

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 23
van **SUZY WOUTERS**
datum: 7 oktober 2020

aan **WOUTER BEKE**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Zelfmoordlijn 1813 - Gebruikersonderzoek

Tijdens de commissievergadering van 6 oktober 2020 stelde ik al een vraag over het gebruikersonderzoek van de zelfmoordlijn. Aangezien ze niet beantwoord werd, stel ik ze nu schriftelijk.

Onlangs werd aangekondigd dat het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie (VLESP) en het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ), de organisatie achter de Zelfmoordlijn 1813, gingen starten met een onderzoek naar de effecten van en de tevredenheid over een gesprek met de Zelfmoordlijn (telefoon). Dat initiatief valt enkel aan te moedigen. Het kan ons de nodige inzichten verschaffen om nog beter met deze problematiek om te gaan.

1. Is er in het verleden al een gebruikersonderzoek gebeurd bij de Zelfmoordlijn 1813?
Zo ja, wat waren de resultaten?
2. Hoe zullen mensen aangespoord worden om deel te nemen aan het onderzoek?
3. Welke andere initiatieven neemt de minister nog om de werking van de Zelfmoordlijn 1813 te verbeteren?
4. Is ook al bij andere gratis hulplijnen zoals Tele-Onthaal en Awel een gebruikersonderzoek gevoerd?

Zo ja, wat waren de resultaten?

Zo niet, acht de minister het nuttig om dit toch te doen?

ANTWOORD

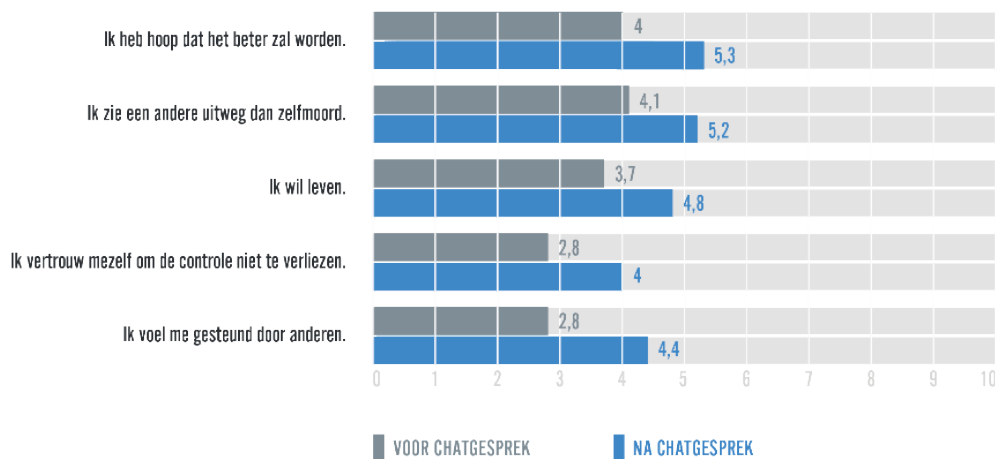
op vraag nr. 23 van 7 oktober 2020

van **SUZY WOUTERS**

1. De Zelfmoordlijn is bereikbaar via de kanalen: telefoon, chat en e-mail. Het onderzoek dat momenteel loopt, is het eerste gebruikersonderzoek op de **telefoon** van de Zelfmoordlijn. Het is uitgebreider dan een onderzoek waarbij enkel naar de ervaringen van de oproepers wordt gepeild. Ook het effect van het gesprek op de oproeper naar de Zelfmoordlijn wordt gemeten, aan de hand van objectieve criteria.

Voor wat betreft de andere kanalen, voerde het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ) in 2017 een gebruikersonderzoek uit op de chat, en in 2018 een gebruikersonderzoek op de mail van de Zelfmoordlijn. Hieronder volgt een overzicht van de resultaten voor beide kanalen:

- Het onderzoek op de **chat** ging na hoe oproepers op 5 indicatoren van suïcidaliteit scoren, voor en na een gesprek via de Zelfmoordlijn-chat. 113 oproepers namen deel aan het onderzoek. Hieruit bleek dat op alle indicatoren een verbetering vastgesteld kon worden bij de oproepers.

effect chatgesprek

Op basis van de resultaten van de voor- en nameting werden tevens een aantal transcripten van chatgesprekken geanalyseerd, nl. gesprekken waarbij de oproeper aangaf zich veel beter te voelen na het gesprek maar ook gesprekken waarbij deze verbetering er niet was. Deze inhoudelijke analyse leverde inzichten op in functie van het bijsturen en verbeteren van de opleiding van de chat-beantwoorders van de Zelfmoordlijn.

- Voor het gebruikersonderzoek van de **mail** van zelfmoord1813 werd, door de asynchroniciteit van het medium, geen voor- en nameting gedaan om de onmiddellijke impact van mailverkeer met de Zelfmoordlijn te meten. Wel werd aan de gebruikers van de mail gevraagd in welke mate zij tevreden waren over de mail, in welke mate de mail aan hun verwachtingen voldeed en in welke mate het

antwoord inspeelde op de persoonlijke situatie van de gebruiker. 92 e-mailgebruikers namen deel aan de evaluatie. Het volgende kan worden meegegeven over de resultaten:

- o Tevredenheid: gemiddelde score van 3,9/5
- o E-mail voldeed aan de verwachtingen: gemiddelde score van 3,8/5
- o E-mail speelde in op persoonlijke situatie van de oproeper: gemiddelde score 3,8/5

Ook bij de evaluatie van de e-mail werden op basis van de resultaten een aantal transcripten geselecteerd en geanalyseerd. Op basis hiervan werd de opleiding voor de mailbeantwoorders bijgestuurd.

2. Oproepers die naar de Zelfmoordlijn bellen zullen het onderzoek aangeboden krijgen, voor ze in gesprek gaan met een beantwoorder. Doorheen het 'informed consent' ontvangen zij meer informatie over wat het onderzoek inhoudt, het belang van het onderzoek, en hoe ze hun deelname kunnen stopzetten wanneer ze dit willen. Er werd ook een pagina gecreëerd met meer informatie over het onderzoek: www.zelfmoord1813.be/onderzoek.

Belangrijk om op te merken, is dat het hulpverlenende gesprek met de Zelfmoordlijn steeds op de eerste plaats komt. Bij het uittekenen van het onderzoek werd ervoor gezorgd dat oproepers zo min mogelijk 'gestoord' worden door het onderzoek, dat zij op elk moment snel naar de beantwoorder kunnen en dat de tijd die nodig is om het onderzoek te doorlopen zo kort mogelijk is. Het onderzoek werd goedgekeurd door het ethisch comité van het UZ Gent en wordt begeleid door het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie (VLESP).

3. Het CPZ, de organisatie achter de Zelfmoordlijn, stelt heel wat in het werk om de kwaliteit van de gesprekken aan de Zelfmoordlijn op elk moment te garanderen. Hieronder volgen enkele voorbeelden:

- *Evidence based werking van de Zelfmoordlijn:*

De aanpak van de gesprekken aan de Zelfmoordlijn is wetenschappelijk onderbouwd. Het CPZ werkt nauw samen met VLESP, dat instaat voor de coördinatie en evaluatie van het Vlaams actieplan suïcidepreventie. Het CPZ volgt ook zelf de meest recente wetenschappelijke inzichten op i.v.m. het voeren van crisisgesprekken met suïcidale personen en maakt deel uit van een breed internationaal netwerk van experts en hulplijnen i.v.m. suïcidepreventie. Het vertalen van wetenschappelijke inzichten naar de opleiding en de praktijk aan de Zelfmoordlijn is een permanente opdracht van het CPZ.

- *Screenings- en opleidingstraject van de kandidaat-vrijwilligers:*

Kandidaten om de Zelfmoordlijn te beantwoorden, doorlopen een intensief screenings- en opleidingstraject. Hierbij is zowel aandacht voor de individuele veerkracht van de kandidaat-vrijwilliger als voor het effectief beheersen en toepassen van de noodzakelijke vaardigheden, houdingen en gesprekstechnieken die nodig zijn om een crisisoverbruggend gesprek te voeren. Op het einde van de opleiding worden kandidaten getoetst op het toepassen van deze vaardigheden, vooraleer zij effectief aan de lijn worden toegelaten.

- *Permanente vorming, opvolging en ondersteuning van de gesprekken en de vrijwilligers:*

Vrijwilligers van de Zelfmoordlijn kunnen een beroep doen op een uitgebreid ondersteuningsaanbod van het CPZ. Daarnaast dienen zij jaarlijks aan supervisie en permanente vormingsmomenten deel te nemen. Van elk gesprek aan de Zelfmoordlijn wordt een geanonimiseerd verslag gemaakt, dat dagelijks wordt opgevolgd in functie van kwaliteitsbewaking. Er is ook een systeem van functioneringsgesprekken en permanente opvolging van de individuele vrijwilligers.

4. Voor wat Tele-Onthaal betreft, kunnen oproepers steeds feedback geven over het gesprek op de website www.tele-onthaal.be/tevreden. Deze feedbackformulieren worden maandelijks opgevolgd.

Daarnaast heeft Tele-Onthaal in 2015 meegewerkt aan een pilootproject van Lucas (Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy van de KU Leuven), m.b.t. het bevragen van de kwaliteit van de hulpverlening. Op basis van de conclusies van dit onderzoek, werd gekozen voor een gebruikersonderzoek bij het chatkanaal van Tele-Onthaal. De cliëntbevraging vond plaats in 2016, waarbij de oproepers na het chatgesprek gevraagd werden of er in het kader van een gebruikersonderzoek een link naar een vragenlijst mocht doorgegeven worden. In totaal vulden 167 mensen de vragenlijst in. Over de resultaten van het gebruikersonderzoek kan het volgende worden meegegeven:

- De hoogste score gaven oproepers aan het feit dat ze hun verhaal hebben kunnen doen. De chat wordt hiervoor als geschikt medium gezien. Alle vragen in verband met de hulpverleningsrelatie scoorden eveneens hoog. Er wordt veel belang gehecht aan warmte, begrip en empathie.
- De laagste score ging over de bereikbaarheid en de beschikbaarheid. De nood aan een chatgesprek bleek nog altijd groter dan het aanbod.

Ter opvolging van het gebruikersonderzoek, engageerde Tele-Onthaal zich om het chat-aanbod uit te breiden: het aantal werkstations werd verhoogd (verdubbeling), de openingsuren werden uitgebreid tot 23u (i.p.v. 22u) en er werd naast woensdagnamiddag eveneens een zondagnamiddag chatsessie georganiseerd (tussen 15u en 23u).

De inhoudelijke analyse van de resultaten van de enquête leverde eveneens interessante inzichten op, die werden meegenomen in het verbeteren van de opleiding en vorming van chat-vrijwilligers.

In 2021 onderzoekt Tele-Onthaal de mogelijkheden van een gebruikersonderzoek voor haar telefoonkanaal.

Voor wat de hulplijn Awel betreft, beschikt het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding niet over de gevraagd informatie. U kan deze vraag stellen aan mijn collega minister Dalle die bevoegd is voor Jeugd en de hulplijn Awel.