

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 163

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Hulplijnen 1712 en 1813 - Stand van zaken

Waakzaamheid over het mentaal welzijn van de meest kwetsbare groepen in de samenleving blijft belangrijk.

De hulplijnen 1712 en Zelfmoord1813 hebben als gezamenlijk doel het bieden van steun, begeleiding en informatie aan mensen die geconfronteerd worden met geweld, misbruik, kindermishandeling en zelfmoordgedachten.

De hulplijn 1712 is een waardevol initiatief dat wordt mogelijk gemaakt door de samenwerking tussen de centra algemeen welzijnswerk (CAW's) en de vertrouwenscentra kindermishandeling (VK's). Die organisaties zetten professionele hulpverleners in om telefonische en onlinehulp te bieden aan elke burger die geconfronteerd wordt met vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling. Initiatief speelt een onmisbare rol in het waarborgen van veiligheid en bescherming voor de meest kwetsbare leden van onze samenleving.

Zelfmoord1813 vervult een belangrijke taak in de preventie van zelfdoding. Als een toegankelijk onlineplatform verzamelt het actuele en wetenschappelijk onderbouwde informatie omtrent het omgaan met zelfmoordgedachten. Met een focus op de handen, het hart en de solidariteit, streeft Zelfmoord1813 ernaar om een centraal toegangspunt te zijn voor personen die zelfmoordgedachten ervaren, degenen die zich zorgen maken om anderen en de nabestaanden van zelfdoding. Het feit dat het platform ook rechtstreekse verbinding biedt met de Zelfmoordlijn 1813 via telefoon, chat en e-mail, benadrukt de betrokkenheid en de bereikbaarheid van de hulpverlening.

De hulplijnen dragen niet alleen bij aan het bieden van ondersteuning aan individuen in nood, maar zijn ook waardevolle bronnen voor hulpverleners, studenten, journalisten en andere personen die zich willen informeren over die gevoelige kwesties. De gratis en anonieme aard van de diensten zorgt ervoor dat drempels worden verlaagd en dat mensen zich vrij voelen om hulp te zoeken. Het is onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat die hulplijnen, in de snel veranderende wereld, hun vitale rol kunnen blijven vervullen en om burgers te blijven steunen in tijden van nood.

1. Hoeveel mensen hebben sinds 2019 tot heden een beroep gedaan op één van de volgende kanalen?
 - a) Graag een overzicht in Excel voor zowel 1712 als 1813 per kanaal, per maand en per leeftijdsgroep van de oproeper:

- b) Hoe verhouden die cijfers zich, per oproepnummer, tot de aantallen gedurende dezelfde periode in dezelfde referentieperiode in 2021 en 2022?
 - c) Indien een groot verschil werd gemeten, hoe evalueert de minister dat?
 - d) Heeft de minister zicht op de redenen waarom kinderen en jongeren of volwassenen contact opnemen met de hulplijnen? Zo ja, graag een overzicht of een weergave van de zorgen en vragen per kanaal.
2. 1813 vult haar personeel aan met heel wat vrijwilligers. Wat is verhouding tussen vrijwilligers en personeel?
- a) Hoeveel vrijwilligers staan er ten opzichte van hoeveel personeelsleden? Graag een overzicht van de aantallen.
 - b) Welke taken zijn voorbehouden aan vrijwilligers en welke aan personeel?
 - c) Heeft de minister zicht op hoeveel vrijwilligers 1813 jaarlijks aanwerft?
 - d) Hoe evalueert de minister de opleiding tot beantwoorder van de Zelfmoordlijn 1813?
 - e) Vrijwilligersbeleid is een stevige uitdaging voor de organisatie. Kan de minister aangeven op welke manier en met welke middelen de overheid de organisatie daarbij ondersteunt?
3. Vanuit Tele-Onthaal kwamen signalen dat de psychische hulpvragen significant stijgen.
- a) Zijn die tendensen ook merkbaar bij 1712 en 1813?
 - b) Heeft die stijging een merkbare invloed op de zelfmoordcijfers? Zo ja, welke?
 - c) Acht de minister het nodig en mogelijk om het beleid bij te sturen op dat vlak? Zo ja, hoe plant ze dat?
4. Hoe evalueert de minister de uitrol van het actieplan 'zorgen voor morgen'?
- a) Welke acties werden in het kader van dat actieplan al uitgevoerd? Graag een overzicht van de actie en wanneer de actie werd uitgevoerd.
 - b) Welke acties zijn gepland? Graag met plan van aanpak en timing.

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 163 van 5 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

1. Onderdeel zelfmoordlijn

a-c. Het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ) biedt met de Zelfmoordlijn 1813 (telefoon, chat, mail) een laagdrempelig platform tot het voeren van gesprekken met het oog op het overbruggen van een suïcidale crisis bij de oproeper en tot het voeren van gesprekken gericht op het bijstaan van iemand die zich zorgen maakt om iemand die hem dierbaar is.

Het aantal gesprekken dat jaarlijks wordt beantwoord door de Zelfmoordlijn 1813 en de evolutie ten opzichte van de voorgaande jaren, is steeds terug te vinden in het jaarverslag van de organisatie. De meest recente cijfers zijn deze van het jaar 2022. De jaarverslagen zijn raadpleegbaar op de website van het CPZ: www.preventiezelfdoding.be. Het meest recente jaarverslag over het werkingsjaar 2022 is terug te vinden op [Jaarverslag voor 2022 is beschikbaar – Centrum ter Preventie van Zelfdoding \(preventiezelfdoding.be\)https://www.preventiezelfdoding.be/nieuws/jaarverslag-voor-2022-is-beschikbaar/](https://www.preventiezelfdoding.be/nieuws/jaarverslag-preventie-van-Zelfdoding-(preventiezelfdoding.be)https://www.preventiezelfdoding.be/nieuws/jaarverslag-voor-2022-is-beschikbaar/).

Op pagina 28 van het Jaarverslag 2022 is het overzicht te vinden met de evolutie van het aantal beantwoorde oproepen. Op pagina 29 zijn de leeftijdsgroepen per medium weergegeven.

Samen met het Jaarverslag publiceert het CPZ ook steeds een cijferbijlage voor het betreffende jaar. In deze cijferbijlage kan op pagina 5 de spreiding van het aantal beantwoorde oproepen over het jaar worden teruggevonden en dit per medium. De rechtstreekse link naar de cijferbijlage bij het Jaarverslag 2022 is: [Cijferbijlage-Zelfmoordlijn-2022.pdf \(preventiezelfdoding.be\)](https://www.preventiezelfdoding.be/Cijferbijlage-Zelfmoordlijn-2022.pdf)

d. Het zicht krijgen op elementen die bijdragen tot de crisissituatie waarin de oproeper zich bevindt, is een wezenlijk onderdeel van de gespreksvoering aan de Zelfmoordlijn. Een volledig overzicht van de registratiegegevens en de inhoudelijke analyse met betrekking tot de gesprekken aan de Zelfmoordlijn 1813 in 2022 is opgenomen in de reeds aangehaalde cijferbijlage bij het jaarverslag van 2022 die op de website van de organisatie is terug te vinden.

Momenteel loopt de verwerking van de gegevens over de beantwoorde oproepen van 2023. Het Jaarverslag 2023 met de bijhorende cijferbijlage zal beschikbaar zijn aan het einde van maart 2024.

Onderdeel hulplijn 1712

a. In bijlage 1 geef ik u het overzicht van de voorbije jaren weer. De cijfers van 2023 zijn nog niet beschikbaar. Verder geef ik u mee dat het registratiesysteem werd aangepast medio 2021 waardoor er omzichtigheid is aangewezen m.b.t. de jaartotalen van 2021.

b-c. Elk jaar is er een stijging waar te nemen van het aantal oproepen bij de hulplijn 1712. Wat in 2019 nog maar 5409 aantal oproepen waren, zien we in 2022 9045 oproepen, we kunnen hier spreken over bijna een verdubbeling van het aantal oproepen op 3 jaar tijd. Voor 2023 verwacht de hulplijn dat het aantal oproepen

nog verder zal stijgen. De meeste oproepen gingen over het thema kindermishandeling in 2022, daarnaast is er ook een grote stijging waar te nemen bij intra- en extrafamiliaal geweld tussen volwassenen, oudermis(be)handeling en oudermishandeling ten opzichte van 2021.

Ook het medium chathulpverlening kent een grote toename in het aantal oproepen op jaarbasis, in 2019 waren dit 159 oproepen, in 2021 1539 oproepen en in 2022 2251 oproepen. Wat ook opvalt is dat er een verdubbeling is van het aantal oproepen over seksueel geweld: in 2019 en 2020 ging dit over 11%, in 2021 14% en voor 2022 gaat dit over 19% van de beantwoorde oproepen ofwel 1/5de van de gesprekken over seksueel geweld.

De grote stijging in het aantal oproepen komt mede ook door de investeringen die genomen zijn in de hulplijn. Tijdens deze legislatuur zijn er tal van uitbreidingen geweest zoals het uitbreiden van de openingsuren, uitbreiding van de capaciteit en de uitbouw van de chathulpverlening, uitbreiding aantal VTE's. De toename wijst ook op een betere bekendmaking bij de burger o.a. door mediaverwijzing na een ingrijpende gebeurtenis of na een documentaire gelinkt aan de thema's die hulplijn 1712 behartigt en door de verschillende campagnes die de hulplijn 1712 voert. Het belang van hulplijnen is cruciaal, daarom wil ik blijven inzetten om de hulplijn 1712 bekend te maken bij de burger.

- d. De hulplijn 1712 luistert, informeert, geeft advies en verwijst gericht door. In het jaarverslag van hulplijn 1712 wordt er een overzicht gegeven van de belangrijkste problematieken die de oproeper meldt alsook de meest voorkomende geweldsvormen tijdens een gesprek. De hulplijn 1712 categoriseert thema's binnen geweld, misbruik en kindermishandeling, vragen worden niet geregistreerd. Ik bundelde deze problematieken voor u en verwijs hiervoor naar de bijlage bij vraag 1a.
2. a-b. Het aantal vrijwilligers van het Centrum ter Preventie van Zelfdoding wordt steeds opgenomen in het reeds aangehaalde jaarverslag. Idem voor wat betreft het aantal professionele medewerkers. Zowel voor de vrijwilligers als de professionele medewerkers wordt in het jaarverslag tevens aangegeven wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn.

Op 1 januari 2024 telde het CPZ 13,9 VTE, opgenomen door 17 personen.

De vrijwilligers kunnen niet in VTE worden uitgedrukt. Het aantal actieve vrijwilligers (302 op 01/01/2023, meest recente cijfer) omzetten in VTE botst immers op methodologische bezwaren. Zo is het onder meer niet evident welke uren daarvoor gebruikt zouden moeten worden: enkel de uren die een vrijwilliger effectief besteedt aan het beantwoorden van oproepen naar de Zelfmoordlijn 1813 of de (ruimere) uren waarin de oproeper beschikbaar is. Daarnaast zijn er de uren die besteed worden aan opleiding, voorbereiding, intervisie en permanente vorming. Voor een aantal activiteiten is wel geweten of een vrijwilliger aanwezig was, maar er is standaard geen registratie van de effectieve tijdsduur van een activiteit.

- c. Voor 2024 voorziet het CPZ vier opleidingsmomenten verspreid over het kalenderjaar. Een opleidingsgroep bestaat telkens uit maximaal 12 deelnemers.

Naast het werven, selecteren en vormen van vrijwilligers voor de Zelfmoordlijn 1813, is ook het integreren van nieuwe vrijwilligers in de organisatie een uitdaging op zich. Het volstaat niet om nieuwe vrijwilligers de basisopleiding te geven, ze dienen ook duurzaam verankerd te worden in de organisatie. Dit gebeurt door het brede aanbod aan begeleiding, ondersteuning en verdere vorming maar evenzeer

door het aanbieden van activiteiten en initiatieven om hen te integreren in de reeds bestaande groep van vrijwilligers.

- d. Het beantwoorden van gesprekken (telefoon, chat en mail) aan de Zelfmoordlijn 1813 vergt van elke beantwoorder een doorgedreven kennis en vaardigheid die in alle omstandigheden correct worden toegepast. Het CPZ staat zelf in voor de werving, het selecteren en het opleiden van de eigen vrijwilligers. Op die manier kan het CPZ de continuïteit en de kwaliteit van de opleiding steeds monitoren. Door zelf volledig de regie in handen te nemen, kan het CPZ bovendien snel en gepast inspelen op nieuwe wetenschappelijke inzichten met betrekking tot de preventie van suïcide en meer specifiek met betrekking tot laagdrempelige telezorg.

Het CPZ heeft ruim veertig jaar ervaring in het opleiden van haar eigen vrijwilligers en deelt deze expertise ondertussen ook met andere laagdrempelige telezorgdiensten en met andere partners.

Binnen de beheersovereenkomst die de Vlaamse overheid heeft afgesloten met het CPZ als organisatie met terreinwerking voor suïcidepreventie door laagdrempelige telezorg, wordt ruim aandacht besteed aan de kwaliteitsbewaking van de opleiding tot vrijwilliger. Het CPZ dient hierover jaarlijks te rapporteren aan het Departement Zorg.

Het CPZ maakt bij al haar vormingen gebruik van de VROS, de 'vragenlijst reacties op suïcidaliteit', een wetenschappelijk gevalideerd instrument dat peilt naar reacties en attitudes rond suïcidaliteit. Dit instrument laat toe een zicht te krijgen op de attitudes van de vrijwilligers, maar ook op de meest voorkomende fouten die gemaakt worden. Op basis hiervan kan zeer gericht bijgestuurd worden in de vorming en opvolging van de vrijwilligers. De VROS wordt zowel afgenomen bij aanmelding, als bij het beëindigen van de vorming, en nadat mensen een aantal jaar actief zijn aan de Zelfmoordlijn 1813.

De kwaliteit van de opleiding blijkt onder meer uit het feit dat vrijwilligers aan de Zelfmoordlijn 1813 een VROS-score behalen die even goed tot beter is dan professionelen, wat te verklaren is door hun doorgedreven training en hun 'suïcide-specifieke ervaring' door de vele gesprekken aan de Zelfmoordlijn.

- e. Het vrijwilligersbeleid en alle uitdagingen die daarbij komen kijken is een onderdeel van de opdrachten binnen de beheersovereenkomst met het CPZ als organisatie met terreinwerking voor suïcidepreventie door laagdrempelige telezorg. Het totale subsidiebedrag binnen beheersovereenkomst voor 2024 bedraagt 904.870 euro. Daarnaast ontvangt het CPZ in het kader van het crisisplan jeugdhulp een projectsubsidie van 126.400 euro voor de versterking van de chat voor de periode 15/10/2023 tot en met 14/10/2025. Een belangrijk onderdeel van deze projectsubsidie is inzetten op het werven en behouden van vrijwilligers.
3. Graag geef ik hierbij kort enige duiding: uit het jaarverslag 2022 van Tele-Onthaal blijkt dat er een enorme toename is van jongeren die gebruik maken van de chat. Sinds de coronacrisis is het aantal tienerchatters exponentieel toegenomen, van 1.782 chatgesprekken in 2015 tot 2.967 in 2019 (+66% t.a.v. 2015) en 5.902 chatgesprekken in 2022 (+99% t.a.v. 2019 en +231% t.a.v. 2015). Uit deze jaarcijfers blijkt bijgevolg dat kinderen en jongeren meer zoeken naar hulp, wat positief is. Er zijn verschillende studies (waaronder HBSC-studie van UGent) die aantonen dat de mentale gezondheid van kinderen en jongeren in toenemende mate onder druk staat. Mede door de coronacrisis is de bespreekbaarheid van geestelijke gezondheidsproblemen en psychische kwetsbaarheid echter wel toegenomen. Uit

recent onderzoek* blijkt dat een grote aantal deelnemers (jongeren en professionals) aantonen dat mentale gezondheid belangrijk is (geworden) voor jongeren.

*: empowerment-studie van het UPC KULeuven

a. Onderdeel zelfmoordlijn

Zoals hoger reeds aangegeven, worden momenteel de data van 2023 verwerkt met het oog op het publiceren van het Jaarverslag 2023 tegen einde maart. Of er binnen de gevoerde gesprekken een verschuiving is in de richting van een meer nadrukkelijke vraag naar professionele psychische hulp, zal later duidelijk worden.

In algemene termen kan zeker gesteld worden dat het aantal mensen dat uitreikt naar de Zelfmoordlijn 1813 in 2023 verder is gestegen. Dit is enerzijds het gevolg van een steeds grotere bekendheid van deze dienstverlening, maar anderzijds evenzeer gerelateerd aan een grote nood die in de samenleving bestaat.

Onderdeel 1712:

Zoals eerder aangegeven, zijn de cijfers van 2023 nog niet beschikbaar. Uit de vorige tendensen kan ik u het volgende meegeven. De hulplijn 1712 richt zich op geweld, misbruik en kindermishandeling. Verschillende geweldsvormen en -problematieken kunnen een invloed hebben op psychosociaal welzijn van de oproeper. Het aantal oproepen blijft elk jaar stijgen, er is ook een stijging zichtbaar over de jaren heen bij minderjarigen en jongeren, er wordt de laatste jaren meer gebruik gemaakt van het chatmedium bij hulplijn 1712, al blijft telefonische hulpverlening nog steeds het meest gebruikte medium. Bij het doorverwijzen naar psychische of medische hulp is er een stijgende tendens waar te nemen, namelijk een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar (2021: 4%, 2022: 8%). Deze stijging in het aantal oproepen is te verklaren door de bekendheid van de hulplijn bij de burger. Ook binnen het hulpverleningslandschap heeft hulplijn 1712 zijn plaats verworven.

b. Zelfdoding is steeds het gevolg van een complex samenspel van factoren en kan niet herleid worden tot één oorzaak. Ook bij eventuele fluctuaties in de zelfmoordcijfers is het steeds aangewezen dit voorzichtig te interpreteren en rekening te houden met deze complexiteit. Het is dan ook niet mogelijk om eventuele tendensen in oproepen naar een hulplijn te linken aan de suïdecijfers. De meest recente suïdecijfers en de evoluties zijn steeds terug te vinden via www.zelfmoord1813.be/feiten-en-cijfers/cijfers-over-suicide-en-suïcidepogingen.

c. Ik heb sinds eind vorig jaar het crisis- en investeringsplan jeugdhulp gelanceerd. Een van de doelstellingen is om de veerkracht van kinderen, jongeren en gezinnen te versterken via laagdrempelige ondersteuning dichtbij ieders leefwereld, dat kan zowel digitaal als fysiek, waarbij een van de acties het versterken van hulplijnen gericht op kinderen en jongeren, is. Sinds de Coronacrisis zijn hulplijnen niet meer weg te denken binnen hulp- en dienstverlening, het blijvend aantal stijgende oproepen en het laagdrempelig karakter zorgen ervoor dat we genooddaakt zijn om te blijven inzetten op deze vorm van hulpverlening. Ik heb een aantal hulplijnen binnen dit plan extra versterkt. Het plan is nu een kleine drie maanden van start gegaan. De resultaten van de actie, versterken van de hulplijnen, zullen jaarlijks in het voorjaar geëvalueerd worden. Momenteel is het dus nog te vroeg om hierover uitspraken te doen en het beleid hierop bij te sturen.

Echter is het belangrijk dat voor dit soort vragen bij de hulplijnen extra aandacht kan worden geboden. We weten dat de socio-economische status een belangrijke component is voor psychische stoornissen. Hierdoor is het inzetten op detectie en toeleiding van kwetsbare personen naar hulpverlening toe, een prioriteit. De laatste jaren werd ook hier prioritair op ingezet, naast het reguliere geestelijke gezondheidsaanbod. Met het programma 'Vroegdetectie en Vroeginterventie' voor

kinderen en jongeren, binnen de geestelijke gezondheidsnetwerken kinderen & jongeren, ook wel 'Connect' genoemd, wil de Vlaamse regering blijven investeren en keurde de nieuwe driejarige overeenkomsten goed.

Met onlinepsyhulp, ([home \(onlinepsyhulp.be\)](http://home.onlinepsyhulp.be)), investeren we in een platform dat belangrijke kwalitatieve online-tools aanbiedt op een laagdrempelige manier voor zowel depressie, angst, middelengebruik, als gokken. Het integreren van onlinehulpverlening binnen het bestaande aanbod biedt voordelen, zo kan er blended gewerkt worden, is er een online aanbod en kan zelfs een aarzelende, verkennende zorggebruiker bereikt worden.

Tot slot wil ik meedelen dat het voor mij van belang is dat mensen zo vroeg mogelijk de stap naar hulp zetten om een escalatie van problemen te vermijden. Het is belangrijk dat de burger weet dat hij of zij terecht kan bij heel wat diensten zoals bijvoorbeeld Tele-Onthaal, de CAW/JAC of de Overkop-huizen om hun zorgen te uiten en bespreken.

4. a. Zie bijlage 2.

b. Er zijn geen nieuwe acties meer gepland binnen dit actieplan.

BIJLAGEN

1. [Oproepen 1712](#)
2. [Sensibiliseringsacties](#)