

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 419

van **LORIN PARYS**

datum: 25 februari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Hulplijnen in Vlaanderen - Evaluatie

Naar aanleiding van het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 281 van 24 januari 2022 inzake hulplijnen in Vlaanderen, heb ik nog enkele bijkomende vragen. Zo stelt de minister dat heel wat hulplijnen al een tijd verenigd zijn in overlegplatformen. Daarnaast vermeldt de minister ook een ééngemaakt digitaal kader waardoor alle hulplijnen met elkaar gekoppeld zijn en waardoor ze makkelijk naar elkaar kunnen doorverwijzen.

Zoals in de vorige schriftelijke vraag aangekaart, is samenwerking en preventie een belangrijk luik voor hulplijnen. In het regeerakkoord staat het volgende te lezen rond de samenwerking tussen hulplijnen en lokale besturen en de media:

“We zetten in op onlinehulp en telehulp. Er komt 1 digitaal kader waaronder alle hulplijnen en chatboxen met betrekking tot hulpverlening aan elkaar gekoppeld worden voor maximale doorverwijzing. Zoals reeds bij alle nieuwsberichten rond zelfmoord gebeurt, zullen de media ook bij andere geweldsdelicten steeds verwijzen naar de betrokken hulpverlening (1712, Family Justice Centers, Zorgcentra na Seksueel Geweld, ...). We bieden lokale besturen de mogelijkheid om rechtstreeks met deze hulpverleningsvormen aan de slag te gaan zonder steeds met intermediaire regionale actoren tot werkafspraken en overeenkomsten te moeten komen.”

1. Kan de minister meedelen welke hulplijnen in welke overlegplatformen vervat zitten? Hoe verloopt de organisatie van deze overlegplatformen? Op welke vlakken werken deze overlegplatformen voornamelijk samen?
2. Hoe zit dat ééngemaakt digitaal kader exact in elkaar? Op welke manier gebeuren deze doorverwijzingen? Kan de minister hier enige extra uitleg over verschaffen? Welke hulplijnen zitten hierin vervat? Welk budget is er voor deze digitale software uitgetrokken?
3. Zijn er ondertussen al afspraken met de mediasector om de betrokken hulplijnen te vermelden bij gerelateerde zaken (zoals dit al bij de zelfmoordlijn gebeurt)?
4. Hoe verloopt de samenwerking tussen de lokale besturen en de hulplijnen zoals dit in het regeerakkoord is vermeld?

ANTWOORD

op vraag nr. 419 van 25 februari 2022

van **LORIN PARYS**

1. In mijn eerdere antwoord doelde ik op twee belangrijke overlegplatformen waar organisaties die telefonische en/of online hulpverlening aanbieden met elkaar overleggen en afstemmen, namelijk het OHIL (Overleg van Hulp- en Infolijnen) en het OHUP (OnlineHulpUitwisselingsPlatform).

Het Overleg Hulp- en Informatielijnenlijnen (OHIL) is een overkoepelend netwerk voor de hulp- en informatielijnen in Vlaanderen die aan bepaalde criteria voor lidmaatschap voldoen. Het OHIL heeft uitwisseling, afstemming en samenwerking tot doel om de kwaliteit van de hulp- en informatielijnen te versterken. Daarnaast kan het OHIL gezamenlijk reageren op trends en tendensen en kan het de belangen van haar partners bij de beleidsmakers behartigen. Het OHIL heeft 1 jaarvergadering (in februari - maart) waar alle lijnen een update geven van hun werking, en ook nieuwe thema's voor het werkjaar afspreken. De afgelopen jaren kwamen zo (beleid rond) veeloproepers, kwaliteitsbewaking, ... aan bod. Ook diverse vrijwilligersthema's (werving, opleiding, intervisie) kwamen geregeld aan bod.

Het afgelopen jaar werkte OHIL aan een document rond wat ze leerde over de (samen)werking van hulplijnen in tijden van Corona en een format voor een suïcideprotocol. Vanuit dit werk wordt ook actief de link met OHUP opgezocht.

Volgende organisaties nemen een engagement op in het OHIL: 1712, 1813, LUMI, Druglijn, Opvoedingslijn, AWEL, Diabetes Infolijn, Kankerlijn, Stop It Now!

Sinds 2006 verenigt OnlineHulp UitwisselingsPlatform (OHUP) online hulpverlening in de sociale sector om zo de hulp bekender te maken. OHUP stelt zich als doel om via uitwisseling en samenwerking de kwaliteit van de onlinehulpverlening van de ledenorganisaties te verbeteren.

De ledenorganisaties brengen hun knowhow in de groep en krijgen knowhow terug van de groep. De uitwisseling vertrekt vanuit de behoefte van de OHUP-leden.

In het OHUP gaat het over onlinehulpverlening via het één op één model. De nadruk ligt op chathulp maar ook andere onlinehulpvormen kunnen aan bod komen. De uitwisseling gaat over:

- Kennis, vaardigheden en houding die nodig zijn voor onlinehulpverlening
- Opleiding en ondersteuning onlinehulpmedewerkers
- Opstarten van onlinehulp initiatieven
- Omgaan met "moeilijke gesprekken"
- Ethiek en deontologie
- Intervisie en supervisie
- ICT, software
- Samenwerking en afstemming
- ...

Om de knowhow van de ledenorganisaties verder uit te breiden streeft OHUP ernaar om externe knowhow binnen te halen via:

- Het stimuleren en ondersteunen van onderzoek omtrent online hulpverlening
- Het organiseren van evenementen, sprekers, etc.

Op 1/1/2022 kende het OHUP volgende leden: 1712, Adoptiehuis, Arteveldehogeschool, Awel, Boysproject, CAW, Child Focus, CLBch@t, Fara, JAC,

Kind & Gezin-lijn, Kankerlijn, Autisme Chat, Lumi, Onlinehulpverlening.be, Opvoedingslijn, a-buddy, Studentenchat UGent, Stop it Now!, Teleblok, Tele-onthaal, De druglijn, Nupraatikerover.be, UCLL, WAT WAT, Zelfmoord 1813, Zorggroep Zin.

2. De chathulplijnen die aangesloten zijn bij het OHUP, gebruiken sinds 2019 dezelfde software. Dit biedt heel wat mogelijkheden tot samenwerking. De samenwerking tussen de chatlijnen is erop gericht om:
 - oproepers zo snel en zorgzaam mogelijk bij de "juiste" lijn te krijgen – en dat is de lijn die het best mogelijk aansluit bij hun vraag of probleem;
 - afstemming en samenwerking te realiseren tussen lijnen met een gelijkaardige problematiek of doelgroep zoals bijvoorbeeld 1712 en Nupraatikerover;
 - de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van de chathulp zoals bijvoorbeeld tijdens de pandemie, af te stemmen;
 - de software te ontwikkelen en een gezamenlijke aanpak en visie te ontwikkelen voor het werken met de software.

De software biedt onder andere de mogelijkheid om via de push functie warm door te verwijzen tussen de chatlijnen in real time doordat de ene hulplijn een oproeper kan doorschakelen naar een andere hulplijn. Ook het chatten op afspraak is mogelijk via een parallel systeem dat draait naast de permanentie. Chatlijnen kunnen afspraken in elkaars agenda inplannen.

Ik illustreer de samenwerking met een voorbeeld: AWEL is een anoniem en laagdrempelig luisterend oor voor jongeren. Zij bieden een éénmalig chatgesprek met een vrijwilliger. Als tijdens zo een gesprek de jongere en de vrijwilliger de mogelijkheden voor verdere hulp bespreken, dan kan de vrijwilliger voor die jongere een chat op afspraak plannen in de agenda van bijvoorbeeld het JAC of CLBch@t. Chatlijnen die op hetzelfde moment open zijn kunnen door de push functie rechtstreeks naar elkaar doorschakelen.

Het OHUP wordt ondersteund door SAM, Steunpunt Mens en Samenleving:

- viermaal per jaar organiseert SAM een halve dag uitwisseling;
- OHUP heeft een digitale werkplek op het Teams platform van SAM, daar worden verslagen, documenten, methodieken, leidraden en instrumenten gedeeld;
- SAM faciliteert de groepsaankoop en de doorontwikkeling van de software SIT-tool en treed op als contractant en tussenpersoon met de softwareontwikkelaar en het hosting bedrijf;
- SAM ondersteunt de doorontwikkeling van de software, bijvoorbeeld in het kader van de samenwerking tussen NPfE en 1712;
- SAM ondersteunt de praktijkontwikkeling van warm doorverwijzen en chat op afspraak.

Voor de groepsaankoop van de software in 2019 en voor de doorontwikkeling van de chatsoftware voor de chathulplijnen is door de Vlaamse regering geen bijkomend budget uitgetrokken.

3. Elke hulplijn heeft zijn eigen mediacontacten.
Tele-onthaal, 1712 en de Zelfmoordlijn bouwen een duurzame relatie uit met journalisten, houden de vinger aan de pols van de actualiteit, profileren zich als woordvoerder of expert over een aantal thema's, publiceren persberichten en opiniestukken en zijn actief op sociale media voor een berichtgeving over hun thema's.
In de beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en VRT werd intussen het volgende vermeld: *De VRT verwijst door naar hulplijnen zoals Tele-Onthaal, 1712, Awel en de Zelfmoordlijn, in het licht van het betrokken aanbod.*

Voor andere mediahuizen moet bekeken worden of bilateraal afspraken kunnen worden gemaakt. Hiervoor is een traject opgestart samen met de minister bevoegd voor media Benjamin Dalle.

4. In 2021 liep in het kader van de Flanders' Care incentives een lerend netwerk onlinehulp in het GBO. SAM heeft dit lerend netwerk samen met de Arteveldehogeschool begeleidt.

Hier is een nota uit voortgekomen die aan alle relevante overlegplatformen is bezorgd.

De POD Maatschappelijke Integratie heeft die op hun website en in hun nieuwsbrief geplaatst:

<https://www.mi-is.be/nl/30-voorstellen-voor-online-en-blended-hulp-en-dienstverlening>