

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 282

van **LORIN PARYS**

datum: 24 januari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Hulplijn 1712 - Interne analyse

In 2020 is de hulplijn 1712 twee maal intern geanalyseerd over het aantal beantwoorde en niet-beantwoorde oproepen. Daaruit blijkt dat er een ongekennde piek van oproepen was tijdens de eerste lockdown (april-juni 2020). In september-december 2020 kon de hulplijn 1712 slechts tussen de 40 en 45% van de oproepen beantwoorden. Dat wijst op een gigantische kloof tussen vraag naar en aanbod van deze hulplijn.

Naar aanleiding van de stijging in oproepen wegens de eerste lockdown, kreeg hulplijn 1712 extra werkmiddelen waarmee de capaciteit voor een jaar versterkt kon worden. Daarnaast ging de hulplijn ook voorzien in de mogelijkheid dat bellers op piekmomenten in hun regio worden doorgeschakeld naar een andere regio waar op dat ogenblik wel capaciteit is.

1. Zoals de minister in antwoord op schriftelijke vraag nr. 191 van 4 december 2020 aangaf, wordt het aantal oproepen steeds gemonitord.

Kan de minister de interne analyse(s) voor 2021 van 1712 overmaken?

2. Kan de minister een overzicht geven van het aantal oproepen bij 1712 voor 2020 en 2021? Graag een opdeling per maand, met vermelding 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?
3. De subsidie die de minister toekende, werd ingezet voor de versterking van de capaciteit van 1712.

Kan de minister de aanwendungen ter nastreving van dit doel samen met het effect hiervan doorgeven en toelichten? Wordt er in de toekomst nog extra budget vrijgemaakt?

4. 1712 gaat oproepen doorschakelen naar andere regio's wanneer de capaciteit van bepaalde regio's overschreden wordt op piekmomenten.

Is deze optie reeds in de praktijk doorgevoerd? Is de werking van dit nieuwe systeem al geëvalueerd? Zo ja, wat zijn de eerste resultaten?

5. Er zou ook optimaal gebruik worden gemaakt van het antwoordapparaat.

Hoe is dit geëvalueerd?

6. Zijn er in de periode na de eerste lockdown, nog piekmomenten opgemerkt? Zo ja, hoe verhield het aantal beantwoorde oproepen zich ten opzichte van het aantal onbeantwoorde?

7. 1712 is ook actief op sociale media (Facebook en Instagram).

Zijn deze platformen enkel ter bekendmaking van de hulplijn, of komen ook hier meldingen binnen? Hoeveel van deze meldingen worden behandeld?

8. De bekendmakingscampagne in 2020 zorgde voor een stijging van 50% meer oproepen.

Is er na deze campagne nog ingezet op bekendmaking van deze hulplijn? Wat was het effect van deze nieuwe/blijvende promotiemiddelen op het aantal oproepen?

ANTWOORD

op vraag nr. 282 van 24 januari 2022

van **LORIN PARYS**

1. De analyses over cijfers 2021 worden bekend gemaakt bij de publicatie van het jaarverslag.
2. Ik verwijs u naar nr. 175 van Brecht Warnez waar gelijkaardige en uitgebreide info werd gevraagd, en ook naar de website van 1712 en het jaarverslag 1712 van 2020 waar ook een duiding bij de cijfers werd opgenomen.

Ik citeer uit het jaarverslag 1712 van 2020:

De meeste mensen die 1712 contacteren, contacteren 1712 over iemand anders. Bij één op de drie oproepen is de contactnemer zelf slachtoffer (2.708). Eén op de vijf contactnemers is (stief)ouder van het slachtoffer (1.650). Eén op de zeven contactnemers is een ander familielid. Eén op de tien contactnemers is een buur van het slachtoffer (804). Hulplijn 1712 kreeg vorig jaar een honderdtal oproepen meer van burens in vergelijking met 2019. Bij de chat liggen de verhoudingen anders: daar is meer dan de helft van de contactnemers zelf slachtoffer. Wellicht verklaart het meer anonieme karakter van deze vorm van hulpverlening het verschil met de telefonische hulpverlening. Meer dan 91% van de contactnemers komt uit de directe omgeving van het slachtoffer (familie, vrienden, burens,). Slechts 240 personen (3% van het aantal) zijn plegers of komen uit de directe omgeving van de plegger. Dit relatief lage aantal heeft verschillende oorzaken: sommige plegers (h)erkennen niet dat ze plegger zijn en/of voelen de schroom om de stap te zetten naar hulpverlening. Dat communicatiecampagnes van 1712 zich vooral richten op omstaanders of slachtoffers van geweld is een andere verklaring.

Het registratiesysteem van 1712 laat niet toe het tijdstip van de oproep te noteren.

Aantal oproepen (tel, mail, chat):

	Telefoon	E-mail	Chat	Leeg	Totaal
Januari 2020	422	90	21		533
Februari 2020	421	124	24		569
Maart 2020	423	113	29		565
April 2020	634	225	108		967
Mei 2020	509	143	90		742
Juni 2020	512	120	81		713
Juli 2020	464	111	90		665
Augustus 2020	493	90	100		683
September 2020	398	93	74	1	566
Oktober 2020	459	111	97	3	670
November 2020	512	115	91		718
December 2020	455	105	106	2	668
Som:	5702	1440	911	6	8059

1712 leeftijd contactnemer:

-12 jaar	44
+12 jaar	337
Meerderjarig	7605
Onduidelijk	57
-	16
Totaal	8059

1712 geslacht contactnemer:

	Mannelijk	Vrouwelijk	Onbekend
Januari 2020	132	395	5
Februari 2020	146	422	1
Maart 2020	158	404	3
April 2020	251	706	9
Mei 2020	186	549	7
Juni 2020	180	521	11
Juli 2020	185	469	11
Augustus 2020	172	502	9
September 2020	141	417	7
Oktober 2020	187	465	11
November 2020	183	527	7
December 2020	167	492	5
Som:	2088	5869	86

1712 per contactnemer:

CONTACTNEMER	TOTAAL
Persoon uit de omgeving van het slachtoffer	
1100 - slachtoffer zelf	2708
1200 - (stief-) ouder(s) van het slachtoffer	1650
1300 - (stief-) kind(eren) van het slachtoffer	191
1400 - grootouder(s) van het slachtoffer	376
1500 - andere familieleden van het slachtoffer	592
1600 - buren of andere personen uit woonomgeving van het slachtoffer	804
1700 - vriend of kennis van het slachtoffer	566

1800 - partner van het slachtoffer	59
1999 - andere persoon / onbekende uit de primaire omgeving van het slachtoffer	406
Persoon uit de omgeving van de dader	
2100 - dader zelf	64
2200 - (stief-) ouder(s) van de dader	21
2300 - (stief-) kind(eren) van de dader	6
2400 - grootouder(s) van de dader	2
2500 - andere familieleden van de dader	12
2600 - buren of andere personen uit woonomgeving van de dader	47
2700 - vriend of kennis van de dader	62
2800 - partner van de dader	7
2999 - andere persoon / onbekende uit de primaire omgeving van de dader	19
Onderwijs	
3100 - schoolse voorziening minderjarige (niet CLB) (leerkracht, directie, zorgjuf,...)	65
3200 - volwassenenonderwijs	7
3999 - andere / onbekende persoon uit onderwijs	12
Cultuur	
4100 - kinderen en jongeren	24
4200 - volwassenen	9
4999 - ander / onbekende persoon uit cultuur	4
Sport	
5100 - kinderen en jongeren	20
5200 - volwassenen	3
5999 - ander / onbekende persoon uit sport	3
Welzijn, gezondheid en gezin	
6100 - kinderen en jongeren	46
6200 - volwassenen	128
6300 - ouderen	7
6999 - ander / onbekende persoon uit welzijn en gezondheid	39
Justiële instanties	13
Onbekend	81
Leeg	6
TOTAAL	8059

1712 – Context van het geweld:

Context van het geweld	
Gescheiden kerngezin	4251
Niet gescheiden kerngezin	4319
Bredere familiale context	663
Pleeggezin	23
Jeugdinstelling	23
Rust- verzorgingstehuis en	16
Psychosociale context	64
Medische context	23
Sport	36
Vrijetijd	192
School	104
Op het werk	65
Geloof en religie	7
Andere context	302
Onbekend	1175
Leeg	42
	11305

3. De zogenaamde capaciteitssubsidie waar u over spreekt stelde volgende doelstellingen voorop:
- De bereikbaarheid tijdens piekdagen verhogen door een extra telefoonlijn in te zetten in alle provincies;
 - De 'optie 0' die de beller krijgt verder optimaliseren. Voorheen kreeg de beller 6 opties, waarbij optie '0' inhoudt dat de beller zijn provincie niet kent of niet kenbaar wil maken. 1712 wil 'optie 0' profileren als 'overloop'-lijn. Concreet: oproepen met 'optie 0' komen nu aan bij de minst drukke provincies en/of op lijnen die op dat moment vrij zijn.
 - Het gebruik van het antwoordapparaat optimaliseren: contactnemers die op een bezettoon botsen, konden al een bericht inspreken. Met de extra capaciteit wil 1712 die berichten sneller behandelen en contactnemers terug contacteren.

Deze capaciteitssubsidie wordt gecontinueerd. De hulplijn 1712 krijgt een subsidie voor de versterking van 1712 van 1/12/2021 tot 30/11/2024.

4. De optie is vorig jaar in de praktijk gebracht. Deze optie werd op verschillende momenten kwalitatief geëvalueerd. De voorlopige cijfers, waarop momenteel kwaliteitscontroles lopen, lijken er op te wijzen dat 1712 deels hierdoor méér telefonische oproepen kan beantwoorden binnen zijn bestaande werking.
5. De optie is vorig jaar in de praktijk gebracht. Als de lijn bezet is, wordt de oproeper uitgenodigd om een boodschap in te spreken indien hij dit wenst. Gelet op het anonieme karakter van de hulplijn, waar ruim driekwart van de oproepers gebruik van maakt, wordt deze vorm van dienstverlening niet door iedereen gebruikt. Anders verwoord, vele personen kiezen er voor om anoniem te blijven en niet hun telefoonnummer in te spreken op het antwoordapparaat. Door deze optie in te voeren biedt 1712 een extra vorm van dienstverlening aan mensen met een hulpvraag. 1712 is één van de weinige hulplijnen in Vlaanderen die dergelijke service aanbiedt.

Ook deze optie werd op verschillende momenten kwalitatief geëvalueerd, een kwantitatieve evaluatie is tot op heden nog niet gebeurd.

Kortom, 1712 tracht op verschillende manieren het groot aantal hulpvragen over geweld, misbruik en kindermishandeling op te vangen: via online hulpverlening (chat en mail), via telefonische hulpverlening, door een 'doorschakeloptie' aan te bieden op zijn keuzemenu en door een optimaal gebruik van zijn antwoordapparaat. 1712 is hiermee een van de weinige eerstelijns hulplijnen in Vlaanderen met zo'n gediversifieerd aanbod aan hulpverleningskanalen.

6. Telkens wanneer 1712 aan bod komt in een campagne of zelf een campagne voert, leidt dit tot een toename van het aantal oproepen.

Het is moeilijk om sluitende cijfers te geven over het aantal beantwoorde telefonische oproepen ten opzichte van het aantal inkomende oproepen. Uit steekproeven in samenwerking met Proximus weten we dat de beller gemiddeld 3 à 4 pogingen onderneemt.

We weten niet of sommige bellers de stap zetten naar andere communicatiekanalen van 1712 en via die weg geholpen worden als ze, in hun beleving, niet snel telefonisch geholpen kunnen worden (mail, chat). Het chathulpverleningsaanbod van 1712 is sterk uitgebreid sinds september 2021. Zo is 1712 van maandag tot donderdag open tot 22u waarmee 1712 tegemoetkomt aan hulpvragen tijdens de avonduren. Op piekmomenten zijn er tot 3 chatlijnen actief.

Verder wil ik herhalen dat 1712 een hulplijn en geen noodnummer of crisismeldpunt is. Gelet op zijn eerstelijnsopdracht blijft het uitgangspunt dat mensen met een hulpvraag over geweld vlot binnen moet geraken bij 1712, maar dat mensen in een crisis- of noodsituatie bij andere diensten terecht kunnen, in eerste instantie bij de hulpdiensten.

7. De sociale mediakanalen zijn enkel ter ondersteuning van de externe communicatie en publieksgerichte werking van hulplijn 1712. Met de sociale mediakanalen wil 1712 inspelen op de actualiteit, bepaalde campagnes promoten en het thema geweld, misbruik bespreekbaar maken.
8. Jaarlijks lanceert 1712 een campagne met middelen van het Departement WVG. Daarnaast zijn er nog verschillende campagnes waarin 1712 in the picture staat maar die niet altijd door 1712 gelanceerd worden. Zo werden in 2020 verschillende campagnes gelanceerd. Ik weet niet welke campagne u specifiek bedoelt. Wat ik wel wil meegeven is dat elke campagne ongeacht welke partner deze initieert, altijd wel een bepaald effect heeft en een (tijdelijke) stijging van het aantal oproepen met zich mee brengt. Ik som hieronder een aantal grotere campagnes met betrekking tot de bekendmaking 1712 op die doorgingen in 2020 en in 2021:
 - 23 maart 2020: 1712 lanceert poster en animatie met tips hoe om te gaan met conflicten in een relatie of gezin tegen de achtergrond van de lockdown.
 - 7 mei 2020: "Bang om in uw kot te blijven?". Hulplijn 1712 lanceert een nieuwe campagne over huiselijk geweld.
 - 6 oktober 2020: 1712 lanceert campagne over grensoverschrijdend gedrag in Sport en Cultuur.
 - 17 december 2020: 1712-dag waarbij de debuutsingle van Kids With Buns '1712' werd gelanceerd.
 - Maart 2021: campagne over partnergeweld n.a.v. de docureeks 'Als je Eens Wist'.
 - 15 juni 2021: Hulplijn 1712 richt zich naar plegers van familiaal geweld.
 - 26 oktober 2021: 'Geweld stopt niet vanzelf' - 1712-campagne richt zich op omstaanders van geweld in Brussel.

- 24 november 2021: Vlaamse provinciehoofdsteden maken vuist tegen geweld.
- Najaar 2021: nationale campagne over partnergeweld door de federale staatsecretaris van gelijke kansen waarbij 1712 in de kijker werd geplaatst.
- 17 december 2021: 1712-dag. Campagne i.s.m. Febelhair, waarbij een opleidingsvideo over partnergeweld voor kappers werd gelanceerd.