BEL 1712

BIJ VRAGEN OVER GEWELD

Jaarverslag

2017

INHOUD

1. 1712 – ÉÉN HULPLIJN VOOR GEWELD, MISBRUIK EN KINDERMISHANDELING 3
1.1. Contactmogelijkheden 3
1.2. Wat doet 1712? 3

2. 1712 AAN DE HAND VAN CIJFERGEGEVENS 5
2.1. Bezoeken aan de website 5
2.2. Aantal telefonische oproepen en contacten per mail 5
2.3. Wie is de contactnemer? 7
2.4. Waarover wordt er gebeld? 8
2.4.1. Wie belt waarover 8
2.4.2. Belangrijkste problematiek bij de persoon over wie contact wordt opgenomen 8
2.4.3. Problematiek, vorm van geweld en context van het geweldbij de persoon over wie contact wordt opgenomen 9
2.4.3.1. Kindermishandeling 9
2.4.3.2. Partnergeweld 10
2.4.3.3. Geweld tegen volwassenen 11
2.4.4. Ouderenmis(be)handeling 11
2.5. Informatie over de personen waarover contact wordt opgenomen met 1712 12
2.6. Welk gevolg wordt aan de oproep gegeven? 13

3. BEKENDHEID VAN 1712 15
3.1. Campagnes 1712 15
3.2. Aandacht door de media 16
3.2.1. Contactnames gelinkt aan de sportcontext en de sector vrije tijd 16

1. 1712 - ÉÉN HULPLIJN VOOR GEWELD, MISBRUIK EN KINDERMISHANDELING

Na een beslissing van de Vlaamse Regering in 2011 ging op 12 maart 2012 de hulplijn "misbruik, geweld en kindermishandeling" (1712) van start. Deze hulplijn wordt in elke provincie georganiseerd door de vertrouwenscentra kindermishandeling (VK) en de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW). Door hun complementaire expertise, de bundeling van hun aanbod, middelen en de samenwerkingsverbanden van beide partners, groeide 1712 uit tot een unieke, professionele en onafhankelijke hulplijn. 1712 integreerde de vroegere telefonische aanspreekpunten voor burgers bij de vertrouwenscentra kindermishandeling en bij de centra voor algemeen welzijnswerk (slachtofferhulp, ouderenmis(be)handeling, partnergeweld, intrafamiliaal geweld).
De hulplijn is er voor alle burgers die een vraag hebben over geweld, misbruik en kindermishandeling.

1.1. Contactmogelijkheden

De hulplijn is bereikbaar op het telefoonnummer 1712. Via een keuzemenu wordt de beller verbonden met het contactpunt uit de provincie die hij/zij verkiest. De hulplijn kan gecontacteerd worden op werkdagen van 9 tot 17u. Buiten de openingsuren krijgt de beller de boodschap dat de hulplijn gesloten is en dat men indien gewenst contact kan opnemen met het gratis nummer 106 of met de jongerenlijn Awel op het nummer 102. Een oproep naar 1712 is gratis en wordt niet op de gesprekslijst van de telefoonfactuur vermeld.

1712 kan sinds 1 maart 2014[1] ook gecontacteerd worden via e-mail. Omdat niet iedereen veilig en discreet kan bellen, werd dit e-mailkanaal mogelijk gemaakt. Voor sommige mensen vormt dit een lagere drempel dan de telefoon. Contact opnemen via e-mail verloopt door het invullen van een formulier op de website.

Chatten met een 1712-medewerker is momenteel nog niet mogelijk.

De website www.1712.be is een belangrijk instrument binnen het 1712-aanbod. Het biedt basisinformatie aan over de thema's geweld, misbruik en kindermishandeling en nodigt de burger uit om telefonisch of per e-mail contact op te nemen. Er is een toegang voor volwassenen, voor kinderen (-13 jaar) en voor jongeren (+ 13 jaar). De sites voor kinderen en jongeren werden gelanceerd in 2016.
In 2015 werd voor 1712 een facebookpagina aangemaakt. Deze maakt het gemakkelijker om op de actualiteit in te spelen.

1.2. Wat doet 1712?

- Zorgzaam het verhaal van de contactnemer (een slachtoffer, een pleger, een betrokkene of derde) beluisteren en de vraag of de bezorgdheid samen met de contactnemer helder proberen te krijgen.

1 Hulplijn 1712 in Oost-Vlaanderen startte op 1 mei 2014 met e-mailhulpverlening.

- Een inschatting maken over het passende gevolg dat aan de oproep kan/zal worden gegeven, onder meer rekening houdend met volgende factoren: “betreft het een actuele noodsituatie?”, “is er al hulpverlening en/of een justitiële interventie lopende?” en “zijn er manifeste veiligheidsrisico’s?”. Daarbij wordt gehandeld vanuit het principe van subsidiariteit, wat wil zeggen dat voorrang wordt gegeven aan de minst ingrijpende oplossing met een maximale inschakeling van de eigen capaciteiten van de contactnemer.

- In sommige gevallen blijft een interventie beperkt tot het aanbieden van een luisterend oor. Dit is bijvoorbeeld mogelijk bij slachtoffers die enkel hun verhaal kwijt willen over feiten of gebeurtenissen uit het verleden. Soms kan de hulplijn, waar aangewezen, zelf opnieuw contact opnemen met de contactnemer.

- Rekening houdend met de noden en verwachtingen van de contactnemer en in samenspraak met hem, de piste(s) bekijken om concreet en verder gevolg te geven aan de geuite vraag, bezorgdheid, verontrusting of melding. Dit kan één of meer van de onderstaande acties impliceren van de 1712-medewerker:
  - De contactnemer informeren en wegwijs maken in de wereld van hulpverlening en justitie (bijvoorbeeld het slachtoffer informeren over zijn/haar rechten, het proces uitleggen dat een gerechtelijk dossier loopt,…).
  - De contactnemer oriënterend adviseren door hem bijvoorbeeld te informeren over de geweldspiraal bij situaties van partnergeweld of door samen met de beller een ‘vlucht- en veiligheidsplan’ op te starten op basis van een risico-inschatting.
  - De contactnemer toeleiden naar gespecialiseerde hulpverlening in de buurt (een centrum algemeen welzijnswerk, een vertrouwenscentrum kindermishandeling of een andere instantie) of doorverwijzen naar politie of justitie. In de situaties waarin een overgang nodig is van het telefonisch contact naar een fysiek contact, wordt gezorgd dat dit zo vlot mogelijk verloopt.
  - De contactname zelf ter kennis brengen bij hulpverlening in de buurt of desgevallend en indien aangewezen bij politie of justitie. In situaties waarbij de contactnemer zich in een kwetsbare positie bevindt en/of een verminderde wilsbekwaamheid heeft door ziekte of een geestelijk gebrek, kan het aangewezen zijn om, in geval van ernstige verontrusting, en zoveel mogelijk met medeweten van de contactnemer, hulpverlening, politie of justitie in te schakelen.

- Op het einde van elk gesprek nagaan of het antwoord voldoet aan de noden en verwachtingen van de contactnemer. Voelt deze zich gehoord, geholpen? Is er vraag/nood aan een hercontactname?

- Elke contactname met de hulplijn zorgvuldig registreren in het daartoe ontwikkelde elektronisch dossier (e-dossier 1712). Indien de contactnemer anoniem wenst te blijven, wordt dit ook zo geregistreerd.

2. 1712 AAN DE HAND VAN CIJFERGEGEVENS

2.1. Bezoeken aan de website[2]

In 2017 waren er in totaal 74.088 paginaweergaven vergeleken met 68.365 in 2016. De 1712-website werd in totaal door 26.788 gebruikers bezocht. Dit is een stijging van ongeveer 8,6 procent in vergelijking met 2016 (23.101 bezoekers).

Per maand bezochten er gemiddeld 2.232 bezoekers de site. Daarvan waren er 12% kinderen en 10% jongeren.

Dit jaar bestond het aantal bezoekers voor 31% uit mobiel-gebruikers, vorig jaar waren er dat 24%. Een groot deel van de bezoekers (24%) is doorverwezen door een andere site, dus het blijft belangrijk dat andere organisaties 1712 ook op hun site vermelden. Kindermishandeling.be is de site waarvan de meeste bezoekers doorverwezen werden. Kinderen werden vaak doorgestuurd vanuit awel.be.

De bezoekers van de site zijn vooral vrouwen (68,5%).

2.2. Aantal telefonische oproepen en contacten per mail[3]

De voorbije jaren werd geïnvesteerd in het registratiesysteem van 1712. In 2012 werd ervoor geopteerd om het registratiesysteem van de vertrouwenscentra kindermishandeling in een afgeleide vorm te gaan gebruiken. Later werd duidelijk dat dit systeem zowel technisch als inhoudelijk moest bijgewerkt worden. De aanpassingen die uitgevoerd werden in 2016 dragen daardoor bij tot een beter inzicht in (deelaspecten van) de geregistreerde gegevens.
Ook in 2017 onderging het systeem een aantal aanpassingen. Deze hebben voornamelijk tot doel om gemakkelijker in te spelen op fenomenen die zich in de actualiteit voordeden. De registratiegegevens van 1712 zijn immers een belangrijke bron voor beleidsaanbevelingen en -beslissingen.

In 2017 werden er in totaal 4.812 contactnames geregistreerd. Dit betekent een stijging van 4,7% ten opzichte van het aantal contacten in 2016 (n=4.596).
De overgrote meerderheid van de contactnames gebeurt telefonisch: 86,41% ten opzichte van 13,09 % contacten via e-mail.

Tijdens een contact met 1712 kunnen meerdere personen genoemd worden als slachtoffer. Bij de 4.812 contactnames in 2017 ging het in totaal over 6.792 gemelde personen, wat een stijging van 8% betekent ten opzichte van het aantal personen over wie contact werd opgenomen in 2016 (n=6.272).

2 Bron: Google Analytics
3 Bron: Kind en Gezin

Per maand	Aantal unieke contactnames
Jan-17	425
Feb-17	401
Mar-17	391
Apr-17	345
May-17	412
Jun-17	521
Jul-17	400
Aug-17	395
Sep-17	362
Oct-17	400
Nov-17	417
Dec-17	343
Som:	4812

Per maand	Aantal gemelde personen
Jan-17	594
Feb-17	546
Mar-17	570
Apr-17	503
May-17	585
Jun-17	709
Jul-17	576
Aug-17	581
Sep-17	555
Oct-17	584
Nov-17	561
Dec-17	428
Som:	6792

Het valt op dat de maand juni, net als in 2016 de drukste maand is. Enerzijds kan de nakende zomervakantie hier een invloed hebben gehad, maar in 2017 werd in juni ook een campagne 1712 gelanceerd (zie verder) die mogelijk ook een impact op het aantal oproepen teweeg bracht.

Gemiddeld zijn er 347 telefonische oproepen per maand ten opzichte van een gemiddelde van 50 e-mails per maand. In 2017 was 1712 op 253 dagen bereikbaar.
Per dag worden gemiddeld 19 oproepen behandeld door de hulplijnen samen. Dat betekent een gemiddelde van 4 oproepen per dag per hulplijn. We merken echter grote schommelingen in het aantal oproepen van dag tot dag en per regio. Het maximum aantal oproepen dat een hulplijn op één dag te verwerken kreeg in 2017 bedroeg 13.

De meeste oproepen worden geregistreerd op maandag. Donderdagen zijn de minst drukke dagen. E-mails worden geregistreerd op de dag dat ze verstuurd worden door de afzender, wat verduidelijkt dat er ook een aantal contacten geregistreerd werden tijdens het weekend.



2.3. Wie is de contactnemer?

De meerderheid van de contacten gebeurt door volwassenen, namelijk ruim 95% (n=4.588). Ruim 3% (n=151) van de contactnemers is minderjarig waarvan er 16 kinderen (-12 jaar) contact opnamen met 1712.
Bij 1,5% van de oproepen is de leeftijd van de contactnemer niet duidelijk of werd deze niet geregistreerd.

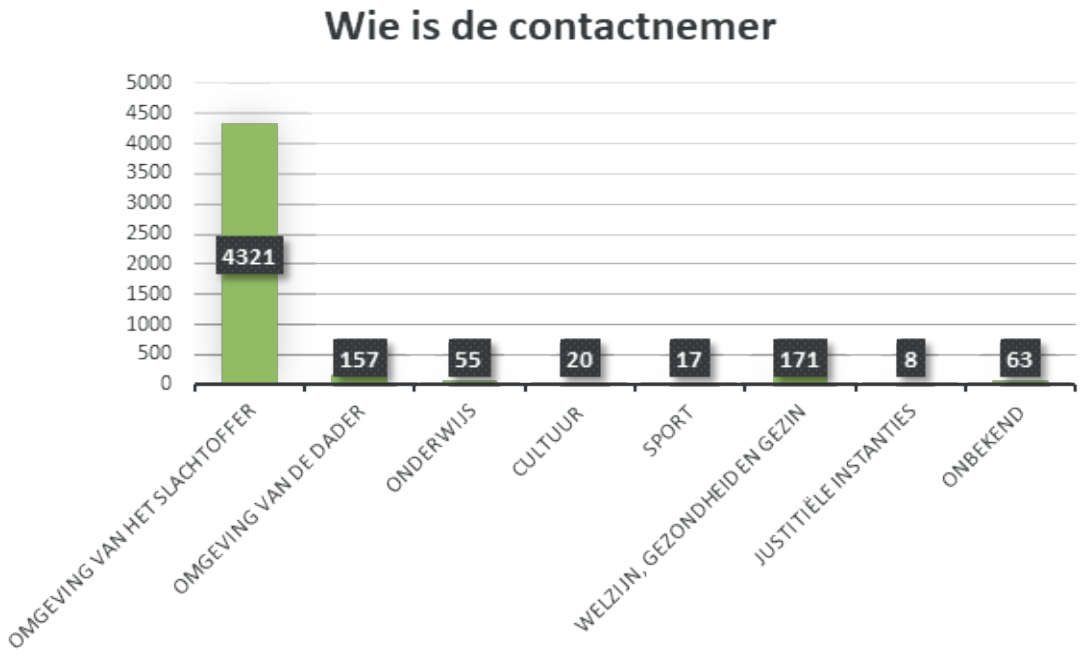


In ruim 71% van de oproepen zijn het vrouwen die contact opnemen met 1712. 27% van de oproepen gebeuren door mannen.



De contactnemer maakt zich in 35% (n= 1.675) van de oproepen bekend. In ruim 64% van de gevallen geeft de contactnemer aan anoniem te willen blijven (n= 3.113).

De meeste oproepen (zowel telefonische oproepen als e-mails) komen van het slachtoffer zelf of uit zijn/haar omgeving (n=4.321). Daarvan namen 1.123 slachtoffers zelf contact op.
In 1.214 van de contacten waren de (stief)-ouders van het slachtoffer de initiatiefnemers.
157 oproepen kwamen uit de omgeving van de dader, waarvan 38 oproepen door de dader zelf.
55 oproepen gebeurden door iemand uit de onderwijssector, 20 oproepen gebeurden door iemand uit de cultuursector en 17 oproepen door iemand uit de sportsector. De sector welzijn, gezondheid en gezin is goed voor 171 oproepen. Deze oproepen komen o.a. vanuit diensten die werken met volwassenen: familiehulp, OCMW, etc.
8 oproepen kwamen vanuit justitiële instanties.



2.4. Waarover wordt er gebeld?

2.4.1.Wie belt waarover

De oproepen behandelen hoofdzakelijk geweldsituaties die gebracht worden vanuit het perspectief van het slachtoffer. Hierbij kan het gaan om het slachtoffer zelf die het verhaal brengt, maar het kan ook gaan over een nabestaande, een naastbestaande of een andere betrokken derde.

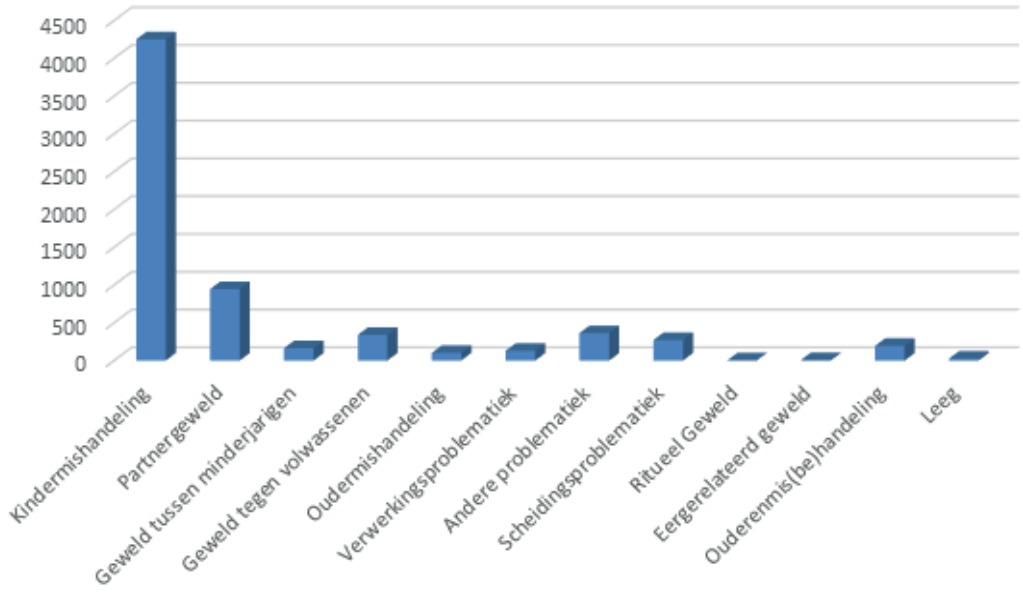
Wanneer slachtoffers zelf contact nemen, gaat het meestal over partnergeweld. Ook geweld tegen volwassenen en kindermishandeling worden door de slachtoffers zelf vermeld. Grootouders, andere familieleden of ruimere omgeving van het slachtoffer nemen het meest contact op over kindermishandeling.
Een dader die contact opneemt heeft het meestal over partnergeweld.
Andere sectoren (sport, onderwijs,...) nemen meestal contact op in geval van kindermishandeling.

2.4.2. Belangrijkste problematiek bij de persoon over wie contact wordt opgenomen

Bij elke persoon over wie contact wordt opgenomen wordt een problematiek opgegeven in het registratiesysteem.

Bij 4.251 personen werd de problematiek kindermishandeling geregistreerd, wat neerkomt op ruim 62% van alle geregistreerde problematieken. Bij de overgrote meerderheid gaat het om situaties van intrafamiliale kindermishandeling.

946 keer ging de contactname over partnergeweld (14%).
Opvallend is het hoge cijfer gemelde personen (n=362 of 5,33%) die in een minder gespecifieerde categorie vallen die geregistreerd werden onder de noemer 'andere problematiek'. Het gaat hierbij meestal over seksueel getinte oproepen, foptelefoontjes, personen met een psychiatrische problematiek of veelbellers. Dit type oproepen komt zelfs iets vaker voor dan de problematiek 'geweld tegen volwassenen' die met 339 oproepen (5%) op de vierde plaats staat als meest geregistreerde problematiek.
Ook in 2016 werden bovenstaande problematieken het meest geregistreerd.

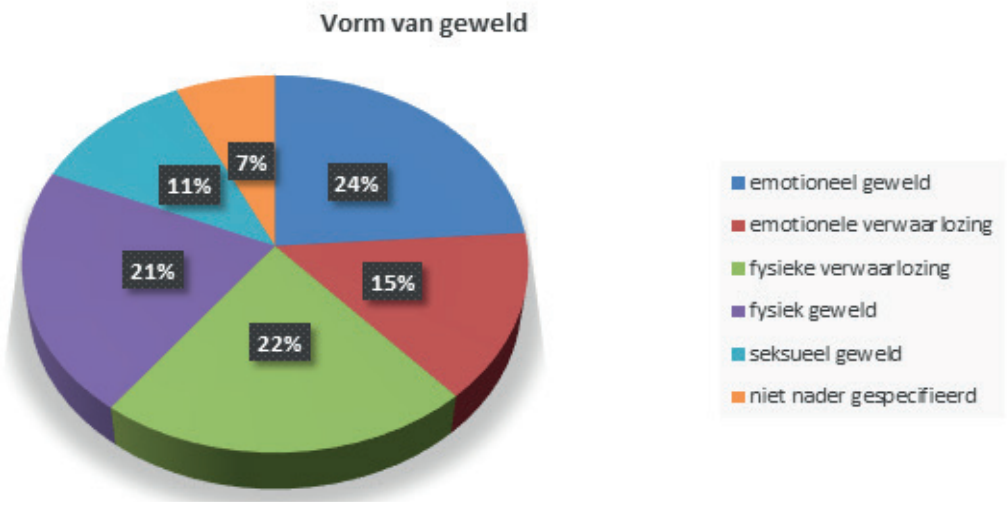


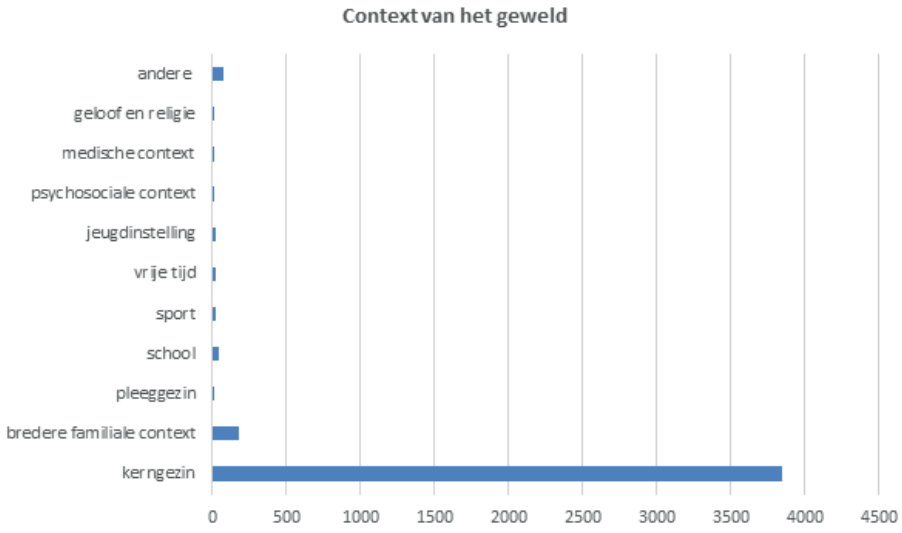
2.4.3. Problematiek, vorm van geweld en context van het geweld bij de persoon over wie contact wordt opgenomen

Op het niveau van de gemelde persoon wordt de aangegeven problematiek verder geconcretiseerd in de vorm van het geweld: emotioneel, fysiek, seksueel,.. en de context waarin de problematiek zich voordoet: binnen het kerngezin, binnen de bredere familiale context, in een schoolcontext, op het werk,... .

2.4.3.1. Kindermishandeling

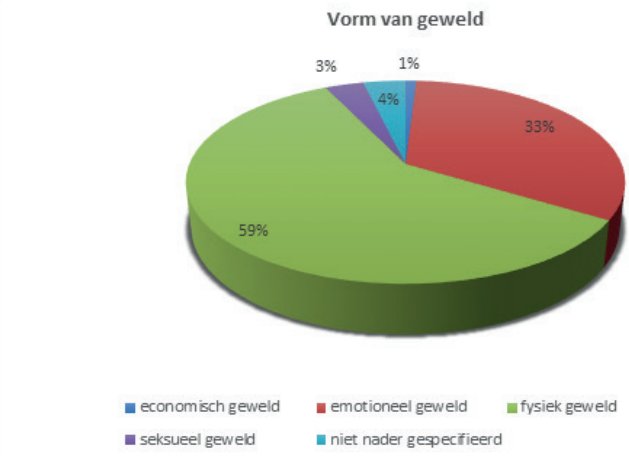
In 2017 werd bij 4.251 personen als belangrijkste problematiek kindermishandeling geregistreerd.
Daarbij ging het in de meeste gevallen over emotioneel geweld of fysieke verwaarlozing ten aanzien van kinderen. 90% van deze oproepen over kindermishandeling doen zich voor binnen het kerngezin (n=3.841).





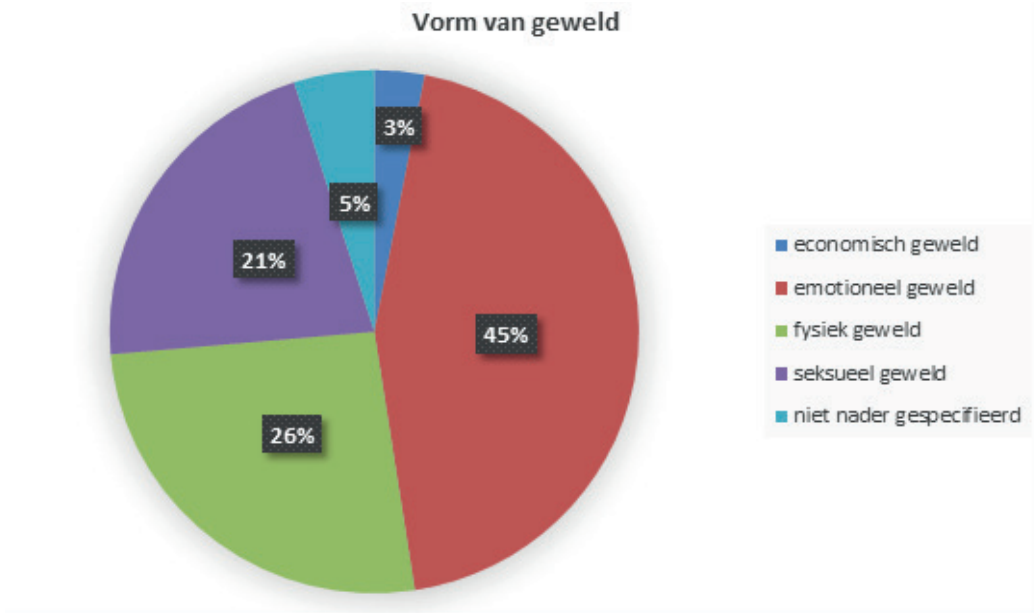
2.4.3.2. Partnergeweld

In 2017 werden 946 personen geregistreerd met partnergeweld als de belangrijkste problematiek. Bij 59% hiervan gaat het over fysiek geweld, in 33% over emotioneel geweld.



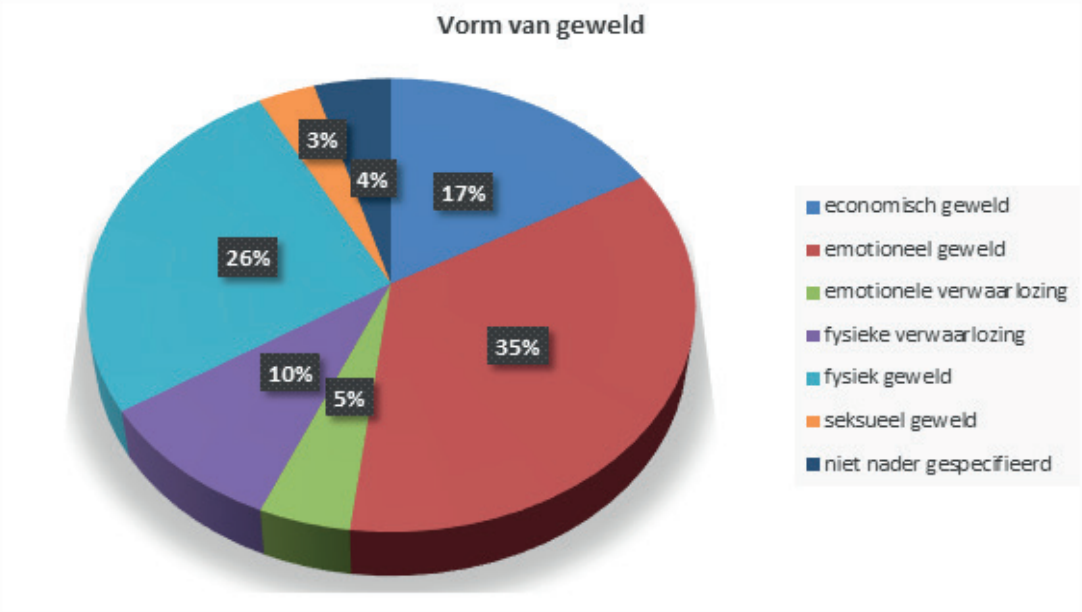
2.4.3.3. Geweld tegen volwassenen

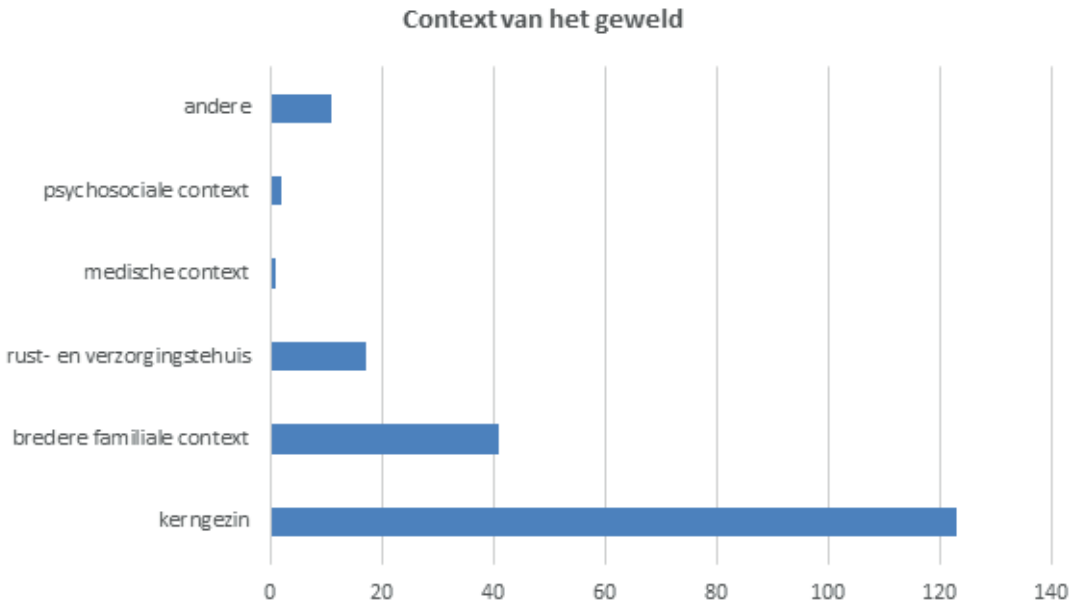
Bij geweld tegen volwassenen blijkt vooral sprake te zijn van emotioneel geweld (45%). Fysiek geweld komt bij 26% van de personen voor. Seksueel geweld staat op de derde plaats met 21%.



2.4.4. Ouderenmis(be)handeling

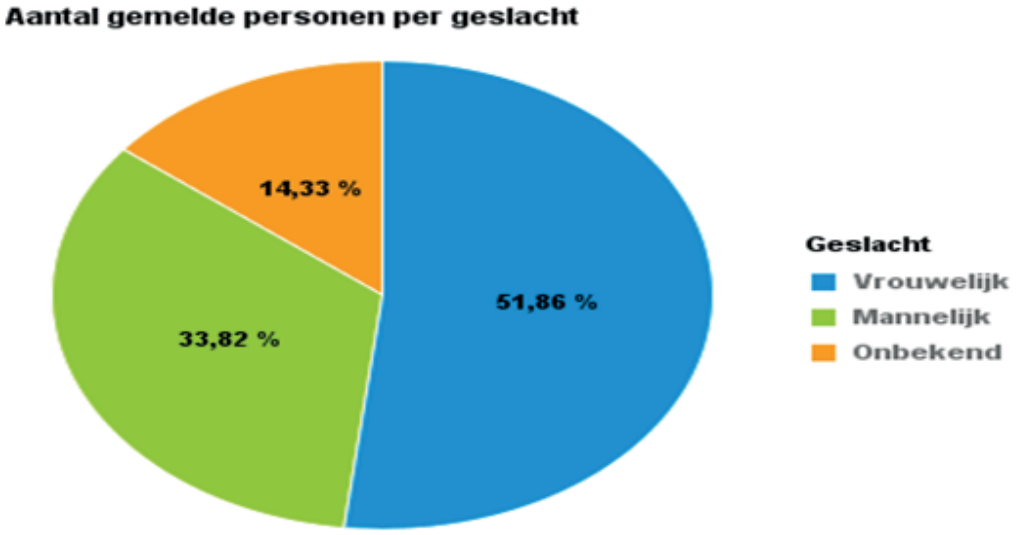
Ouderenmisbehandeling werd 195 maal geregistreerd in 2017. Hierbij ging het meestal over emotioneel en fysiek geweld in de familiale context (hoofdzakelijk kerngezin).





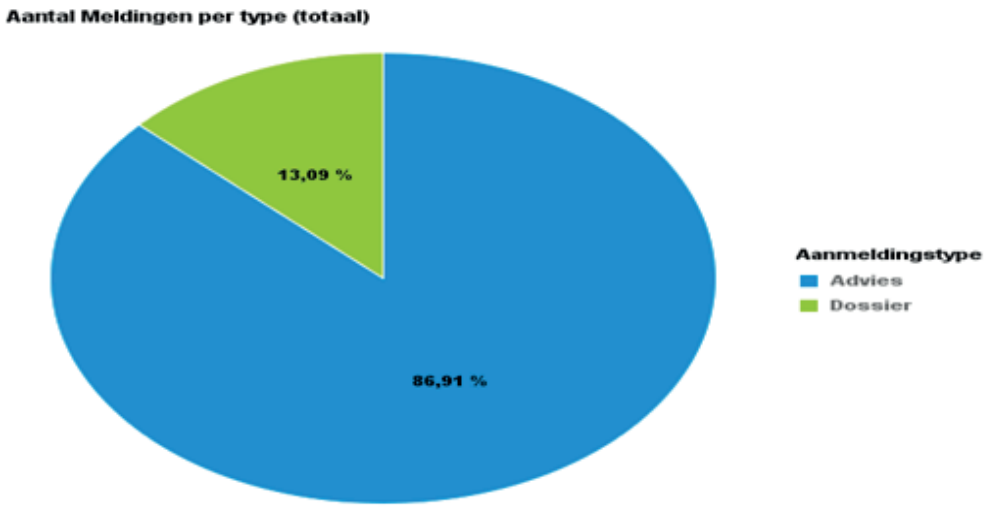
2.5. Informatie over de personen waarover contact wordt opgenomen met 1712

In 51,86% van de oproepen is de persoon waarover contact opgenomen wordt vrouwelijk. In 33,82% is deze mannelijk. Bij 14,33% van de oproepen is het geslacht van de persoon waarover contact wordt opgenomen niet gekend.



2.6. Welk gevolg wordt aan de oproep gegeven?

86,91% van de oproepen wordt gelabeld als adviesvragen (afhandeling tijdens één gesprek), terwijl 13,09% van de oproepen het label dossier (meerdere handelingen van de 1712-medewerker) verkrijgen.



De gevolggeving wordt gekoppeld aan een persoon. In een oproep kunnen zowel verschillende personen zijn en per persoon zijn ook meerdere gevolggevingen mogelijk, zo kan iemand bijvoorbeeld én naar hulpverlening verwezen worden én naar politie. Dat verklaart waarom het aantal gevolggevingen (n=11.005) hoger ligt dan het aantal personen waarover contact wordt opgenomen (n=6.792).

Bij 31,74% van de personen krijgt de persoon die met 1712 contact opneemt algemene informatie over andere diensten die hem/haar mogelijks verder kunnen helpen. In 59% van de oproepen wordt er meer specifiek verwezen naar een VK, CAW, andere hulp- of dienstverlening, politie, justitiële instantie, bemiddelingscommisie, historisch misbruik, lotgenotencontacten (historisch) misbruik of naar advocatuur. In ongeveer 8% van de oproepen melden de 1712-medewerkers de betrokken persoon zelf actief aan bij een CAW, VK, andere hulp- en dienstverlening, bemiddelingscommissie historisch misbruik of politie.

GEVOLGGEVING	Som:	Percentage
Advies en informatie	3493	31,74%
Verwezen naar VK	751	6,82%
Verwezen naar CAW	1410	12,81%
Verwezen naar andere hulp- of dienstverlening	2263	20,56%
Verwezen naar politie	1385	12,59%
Verwezen naar parket	60	0,55%
Verwezen naar justitiële instantie	296	2,69%
Verwezen naar bemiddelingscommissie historisch misbruik	10	0,09%
Verwezen naar lotgenotencontacten historisch misbruik	3	0,03%
Verwezen naar advocatuur	348	3,16%
Aangemeld bij VK	695	6,32%
Aangemeld bij CAW	155	1,41%
Aangemeld bij andere hulp- of dienstverlening	37	0,34%
Aangemeld bij politie	1	0,01%
Aangemeld bij bemiddelingscommissie historisch misbruik	1	0,01%
Andere gevolggeving	43	0,39%
Leeg	54	0,49%
Som:	11005	100,00%

3. BEKENDHEID VAN 1712

3.1. Campagnes 1712

Alhoewel het aantal oproepen sinds de start van 1712 in 2012 sterk is toegenomen, blijkt 1712 nog geen algemeen bekend nummer. Bepaalde doelgroepen blijven nog ondervertegenwoordigd. Jaarlijks worden daartoe verschillende bekendmakingsacties ondernomen waaronder minstens één grotere campagne.

In juni 2017 werd een campagne gelanceerd met betrekking tot partnergeweld bij ouderen. De doelstelling van de campagne was hierbij tweeledig: enerzijds aandacht vragen voor de problematiek van partnergeweld bij ouderen en anderzijds 1712 bekender maken bij de doelgroep ouderen.



Bij aanvang van de campagne werd geopteerd voor een gefaseerde aanpak omwille van de versterkende kracht van herhaling.
Bij de lancering werd een persbericht verspreid dat ook werd toegelicht op een persconferentie. Ook via de vernieuwde website en de facebookpagina werd de campagne bekendgemaakt aan de hand van een filmpje en een bijhorende affiche. Via deze kanalen werden zowel de doelgroep ouderen, maar ook de omstaanders en hulpverleners bereikt.

Onmiddellijk na de lancering werden nog verschillende kanalen ingezet om specifiek de doelgroep ouderen te bereiken: sociale media (voornamelijk Facebook), nieuwsbrieven en webpagina's van ouderenverenigingen, dagbestedingscentra, en verenigingen aangesloten bij de Vlaamse Ouderenraad.
Daarnaast werd de TV-spot gedurende een maand ruim vertoond op alle regionale zenders.

In de maand juni steeg het aantal oproepen bij 1712 aanzienlijk wat mogelijks aantoont dat 1712 aan bekendheid won, zowel bij de doelgroep ouderen maar evenzeer bij andere doelgroepen.

In het najaar werden affiches verspreid naar CAW's, OCMW's, ouderenverenigingen, ziekenhuizen, woonzorgcentra en lokale dienstencentra. Deze affiches worden nog vaak bijbesteld.

Naar aanleiding van het Nationaal Actieplan (NAP) ter bestrijding van alle vormen van gendergerelateerd geweld 2015-2019 kreeg 1712 gratis advertentieruimte van De Lijn. Zo stond 1712 vanaf 28 november 2017 twee weken vermeld op 100 bussen van De Lijn. Deze bussen reden geografisch verspreid in Vlaanderen.



3.2. Aandacht door de media

De vele verhalen over grensoverschrijdend gedrag in de sport- en cultuursector zorgden voor verhoogde politieke aandacht voor 1712. Tijdens de hoorzittingen in het Vlaams parlement werd de beperkte vermelding van de hulplijn 1712 in pers en media in vraag gesteld.
Bij getuigenissen van slachtoffers wordt 1712 zelden naar voor geschoven als hulplijn voor slachtoffers met gelijkaardige ervaringen. Nochtans vraagt de pers systematisch of het aan het licht brengen van bepaalde schandalen ook merkbaar is in een stijging van het aantal oproepen bij 1712. Zolang er echter geen spontane vermelding van 1712 is in de pers en de media, zal de actualiteit minder zichtbaar blijven in de cijfers van 1712.
Op dat gebied ligt dus zeker nog onontgonnen terrein om de bekendheid van 1712 te verruimen.

3.2.1. Contactopnames gelinkt aan de sportcontext en de sector vrije tijd

In 2017 waren er in totaal 26 oproepen waarbij het geweld zich voordeed in de sportsector. Van die 26 oproepen gaan er in totaal 19 over seksueel geweld namelijk 14 oproepen over seksueel geweld op kinderen in de sportsector, 2 oproepen over seksueel geweld tussen minderjarigen in de sportsector en 3 oproepen over seksueel geweld op volwassenen in de sportsector.

In 2017 waren er 43 oproepen over seksueel geweld in de sector vrije tijd, meer concreet gaat het over 25 oproepen over seksuele kindermishandeling in de vrije tijdsector, 11 oproepen over seksueel geweld tussen minderjarige in de sector vrije tijd en 7 oproepen over seksueel geweld tussen volwassenen in de sector vrije tijd.

Een vergelijking met 2016 is moeilijk omdat deze gedetailleerde informatie met de link tussen problematiek en context pas sinds 1 juli 2016 beschikbaar is. Daarbij werden toen de sectoren sport en vrije tijd nog samen ondergebracht in één context. Zoals vermeld in punt 2.2. werden deze twee sectoren in 2017 opgesplitst om om de impact van de actualiteit op het gebruik van de hulplijn 1712 beter te capteren.
In 2016 werden in totaal voor de sectoren sport en vrije tijd over een periode van zes maanden 24 contacten geregistreerd. Daarvan waren er 13 oproepen over seksuele kindermishandeling en 11 over seksueel geweld tussen minderjarigen in sport en vrijetijdsector. Tussen 1 juli 2016 en 31 december 2016 waren er geen oproepen over seksueel geweld bij volwassenen in de bovengenoemde sectoren.

Toch kunnen we in deze voorzichtig stellen dat er in 2017 toch een stijging is van het aantal oproepen over seksueel geweld zowel in de sportsector als in de sector vrije tijd (totaal van 62 oproepen) ten opzichte van 2016 (op 6 maanden 24 oproepen).

COLOFON

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel

Samenstellling: afdeling Beleidsontwikkeling

Lay-out: afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis