

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 511
van **YASMINE KHERBACHE**
datum: 4 mei 2016

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Radicaliserende jongeren - Telefonische hulplijn voor hun naaste omgeving (2)

De resolutie betreffende de bestrijding van gewelddadige radicalisering roept de Vlaamse Regering op "(5) te voorzien in één centrale, voortdurend bereikbare telefonische hulplijn voor ongeruste ouders, leerkrachten of andere burgers in de omgeving van radicaliserende jongeren. Die telefoonlijn moet neutraal zijn en uitgerust worden met een degelijke backoffice die onmiddellijk advies kan verlenen of meer intensieve ondersteuning kan bieden." De helpdesk is ondertussen, sinds 15 februari 2016, van start gegaan.

1. De resolutie vraagt om een voortdurend bereikbare telefonische hulplijn. In zijn antwoord op mijn eerdere schriftelijke vraag over de telefonische hulplijn (nr. 276 van 26 januari 2016) stelde de minister, met betrekking tot deze permanentie:

"De Opvoedingslijn behoudt zijn bestaande bereikbaarheid:

- De telefoon 078 15 00 10 is bereikbaar op ma-di-do-vrij van 10u-13u en 14u-17u, op do ook van 19u-21u
- Email opvoedingslijn@groeimee.be
- Via <http://www.groeimee.be/stel-je-vraag>

De email-mogelijkheid betekent een permanente bereikbaarheid.

Dringende vragen en acute noodsituaties kunnen (en moeten- uiteraard verder) direct aan politie of parket gemeld worden, of voor minderjarigen bij de crisismeldpunten van Integrale Jeugdhulp."

De telefonische hulplijn is dus niet voortdurend bereikbaar (hoewel de aanbeveling aan de Vlaamse Regering daarom vraagt). Dit zou dan o.a. gecompenseerd worden door de 'permanente bereikbaarheid' via e-mail.

Wat wordt bedoeld met deze permanente bereikbaarheid via e-mail? Wordt ermee bedoeld dat men op elk moment van de dag een mail kan sturen (wat nogal evident is), of ook dat er een permanente backoffice is die onmiddellijk de mail nakijkt, en bij grote urgentie het nodige doet? Indien zo, waaruit bestaat die permanente backoffice? Is de minister dan van oordeel dat aan de vereiste van een 'voortdurend bereikbare telefonische hulplijn (cfr. aanbeveling 5 van de resolutie) werd tegemoet gekomen?

2. De resolutie vraagt om "een degelijke backoffice die onmiddellijk advies kan verlenen of meer intensieve ondersteuning." In het antwoord op mijn schriftelijke vraag hierover stelde de minister over deze backoffice: "Voor opvoedingsondersteuning

wordt samengewerkt met het preventieve aanbod van Kind & Gezin, de Huizen van het Kind en een aantal ouderswerkingen.

Voor hulpverlening is er een afspraak met alle CAW's. Zij beschikken over een referentiepersoon of een referentieteam die zorgen voor de directe opvolging van de hulpvraag die zij krijgen van ouders (op doorverwijzing van de hulplijn)". De Moslimexecutieve en het netwerk van islamexperts vinden we hier niet terug.

In de commissie Radicalisering van 9 november 2015 stelde de minister over de kwaliteitsvolle uitbouw van de helpdesk het volgende: "Ten eerste moet het opstarten van elke hulplijn, infolijn of helpdesk worden afgestemd op de andere acties in dit actieplan. We kunnen het ons niet permitteren dat zaken die vanuit eenzelfde expertise vertrekken naast elkaar gaan bestaan. Zo hebben we de infolijn vanuit de Moslimexecutieve en het netwerk om een tegendiscours te bieden aan jongeren. Zowel de helpdesk als de andere initiatieven moeten vertrekken vanuit een vertrouwdheid met de cultuur en doen een beroep op expertise uit de moslimgemeenschap." Ook minister Homans gaf aan dat het voor de coördinatie tussen de verschillende helpdesks en infolijnen het de bedoeling is dat ze naar elkaar doorverwijzen: "Als een jongere met theologische vragen over de islam bijvoorbeeld belt naar de infolijn voor ouders van minister Vandeuren, dan zal die worden doorverwezen naar de telefoonlijn van de Moslimexecutieve. Dat is nogal wieses."

Specifiek over de rol van Moslimexecutieve bij de opstart van de helpdesk stelde de minister zelf verder: "Als er theologische vragen zijn, dan moeten we weten wat het aanbod ter zake vanwege de Moslimexecutieve zal zijn." Hierover heb ik volgende vragen.

Wat de Moslimexecutieve betreft.

- a) Heeft de minister ondertussen, zoals hij had aangekondigd, het aanbod van de Moslimexecutieve verkend? Welke conclusies werden hieruit getrokken?
- b) Kan de minister bevestigen dat de Moslimexecutieve inderdaad niet behoort tot de backoffice? Indien zo, waarom niet? Indien de Moslimexecutieve inderdaad niet behoort tot de backoffice, werden dan andere (operationele) afspraken gemaakt met de Moslimexecutieve? Zo ja, welke?
- c) Wat gebeurt er op dit ogenblik wanneer de helpdesk wordt geconfronteerd met theologische vragen?

Wat het netwerk om een tegendiscours te bieden aan jongeren betreft.

- d) Heeft de minister het aanbod van het netwerk om een tegendiscours aan jongeren te bieden verkend? Welke conclusies werden hieruit getrokken?
- e) Kan de minister bevestigen dat dit netwerk inderdaad niet behoort tot de backoffice? Indien zo, waarom niet? Indien het netwerk inderdaad niet behoort tot de backoffice, werden er dan andere afspraken gemaakt met dit netwerk? Zo ja, welke?
- f) De eerste voortgangsrapportage (oktober 2015) onderstreepte dat de helpdesk moet informeren door bijvoorbeeld tegenverhalen.

Wat gebeurt er op dit ogenblik wanneer de helpdesk wordt geconfronteerd met een situatie waarbij er nood is aan een tegendiscours?

Wat de coördinatie betreft van de diensten uit de backoffice.

- g) Hoe wordt het overzicht bewaard van zowel het traject van de beller als van de persoon over wie de oproep gebeurt? Is er een systeem van centrale monitoring?

- h) Wordt de beller geacht zelf contact op te nemen met de verschillende diensten die de backoffice uitmaken als blijkt dat hij/zij zich tot meerdere instanties moet wenden?
 - i) Is er een systeem waarbij een contactpersoon bij de helpdesk de vertrouwenspersoon blijft van de beller? Is er een systeem waarbij een vaste contactpersoon de beller doorheen de veelheid van actoren gidst?
3. Van de helpdesk verwacht de resolutie dat zij "onmiddellijk advies kan verlenen". Om onmiddellijk advies te kunnen verlenen, is het uiteraard noodzakelijk dat er gecommuniceerd kan worden. Een helpdesk moet natuurlijk ook zo laagdrempelig mogelijk zijn. Vandaar dat het essentieel is dat de helpdesk meertalig is. De Nederlandse hulplijn radicalisering (die inderdaad qua concept verschilt van de Vlaamse helpdesk) voorziet ondersteuning in het Nederlands, Engels, Frans, Duits, Arabisch, Berbers, Somalisch, Turks en Indisch. Op 15 december 2015 stelde de minister in zijn antwoord op een vraag om uitleg van collega Ward Kennes hierover dat o.a. meertaligheid de kern vormt van een goede hulplijn. Ook de RAN-paper over de hulplijnen (waarnaar de minister zelf naar verwijst in zijn antwoord op mijn schriftelijke vraag) stelt dat meertaligheid essentieel is. Over deze meertaligheid heb ik volgende vragen.
- a) In welke talen kan de helpdesk op dit ogenblik bereikt worden?
 - b) Uit een artikel van journalist Joël De Ceulaer (16 februari 2016 in De Morgen) bleek dat ook de bereikbaarheid in het Marokkaans niet gegarandeerd is: "Gisteren liet etnomarketeer Rachid Lamrabat mij weten dat hij had geprobeerd om de deradicaliseringslijn (078/15.00.10, dus) te bellen. In het Marokkaans. En ja, hij kreeg verbinding. Er was alleen niemand die hem verstond."
 - Indien de helpdesk op dit ogenblik bereikt kan worden in verschillende talen, gaat het dan om een constante beschikbaarheid in die taal tijdens de openingsuren, of wordt een deel van de openingsuren 'gedekt'? Graag een overzicht per taal.
 - Wat doet men op dit ogenblik in geval van taalproblemen?
 - Is het mogelijk een overzicht te krijgen van de talen waarin tot zover gebeld werd over een geval van mogelijke radicalisering?
 - c) In zijn antwoord op een actuele vraag van collega Ward Kennes (17 februari 2016) gaf de minister aan dat het extra personeelslid dat is aangetrokken en dat van Marokkaanse origine is, nieuwe impulsen moet geven in de zoektocht naar vrijwilligers.
- Waarom heeft de minister deze zoektocht naar vrijwilligers zelf niet al langer opgestart zodat op de dag van de opstart van hulplijn een breder netwerk ingezet kon worden?
4. De hulplijn is intussen al de vierde die de Vlaamse Regering lanceert in de strijd tegen radicalisering. Er is er al een voor leerkrachten met vragen, een andere biedt ondersteuning voor lokale ambtenaren. Voor religieuze kwesties is er een infolijn bemand door de Moslimexecutieve.
- Waar kunnen hulpverleners terecht met hun concrete (mogelijk vertrouwelijke) vragen?
5. De hulplijn richt zich expliciet tot radicaliserende jongeren.
- Waar moet men terecht in geval van vragen over radicalisering over meerderjarigen? Wat bijvoorbeeld met een vrouw die zich zorgen maakt over haar radicaliserende man?
6. In zijn antwoord op mijn eerdere schriftelijke vraag stelde de minister dat het werkbezoek aan het initiatief Wegweiser nuttig was. Hij merkte op dat Wegweiser ook zelf gecontacteerd wordt door jongeren.

- a) Wordt de Vlaamse helpdesk nu reeds gecontacteerd door de jongeren zelf?
 - b) Is de helpdesk ook uitgerust om de radicaliserende jongere zélf bij te staan?
 - c) Is het de bedoeling dat mogelijk radicaliserende jongeren de helpdesk gebruiken? Indien het niet de bedoeling is dat ook de jongeren zélf de helpdesk gebruiken, waar kunnen mogelijke radicaliserende jongeren dan terecht?
7. In zijn antwoord op een actuele vraag van collega Ward Kennes van 17 februari 2016 in de plenaire vergadering stelde de minister dat er afspraken zijn gemaakt met de backoffice over het beroepsgeheim, en over de informatie die mogelijk een bepaald strafrechtelijk karakter heeft.

Wat zijn deze concrete afspraken?

8. De RAN-paper met good practices over de hulplijnen in Europa (3 december 2015, Wenen) stelt dat databeheer essentieel is bij de opstart van een hulplijn. "Create an application or another form of saving your data before you start the helpline. Especially when the amount of data grows substantially, it is important to think about data storage, sharing and protecting."

Gebeurt er een systematische registratie van de casusgegevens (op anonieme wijze) om uiteindelijk te komen tot good practices/beleidsaanbevelingen enzovoort? Op welke wijze gebeurt dit?

ANTWOORD

op vraag nr. 511 van 4 mei 2016

van **YASMINE KHERBACHE**

1. Inkomende mails worden op verschillende tijdstippen per werkdag (ma-vrij) gecheckt en gedispatcht (tussen 8u30 en 17u). Mails worden beantwoord binnen de drie werkdagen. De basisopdrachten van de hulplijn zijn immers informeren, adviseren, doorverwijzen. Bij acute verontrusting en noodsituaties blijft de regel dat de daarvoor bestemde instanties hun rol blijven spelen: meldpunten crisis, gemandateerde voorzieningen jeugdhulp, politie of parket. De opvoedingslijn is, zoals altijd gecommuniceerd –bewust- geen crisis- of kliklijn.
- 2a. De back office van de Opvoedingslijn is geen statisch gegeven. Individuele telefonische vragen bepalen op maat naar wie in de back office wordt verwezen. In die context zijn er ook dus die contacten met de Moslimexecutieve.
- 2b. Het is dus in dit verband evident dat de infolijn van de Moslimexecutieve nu al een plaats heeft in de backoffice om vragen van theologische aard te beantwoorden. Net zoals dat het geval is voor bvb het netwerk van islamexperten binnen het onderwijs.
- 2c. Er zijn tot vandaag geen dergelijke vragen gesteld.
- 2d. Zoals al aangegeven, is voor de back office zeer breed in kaart gebracht wie en wat ondersteunend kan zijn in de individuele situaties waarin op maat wordt geïnformeerd, geadviseerd en doorverwezen. In die zin is "het netwerk om een tegendiscours te bieden" evenmin een statisch gegeven en zal de individuele situatie van de beller bepalen welk antwoord wordt gegeven. Het "netwerk om een tegendiscours te bieden" is in die zin ook breder dan het netwerk van islamexperten.
- 2e. Zoals al aangegeven: het netwerk –en dan hebben we het over het netwerk van islamexperten binnen het onderwijs- kan ingeschakeld worden als backoffice om met ouders in gesprek gegaan, uiteraard in eerste instantie binnen de schoolcontext.
- 2f. Bij een nood aan tegenverhalen kunnen zowel de theologische hulplijn als het netwerk van islamexperten binnen het onderwijs, binnen de afspraken die er zijn, ingeschakeld worden.
- 2g. Het bellen naar de Opvoedingslijn start anoniem. Deze anonimiteit is belangrijk om het vertrouwen in de dialoog te bewaren en te bewaken. Alleen bij noodsituaties (ernstig en dreigend gevaar) kan het nodig zijn de anonimiteit te doorbreken. Het traject start bij de eerste contactname met de backoffice. Dit betekent niet dat de oproepen niet worden geregistreerd (zie verder).
- 2h. Vanuit de preventie is het belangrijk dat de hulpvrager zelf de regie in handen houdt. Er wordt met de beller overlopen wat haalbaar is voor haar/hem. Er wordt besproken wie of wat haar/hem evt. kan helpen om de stap naar hulp te kunnen zetten. In principe neemt de beller zelf een verder initiatief.
- 2i. De Opvoedingslijn kan rekenen op de inzet van vrijwilligers die gemiddeld drie permanenties/maand opnemen. Ze hebben geen vaste dagen, geen vaste uren. Zij

blijven anoniem. Dat is een bewuste keuze om de laagdrempeligheid en de vertrouwelijkheid van het aanbod te behouden.

Het idee van een vertrouwenspersoon kan wel starten vanaf de contactname met een organisatie uit de backoffice. Bij doorverwijzing stelt de Opvoedingslijn ook steeds dat de beller/mailer gerust terug mag bellen of mailen wanneer hij/zij nog vragen heeft of niet verder kan.

- 3a. Met kan bij de opvoedingslijn terecht in het Nederlands en afhankelijk van welke vrijwilliger de telefoon bemant, in het Frans en het Engels. Door uitbreiding van het vrijwilligersteam wil de opvoedingslijn dat op termijn ook mensen gehoord kunnen worden in andere talen (Berbers, Arabisch, ...).

Bij doorverwijzing naar de backoffice kan wel bij een afspraak een tolk voorzien worden (telefonisch of tolken ter plaatse).

3b.

- Zie antwoord 3a.
- Momenteel kunnen niet natuurlijk niet alle taalproblemen onmiddellijk aan de telefoon worden opgelost; dat is, gelet op de veelheid aan talen die in Vlaanderen worden gesproken, ook geen realistische verwachting. Maar zoals gesteld, zijn er andere mogelijkheden.
- Nederlands en Frans

- 3c. De zoektocht naar vrijwilligers startte als het project met de opvoedingslijn ook goedgekeurd en opgestart was. Dit door een wervingsactie waarbij er extra aandacht is voor een uitbreiding in diversiteit; en waarbij vrijwilligers uit de Moslimgemeenschap worden aangetrokken. Bij die wervingsactie werd ook gebruik gemaakt van de contacten uit de backoffice. Daarnaast wordt natuurlijk ook samengewerkt met de oudersgroepen die in de context van radicalisering een belangrijke partner voor de opvoedingslijn zijn.

4. Hulpverleners kunnen terecht bij het Ondersteuningscentrum jeugdzorg bij situaties of vermoedens van verontrusting, en bij de OndersteuningsTeams Allochtonen (OTA) voor consult en interculturele bemiddeling. Het OTA van Vlaams-Brabant/Brussel is ook extra betoelaagd om te voorzien in de nodige vorming over de problematiek van radicalisering. Net zoals met de Opvoedingslijn is er ook hier niet voor gekozen om nieuwe kanalen te openen, maar om voort te bouwen op het bestaande. Deze keuze sluit ook aan bij recente aanbevelingen bijvoorbeeld van het Vredesinstituut.

5. De Opvoedingslijn richt zich niet expliciet tot radicaliserende jongeren maar naar alle familieleden. Moeders met meerderjarige kinderen of met vragen over hun radicaliserende man kunnen ook terecht bij de opvoedingslijn.

- 6a. Heel zelden neemt een jongere zelf contact op.

- 6b. Elke vraag wordt ernstig genomen, elke telefoon wordt, op maat van de situatie, aangegrepen om de kans op dialoog, ondersteuning en gericht advies maximaal te benutten. De Opvoedingslijn luistert en hoort wat de nood van de jongere zelf is. De Opvoedingslijn heeft ook de expertise in huis om een vraagverhelderend gesprek te voeren. Samen met de jongere wordt bekeken wat er nog mogelijk is en men gaat na in wie/wat hij/zij in de eigen omgeving nog vertrouwen heeft. Ook een gepast doorverwijzen gebeurt indien aangewezen.

- 6c. Ook al kunnen jongeren ook terecht bij de Opvoedingslijn, zij kunnen ook (rechtstreeks) terecht bij het CAW, het JAC en AWEL, die overigens ook partners in de backoffice zijn.

7. In het draaiboek voor de vrijwilligers zijn een algemene toelichting en afspraken over het beroepsgeheim opgenomen, met bijzondere aandacht voor een gevaar/noodsituatie. Die afspraken reflecteren de bestaande praktijk conform de vigerende regelgeving.
8. Het bestaande registratiesysteem (aard van de vragen, doorverwijzing, regio,...) van de Opvoedingslijn wordt ook gebruikt voor de oproepen i.v.m. radicalisering. De opvoedingslijn lijst tegelijkertijd de aard van de gestelde vragen op. Op basis daarvan actualiseren ze een FAQ-overzicht.