de medewerkers van de infolijnen en meldpunten ons in de interviews meegaven, hebben we ze ook gevraagd naar data over contactmomenten en meldingen. Slechts een aantal infolijnen en meldpunten houdt structureel een overzicht met data bij. Als data wel bijgehouden wordt, is het lastig te filteren hoeveel hiervan ook (in)direct gerelateerd is aan digitale media. Infolijnen en meldpunten geven aan dat vaak na meer uitvragen blijkt dat digitale media toch een rol spelen in het vraagstuk, maar dat dat niet wordt geregistreerd in het systeem.

De infolijnen en meldpunten die wel structureel data bijhouden hebben hun (openbare) jaarrapportages met ons gedeeld. Deze informatie is in deze kennisupdate verwerkt en waar relevant wordt verwezen naar de betreffende rapportages.

Daarnaast heeft het Trimbos-instituut zelf twee infolijnen (*Mentaal Vitaal* en de *Gamen Infolijn*), waar mensen met vragen terecht kunnen via telefoon, chat of email. Beide infolijnen registreren al hun contactmomenten. De data van 2023 is meegenomen in de resultaten van deze kennisupdate. Omdat hier ook vragen van studenten en journalisten tussen zitten die verzoeken om informatie of een interview, is de data met contactmomenten van de lijnen eerst opgeschoond. Vervolgens is bekeken bij hoeveel contactmomenten mensen vragen hadden over digitale media en welke vragen dit waren.

### Digitale Kinderrechten panel

De stichting *Digital Child Rights* ontwikkelde vanaf 2022 een toolkit met activiteiten gericht op bewustwording, educatie en participatie rondom digitale (kinder)rechten. Tijdens de uitvoering van deze activiteiten op diverse scholen in Nederland werden kinderen en jongeren via vragenlijsten (het *Digitale Kinderrechten panel*) gevraagd naar hun mening over en ervaringen in de digitale wereld. In totaal hebben tussen eind 2022 en april 2024 ongeveer 900 kinderen en jongeren in de leeftijd van 10 tot 21 jaar één of vragenlijsten ingevuld

(Digital Child Rights, 2024). Deze verzamelde data is door *Digital Child Rights* geanonimiseerd aan het Trimbos-instituut ter beschikking gesteld om in deze kennisupdate te integreren.

In de kennisupdate gebruiken we kwantitatieve en kwalitatieve data om te bekijken in hoeverre kinderen en jongeren problemen ervaren in de digitale wereld, of én welke hulp zij nodig hebben om deze problemen te voorkomen of op te lossen, en welke digitale rechten zij het belangrijkst vinden. Hiervoor rapporteren we in de kennisupdate zowel de resultaten zoals eerder gepubliceerd in het rapport van stichting *Digital Child Rights* (2024), als data uit eigen aanvullende analyses. Deze resultaten zijn in verschillende paragrafen in het rapport verwerkt om de opgehaalde informatie vanuit de infolijnen en meldpunten over deze thema's te verdiepen.

Op de kwalitatieve data zijn aanvullende woordanalyses gedaan. In het open-source programma *R* (2024) werden losse woorden uit de open antwoorden geëxtraheerd en deels geautomatiseerd opgeschoond. Vervolgens is een handmatige verdere opschoning en categorisatie van de woord(groepen) gedaan. De uitkomsten hiervan zijn in woordwolken weergegeven en tekstueel verdiepend beschreven in de paragraaf "Hulp en begeleiding bij problemen in de digitale wereld".

## Resultaten

### Doelgroepen

Het merendeel van de (hulp)vragen komt van mensen die voor zichzelf contact opnemen. Er wordt minder vaak contact gezocht door bijvoorbeeld naasten of professionals, met de contacten bij de *Oudertelefoon* en de *Gamen Infolijn* als uitzondering. Vijf van de zestien infolijnen en meldpunten worden benaderd door **jongeren tussen de 12 en 25 jaar**. *Slachtofferhulp Nederland* geeft daarbij aan dat minderjarigen een groter risico lopen om slachtoffer te worden van online strafbare feiten in vergelijking met volwassenen. Bij andere infolijnen en meldpunten is de **variatie in leeftijd van hulpvragers groter**, zoals bij *Helpwanted*, de *MIND Hulplijn* en *Stop it Now!*. Infolijnen en meldpunten die zich meer richten op **opvoedvragen**, zoals de *Oudertelefoon* en de *Gamen Infolijn*, worden vaker benaderd door **ouders van 40 jaar en ouder**.

Er wordt bij infolijnen en meldpunten meestal niet gevraagd naar andere demografische kenmerken van de hulpvrager, omdat de focus van het gesprek ligt op de hulpvraag zelf. Daardoor is er beperkte aanvullende informatie beschikbaar over de doelgroepen. Wanneer er wel naar wordt gevraagd, blijkt dat **vrouwen** vaker slachtoffer zijn van online pesten en dat hun seksuele beelden vaker zonder toestemming worden doorgestuurd dan die van mannen. Bij *PratenOnline.nl* en *Fier!* is er ook een oververtegenwoordiging van vrouwen onder de hulpvragers (bijna 80% van het totaal). Bij *Helpwanted* en *Sense* is de verhouding **mannen** en **vrouwen** meer gelijk, terwijl bij *Stop it Now!* juist voornamelijk mannen om hulp vragen. Een opvallende ontwikkeling is te zien bij *Helpwanted* (Offlimits, 2024), waar het aandeel **jongens en mannen** dat hulp zoekt, sterk lijkt toe te nemen (2022: 44,1%; 2023: 51,4%). Dit wordt door *Helpwanted* verklaard door een toename van *financiële sextorsion*, waar mannen vaker slachtoffer van zijn. *Financiële sextorsion* betekent dat je gechanteerd wordt om geld te betalen om verspreiding van (al dan gefabriceerde) naaktbeelden te voorkomen.

Medewerkers van *PratenOnline.nl*, *Helpwanted* en *Sense* geven aan dat soms jongeren met een **licht verstandelijke beperking** (LVB) de lijn of chat benaderen met een vraag. Zij hebben vaak minder goed inzicht in de intenties van anderen, zowel offline als online, waardoor ze in vervelende situaties terecht kunnen komen. Mensen die **moeite** hebben **met lezen** melden zich soms bij *Sense* met vragen over informatie die op hun website staat, of bij de *DigiHulplijn* met vragen over het gebruik van websites en digitale apparaten. **Neurodivergente** jongeren, zoals jongeren met autisme of adhd, maken eveneens gebruik van sommige infolijnen en meldpunten, zoals *Sense*, *Fier!* en *PratenOnline.nl*. De vragen van deze jongeren zijn gerelateerd aan gamen, uitbuiting in afhankelijkheidsrelaties of moeite met het begrijpen van informatie. Ten slotte geeft *Slachtofferhulp Nederland* aan dat mensen die slachtoffer zijn geworden van online strafbare feiten, zoals het lekken van hun persoonlijke gegevens, een grotere kans hebben om **opnieuw slachtoffer** te worden van oplichting. Dit komt doordat hun persoonlijke gegevens kunnen worden doorverkocht.

*“Mensen die autisme of een LVB hebben of moeite hebben met lezen, vinden het vaak lastig om informatie van onze website of andere websites te begrijpen en toe te passen op hun eigen situatie. Zij nemen daarom contact met ons op met hun vraag.” – Sense*

### Vragen over digitale media

Digitale media zijn **meestal geen hoofdonderwerp** van de hulpvragen die binnenkomen bij infolijnen en meldpunten, maar de meeste infolijnen en meldpunten geven aan dat digitale media soms wel een rol spelen. In het gesprek gaat het dan eerst over andere onderwerpen, zoals eenzaamheid, mentale klachten of een gebeurtenis die iemand overkomen is. Vervolgens worden in sommige gevallen digitale media aangehaald als een **storende óf helpende factor**.

Bij *Mentaal Vitaal* komt het bijvoorbeeld voor dat iemand belt voor sombere klachten waarbij tijdens het gesprek later blijkt dat **te veel schermgebruik** ook meespeelt. Bij *Slachtofferhulp Nederland* geven slachtoffers van een delict aan dat ze na het feit geconfronteerd worden met schokkende beelden van het delict en in aanraking komen met **negatieve reacties** van andere mensen bij een online nieuwsbericht. Dit draagt bij aan de impact van wat het slachtoffer overkomen is. Ook *Fier!* benadrukt dat digitale media bepaalde situaties die te maken hebben met geweld in afhankelijkheidsrelaties moeilijker kunnen maken, bijvoorbeeld doordat slachtoffers **constant berichten** kunnen ontvangen van hun *stalker* of dat contact verbreken nog lastiger is dan zonder digitale media. Daarnaast geeft *Fier!* aan dat mensen anderen eerder vertrouwen in een online omgeving in vergelijking met een offline omgeving, waardoor ze sneller slachtoffer worden van bijvoorbeeld sextortion of andere misdrijven.

Bij *PratenOnline.nl* komt naar voren dat **gamen ook helpend** kan zijn. Wanneer jongeren kampen met eenzaamheid, komen ze via het gamen toch in contact met anderen. Ze spreken dan ook met elkaar af in het echt. Verder is het fijn voor jongeren om gamen als afleiding te gebruiken van hun angst- of depressieve klachten. Ze blijven dan minder lang in hun gevoelens hangen.

*“Ook komt het voor dat jongeren die zich eenzaam voelen en wel gamen, dan toch via het gamen vrienden hebben. Op deze gameplatforms praten ze ook wel over hun gevoelens.” – Pratenonline.nl*

Bij een deel van de infolijnen en meldpunten komen weinig tot geen hulpvragen binnen over digitale media. @ease geeft daarbij aan dat het onderwerp mogelijk wel een rol speelt bij de jongeren die bij hen aankloppen, maar dat het waarschijnlijk meer op de **achtergrond** blijft omdat andere, meer prominente problemen op dat moment belangrijker zijn om te bespreken. Daarnaast kan het ook voorkomen dat mensen wel een probleem ervaren, maar helemaal **niet bij deze diensten terecht komen**. Een reden hiervoor kan schaamte of angst zijn. *Slachtofferhulp Nederland* geeft bijvoorbeeld aan dat mensen die slachtoffer zijn van online criminaliteit, zoals *sextortion*, ook meer last hebben van *victim blaming* dan mensen die slachtoffer zijn van offline criminaliteit.

*“Er kan bij mensen veel schaamte en angst spelen die bepalen of mensen wel of niet een melding doen. Hierdoor zijn de meldingen die binnenkomen, niet per se een goede reflectie van wat er in de maatschappij voorkomt.”*  
– Slachtofferhulp Nederland

Bij een aantal infolijnen en meldpunten komen wel specifieke vragen binnen over digitale media.

Bij de *Kindertelefoon* werden in 2023 bijna 25 gesprekken per dag gevoerd over de digitale wereld (*Kindertelefoon*, 2024a), waarbij er vaak een relatie was met welzijn. De onderwerpen bij de *Kindertelefoon* variëren van kinderen en jongeren die worden **verleid** om mee te doen aan *online challenges* en het kopen van producten tot het geconfronteerd worden met **heftige (seksuele) beelden**. Jongvolwassenen die de Alles Oké? supportlijn benaderen komen ook met vragen over **sociale omgangsvormen** in online omgevingen, zoals hoe je nee moet zeggen of hoe je praat over verliefdheid (*Kindertelefoon*, 2024a). Verder voerde de *Kindertelefoon* in 2023 gemiddeld 281 gesprekken per maand over **gamen** (*Kindertelefoon*, 2023). Ook de vragen die hiermee te maken hebben verschillen sterk van elkaar. Het kan gaan over te veel tijd of geld besteden aan gamen, maar ook over daten of vriendschappen via gamen.

Bij de *DigiHulplijn* stellen mensen **praktische vragen** over apparaten en software. Deze hulpvragen gaan meestal niet over welzijn, maar



hebben voornamelijk het doel om hulp te krijgen bij het direct oplossen van 'digitale problemen' (90% van de contactmomenten; DigiHulplijn, 2024), bijvoorbeeld hoe je DigiD gebruikt.

Er zijn een aantal specifieke gevallen waarin welzijn wel een rol speelt. Bijvoorbeeld in een casus van de voedselbank, waarbij mensen geen voedselpakketten konden verkrijgen, omdat het hen niet lukte om hun DigiD te gebruiken. Hierin werd het welzijn van mensen verminderd door problemen in de digitale wereld.

Bij de *Gamen Infolijn* kunnen gamers en hun omgeving terecht met vragen over **(problematisch) gamen**. In 2023 namen elf gamers zelf contact op met de Gamen Infolijn via telefoon (5x), chat (3x) en email (3x). Tijdens de meeste contactmomenten ( $N = 9$ ) uitte de gamer zorgen over het eigen gamegedrag, waarbij vaak werd gevraagd hoe zij konden minderen of zelfs helemaal stoppen met gamen, en hoe zij hierbij hulp konden krijgen. In de helft van de gevallen werd de gamer ook doorverwezen naar specialistische hulp zoals de huisarts of verslavingszorg. Naast de *Gamen Infolijn* heeft Trimbos-instituut ook een publieksinformatiewebsite over gamen in beheer: *gameninfo.nl*. Op deze website is een zelftest beschikbaar waarmee gamers hun eigen gamegedrag kunnen testen en een advies op maat ontvangen. In 2024 publiceerde het Trimbos-instituut een factsheet gebaseerd op data van de ingevulde zelftests in 2022 (Van Rooij et al., 2024). In 2022 werd de zelftest door 5.900 gamers (na opschoning) ingevuld. De overgrote meerderheid van deze groep bestaat uit jongens (73%) en is 18 jaar of jonger (94%). De deelnemers gaven aan gemiddeld 4,5 uur per dag te gamen, waarbij geldt dat jongens hier meer tijd aan besteden dan meisjes. In de zelftest worden ook vragen gesteld over problematisch gamegedrag<sup>1</sup>. Uit de antwoorden op deze vragen komt naar voren dat ongeveer een derde van de gamers aangaf geen problemen te ervaren (35,8%), terwijl twee op de vijf gamers (41,3%) als risicovol gamer beschouwd kan worden. Bijna een kwart van de gamers (22,9%) voldoet zelfs aan de criteria voor problematisch gamegedrag (Van Rooij et al., 2024). Deze uitkomsten laten zien dat een deel van de gamers wel problemen met hun gamegedrag ervaart, maar dat zij niet zelf de Gamen Infolijn benaderen om hier hulp bij

te zoeken. Mogelijk hebben zij voldoende aan de zelftest met advies op maat en informatie op de website.

Naast dat enkele gamers zelf contact opnemen met de *Gamen Infolijn*, wordt dit ook door **ouders** gedaan. In 2023 gebeurde dit 45 keer via telefoon (29x), chat (5x) of email (11x). De meeste contactmomenten hiervan werden geïnitieerd door moeders ( $N = 38$ ; 84% van de contactmomenten). In bijna de helft van de contactmomenten uitten ouders hun zorgen over **gameverslaving** bij hun kind en/of hadden zij vragen over waar zij het best **hulpverlening** konden inschakelen. In bijna al deze gevallen werden ouders ook doorverwezen naar specialistische hulp, bijvoorbeeld de huisarts of verslavingszorg. Bij de andere contactmomenten betrof het voornamelijk bredere **opvoedkundige** vragen zoals wat normaal gamegedrag is, hoe je hier als ouders mee om kunt gaan of wat goede regels zijn. Dit soort opvoedvragen komen ook meerdere keren per week voor bij de *Oudertelefoon* en soms (vijf keer in 2023) bij *Mentaal Vitaal*, hoewel deze lijn niet specifiek gericht is op de digitale wereld. Bij de hulpvragen van ouders blijkt er soms meer achter te zitten, zoals problemen die in het gezin spelen. Verder maken ouders zich soms zorgen over dat hun kind online gepest wordt of dat hun kind ongepaste beelden te zien krijgt. Ouders bellen zelf **nooit** over hun **eigen schermgebruik**.

*"Het valt me soms op dat ouders beginnen over dat hun kind te veel gamet, maar dat er vervolgens nog andere dingen achter liggen. Zoals dat de ouders net gescheiden zijn of dat hun kind gepest wordt. De ouders leggen dan veel focus op het gamen."*  
- Gamen Infolijn

*Helpwanted* is een hulplijn voor mensen die te maken hebben gehad met online grensoverschrijdend gedrag. *Helpwanted* heeft 10.500 contactmomenten per jaar. Het meest voorkomende onderwerp hierbij is **sextortion** – het **gechanteerd worden met eigen naaktbeelden** (25% van de contactmomenten; Offlimits, 2024). Sextortion wordt ook veel gemeld bij *Fier!*, naast

<sup>1</sup> Voor een beschrijving van de vragen over problematisch gamegedrag en berekening van de verschillende groepen verwijzen wij naar de hierover gepubliceerde factsheet (Van Rooij et al., 2024).

andere vormen van seksuele uitbuiting, zoals *grooming*, *doxing* en bedreigingen. *Grooming* houdt in dat een volwassene online contact zoekt met een minderjarige met als doel deze persoon **seksueel te misbruiken**. *Doxing* betekent dat de persoonsgegevens van iemand ongewenst verspreid worden om deze persoon te **intimideren**.

*Stop it Now!* is een hulplijn voor mensen die zich druk maken over hun seksuele gevoelens en/of gedrag richting minderjarigen, hun naasten en professionals. Bij *Stop it Now!* gaan de hulpvragen voornamelijk over hoe ze kunnen stoppen met kijken naar **illegale beelden**, zoals seksueel misbruikmateriaal. Ook worden er vragen gesteld of bepaalde **porno** wel of niet seksueel misbruikmateriaal is en waar je veilig porno kunt bekijken. Naast hulpvragen omtrent seksuele beelden, zijn er ook hulpvragen over wat normaal is rondom **seks** (Offlimits, 2024). Deze vragen komen ook veel voor bij *Sense*. Jongeren krijgen door digitale media (bijvoorbeeld porno) een bepaald beeld van hoe seks zou moeten zijn, waardoor ze twijfelen of ze het zelf wel goed doen. Er komen bij *Sense* ook vragen binnen over online daten, *sexting* en anticonceptiemethodes die *influencers* promoten.

*"Als het gaat om seksuele uitbuiting, ontstaat voor een groot deel het eerste contact online. Het kan zijn dat je iemand helemaal niet kent of dat je elkaar nog nooit hebt gesproken in het echt."* – Fier!

**Pesten** is ook een veelvoorkomend thema bij diverse infolijnen en meldpunten, zoals bij *Chris en Voorkom*, de *Kindertelefoon* (2024b), de *MIND Hulplijn*, *PratenOnline.nl*, *@ease*, *Fier!* en de *Oudertelefoon*. Wanneer iemand offline wordt gepest, gebeurt dit meestal ook online. Het komt ook voor dat jongeren worden buitengesloten en uit een groepsapp worden gegooid.

Bij *Chris en Voorkom* zeggen jongeren ook soms dat de **levens van andere mensen er leuker uitzien**, omdat ze online zulke leuke beelden van zichzelf delen. Ze geven aan dat dit iets doet met hun mentale gezondheid. Tenslotte komen bij *Mentaaal Vitaal* ook soms jongeren

met hulpvragen over **eetgedrag**. Zij delen dan online tips met elkaar om af te vallen of ze zijn bang om op eetstoornissen te googelen, omdat ze niet nog meer tips willen tegenkomen om af te vallen. Deze jongeren willen meestal lijken op iemand die ze online zijn tegenkomen.

*"Het leven van iedereen ziet er leuker uit op Instagram. Jongeren weten dat het ook wel mooier lijkt dan het is, maar ze zeggen dan wel: ik heb niet eens iets om over te posten."*  
- Chris en Voorkom

In het rapport van *Digital Child Rights* (2024) komt naar voren dat kinderen en jongeren met een gemiddeld cijfer van 7,5 over het **algemeen** behoorlijk tevreden zijn over hun leven in de digitale wereld. Toch geeft de helft van de kinderen en jongeren hun **digitale leven in relatie tot gezondheid** een onvoldoende (56%). Zeven op de tien van de kinderen en jongeren (70,3%) geeft ook aan zelf te vinden dat ze **te lang** achter een scherm zitten, waarbij een kwart van de groep (26%) zichzelf 'verslaafd' vindt. Daarnaast geven bijna alle kinderen en jongeren (90%) aan online ook andere problemen ervaren te hebben. Hierbij lijken de veelgenoemde thema's uit de interviews met infolijnen en meldpunten ook bij de kinderen en jongeren in het *Digitale Kinderrechten panel* voor te komen. Bijna een op de vier kinderen en jongeren (38,3%) geeft aan last te hebben gehad van online **seksueel grensoverschrijdend** gedrag en bijna een derde (29,1%) geeft aan online **gepest** te zijn. Wel geven de kinderen en jongeren aan dat de digitale wereld voor hen **zowel voor- als nadelen** kunnen hebben.

*"De digitale wereld komt soms handig uit voor allerlei dingen en er is veel diversiteit aan dingen die je er kunt doen. Alleen is de digitale wereld ook niet altijd goed voor je gezondheid."* – Kind of jongere in Digitale Kinderrechten panel

## Veel genoemde digitale media

Specifieke vormen van digitale media komen niet altijd ter sprake, omdat het voor de infolijnen en meldpunten niet altijd relevant is om ernaar te vragen. Wanneer vormen van digitale media wel ter sprake komen, gaat het meestal over apps met een **chatfunctie**, zoals *WhatsApp*, *Telegram*, *Instagram*, *Skype*, *Snapchat*, *Omegle* en *Reddit*. Ook gameplatforms met een chatfunctie worden soms genoemd, waaronder *Roblox*. Deze apps en games worden voornamelijk genoemd als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, seksuele beelden of pesten. Daarnaast worden *TikTok*, *YouTube* en diverse populaire games ook genoemd, maar dan door **ouders**. Dan gaat het voornamelijk over dat ze vinden dat hun kind te veel van deze digitale media gebruik maakt. Ouders hebben het ook vaak over schermgebruik in het algemeen en benoemen dan geen specifieke apps of games.

In het *Digitale Kinderrechten panel* noemen kinderen en jongeren ook meestal geen specifieke vormen van digitale media. Aanvullende woordanalyses laten zien dat in alle open antwoorden van de 900 ondervraagde kinderen en jongeren maar 40 keer een specifiek platform genoemd wordt. Onderstaande woordenwol (Figuur 1) laat zien welke applicaties wel genoemd worden, waarbij TikTok het meest genoemd wordt (19 keer). In de enkele keren dat platformen genoemd worden, wordt er de ene keer in positieve zin en de andere keer in negatieve zin over specifieke applicaties gesproken. Hierdoor is er geen overkoepelend beeld te geven. Sommige jongeren vinden dat het gebruik van sociale media platformen een negatieve invloed heeft, terwijl andere jongeren sociale media vooral leuk vinden.



Figuur 1. Door kinderen en jongeren genoemde digitale media platforms.

*"Ik zit vooral op TikTok en Instagram. Daar word ik soms uren in opgezogen en het maakt mijn mentale staat vaak niet echt beter." –*

## Hulp en begeleiding bij problemen in de digitale wereld

Een deel van de hulpvragers belt infolijnen en meldpunten in paniek op. Deze groep heeft te maken met grote problemen waar ze snel hulp bij willen, zoals afpersing bij naaktfoto's. De infolijnen en meldpunten luisteren in dit geval eerst zodat de emoties wat kunnen zakken. Als er daarna nog behoefte is aan hulp bieden de infolijnen en meldpunten oplossingen aan. Bij problemen zoals strafbare feiten of mentale gezondheidsproblematiek wordt vaak doorverwezen naar organisaties zoals *Fier!*, *Helpwanted*, de politie, huisarts of andere zorgaanbieders. Bij sommige infolijnen en meldpunten komen mensen juist binnen via een doorverwijzing, bijvoorbeeld van de politie. Dit is het geval bij *Slachtofferhulp Nederland* en *Stop it Now!*. In de meeste gevallen is doorverwijzen echter niet nodig; de focus ligt voornamelijk op een eenmalig gesprek en het bieden van een luisterend oor.

*"De meeste mensen komen in volledige paniek bij ons terecht. We luisteren zonder oordeel en dat kan veel opluchting bieden. Daarna kijken we naar wat we praktisch gezien kunnen doen." – Helpwanted Kind of jongere in Digitale Kinderrechten panel*

In veel contacten met infolijnen en hulplijnen gaat het om mensen die hun verhaal kwijt willen of die praktische of snelle oplossingen voor hun probleem zoeken. De frequentie van contact verschilt: van eenmalig tot soms wel meerdere keren over een periode van maanden, zoals bijvoorbeeld bij *Chris en Voorkom* en *Fier!* het geval is. Bij *Fier!* worden sommige casussen ook besproken in een team met zorgprofessionals. Daar bepalen ze of extra hulp nodig is of niet.

Verder wordt er ook vaak om advies gevraagd of worden er vragen gesteld over wat wel en niet normaal is. Zo vragen ouders bijvoorbeeld

regelmatig om richtlijnen over schermgebruik of hoe zij kunnen zorgen dat gebruik vermindert. Jongeren stellen soms vragen over wat normaal gedrag is rondom seksualiteit, wat onder andere voorkomt bij *Sense*.

In het *Digitale Kinderrechten panel* is kinderen en jongeren gevraagd of zij behoefte hebben aan begeleiding en hulp bij online problemen. Een groot deel van hen (84,7%) geeft aan **geen hulp** nodig te hebben om problemen te **voorkomen**. Wel geeft bijna twee op de vijf kinderen en jongeren (42,4%) aan dat zij (misschien) wel hulp nodig hebben mochten zij **online problemen ervaren**. Wanneer jongeren gevraagd wordt wie hen bij problemen zou kunnen helpen, worden voornamelijk mensen in de eigen omgeving genoemd. Driekwart van de jongeren (75%) zegt zelf iets te kunnen ondernemen, terwijl ook ouders (60,4%) en vrienden (50,7%) als bronnen voor hulp genoemd worden (Digital Child Rights, 2024).

*“Als er iets gebeurt dan blokkeer ik diegene en vertel ik het aan mijn ouders. Ik vertrouw hen en ze kennen mij goed, dan kunnen ze mij ook goed helpen.”*

- Kind of jongere in Digitale Kinderrechten panel

Uit aanvullende woordanalyses op de open antwoorden van kinderen en jongeren op de vraag wat zij kunnen doen wanneer zij problemen in de digitale wereld ervaren komt eenzelfde beeld naar voren (zie Figuur 2). De meest genoemde antwoorden zijn acties die het kind of de jongere zelf kan ondernemen, zoals de dader blokkeren, negeren of juist aanspreken. Ook het verwijderen van apps of hun account op bepaalde platforms wordt vaak genoemd. Een aantal kinderen en jongeren noemt ook acties zoals de dader zelf opzoeken of onheus bejegenen ('terugschelden' en 'terugdreigen'). Deze acties kunnen op zichzelf weer nieuwe risico's opleveren.



Figuur 2. Door kinderen en jongeren genoemde acties bij ervaren problemen in de digitale wereld.

Hoewel ook school voor kinderen en jongeren een omgeving kan zijn om hulp te zoeken bij problemen, komt naar voren dat niet veel kinderen en jongeren hieraan denken wanneer zij online problemen ervaren: minder dan een op de tien kinderen en jongeren geeft aan bij de mentor (9,7%) en/of een andere docent (4,9%) om hulp te vragen. Ook zorgprofessionals zoals een huisarts (4,2%) of andere zorgverleners (2,1%) zijn voor jongeren geen plek om hulp te vragen bij online problemen. Voor grotere online problemen, zoals ongewenst seksueel gedrag, oplichting of bedreiging benoemt een op de vijf kinderen en jongeren (18,8%) de politie als plek om hulp te zoeken (Digital Child Rights, 2024). Het inschakelen van de politie en aangifte doen, maar ook het melden en rapporteren van daders bij het platform waarop de problemen ervaren worden, zijn eveneens veelgenoemde helpende acties blijkt uit aanvullende woordanalyses van de open vragen (zie Figuur 2). Infolijnen en meldpunten (naast de politie) worden door kinderen en jongeren niet spontaan genoemd als plekken waar ze zelf met hun problemen naartoe zouden gaan.

*“Als er echt een groot probleem is zou ik de politie bellen of aangifte doen. Zij kunnen de situatie goed handhaven en oplossen.”* – Kind of jongere in Digitale Kinderrechten panel



In het *Digitale Kinderrechten panel* zijn kinderen en jongeren eveneens gevraagd welke ideeën zij hebben om beter begeleid te worden bij (het voorkomen van) problemen in de digitale wereld (zie Figuur 3). Kinderen en jongeren noemen hierbij voornamelijk dat er strengere regelgeving ("richtlijnen") moet komen om de digitale wereld veilig te houden ("beveiliging"). Ook vinden zij dat er dan betere controle moet zijn op wat er online plaatsvindt en of bedrijven zich hierbij houden aan de richtlijnen ("controleren"). Jongeren zien hiervoor zowel een rol bij de bedrijven zelf (betere moderatie, bijvoorbeeld via A.I. of een bot) als voor de overheid. Daarnaast denken jongeren dat lessen op scholen en/of voorlichting over de digitale wereld ("educatie") nuttig kan zijn, net als plekken waar je terecht kunt met vragen over de digitale wereld of problemen die je daarin ervaart ("hulplijn" zoals een website, app, beldienst of online vertrouwenspersoon).



Figuur 3. Ideeën van kinderen jongeren voor betere begeleiding bij (het voorkomen van) problemen in de digitale wereld.

De kinderen en jongeren in het *Digitale Kinderrechten panel* zijn tenslotte ook gevraagd wat zij belangrijke rechten in de digitale wereld vinden (Digital Child Rights, 2024) en welke wensen zij hiervoor hebben (zie Figuur 4). Kinderen en jongeren geven voornamelijk **privacy** (80%) en **veiligheid** (79%) aan als belangrijke rechten in de digitale wereld. Uit de open antwoorden komt daarbij ook duidelijk naar voren dat zij voor deze twee thema's de meeste wensen hebben om dit te verbeteren (Figuur 4). Zij noemen daarbij onder andere als wens dat ze niet online gevolgd kunnen worden, niet lastiggevalen worden door vreemden en dat hun gegevens niet zomaar gebruikt mogen worden. Hoewel **vrijheid** door minder kinderen en jongeren (65%) als

belangrijk recht is aangegeven, noemen ze in de open antwoorden dit thema wel vaak als hun belangrijkste wens. Zij benoemen daarbij dat ze zouden willen dat je niet bang hoeft te zijn om dingen online te delen/posten of je mening te geven zonder hier negatieve reacties op te krijgen. Een enkel kind of jongere benoemt hierbij ook dat vrijheid betekent om eigen keuzes te maken zonder dat ouders zich hiermee bemoeien. Hoewel privacy, veiligheid en vrijheid niet direct over welzijn gaan, kunnen deze welzijn wel beïnvloeden.

*"Ik vind dat er genoeg privacy moet zijn in de digitale wereld. Dus dat niet alle informatie over jezelf wordt gedeeld behalve als je dat zelf wil."* – Kind of jongere in Digitale Kinderrechten panel

Twee derde van de kinderen en jongeren (65%) noemt **(digitale) gezondheid** als belangrijk thema, maar uit de open antwoorden komen niet echt duidelijke wensen naar voren die kunnen bijdragen aan een betere (digitale) gezondheid. Een uitzondering daarop zijn wensen over **online omgangsvormen**. Hoewel niet als recht geformuleerd en uitgevraagd, kwam één veel genoemd thema als wens uit de open antwoorden aanvullend naar boven: een digitale wereld waarin *"iedereen gewoon aardig tegen elkaar doet"*. Kinderen en jongeren benoemen daarbij dat zij wensen dat mensen online niet gepest, gekwetst, afgekraakt of zelfs buitengesloten of gediscrimineerd worden. Ook zaken als gelijkwaardige behandeling en iedereen respecteren om wie hij/zij is werden hierbij door kinderen en jongeren benoemd.



Figuur 4. Wensen van kinderen en jongeren voor de digitale wereld.

## Conclusie

Uit de informatie en data van de infolijnen en meldpunten komt naar voren dat bij veel diensten digitale media geen hoofdonderwerp zijn, maar dat ze in sommige gevallen wel genoemd worden als óf een storende óf een helpende factor. De hypothese van sommige organisaties is dat er een groep mensen is die geen contact opneemt met een infolijn of meldpunt, omdat ze zich schamen over hun probleem óf omdat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid om contact op te nemen.

Wanneer digitale media wél het hoofdonderwerp zijn van een hulpvraag gaat het meestal over strafbare feiten, zoals sextortion en stalking. Daarnaast komen thema's als naaktfoto's, porno, cyberpesten en opvoedvragen ook regelmatig voor.

Hoewel digitale technologieën in combinatie met welzijn meestal niet centraal staan in de hulpvragen van bijvoorbeeld volwassenen, vormen kinderen en jongeren hierop een uitzondering: zij hebben wel regelmatig vragen over de digitale wereld en deze vragen zijn zeer divers. Dit is ook een groep die meer risico's loopt, omdat zij nog vol in ontwikkeling zijn. Waar de vragen die bij infolijnen en meldpunten worden neergelegd veelal over risico's gaan, laten de antwoorden van de kinderen en jongeren in het *Digitale Kinderrechten panel* zien dat jongeren ook voordelen van digitale media ervaren.

Het is verder opvallend dat de kinderen en jongeren die de vragenlijsten van het *Digitale Kinderrechten panel* ingevuld hebben, niet zelf contact hebben opgenomen met een infolijn of meldpunt, maar dat zij dit wel als een oplossing zien om beter begeleid te worden bij (het voorkomen van) problemen in de digitale wereld. Hier valt dus nog winst te behalen, om infolijnen en meldpunten meer onder de aandacht te brengen. Het Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn lanceert in 2025 een infolijn gericht op vragen over de relatie tussen digitale technologieën en welzijn en zal hier ook specifiek naar kijken.

Ouders nemen ook contact op met infolijnen en meldpunten over het schermgebruik van hun kind. Een opvallend resultaat is dat ouders nooit voor zichzelf bellen, terwijl bekend is dat zij het lastig vinden om het goede voorbeeld te geven aan hun kinderen wat betreft schermgebruik (Tuijnman & Nikken, 2023). Hier ziet het Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn ook een kans om mee

aan de slag te gaan met de te lanceren infolijn: gezond digitale mediagebruik van kinderen bouwt namelijk makkelijker voort op gezond digitale mediagebruik van hun ouders.

Naast kinderen en jongeren zijn andere kwetsbare groepen mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die moeite hebben met lezen, neurodivergente mensen en mensen die al eerder slachtoffer zijn geworden van een online misdrijf. Meisjes en vrouwen zijn bij sommige lijnen oververtegenwoordigd, met vragen over mentale gezondheid, of omdat ze vaker dan mannen slachtoffer zijn van online pesten en seksuele beelden die zonder toestemming doorgestuurd worden. Mannen zijn daarentegen vaker slachtoffer van financiële sextortion. Zowel in beleid als in preventief en hulpaanbod voor het algemene publiek, is het belangrijk om deze doelgroepen specifieke aandacht te geven.



## Met dank aan

Stichting Digital Child Rights, @ease, BovenJan, Chris en Voorkom, DigiHulplijn, Expertisepunt Digitale Geletterdheid, Fier!, Gamen Infolijn, Helpwanted, Kinderombudsman, Mentaal Vitaal, De MIND Hulplijn, Oudertelefoon, PratenOnline.nl, Sense, Slachtofferhulp Nederland.

## Referenties

1. De Kindertelefoon. (2023). *Kindertelefoon ziet flinke toename in gesprekken over gamen*.
2. De Kindertelefoon. (2024a). *Online uitdagingen en dilemma's*.
3. De Kindertelefoon. (2024b). *Kindertelefoon: praten over het effect van roddelen helpt*.
4. DigiHulplijn. (2024). *DigiHulplijn [PowerPoint]*.
5. Offlimits. (2024). *Jaarverslag 2023*. Meldpunt Kinderporno – Helpwanted – Stop it Now!
6. Tuijnman, A. & Nikken, P. (2023). *Verdiepend onderzoek Iene Miene Media*. Netwerk Mediawijsheid.
7. R Core Team. (2024). *R: A Language and Environment for Statistical Computing*. Vienna, Austria: R Foundation for Statistical Computing.
8. Stichting Digital Child Rights. (2024). *Digitale Kinderrechten Rapport 2024*.
9. Van Rooij, A. J., Hamer, M., Korderijk, R., & Den Hollander, W. (2024). *Factsheet Test je Gamegedrag 2022*. Trimbos-instituut.

## Colofon

### Auteurs

Maartje Hamer (Trimbos-instituut)  
Vincent van der Rijst (Trimbos-instituut)  
Anouk Tuijnman (Trimbos-instituut)

### Uitgebracht door

Expertisecentrum Digitalisering en Welzijn (Trimbos-instituut), gefinancierd door een subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

### Trimbos-instituut

Postbus 725  
3500 AS Utrecht  
T: 030 - 297 11 00

### Bestelinformatie

Deze factsheet is gratis te downloaden via [www.trimbos.nl](http://www.trimbos.nl)

Artikelnummer: TRI-62-090

© Trimbos-instituut Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van het Trimbos-instituut.