

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 189
van **FREYA SAEYS**
datum: 4 december 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vertrouwenscentra kindermishandeling - Chat via www.nupraatikerover.be

Het vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel bemant een chat voor minderjarigen die geconfronteerd worden met seksueel misbruik, vaak worden uitgescholden, fysiek pijn gedaan of voor mensen die iemand met een dergelijk probleem kennen. Dat gebeurt via de chat op de website www.nupraatikerover.be.

De chat is open maandag, dinsdag en donderdag tussen 19 en 22 uur en woensdagnamiddag tussen 14 en 22 uur. Dat betekent dat op heel veel ogenblikken (bijvoorbeeld tijdens het weekend) de chat niet bereikbaar is. Dat is problematisch wetende dat bij contactname de urgentie aan hulp vaak heel groot is.

Naar aanleiding daarvan kreeg de hulplijn extra middelen omdat het aantal oproepen in april drie keer zo hoog lag als het jaar ervoor.

1. Kan de minister bevestigen dat het aantal oproepen voor de chat nog is verhoogd sinds April? Zo ja, hoe groot is die stijging dan?
2. Indien er effectief nog een stijging is geweest sinds april, betekent dit dat oproepen niet beantwoord konden worden? Zo ja, hoeveel oproepen konden dan niet worden beantwoord? Wat gebeurt met niet beantwoorde oproepen?
3. Vindt de minister ruimere openingsuren gewenst om een betere bereikbaarheid te garanderen?
4. Zal de minister bij een stijgend aantal oproepen extra middelen toekennen voor de bemanning/bevrouwing van de chat om te waken over een voldoende bereikbaarheid?
5. Is er samenwerking tussen 1712 en de vertrouwenscentra kindermishandeling? Zo ja, hoe ziet die er dan uit?

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 189 van 4 december 2020

van **FREYA SAEYS**

1. Onderstaand vindt u een cijfermatige weergave van het aantal via de chat gevoerde gesprekken en het aantal nieuwe oproepers die hun weg vonden naar de chat voor 2020:

	Aantal gevoerde gesprekken	Aantal nieuwe oproepers
januari	60	21
februari	60	26
maart	89	40
april	123	62
mei	100	46
juni	80	36
juli	45	19
augustus	36	22
september	65	28
oktober	110	75
Totaal jan-okt	768	375
Gemiddeld/maand	77	37

Er is in vergelijking met april 2020 geen bijkomende stijging vast te stellen in het aantal oproepen voor de chat in de maanden nadien, met uitzondering van de maand oktober n.a.v. twee campagnes met influencers via You-Tube en Instagram.

2. In de onderstaande tabel geven we het aantal "kliks" op de chatknop, waarmee een chatgesprek kan gestart worden, weer:

	Aantal gevoerde gesprekken	Kliks op chatknop	Aantal kliks/ gesprekken
	2020	2020	
januari	60	263	4,4
februari	60	304	5,1
maart	89	398	4,5
april	123	452	3,7
mei	100	431	4,3
juni	80	327	4,1
juli	45	239	5,3
augustus	36	246	6,8
september	65	301	4,6
oktober	110	766	7,0
Tot jan-okt	768	3727	

Gemiddeld/maand	77	372,7	4,8
------------------------	-----------	--------------	------------

Uit deze cijfers leren we dat er gemiddeld per 4,8 kliks op de chatknop een gesprek kan doorgaan.

Nupraatikerover.be werkt op anonieme basis, dat is belangrijk voor de cliënt, maar daardoor is het niet mogelijk om onbeantwoorde oproepen pro-actief opnieuw te contacteren.

Wanneer de chat bezet is, wordt wel de mogelijkheid aangeboden om te mailen via het mailadres info@nupraatikerover.be of een afspraak te maken voor een chatgesprek op een ander moment.

- De openingsuren van de chat werden eerder dit jaar, naar aanleiding van de eerste lockdown, verruimd. Het chataanbod werd uitgebreid van 15u/week naar 27u/week. De chat is geopend op de meest geschikte chatmomenten, met name de namiddag en avond. Daarnaast is chatten op afspraak ook altijd mogelijk. Nupraatikerover streeft ernaar ook een chataanbod op feestdagen te organiseren en zet extra personeel in op voorspelbare piekmomenten (bijv. bij mediabelangstelling of na een mediacampagne).
- Het vertrouwenscentrum kindermishandeling Brussel ontvangt elk jaar een bedrag van 79.850 euro, als basisfinanciering voor de werking van de chat. Gelet op de sterke toename in het aantal oproepen tijdens de eerste lockdown, de uitbreiding van de openingsuren, werden in het kader van het actieplan 'Generatie Veerkracht' en 'Zorgen voor Morgen' in de loop van 2020 bijkomende subsidies toegekend, ter waarde van respectievelijk 75.000 euro, en 18.492,70 euro.

Voor 2021 en volgende worden middelen voorzien in het kader van de relance. De doelstelling blijft in elk geval om de chat op het huidige niveau te blijven aanbieden en waar nodig en mogelijk te versterken. De bespreking met Nupraatikerover.be zijn daarover lopende.

- De vertrouwenscentra kindermishandeling en de centra voor algemeen welzijnswerk organiseren samen 1712. Er wordt met andere woorden beleidsmatig structureel samengewerkt, maar ook in het opnemen van de concrete meldingen rond kindermishandeling die bij 1712 toekomen.