

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 281

van **LORIN PARYS**

datum: 24 januari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Hulplijnen in Vlaanderen - Evaluatie

Geweld is een thema dat menig persoon in Vlaanderen niet onberoerd laat. Daarom is het belangrijk dat er hulplijnen zijn waar mensen bij terecht kunnen. In Vlaanderen kan men gebruikmaken van heel wat lijnen:

- a. Hulplijn 1712 - online en telefonisch met vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling (8059 oproepen in 2020);
- b. Child Focus/stopchildporno.be - meldpunt voor misbruikbeelden van minderjarigen (2056 meldingen van kinderporno of misbruikbeelden in 2020 + 66 dossiers van seksuele uitbuiting van minderjarigen);
- c. NuPraatIkErover - chatbox voor minderjarige en jongvolwassen slachtoffers van kindermishandeling (914 oproepen in 2020);
- d. Stop It Now! - hulplijn voor mensen die zich zorgen maken over hun seksuele gevoelens t.a.v. minderjarigen (461 oproepen in 2020);
- e. Genderkamer (Vlaamse Ombudsdienst) - adviesvragen, bemiddeling en hulpverlening over grensoverschrijdend gedrag in de media- en cultuursector (26 dossiers in 2020);
- f. Instituut voor gelijkheid tussen mannen en vrouwen - info- en advieslijn voor slachtoffers van niet-consensuele verspreiding van seksueel getinte beelden en opnames (geen cijfers bekend).

Betrokkenen van geweld kunnen vanzelfsprekend ook terecht bij andere telefonische en online hulplijnen zoals Tele-Onthaal, CAW-0800-nummer, JAC-chat, CLB-chat, etc... Daarnaast zijn er nog een reeks diensten die zich richten tot slachtoffers van geweld. Denk maar aan slachtoffers van tienerpooiers (Payoke), slachtoffers van acuut seksueel geweld (Zorgcentra Na Seksueel Geweld), slachtoffers van allerlei vormen van intrafamiliaal en extrafamiliaal geweld (CAW/Slachtofferhulp) etc...

Wanneer we deze Vlaamse hulplijnen vergelijken met de Waalse tegenhangers, komen we bij de volgende lijnen terecht:

- a. SOS VIOL -- seksueel geweld (2227 oproepen in 2020);
- b. Ecoute Violences Conjugales - vnl. partnergeweld en huiselijk geweld (21.704 inkomende oproepen in 2020, waarvan ongeveer de helft wordt beantwoord).

Wanneer we deze cijfers naast de bevolkingsaantallen leggen, zien we verhoudingsgewijs minder oproepen in Vlaanderen. Daaruit blijkt met andere woorden dat de Vlaamse hulplijnen nog heel wat ruimte hebben om te groeien.

1. Kan de minister verklaren waarom Waalse hulplijnen veel meer oproepen krijgen ondanks een kleiner aantal inwoners?
2. Zijn we naast de opgesomde hulplijnen, nog lijnen vergeten op te nemen in ons overzicht? Zo ja, kan de minister deze aanvullen?
3. Kan de minister een overzicht bezorgen van de oproepen van Nederlandstalige en Franstalige hulplijnen van de afgelopen 5 jaar? Graag een opdeling per jaar, per lijn en per soort oproep (chat, telefoon...).
4. Hoe ziet de minister de toekomst van het landschap van hulplijnen?
5. Zal de minister de komende jaren initiatieven nemen om het landschap van hulplijnen te versterken? Zo ja, kan hij deze initiatieven toelichten?
6. Wordt het Vlaamse landschap van hulplijnen als geheel geëvalueerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 281 van 24 januari 2022

van **LORIN PARYS**

1. U geeft een aantal cijfers weer over oproepen naar de Franstalige hulplijn. Ik weet echter niet uit welke bron u deze cijfers heeft vernomen. Ook de precieze inhoudelijke omschrijving van de cijfers die u weergeeft is me niet geheel duidelijk. Om een vergelijking te kunnen maken met onze Vlaamse cijfers moeten we zeker zijn dat cijfers die dezelfde lading dekken met elkaar worden vergeleken. Ik verduidelijk: het aantal inkomende oproepen bij een hulplijn is niet hetzelfde als het aantal *beantwoorde* oproepen. Het aantal inkomende oproepen is ook niet hetzelfde als het aantal *terechte* oproepen. Daarnaast is het aantal terechte, beantwoorde oproepen niet hetzelfde als het aantal oproepen waar ook effectief een dossier voor werd aangemaakt.

Als we voor Wallonië de cijfers uit de eerste categorie nemen en deze naast de cijfers uit de laatste categorie in Vlaanderen leggen, krijg je inderdaad en vanzelfsprekend grote discrepanties.

Daarbij moet ik ook nog opmerken dat als in Wallonië de oproepen worden meegeteld die naar Tél  -Accueil worden doorgestuurd (wegens buiten de openingsuren van de eigenlijke hulplijn) en in Vlaanderen de oproepen bij Tele-Onthaal (wegens sluiting 1712) niet worden meegeteld, je ook onterecht zaken met elkaar gaat vergelijken.

Aangezien we de bron en de precieze inhoud van de cijfers die u weergeeft niet kennen, weet ik niet of de vergelijking dus terecht of correct is of niet.

Daarnaast heb ik ook geen zicht op de capaciteit die op de Franstalige lijnen wordt ingezet, een factor die eigenlijk ook meegenomen moet worden in een eventuele vergelijking.

2. Als het gaat over hulplijnen die zich in hoofdzaak of zelfs exclusief richten naar thema geweld, is uw opsomming aan Vlaamse kant vrij volledig. Enkel de chat na seksueel geweld mis ik op het eerste zicht hierin.

Ik denk echter ook nog aan een aantal lijnen, vooral dan voor anderstaligen die in het overzichtje ontbreken. Het overzicht dat vorig jaar werd opgemaakt op vraag van de IMC Vrouwenrechten kan u in de bijlage vinden en kan u dus al een ruimer beeld geven. Sommige van deze hulplijnen hebben een focus op geweld, anderen gaan breder.

U somt ook nog een aantal andere hulplijnen op: Tele-Onthaal, CLB, JAC, maar dat zijn hulplijnen die een veel bredere scope hebben, en waar de klemtoon minder op het thema geweld ligt.

Alle hulplijnen met breed vizier of voor een specifieke doelgroep waar ook betrokkenen bij geweld terecht kunnen, gaan opsommen, zou echt te ver gaan. Dan moeten we bijvoorbeeld ook de hulplijn 1813, drughulp, Awel, chat autisme, Lumi, Transgender InfoPunt, ... vermelden.

3. Voor cijfers over alle hulplijnen die niet tot mijn beleidsdomein en bijgevolg niet tot mijn bevoegdheden behoren verwijs ik naar de bevoegde Ministers en/of naar de websites van de hulplijnen waar deze informatie te vinden is (bv. [Le service en chiffres – SOS Viol](#)).

Meer gedetailleerde cijfergegevens over hulplijnen die onder mijn bevoegdheid vallen kunt u hieronder vinden. Ik verwijs voor meer duiding graag naar de uitgebreide

jaarverslagen van elk van de hulplijnen die makkelijk terug te vinden zijn op de desbetreffende websites.

Voor cijfers over 2021 herhaal ik tegenover u wat ik al aan verschillende collega volksvertegenwoordigers aangaf: deze cijfers worden altijd de eerste maanden van het nieuwe werkjaar geconsolideerd, geanalyseerd en krijgen een duiding in de jaarverslagen die elke hulplijn in het voorjaar opmaakt. Ik vraag ook u om samen met mij nog wat geduld uit te oefenen en deze jaarverslagen af te wachten.

Hulplijn 1712

	2017	2018	2019	2020
Telefoon (en e-mail)	4812	5126	5250	7148
Chat	-	-	159	911
totaal	4812	5126	5409	8059

Chatbox Nu PraatIkerover

Aantal chatgesprekken	
2017	323
2018	417
2019	601
2020	914
2021*	923

Stop it Now

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal contactnames per jaar sinds de start van de hulplijn Stop it Now! in mei 2017. Het eerste jaar betreft bijgevolg geen volledig jaar.

	2017	2018	2019	2020
telefoon	125	242	111	174
e-mail	190	205	136	189
chat			34	97
Totaal	315	447	281	460

De hulplijn werd sinds de opstart in mei 2017 tot eind december 2020 1.503 keer gecontacteerd. 652 personen namen contact per telefoon, 720 personen namen contact per email en 131 personen namen contact op via chat (opgestart in juni 2019).

Tele-Onthaal

	2017	2018	2019	2020
Telefoon – oproepen	109139	107442	105027	119679
Telefoon – gesprekken	77787	76509	78968	89123
Chat – oproepen	13817	14357	15814	19418
Chat – gesprekken	9795	10680	11847	16715
Totaal – oproepen	122956	121799	120841	139097
Totaal – gesprekken	87582	87189	90815	105838

4. In de toekomst zie ik een verderzetten van de tendens die sinds een paar jaar werd ingezet en waar de coronapandemie een positieve impuls aan gegeven heeft. Heel wat hulplijnen zijn al een tijd verenigd in overlegplatformen.

Waar de eerste jaren de uitwisseling voornamelijk en hoofdzakelijk over methodiek ging, is er de laatste jaren ruimte gemaakt voor samenwerking waar mogelijk en afstemming om complementariteit te bevorderen. Door het aanbod complementair te maken is er geen sprake van concurrentie en heeft elke hulplijn de kans om zich te profileren binnen een bepaalde thematiek en de eigen expertise verder uit te bouwen. Er is bijvoorbeeld gezamenlijk software aangekocht om zo ook beter te kunnen verwijzen of om samen met een andere hulplijn te chatten met een cliënt, wat een duidelijk bewijs is van de grote stappen die de laatste jaren werden gezet.

5. Als uw vraag is of ik plannen heb om nog extra hulplijnen op te zetten, dan antwoord ik hier voorlopig negatief op. Ik geef aan voorlopig omdat ik op dit moment geen weet heb van lacunes waarvoor nog een specifieke hulplijn moet worden opgezet. Maar met die voorlopig wil ik ook meteen aangeven dat ik steeds een open blik wil houden en desgevallend verantwoordelijkheid ga opnemen mocht zich een plotse noodzaak voordoen. De versterking van de hulplijnen voor de komende periode zal zich dus in hoofdzaak richten op inzetten op optimalisering, samenwerking, afstemming en uitbouw van expertise, ... Ik verwijs hierbij ook graag naar de verschillende versterkingen van de hulplijnen in het kader van het actieplan Zorgen voor Morgen, Het Relanceplan Vlaamse Veerkracht en VIA6. Daarnaast hebben we vanuit Vlaanderen ook de chat na seksueel geweld overgenomen en gefinancierd en is ook de werking van Stop it Now! verlengd en de financiering vanuit de Vlaamse overheid werd daarbij uitgebreid.
6. De verschillende hulplijnen ressorteren onder verschillende Ministers. Een globale evaluatie is niet voorzien en ook niet meteen haalbaar. De hulplijnen vinden elkaar echter wel op verschillende fora waar zij tot afstemming en samenwerking komen. Een belangrijk signaal is dat het aanbod voldoende complementair is zodat elke burger die een vraag heeft over om het even wat ook kan toegeleid worden naar een passend hulpaanbod.

BIJLAGE

[Nota 'hulplijnen en chats in vreemde talen', 17 maart 2021](#)