Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 304
van **KATRIEN SCHRYVERS**
datum: 15 april 2019

---

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

Meldpunt 1712 - Oproepen 2018

In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 289 van 26 januari 2018 gaf de minister cijfers over het aantal oproepen bij het meldpunt 1712 in 2017 en de effecten van de verschillende campagnes die met betrekking tot het meldpunt werden gevoerd. Het ging dan onder meer over de campagne omtrent partnergeweld bij ouderen en een kindvriendelijk 1712. In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 93 van 21 november 2018 stelde de minister dat op basis van een analyse van de (onbeantwoorde) oproepen na de openingsuren in overleg met de betrokken sectoren beslist werd over te gaan tot een uitbreiding van de openingsuren in een experimentele fase en dit met ingang van 1 oktober 2018. 1712 is sinds die datum gedurende één avond (donderdag) aanvullend bereikbaar tussen 17 en 19 uur.

De minister antwoordde ook dat er geen actieve communicatie of bekendmaking van de avonduren werd gedaan. De reden die hiervoor werd opgegeven was dat men in eerste instantie wilde monitoren hoeveel en welke oproepen 's avonds bij 1712 terechtkomen zodat 1712 zich hier zo goed mogelijk voor zou kunnen organiseren. Na een aantal maanden zou de uitbreiding van de openingsuren worden geëvalueerd en, indien nodig, bijgestuurd. Op dat moment zou ook worden bekeken of en hoe er over de avondpermanentie bij 1712 zou worden gecommuniceerd.

Voor de uitbouw van een 1712-chat werden in de loop van 2018 de nodige voorbereidingen getroffen, om die operationeel te laten zijn vanaf begin 2019.

1. Hoeveel oproepen ontving 1712 in het jaar 2018? Graag een opdeling per maand en per gemelde problematiek.
2. Welke gegevens heeft de minister met betrekking tot de mensen die in het jaar 2018 een oproep deden naar 1712?
3. Kan de minister duiding geven bij de verschillende campagnes die in de loop van 2018 werden opgestart in verband met het meldpunt 1712 en de effecten daarvan?
4. Wat zijn de resultaten van de experimentele fase waarbij 1712 sedert 1 oktober 2018 één avond aanvullend bereikbaar is tussen 17 en 19 uur? Hoeveel en welke oproepen kwamen er gedurende deze periodes terecht bij 1712? Welke conclusies worden hieruit getrokken? Komt er een uitbreiding van de openingsuren op basis van deze evaluatie? Welke communicatie zal hierover worden gedaan?
5. Wat is de stand van zaken met betrekking tot de uitbouw van de 1712-chat?

6. Met betrekking tot de mogelijkheid om binnen 1712 met vrijwilligers te werken, stelde de minister eerder dat er eerst werk zou worden gemaakt van de aanstelling van een 1712-coördinator, de uitbreiding van de openingsuren en de uitbouw van de 1712-chat.

   Wat is de stand van zaken met betrekking tot de mogelijke inzet en opleiding van vrijwilligers?

JO VANDEURZEN
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD
op vraag nr. 304 van 15 april 2019
van **KATRIEN SCHRYVERS**

---

1. 1712 ontving in 2018 5.126 oproepen.

   Aantal oproepen en e-mails per maand:

MAAND	AANTAL OPROEPEN
Januari 2018	465
Februari 2018	405
Maart 2018	474
April 2018	386
Mei 2018	440
Juni 2018	460
Juli 2018	465
Augustus 2018	441
September 2018	391
Oktober 2018	450
November 2018	386
December 2018	363
Som	**5.126**

   Aantal oproepen en e-mails per thema:

THEMA	TOTAAL
Kindermishandeling	2.769
Geweld tussen kinderen	117
Partnergeweld	822
Scheidingsproblematiek	248
Geweld tegen volwassenen	464
Ouderenmis(be)handeling	180
Oudermishandeling	70
Verwerkingsproblematiek	91
Eergerelateerd geweld	9
Ritueel geweld	1
Historisch misbruik	10
Andere problematiek	327
Gedwongen adoptie	1
Leeg	17
TOTAAL	**5.126**

2. Aantal contacten (telefoon + e-mail) met 1712 per leeftijd en geslacht van de contactnemer

	Vrouwelijk	Mannelijk	Onbekend	Leeg	Som
-12 jaar	8	7			**15**
+12 jaar	81	30			**111**
Meerderjarig	3.563	1.329	40		**4.932**
Onduidelijk	24	17	15		**56**
Leeg				12	**12**
Som	**3.676**	**1.383**	**55**	**12**	**5.126**

Wie belt/e-mailt waarover?

	Kindermishandeling	Geweld tussen kinderen	Partnergeweld	Scheidingsproblematiek	Geweld tegen volwassenen	Ouderenmis(be)handeling	Oudermishandeling	Verwerkingsproblematiek	Ritueel geweld	Eergerelateerd geweld	Historisch misbruik	Gedwongen adoptie	Andere problematiek	Leeg	Totaal
Persoon uit de omgeving van het slachtoffer															
1100 - slachtoffer zelf	154	15	413	37	290	39	29	54		2	5		127	3	**1.168**
1200 - (stief-) ouder(s) van het slachtoffer	942	66	70	169	31	3	4	8	1	3			51	1	**1.349**
1300 - (stief-) kind(eren) van het slachtoffer	11		24	2	11	54	5	1				1	3	1	**113**
1400 - grootouder(s) van het slachtoffer	274	3	11	19	6		2	2					14	1	**332**
1500 - andere familieleden van het slachtoffer	272	4	68	5	19	26	13	5					18	1	**431**
1600 - buren of andere personen uit woonomgeving van het slachtoffer	385	1	48	2	11	15	3	1					22		**488**
1700 - vriend of kennis van het slachtoffer	217	4	71	8	31	8	2	5		3	1		12		**362**
1800 - partner van het slachtoffer	10	1	6	2	18	1	2	4			2		1	1	**48**
1999 - andere persoon / onbekende uit de primaire omgeving van het slachtoffer	236	5	30	2	14	5		1		1	1		14		**309**
Persoon uit de omgeving van de dader															
2100 - dader zelf	21	3	18		4			5					8		**59**
2200 - (stief-) ouder(s) van de dader	4	4	2		1		2								**13**
2300 - (stief-) kind(eren) van de dader	1		1		1								1		**4**
2400 - grootouder(s) van de dader	1						1								**2**
2500 - andere familieleden van de dader	10	1	1		1	1							1		**15**
2600 - buren of andere personen uit woonomgeving van de dader	31		3		3								5		**42**

2700 - vriend of kennis van de dader	28		3					1					1		**33**
2800 - partner van de dader	2			1									1		**4**
2999 - andere persoon / onbekende uit de primaire omgeving van de dader	12		1			2							2		**17**
Onderwijs															
3100 - schoolse voorziening minderjarige (niet CLB) (leerkracht, directie, zorgjuf,...)	22	2	4		3			1					2		**34**
3200 - volwassenenonderwijs	2		3		1								1		**7**
3999 - andere / onbekende persoon uit onderwijs	4		2				1								**7**
Cultuur															
4100 - kinderen en jongeren	11	2											1		**14**
4200 - volwassen	3				1								1		**5**
4999 - ander / onbekende persoon uit cultuur	1														**1**
Sport															
5100 - kinderen en jongeren	8	1						1					2		**12**
5999 - ander / onbekende persoon uit sport	1	1													**2**
Welzijn, gezondheid en gezin															
6100 - kinderen en jongeren	29	2	6				1						4		**42**
6200 - volwassen	31	1	19	1	11	5	4	1					6		**79**
6300 - ouderen	2		2			15	1						1		**21**
6999 - ander / onbekende persoon uit welzijn en gezondheid	13		12		3	5		1			1		4		**39**
7000 - Justitiële instanties	2		3											1	**6**
9999 - Onbekend	29	1	1		4	1							24		**60**
Leeg														8	**8**
	2.769	117	822	248	464	180	70	91	1	9	10	1	327	17	**5.126**

3. In 2018 werden de voorbereidingen getroffen voor een campagne gericht naar kinderen tussen 10 en 12-jaar die in het voorjaar 2019 werd gelanceerd. Met deze campagne wilden we aan kinderen de boodschap geven dat als ze te maken krijgen met geweld, ze hierover kunnen spreken met iemand in hun omgeving. 1712 is er ook om hen hierbij te helpen. In het kader van deze campagne werden op een aantal kinder-/jeugdzenders en sociale media twee spotjes vertoond waarin geweld tegen kinderen centraal staat. Daarnaast brachten twee acteurs van series op Ketnet (Celine Verbeeck en Amir Motaffaf) een bezoek aan twee scholen waarbij aan de hand van een poppentheater het thema 'geweld tegen kinderen' bespreekbaar werd gemaakt. Twee filmpjes van deze bezoeken werden via sociale media naar kinderen verspreid. Deze campagne werd ook via een aantal kanalen onder de aandacht gebracht (o.a. Karrewiet en Weliswaar). De effecten van deze campagne op de oproepen en e-mails van kinderen naar 1712 en de oproepen en e-mails over geweld tegen kinderen zullen moeten blijken uit de oproepcijfers van 2019. Een aantal signalen van 1712-medewerkers wijzen alvast op een verhoging van het aantal oproepen van kinderen in de periode waarin de campagne heeft gelopen.

   Ik wil er wel op wijzen dat het niet eenvoudig is de rechtstreekse impact van een campagne op het aantal oproepen bij 1712 te evalueren. Om hier een concreet zicht op te krijgen, zou bijvoorbeeld bij elke oproep van de doelgroep van de campagne de vraag moeten gesteld worden of de campagne bekend is bij de oproeper en of deze campagne de oproeper heeft aangezet om met 1712 contact op te nemen, wat niet altijd gepast is in de context waarin 1712 werkt. Het evalueren van de oproepcijfers naar 1712 geeft dus een indicatie van de impact van de campagne, maar kan nooit een volledig beeld bieden.

   Daarnaast werden op vraag van Carrefour 11.000 folders van 1712 verspreid naar Carrefour-winkels. Dit materiaal werd verspreid in het kader van een bewustmakingscampagne rond geweld tegen vrouwen die Carrefour in november 2018 heeft opgezet. Carrefour richtte zich met deze campagne zowel naar klanten van Carrefour-winkels als naar winkelmedewerkers. Uit navraag bij Carrefour blijkt dat zij deze campagne zelf niet hebben geëvalueerd en ons dan ook geen feedback kunnen bezorgen rond hun campagne.

4-5. De experimentele fase van de avondpermanentie liep van oktober 2018 tot en met december 2018. In deze periode heeft 1712 12 "terechte" oproepen ontvangen: 5 oproepen tijdens de avondpermanenties in oktober waarvan 2 rond kindermishandeling en 3 rond partnergeweld; 4 oproepen tijdens de avondpermanenties in november waarvan 2 rond kindermishandeling, 1 rond geweld tegen volwassenen en 1 rond een andere problematiek; 3 oproepen tijdens de avondpermanenties in december waarvan 1 rond kindermishandeling en 2 rond een andere problematiek. 1712 heeft tijdens deze avondpermanenties ook heel wat niet-terechte oproepen ontvangen. Het gaat hierbij om oproepen die door een 1712-medewerker werden beantwoord, maar die niet voor 1712 waren bestemd (bv. oproepen voor het herladen van belwaarde, oproepen die bestemd waren voor 1207, …). Waar voor de start van het proefproject werd verondersteld dat er veel oproepen na 17h bij 1712 zouden terecht komen, blijkt uit het experiment dat het om een zeer beperkte instroom van "terechte" oproepen gaat. Om die reden werd dan ook in overleg tussen de sector, de administratie en het kabinet beslist de telefonische avondpermanentie niet verder te zetten.

   Begin 2019 is 1712 gestart met het aanbieden van een chatmogelijkheid en dit op dinsdag, woensdag en donderdag tussen 17h en 19h. Intussen is de chat ook op maandag tussen 17h en 19h beschikbaar. Het niet-verderzetten van de telefonische avondpermanentie (zie hierboven) bood immers de mogelijkheid om de chat één extra avond per week open te stellen.

Er zijn momenteel 31 chatgesprekken geregistreerd. Er moet zeker nog verder geïnvesteerd worden in het bekend maken van het chataanbod bij 1712, waardoor het aantal chatgesprekken zal stijgen. Chatters zijn afkomstig uit heel Vlaanderen. De helft van de chatters is meerderjarig. De thema's die bij de chatgesprekken centraal staan, zijn kindermishandeling en partnergeweld.

6. Aan de 1712-sector werd gevraagd binnen de 1712-stuurgroep een analyse te maken van de mogelijke inzet van vrijwilligers binnen 1712 en de administratie en het kabinet hierrond hun standpunt te bezorgen. Ik verwacht van hen voor de zomerperiode een onderbouwd standpunt.