

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 191
van **LORIN PARYS**
datum: 4 december 2020

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

Hulplijn 1712 - Interne analyse

In de commissie Welzijn van 1 december 2020 lichtte de minister toe dat de hulplijn 1712 een interne analyse hield over het aantal beantwoorde en niet-beantwoorde oproepen in de periode van april tot augustus 2020.

Daaruit blijkt dat de hulplijn vooral in de maanden april en mei een sterke toename kende van het aantal oproepen, met respectievelijk 966 en 742 oproepen. In 2019 bedroeg het aantal oproepen in april nog 428 en in mei 479. Het meest opmerkelijke is echter dat ongeveer de helft van de binnenkomende oproepen in de onderzochte periode niet beantwoord kon worden wegens capaciteitstekort.

De minister voorziet in een bijkomende subsidie van 177.851 euro waarmee de capaciteit van 1712 voor een jaar versterkt kan worden. Daarnaast zal de hulplijn ook voorzien in de mogelijkheid dat callers op piekmomenten in hun regio worden doorgeschakeld naar een andere regio waar op dat ogenblik wel capaciteit is.

1. Kan de minister de interne analyse voor de periode april-augustus 2020 van 1712 overmaken?
2. Wat zijn nog zaken die uit de interne analyse naar voren kwamen en hoe geeft de minister daaraan gehoor?
3. Kan de minister een voorlopig overzicht geven van het aantal oproepen bij 1712 voor 2020? Graag een opdeling per maand, of de oproep via telefoon, mail of chat plaatsvond, op welk tijdstip de oproep binnenkwam, of de oproep beantwoord werd of niet, in welke hoedanigheid de persoon contact opnam (slachtoffer, dader, context, ...) en het geslacht en de leeftijd van de persoon indien bekend. Is het mogelijk per oproep ook aan te geven op welk tijdstip die plaatsvond, nl. binnen of buiten de openingsuren?
4. Zal er ook voor de periode september-december 2020 een interne analyse gehouden worden bij 1712? Zo ja, wanneer worden daar de resultaten van overgemaakt? Zo niet, waarom niet?
5. Op welke manier en wanneer zal de effectiviteit van de nieuwe subsidie worden nagegaan?
6. 1712 gaat oproepen doorschakelen naar andere regio's wanneer de capaciteit van bepaalde regio's overschreven wordt op piekmomenten.

Hoe zal dat in praktijk gebracht worden? Wanneer zal 1712 ermee starten? Op welke manier zal deze werking geëvalueerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 191 van 4 december 2020

van **LORIN PARYS**

1. Ondanks de aanwezigheid van 5 telefoonlijnen en 2 chatlijnen bleek uit de analyse van de 'technisch' binnenkomende telefonische oproepen en uit de chat-log van de Sittool (de chat-software die 1712 gebruikt) dat 1712 onvoldoende capaciteit heeft om een deel van de binnenkomende telefonische oproepen en de chat-gesprekken te beantwoorden. In de veronderstelling dat elke contactnemer drie pogingen onderneemt om hulplijn 1712 te bereiken tijdens de telefonische openingsuren, slaagde 1712 er in de periode april – augustus 2020 in om minder dan de helft van die oproepen te beantwoorden. Graag wil ik hieraan toevoegen dat in de maanden april – juni hulplijn 1712 een ongekend hoog aantal oproepen heeft ontvangen. Dit heeft onder meer te maken met de zogenaamde eerste 'lockdown', de vermoedelijke stijging van intrafamiliaal geweld in die periode en de ruime media-aandacht voor deze thematiek en hulplijn 1712 in het bijzonder.

Uit een meer recente analyse van de maanden september tot en met november 2020 blijkt dat hulplijn 1712 tussen de 40 en 45% van de binnenkomende technische telefonische oproepen beantwoordde. Gelet op de bijzondere situatie van de eerste lockdown geven die cijfers wellicht een meer realistische blik op het capaciteitstekort bij hulplijn 1712. De kloof tussen vragen van de burger en het hulpverleningsaanbod van 1712 is nog steeds groot maar iets minder groot dan tijdens die uitzonderlijke maanden van de eerste lockdown.

Bij deze cijfers moeten we enkele belangrijke kanttekeningen maken en nuances aanbrengen. De berekening vertrekt van de veronderstelling dat elke contactnemer drie pogingen onderneemt om telefonisch met 1712 contact op te nemen. Daarnaast werden foutieve/onechte oproepen (bv. mensen die 1712 bellen i.p.v. 1207 of 1722) er niet uitgefilterd. Oproepen die op een andere manier een antwoord kregen (bv. via het antwoordapparaat, de 1712-chat of via de mail) evenmin. Ook oproepen van grappenmakers en zogenaamde veelbellers (mensen die op een oneigenlijke manier onredelijke vaak gebruik maken van de gratis professionele hulpverlening van hulplijn 1712) werden hier niet uit gefilterd.

Ondanks deze foutenmarge signaleerde 1712 dus dat zij er niet in slaagden de helft van de binnenkomende, telefonische oproepen te beantwoorden tijdens haar openingsuren omdat de lijn bezet is. De analyse gaat over de periode april – augustus 2020. Dit is periode waarin het totaal aantal beantwoordde oproepen naar 1712 (mail-telefoon-chat) met 50% - 60% toenam.

1712 liet ook een analyse uitvoeren op de 1712-chat waardoor we beter zicht krijgen op de vraagkant van de 1712-chat en de capaciteit. Deze analyse biedt ons zicht op het percentage van de cliënten die tijdens de chat-openingsuren met 1712 willen chatten en hierin slagen (of voor een 'gesloten' deur staan). Als 100 cliënten met 1712 proberen te chatten tijdens de chat-openingsuren, krijgt 25% geen antwoord omdat de chat bezet is. Het gaat hier over de periode april – oktober 2020 en dus ook de periode waarin het aantal contacten met 1712 erg was toegenomen.

Uit de analyse blijkt ook dat de piek van de oproepen binnen de openingsuren ligt. Het minst aantal oproepen ligt meestal tussen 12h en 13h. De telefonische permanentie van 1712 is vanaf 20 april 2020 uitgebreid tot 18h. Vanaf mei 2020 zien we ook meer oproepen tijdens 17h en 18h. 's Nachts en 's ochtends zien we weinig pogingen om 1712 te contacteren, 's avonds zijn er wel pogingen.

Ik breng hierbij ook graag in herinnering dat 1712 een professionele hulplijn is en geen crisisnummer of noodnummer en evenmin een zogenaamde nulde-lijn zoals Tele-

Onthaal die een 24/24u permanentie realiseert dankzij de inzet van vrijwilligers. Hulplijn 1712 is dus complementair met andere initiatieven die ik steun.

2. Het afgelopen jaar werd sterk ingezet op externe communicatie om de bekendheid van 1712 te vergroten. Er werden verschillende campagnes en mediatieke sensibiliseringsacties opgezet (grote en minder grote, eigen campagnes of campagnes van externe partners waarin 1712 werd vermeld). Dit leidde tot 192 vermeldingen van 1712 in de geprinte en online media in de periode najaar 2019-oktober 2020. 1712 is sinds kort ook actief op Instagram. Ook via Facebook wordt de hulplijn sterker geprofileerd. Sinds kort heeft de hulplijn een samenwerking met Twitter en binnenkort zal de hulplijn ook via Google adverteren. In de nieuwe beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Regering en de VRT zal laatstgenoemde hulplijn 1712 vermelden bij berichtgeving over geweld, misbruik en kindermishandeling. Tijdens het afgelopen jaar werden ook een aantal nieuwe communicatiematerialen ontwikkeld en verspreid en bestaand materiaal werd aangepast. Het gaat dan om de website www.1712.be, folders, kaartjes en affiches.

Bovenstaande heeft geleid tot ongeveer 50% meer geregistreerde oproepen in 2020 in vergelijking met 2019. In 2020 gaat het over een ongezien hoog aantal unieke contactnames. Een vergelijking met het aantal oproepen naar Franstalige hulplijnen die vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling beantwoorden (Ecoute Violences Conjugales, Ecoute-Enfants, SOS Viol,..), doet vermoeden dat hulplijn 1712 nog steeds een groeimarge heeft.

Om een antwoord te bieden op het verhoogde aantal contacten met 1712 en de daaruit volgende capaciteitstekorten, heb ik een extra subsidie aan 1712 toegekend voor één jaar waarmee de capaciteit kan versterkt worden.

3. De cijfers zijn opgenomen in bijlage. Ik wijs er graag op dat dit om voorlopige, niet-gevalideerde cijfers gaat die mogelijks hier en daar nog wat zullen wijzigen (door aanpassingen in het registratiesysteem). Deze cijfers hebben betrekking op het aantal geregistreerde contacten met 1712. Dit gaat dus om effectieve gesprekken (per telefoon/chat/e-mail) met 1712. Oproepen/chatgesprekken die niet konden beantwoord worden, zijn hier niet in opgenomen. Bij de registratie van deze contacten wordt geen vermelding gemaakt van het uur waarop 1712 werd gecontacteerd. Ik kan u het tijdstip waarop de oproep binnen kwam dan ook niet bezorgen.
4. Zie mijn antwoord op vraag 1 voor wat de analyse van de maanden september-november betreft. Hulplijn 1712 zal het aantal technisch telefonische oproepen blijven monitoren.
5. De werking van 1712 wordt verder gemonitord door de 1712-stuurgroep en het 1712-sectoroverleg. Bij dit laatste overleg is ook de administratie betrokken. Tijdens dit overleg houdt de administratie mee zicht op de instroom, de capaciteit en eventuele tekorten. De bijkomende subsidie moet worden ingezet voor de versterking van de capaciteit bij 1712. We zullen uiteraard mee bewaken of deze verhoogde capaciteit het aantal contacten met 1712 die niet kunnen beantwoord worden, zal laten dalen.
6. Vandaag kan de beller een keuze maken uit de regio/het provinciale 1712-team waarmee hij doorverbonden wil worden. Er zal een nieuwe optie worden aangeboden waardoor de beller wordt doorverbonden als de lijn in een bepaalde regio bezet is. Die optie fungeert als een 'overstroom-' of 'overflow-lijn'. Daarnaast zal hulplijn 1712 een extra lijn per provincie inlassen op piekmomenten zoals op maandag. Uit analyses blijkt namelijk dat 1712 op die dag de meeste oproepen (mail, chat, telefoon) krijgt. Verder zal er optimaal gebruik worden gemaakt van het antwoordapparaat voor bellers die een bericht en telefoonnummer willen inspreken. Daarnaast hebben mailers ook de mogelijkheid om aan te geven dat ze telefonisch gecontacteerd willen worden. De

hulplijn heeft dus een complementair hulpverleningsaanbod (mail, chat, telefoon). Al deze initiatieven zullen begin 2021 verder geïmplementeerd worden en moeten ertoe bijdragen dat de contactnemers sneller geholpen kunnen worden. We zullen ook hier monitoren of door deze initiatieven het verschil tussen het aantal technisch binnenkomende oproepen en het aantal beantwoorde oproepen kan worden verkleind.

BIJLAGE

[Registratiegegevens 1712](#)