

1712

**BEL OF CHAT
BIJ VRAGEN OVER GEWELD**

WAT IS 1712?

Hulplijn 1712 is een professionele, anonieme en gratis hulplijn in Vlaanderen voor iedere burger met vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling. Dit omvat fysiek, psychisch, seksueel en financieel geweld en alle vormen van verwaarlozing, zowel binnen als buiten de familiale context.

Hulplijn 1712 is een gezamenlijk initiatief van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK). In de praktijk zijn er vijf 1712-teams actief, verspreid over de verschillende provincies.

Voor wie?

Alle burgers, ongeacht leeftijd of gender, kunnen hulplijn 1712 contacteren. De hulplijn is er voor slachtoffers, getuigen/omstaanders en plegers van gewelddadig gedrag.

Hoe werkt het?

Wanneer je contact opneemt met de hulplijn, zullen gespecialiseerde medewerkers eerstelijns hulp bieden door een luisterend oor te bieden, ondersteuning en informatie te geven, advies te formuleren en, indien nodig, door te verwijzen naar geschikte diensten.

BEREIKBAARHEID EN CONTACT

Telefoon:

Ma-vr, 9u-18u via 1712.

E-mail:

24/7, 7/7, via het contactformulier op www.1712.be.

Chat:

Via de website op www.1712.be.

Ma-do, 13u-17u & 18u-22u; vr, 13u-17u.

Anoniem en vertrouwelijk

Contactnemers kunnen anoniem blijven en gesprekken zijn vertrouwelijk. Dit zorgt ervoor dat contactnemers hun verhaal in alle veiligheid kunnen delen.

Wat biedt 1712?

De medewerkers van 1712 creëren een veilige en ondersteunende omgeving waar mensen met vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling terecht kunnen.

De hulpverleners bieden onder andere informatie en advies op maat van de situatie, de contactnemer en de hulpvraag.

Ze denken mee over mogelijke stappen en bieden psychosociale ondersteuning. De hulpverleners geven praktische tips over hoe geweld bespreekbaar te maken en/of ondersteunen contactnemers in hoe ze met een situatie kunnen omgaan. Indien nodig verwijzen ze gericht door naar gespecialiseerde hulpverlening of andere relevante diensten.

Preventie en sensibilisering

Naast directe hulpverlening zet 1712 zich in voor preventie en bewustwording via onder andere campagnes, de sociale media, lezingen en samenwerkingen met beleidsmakers en professionals.

Waarom 1712 contacteren?

Mensen ervaren vaak drempels om hulp te zoeken, zoals angst, schaamte, financiële beperkingen of onbekendheid met beschikbare diensten. 1712 biedt een laagdrempelige, deskundige en toegankelijke eerste stap naar ondersteuning en hulp bij geweld.

BESTE LEZER,

Dit jaarrapport biedt een overzicht van het afgelopen jaar bij hulplijn 1712, een jaar van verandering. Eind 2023 nam Wim Van de Voorde afscheid als Vlaams coördinator, en in mei 2024 had ik, Kasia Uzieblo, de eer om deze rol op mij te nemen. Daarnaast bracht 2024 ook een nieuwe Vlaams minister van Welzijn, Caroline Gennez, die zich onmiddellijk verdiepte in het werk van hulplijn 1712. Op onze jaarlijkse trefdag sprak de minister de medewerkers van hulplijn 1712 dan ook graag toe. Ze onderstreepte niet alleen het belang van onze hulplijn, maar sprak ook haar oprechte waardering uit voor de dagelijkse inzet van alle medewerkers. Deze erkenning is essentieel, want het werk dat zij verrichten is van grote betekenis: het heeft een diepgaande impact maar weegt tegelijk zwaar op de medewerker. Toch staan zij steeds opnieuw klaar om een wezenlijk verschil te maken voor de vele mensen die onze hulp zoeken.

Wat cijfers niet vertellen

De cijfers in dit rapport onderstrepen wederom hoe onmisbaar 1712 is. In 2024 vonden 9.594 mensen hun weg naar onze hulplijn. Achter deze cijfers schuilen 13.281 (potentiële) slachtoffers van geweld, misbruik en kindermishandeling. Het feit dat steeds meer mensen ons weten te vinden, is een positief signaal: het taboe rond geweld brokkelt gestaag verder af, en stap voor stap wordt hulp zoeken steeds normaler. Tegelijkertijd confronteert het ons met de pijnlijke realiteit dat geweld nog steeds diep verankerd is in onze samenleving.

Cijfergegevens staan centraal in het jaarrapport. Toch draait ons werk om veel meer dan cijfers. Elk gesprek dat we voeren, elke persoon die we ondersteunen, draagt bij aan een bredere beweging tegen geweld. We bieden niet alleen advies, maar ook erkenning, perspectief en hoop. Dankzij de inzet en professionaliteit van de medewerkers van het CAW en het VK is 1712 een veilige plek waar mensen zich gehoord voelen en waar ze stappen kunnen zetten naar hulp en herstel.

Preventie vraagt een integrale aanpak

Toch blijven er aanzienlijke uitdagingen. Geweld blijft anno 2024 een maatschappelijk probleem dat om een gezamenlijke aanpak vraagt. In tijden van besparingen maken we ons echter aanzienlijke zorgen dat de economische moeilijkheden ook een merkbare impact zullen hebben op de preventie van geweld en het bevorderen van het welzijn van degenen die getroffen worden door geweld, misbruik en kindermishandeling. De steeds complexer wordende hulpvragen die we aan de lijn krijgen, confronteren ons immers met de harde realiteit: het voorkomen van geweld vraagt niet alleen acties vanuit de hulpverlening of justitie, maar vereist vaak een integrale aanpak. We moeten juist samenwerken met sectoren zoals onderwijs, welzijn, gezondheid en huisvesting, omdat problemen in verschillende levensdomeinen vaak hand in hand gaan met geweld.

Daarnaast moeten we ons realiseren dat zowel degenen die met gewelddadig gedrag worden geconfronteerd, als mensen die zelf gewelddadig gedrag vertonen, doorgaans aanzienlijke barrières ervaren om hulp te zoeken. Ze vinden vaak niet de juiste woorden of manieren om hulp te vragen en worden belemmerd door een breed scala aan emoties die de stap naar hulp in de weg staan.

Omstaanders zijn daarom de brug naar hulp voor vele slachtoffers en plegers. Het doet ons dan ook goed te zien dat ook in 2024 een substantiële groep omstaanders hun weg naar de hulplijn heeft gevonden, maar we weten dat er nog ruimte is voor verbetering en dat we samen verder moeten groeien.

Daarom nodig ik u, als lezer van dit jaarrapport, uit om mee de strijd tegen geweld aan te gaan. We hebben allemaal een rol te spelen. Niemand mag wegkijken. Slachtoffers verdienen steun, erkenning en hulp, en samen kunnen we ervoor zorgen dat zij die hulp krijgen. Door alert te zijn, door te luisteren, door niet te zwijgen. Geweld is geen privéprobleem, maar een verantwoordelijkheid die we met z'n allen dragen. We moeten tegelijk oog hebben voor de onderliggende problemen die geweld in stand houden. Het aanpakken van geweld vereist niet alleen het stoppen van de daad zelf, maar ook het doorbreken van de complexe dynamieken die ertoe leiden. Als we geweld echt willen voorkomen of stoppen, moeten we deze bredere context begrijpen en gedegen aanpakken.

Ondanks de aanzienlijke uitdagingen blijf ik hoopvol. Hoopvol door de betrokkenheid van tal van professionals die elke dag het verschil maken. Hoopvol door de kracht van de mensen die hulp zoeken. Hoopvol, omdat samenwerking en engagement zowel binnen als tussen diensten ons steeds dichterbij brengen bij een samenleving waarin geweld niet wordt getolereerd.

Ik wil in het bijzonder minister Caroline Gennez bedanken voor haar steun aan 1712 en haar erkenning van het belang van een toegankelijke en sterke hulplijn. Haar inzet voor welzijn als beleidsprioriteit is cruciaal in de strijd tegen geweld.

Als coördinator zet ik me er voluit voor in om 1712 verder te versterken en samen met u te bouwen aan een veilige samenleving waarin iedereen de hulp vindt die nodig is.

Dank voor uw interesse in dit jaarrapport en voor uw betrokkenheid bij deze belangrijke thematiek.

Met warme groet,

Kasia Uzieblo

- Vlaams coördinator 1712

INHOUDS TABEL

Welkom	2
Intro	3
DEEL 1 Evolutie aantal oproepen	5
DEEL 2 Wie contacteert 1712?	6
DEEL 3 Voor wie contacteert men 1712?	7
DEEL 4 Waarvoor contacteert men 1712?	8
DEEL 5 Hoe contacteert men 1712?	9
DEEL 6 Wat is het gevolg van de oproep?	12
DEEL 7 Het jaar in beeld	13
DEEL 8 Een vooruitblik	19

1

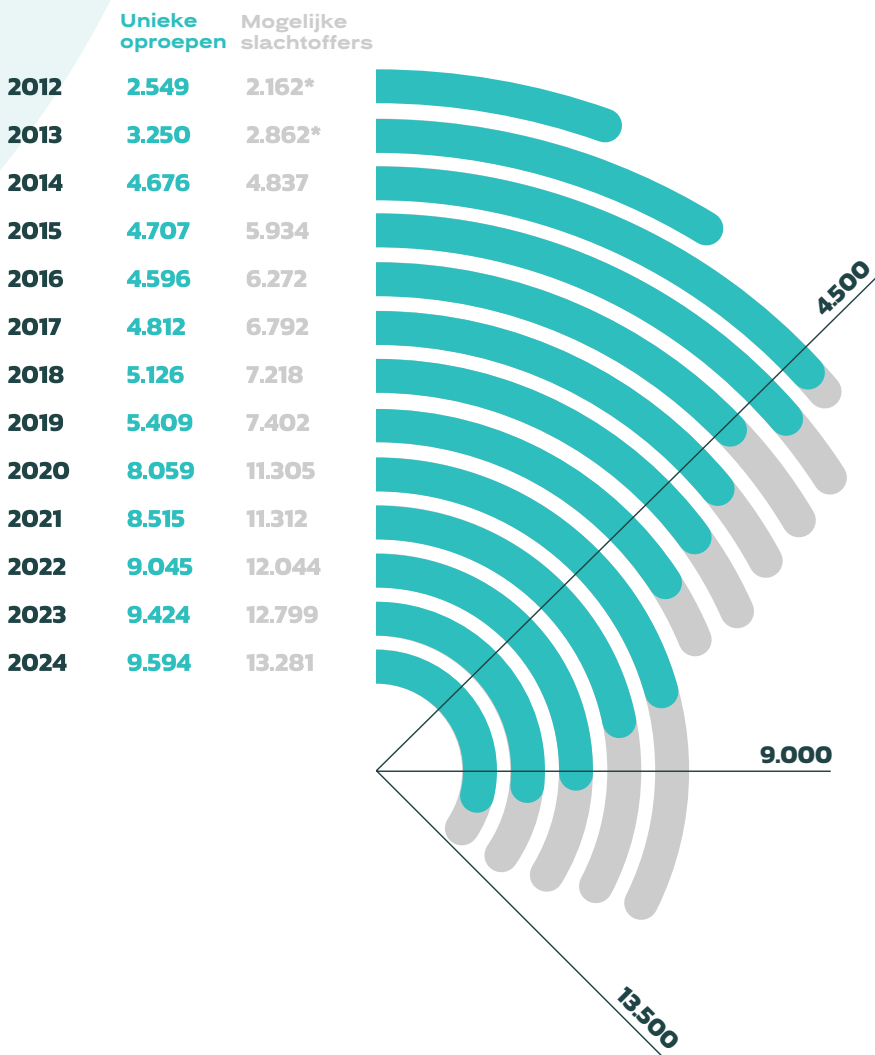
DEEL

EVOLUTIE AANTAL OPROEPEN

In 2024 beantwoorde hulplijn 1712 in totaal 9.594 oproepen over 13.281 (mogelijke) slachtoffers van geweld, misbruik of kindermishandeling. Dit betekent een stijging van 2% in het aantal oproepen en 4% in het aantal (mogelijke) slachtoffers ten opzichte van het voorgaande jaar. Hiermee zet de trend van de afgelopen jaren zich voort en wordt opnieuw een recordaantal geregistreerd – het hoogste sinds de oprichting van de hulplijn.

In vergelijking met het eerste jaar van 1712 is het aantal oproepen met maar liefst 276% toegenomen, terwijl het aantal (mogelijke) slachtoffers zelfs een stijging van 514% kent. Deze cijfers onderstrepen de groeiende maatschappelijke nood aan een toegankelijke en gespecialiseerde hulplijn voor geweld, misbruik en kindermishandeling.

EVOLUTIE AANTAL OPROEPEN 2012-2024



*Noot: In 2012 en 2013 hanteerde Hulplijn 1712 een ander registratiesysteem.

In dit jaarrapport verwijst 'contactnemer' naar de persoon die contact opneemt met de hulplijn, terwijl 'gemelde persoon' degene is over wie de bezorgdheid wordt geuit. Omdat één contactnemer een verontrusting over meerdere personen kan uitspreken en niet altijd zelf het slachtoffer hoeft te zijn, kan het aantal contactnemers verschillen van het aantal gemelde personen.

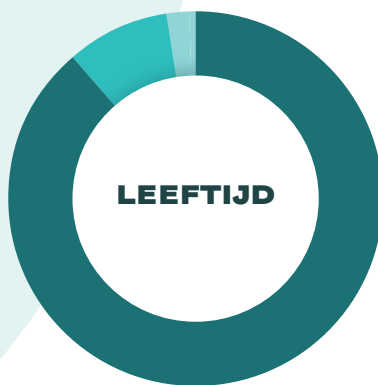
2

DEEL

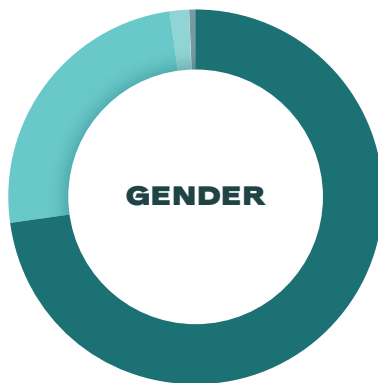
**WIE CONTACTEERT
1712?**

In 2024 kreeg de hulplijn 9.594 unieke oproepen. Hulplijn 1712 wordt in de eerste plaats gecontacteerd door volwassenen; minderjarigen maken net geen 10% uit van de contactnemers.

Vrouwen vormen met 73% van de contactnemers duidelijk de meerderheid, terwijl mannen 26% van de contacten voor hun rekening nemen. Daarnaast koos bijna de helft van de contactnemers ervoor om anoniem te blijven.



Meerderjarig	89%
Minderjarig	9%
Onbekend	2%



Vrouw	73%
Man	26%
Onbekend	1,4%
Non-binair of anders	0,5%



Ja	47%
Onbekend	28%
Neen	25%

2

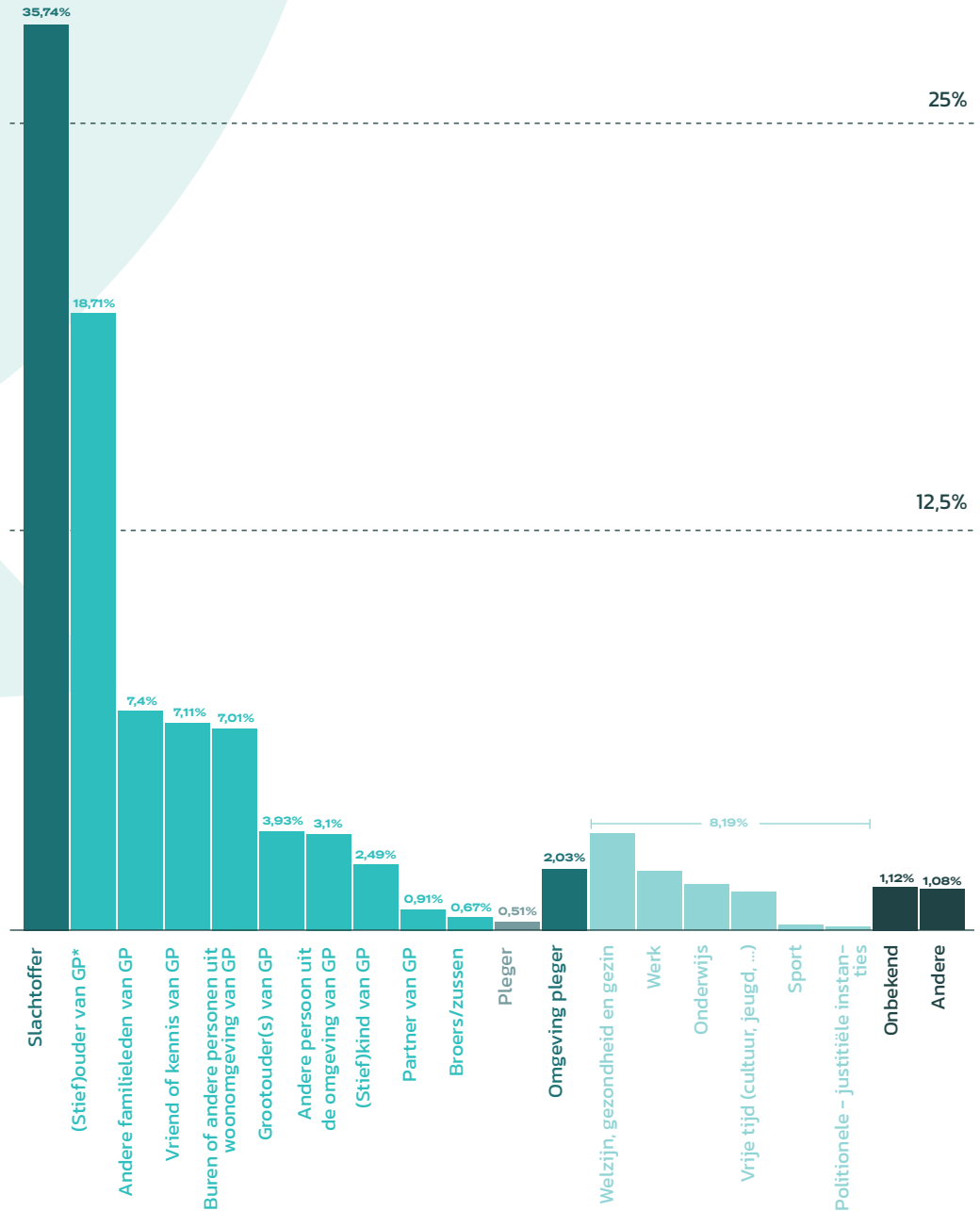
DEEL

**WIE CONTACTEERT
1712?**

lets meer dan de helft van de contactnemers was een omstaander – iemand uit de omgeving van het (mogelijk) slachtoffer, zoals een familielid, vriend of buur. In 36% van de gevallen ging het om iemand die zelf met geweld, misbruik en/of kindermishandeling geconfronteerd werd. Daarnaast betrof ongeveer 8% van de contacten personen die via werk of via een vrije tijdscontext, zoals sportclubs of jeugdverenigingen, met de situatie in aanraking kwamen. Ten slotte was bijna 3% van de contactnemers de persoon die zelf gewelddadig gedrag gesteld had of iemand uit diens directe omgeving.

RELATIE TOT SLACHTOFFER

Zelf slachtoffer of iemand uit de omgeving



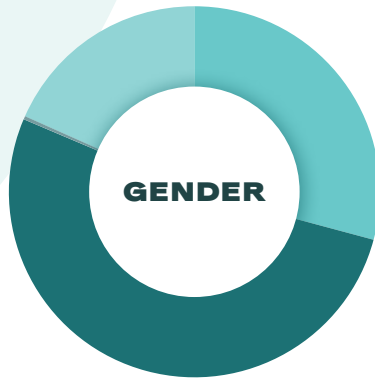
3

DEEL

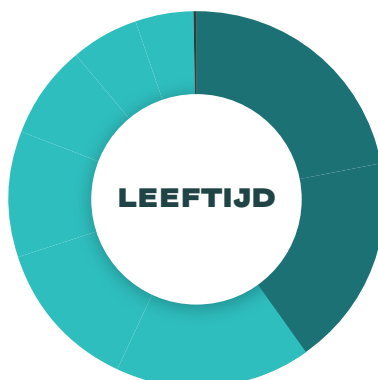
OVER WIE CONTACTEERT MEN?

In 2024 kreeg hulplijn 1712 oproepen over in totaal 13.281 (mogelijke) slachtoffers van geweld, misbruik en/of kindermishandeling. Iets meer dan de helft van hen was een vrouw, terwijl mannen ongeveer 30% uitmaakten. De gemelde personen waarover de 1712-medewerker enige informatie ontvangen had, betroffen verder personen van wie het geslacht niet werd gespecificeerd of zich als non-binair identificeren.

Ook in 2024 hadden de meeste bezorgdheden betrekking op minderjarige (mogelijke) slachtoffers, die 63% van het totaal vormden. Binnen deze groep was de meerderheid jonger dan 13 jaar. Bij de meerderjarige (mogelijke) slachtoffers ging het vooral om personen tussen 18 en 59 jaar. Daarnaast werd in 5% van de oproepen melding gemaakt van (mogelijke) slachtoffers ouder dan 60 jaar.



Vrouw	52%
Man	30%
Onbekend	18%
Non-binair of anders	0,33%



Onbekend minderjarig	8%
Ongeboren	0,35%
0-2 jaar	6%
3-6 jaar	13%
7-12 jaar	20%
13-17 jaar	15%
Onbekend meerderjarig	11%
18-59 jaar	22%
60+	5%
Onbekend	0,02%

4

DEEL

**WAARVOOR
CONTACTEERT
MEN 1712?**

Net als voorgaande jaren blijkt dat de meeste oproepen bij hulplijn 1712 betrekking hebben op geweld binnen de familiale context. In 2024 was 85% van de (mogelijke) slachtoffers het slachtoffer van geweld binnen de familiale context, terwijl 11% slachtoffer was van extrafamiliaal geweld.

De meest geregistreerde geweldsvorm was kindermishandeling (58%), gevolgd door partnergeweld (15%). Bijna de helft van de (mogelijke) slachtoffers werd geconfronteerd met emotioneel geweld of verwaarlozing, terwijl 31% te maken kreeg met lichamelijk geweld of lichamelijke verwaarlozing en 11% met seksueel geweld.

WELKE GEWELDSPROBLEMATIEK?

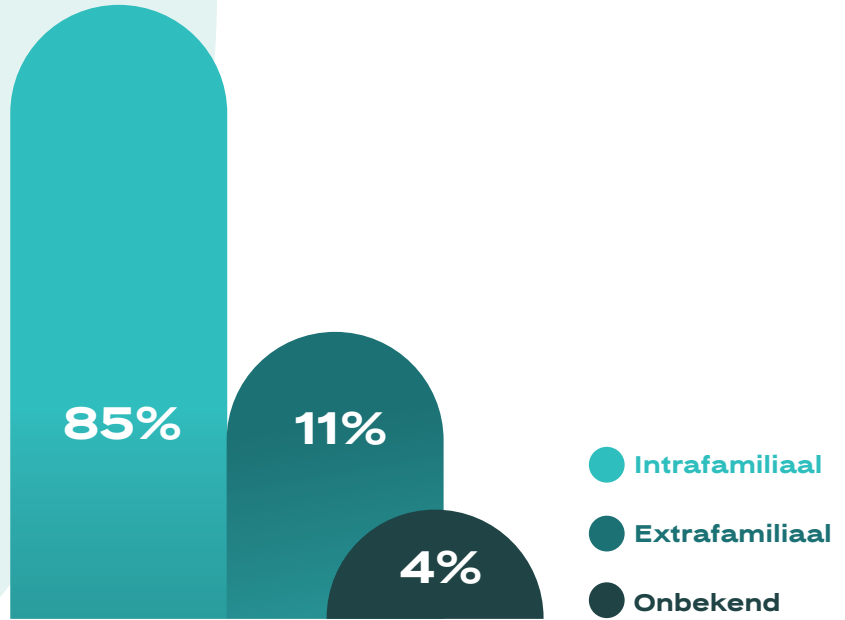


4

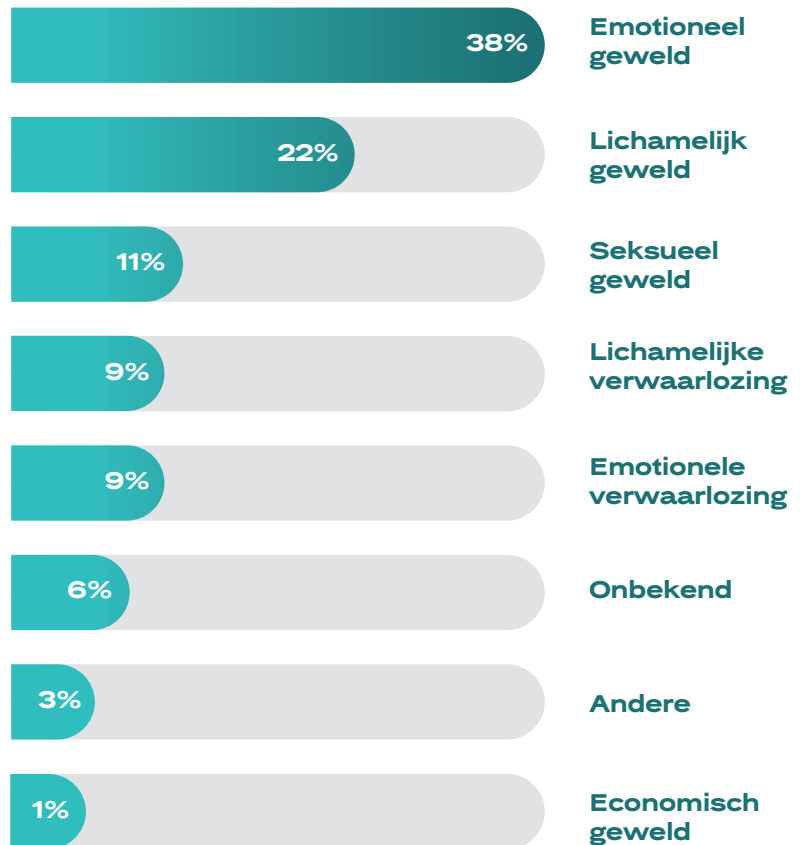
DEEL

**WAARVOOR
CONTACTEERT
MEN 1712?**

CONTEXT VAN GEWELD



VORMEN VAN GEWELD



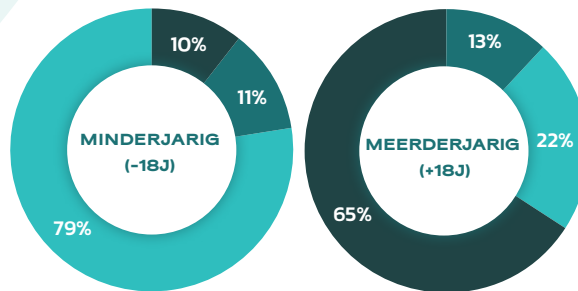
5

DEEL
HOE CONTACTEERT
MEN 1712?

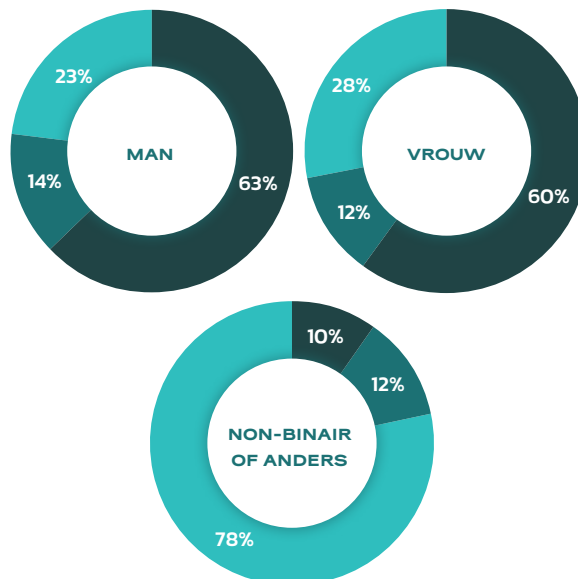
De meeste contactnemers van hulplijn 1712 kiezen voor telefonisch contact. In 2024 gebeurde 60% van de contacten via de telefoon, terwijl 27% van de contactnemers gebruikmaakte van de chatlijn en 13% de voorkeur gaf aan e-mail. Hoewel telefonische oproepen het vaakst voorkomen, zijn er duidelijke leeftijdsverschillen: minderjarigen geven opvallend vaker de voorkeur aan chat, terwijl volwassenen hoofdzakelijk telefonisch contact zoeken.

Er zijn geen wezenlijke verschillen tussen mannen en vrouwen in de manier waarop ze bij voorkeur de hulplijn contacteren – bij beide groepen blijft de telefoon de meest gekozen optie. Wel zien we een andere tendens bij contactnemers die zich als non-binair of anders identificeren: zij nemen hoofdzakelijk via de chatlijn contact op met 1712. Deze variaties in contactvoorkeur benadrukken het belang van een laagdrempelige en veelzijdige bereikbaarheid. Door verschillende communicatiekanalen aan te bieden, zorgt 1712 ervoor dat iedereen, ongeacht leeftijd of genderidentiteit, op een manier die voor hen comfortabel voelt steun en advies kan krijgen.

LEEFTIJD



GENDER



- Chat
- Mail
- Telefoon

6

DEEL

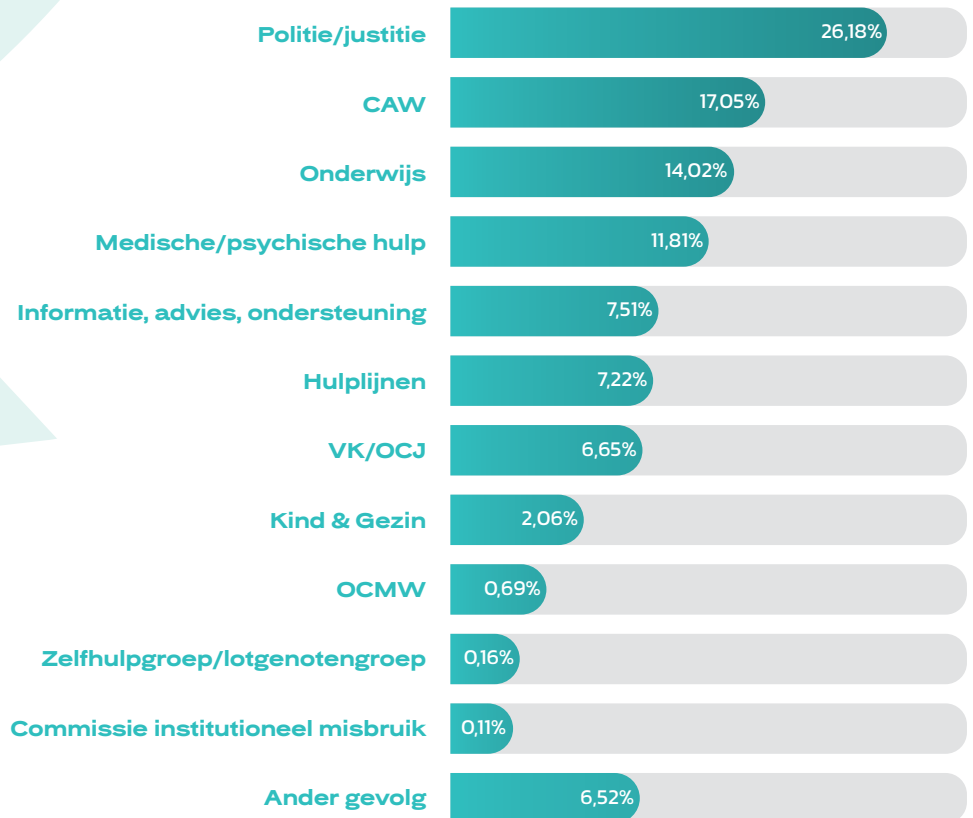
WAT IS HET GEVOLG VAN DE OPROEP?

Wanneer hulplijn 1712 doorverwijst, gebeurt dit steeds met zorg en zo goed als mogelijk op maat van de specifieke situatie en de noden van de contactnemer dan wel van de (potentiële) slachtoffers.

De gemelde personen worden het vaakst doorverwezen naar politie of een justitiële actor (26%), een Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) (17%) of een actor binnen het onderwijs als het CLB (14%). Ook medische en psychische hulpverlening (12%) speelt een belangrijke rol.

Verder wordt aan 8% van de gemelde personen informatie, advies en ondersteuning aangeboden of worden ze naar andere hulplijnen doorverwezen (7%). De doorverwijzingen naar Vertrouwenscentra Kindermishandeling of naar een Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) (7%) tonen aan dat gespecialiseerde jeugdhulp eveneens een cruciale schakel vormt binnen de hulpverlening.

Deze verdeling bevestigt alleszins dat 1712 een breed netwerk van hulpverlening en achterliggend aanbod activeert.



DEEL

HET JAAR IN BEELD

7.1 CAMPAGNES

Geweld tijdens de zomervakantie en de feestdagen: Een verborgen realiteit

Wetenschappelijke studies tonen aan dat geweld in huiselijke kring toeneemt tijdens vakantieperiodes en feestdagen. Factoren zoals verhoogde stress, financiële druk, alcoholgebruik en langdurige aanwezigheid binnen het gezin kunnen bijdragen aan een escalatie van geweld. Intrafamiliaal geweld doet zich vaker voor in periodes waarin gezinnen meer tijd met elkaar doorbrengen, zonder de gebruikelijke structuur en sociale controle van onder meer school en werk.

Een belangrijk aspect van deze stijging is de verminderde zichtbaarheid van geweld. Tijdens het schooljaar kunnen leerkrachten, kinderopvangmedewerkers en andere professionals signalen van mishandeling of verwaarlozing opmerken en rapporteren.

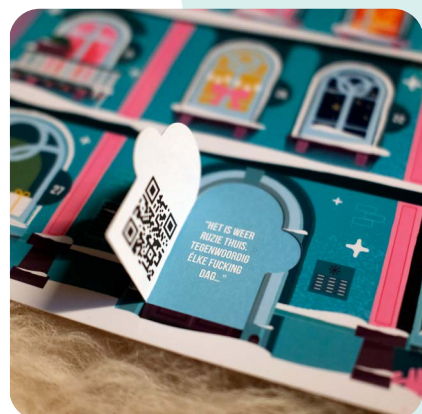
In de zomermaanden en tijdens andere vakantieperiodes als rond de feestdagen vallen deze controlemechanismen grotendeels weg. Hierdoor krijgen slachtoffers minder snel hulp, blijft het geweld vaker binnenshuis en worden kinderen en andere kwetsbare gezinsleden blootgesteld aan een onveilige thuissituatie.

Om deze problematiek onder de aandacht te brengen, lanceerde hulplijn 1712 afgelopen zomer een gerichte sensibiliseringscampagne via sociale media. De campagne benadrukte dat geweld niet stopt tijdens vakantieperiodes en riep iedereen op om signalen te blijven herkennen en melden.

Vlak voor de feestdagen lanceerde hulplijn 1712 een campagne over intrafamiliaal geweld tijdens de wintervakantie.

Voor deze campagne werd een aftelkalender ontwikkeld die niet naar de cadeaus van Kerstmis of Oudejaan aftelde. In plaats daarvan volgde de kalender het verhaal van een 15-jarige jongen die naar het einde van de wintervakantie aftelde, wanneer hij eindelijk terug naar school zou kunnen om te ontspannen aan zijn moeilijke, gewelddadige thuissituatie. Samen met zijn zus werd hij thuis geconfronteerd met verbaal geweld onder zijn ouders. Psychisch geweld – waaronder ook het getuige zijn van partnergeweld geschaard kan worden – is immers al jaren een van de meest gerapporteerde geweldsvormen bij hulplijn 1712. Het is een geweldsvorm die evenveel psychische schade kan toebrengen als fysiek geweld. De campagne bood niet alleen erkenning voor de moeilijke positie waarin veel kinderen zich bevinden, maar gaf ook een unieke inkijk in hoe 1712 omgaat met dergelijke oproepen.

Het blijft cruciaal om dit thema bespreekbaar te houden en sensibiliserings- en preventieve acties te ondernemen. Geweld tijdens vakantieperiodes en feestdagen mag geen blinde vlek blijven. Door te blijven sensibiliseren en toegankelijke hulpverlening te bieden, kunnen we ervoor zorgen dat slachtoffers en omstanders de professionele steun vinden die ze nodig hebben, ongeacht het moment van het jaar.



DEEL

HET JAAR IN BEELD

7.1 CAMPAGNES

Oog voor geweld onder broers en zussen

Siblingrelaties zijn een fundamenteel onderdeel van het gezinsleven. Ze kunnen een bron van steun en verbondenheid zijn, maar in sommige gevallen ook een bron van conflict en geweld. Onder 'siblings' verstaan we niet alleen biologische broers en zussen, maar ook onder andere halfbroers en -zussen, stiefbroers en -zussen. Wanneer deze relaties gezond zijn, dragen ze positief bij aan de emotionele, sociale en cognitieve ontwikkeling. Maar als er sprake is van problematisch gedrag of geweld, kan de impact verstrekkingend zijn, zowel in de kindertijd als op volwassen leeftijd.

Siblinggeweld komt in verschillende vormen voor, net zoals ander intrafamiliaal geweld. Het kan fysiek (slaan, schoppen), psychisch (beledigen, kleineren), financieel (diefstal) en/of seksueel (ongewenste aanrakingen, verkrachting) van aard zijn. Wetenschappelijk onderzoek toont steeds duidelijker aan dat siblinggeweld een ernstig maatschappelijk probleem is, met prevalentiecijfers die variëren tussen 21 en 46%. Volgens sommige studies komt dit geweld zelfs even vaak of vaker voor dan geweld tussen leeftijdsgenoten of ouder-kindgeweld.

Waarom is aandacht voor siblinggeweld nodig?

Siblinggeweld heeft ernstige gevolgen.

Slachtoffers ervaren vaak angst, stress en emotionele schade, wat hun ontwikkeling op lange termijn kan beïnvloeden. Daarnaast gaat siblinggeweld gepaard met gevoelens van schaamte en schuld en worstelen ze met loyaliteitsgevoelens, waardoor slachtoffers minder snel hulp zoeken. Dit wordt versterkt door het maatschappelijke idee dat geweld tussen broers en zussen 'normale rivaliteit' en dus onschuldig zou zijn. Ouders, hulpverleners en de bredere samenleving herkennen de ernst van het probleem daardoor te weinig, wat ertoe kan leiden dat het geweld blijft voortduren en slachtoffers zonder de juiste hulp blijven zitten. De rol van een hulplijn zoals 1712 is hierin cruciaal. Door een laagdrempelige en anonieme hulpverlening aan te bieden, kunnen we slachtoffers, omstaanders en plegers ondersteunen bij het zoeken naar hulp.

Waarom een campagne over siblinggeweld?

Siblinggeweld blijft een onzichtbaar probleem. In de media, wetenschappelijke literatuur en sensibiliseringscampagnes krijgt het nauwelijks aandacht. Dit gebrek aan erkenning maakt het voor slachtoffers moeilijker om hun ervaringen onder woorden te brengen en hulp te zoeken. Ouders en hulpverleners missen vaak de kennis om problematisch gedrag te onderscheiden van gewone conflicten tussen siblings.

Daarom lanceerde 1712 in 2024 een campagne over siblinggeweld, en dit naar aanleiding van het vierde seizoen van de docuserie 'Als je eens wist', die het thema geweld onder siblings belichtte. Met deze campagne wilde 1712 niet alleen het maatschappelijke bewustzijn over het thema vergroten, maar ook duidelijk maken dat hulplijn 1712 er is voor iedereen die met siblinggeweld in aanraking komt - slachtoffers, omstaanders en plegers.

Maar de nood aan sensibilisering blijft. Daarom zal hulplijn 1712 zich blijven inzetten om dit complexe en vaak miskende probleem onder de aandacht te brengen.



DEEL

HET JAAR IN BEELD

7.2 SUCCESVOLLE TREFDAG HULPLIJN 1712

Inspiratie, erkenning en verbinding

Op 17 december 2024 vond de jaarlijkse trefdag van hulplijn 1712 plaats – een dag vol inspiratie, erkenning en professionele uitwisseling. Zo'n 60 collega's uit de CAW's en VK's, allen betrokken bij de hulplijn, kwamen samen om ervaringen te delen, nieuwe inzichten op te doen en elkaar te versterken in hun belangrijke werk.

Erkenning vanuit het beleid

Een bijzonder moment was het bezoek van de Vlaams minister van Welzijn, Caroline Gennez. In haar inspirerende toespraak benadrukte ze het cruciale belang van hulplijn 1712 en sprak ze haar oprechte waardering uit voor het werk van de medewerkers. Haar aanwezigheid onderstreepte niet alleen de maatschappelijke waarde van de hulplijn, maar gaf ook een belangrijk signaal van erkenning en steun vanuit het beleid.

Een krachtige start: getuigenis van een overlever

De dag begon met een aangrijpende getuigenis van een volwassen overlever van seksueel geweld. In een openhartig gesprek met de Vlaams coördinator van 1712 deelde ze haar verhaal over haar verwerkingsproces, de sterktes én pijnpunten in de professionele hulpverlening en de manier waarop haar omgeving reageerde. Haar moedige getuigenis maakte diepe indruk op de aanwezigen en zette meteen de toon voor een dag van reflectie en verdieping. Het onderstreepte hoe essentieel het is dat slachtoffers gehoord en ondersteund worden en welke rol hulplijn 1712 daarin dient op te nemen.



Een dag vol verdieping

Tijdens deze trefdag stond een breed scala aan thema's centraal, van complex trauma en ouderenmis(be)handeling tot seksueel grensoverschrijdend gedrag bij minderjarigen en de vele vormen van online seksuele uitbuiting. Ook de uitdagingen bij het werken met slachtoffers van kindermishandeling en met mensen met psychotische kenmerken kwamen uitgebreid aan bod. Daarnaast was er aandacht voor agressief gedrag aan de lijn, een realiteit waarmee medewerkers van 1712 ook helaas geconfronteerd worden. Door middel van boeiende plenaire sessies en interactieve workshops konden deelnemers hun kennis verdiepen en samen nadenken over hoe ze hun ondersteuning nog verder kunnen versterken.

Lancering van een nieuwe campagne

Een ander hoogtepunt van de dag was de lancering van een nieuwe campagne, zijnde een aftelkalender. Aan de hand van deze kalender kregen we een inkijk in het leven van een 15-jarige jongen die thuis met geweld geconfronteerd werd. De campagne liet niet alleen zien hoe moeilijk het voor kinderen kan zijn om hulp te zoeken, maar gaf ook een unieke blik op de werking van de hulplijn. Het maakte duidelijk hoe belangrijk het is dat er een laagdrempelig aanspreekpunt is voor iedereen die met geweld in aanraking komt.

Een geslaagde dag vol impact

De trefdag van 1712 was meer dan een moment van samenkomst. Het was een dag van erkenning, uitwisseling en versterking. De inspirerende gesprekken, gedeelde inzichten en nieuwe perspectieven zorgden ervoor dat alle deelnemers met hernieuwde energie en motivatie hun belangrijke werk kunnen voortzetten. Dankzij de betrokkenheid van de 1712-collega's én de erkenning vanuit het beleid blijft 1712 een onmisbare steun voor iedereen die met geweld te maken krijgt.

DEEL

HET JAAR IN BEELD

7.3 NIEUWE TEAMCOÖRDINATOREN

Veranderingen in het team: afscheid en nieuwe gezichten

In 2024 moesten we helaas afscheid nemen van twee gewaardeerde collega's. Joni Janssen was jarenlang een drijvende kracht binnen het 1712-team Antwerpen en heeft nu een beleidsfunctie binnen het CAW, waardoor ze niet langer teamcoördinator is, maar nog wel enigszins betrokken blijft bij 1712. Valérie Van den Steen heeft zich jarenlang met toewijding ingezet voor het 1712-team Noord-West-Vlaanderen vanuit het VK West-Vlaanderen. We zijn Valérie en Joni enorm dankbaar voor hun onvermoeibare inzet en waardevolle bijdrage aan onze hulplijn. Tegelijkertijd mochten we in 2024 twee nieuwe teamcoördinatoren verwelkomen: Charlotte Wulbrecht (CAW Noord-West-Vlaanderen) en Wendy Wendelen (CAW Antwerpen). We zijn blij hen in ons team te hebben en heten hen van harte welkom.

Charlotte Wulbrecht: 1712-team Noord-West-Vlaanderen

Wat heeft je gemotiveerd om de rol van teamcoördinator bij hulplijn 1712 op jou te nemen, en wat betekent deze functie voor jou?

De taak van teamcoördinator voor hulplijn 1712 zit binnen mijn pakket als teamverantwoordelijke Onthaal en Slachtofferhulp. Voor mij was dit bij de start nog een ontdekking van hoe de werking van de hulplijn precies in elkaar zat. Binnen mijn werkervaring had ik hier wel al een basiskennis van, maar dit is niets vergeleken met de inhoud die ik het afgelopen jaar heb leren kennen. Het is heel mooi om te zien hoe de collega's van het CAW en VK aanvullend op elkaar zijn, hoe die samenwerking tot stand is gekomen en op een positieve manier wordt gecontinueerd. Het is fijn om hier een deel van uit te maken, bij te leren en die verbinding mee in stand te houden.



Charlotte Wulbrecht

Welke specifieke ervaring of kwaliteiten breng je mee die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor het team en de dienstverlening van 1712?

Er is een grote link met de telefonische en mailhulpverlening die ook vanuit de dienst Onthaal van het CAW wordt opgenomen. Ik kom zelf uit een onthaalwerking, dus de meeste thema's zijn voor mij ook gekend (bijvoorbeeld, hoog conflictueuze echtscheidingen, band ouders-kinderen, samenwerking met CLB's, ...). Daarnaast is het belangrijk om in te zetten op een brede vraagverheldering om de situatie zo tastbaar mogelijk te maken. Aan de hand van casusbesprekingen proberen we daarom situaties op een efficiënte manier te bespreken.

Wat zou je graag willen bereiken in je nieuwe rol om het team en de hulplijn verder te versterken?

De collega's krijgen dagelijks heel wat problemen en ernstige situaties te horen, maar blijven toch met enthousiasme hun taak uitvoeren en staan er elke dag om cliënten zo goed mogelijk te beluisteren en vooruit te helpen. Ik vind het mijn taak om ervoor te zorgen dat alle praktische en organisatorische voorwaarden vervuld zijn, zodat zij zich ten volle kunnen concentreren op de cliëntsituaties. Ik vind het heel belangrijk om toegankelijk en aanspreekbaar te zijn voor heel het team, zodat ze terecht kunnen voor het bespreken van (heftige) situaties. Daarnaast vind ik het een grote meerwaarde om te kunnen meedenken over hoe we de zaken op hoger niveau willen aanpakken. Dit onder andere door de signalen te bekijken en door te geven waar de collega's binnen de hulplijn op botsen, zodat we de werking zo optimaal mogelijk kunnen maken.

DEEL

HET JAAR IN BEELD

7.3 NIEUWE TEAMCOÖRDINATOREN

Wendy Wendelen: 1712-team Antwerpen

Wat heeft je gemotiveerd om de rol van teamcoördinator bij hulplijn 1712 op jou te nemen, en wat betekent deze functie voor jou?

De rol van teamcoördinator 1712 hangt in CAW Antwerpen samen met de teamcoördinatie van de dienst Slachtofferhulp. Beide rollen nam ik in oktober 2024 over van mijn huidige beleidscoördinator Joni Janssens. Grote schoenen om te vullen. Wat 1712 voor mij zo bijzonder maakt, is het laagdrempelige karakter dat wordt gegeven aan iets heel moeilijk: hulp vragen bij geweldsituaties. Feit dat er gespecialiseerde professionals aan de andere kant van de lijn of je chatvenster zitten, mensen die luisteren. En dat luisteren is vaak al veelbetekenend voor iemand die de moed heeft gehad om de vier nummers in te tikken. Hier deel van te kunnen uitmaken is meer dan een functie, het is een stuk mijn maatschappelijke engagement opnemen om samen met mijn team hierin iets te kunnen betekenen.

Welke specifieke ervaring of kwaliteiten breng je mee die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor het team en de dienstverlening van 1712?

Naast het specifieke karakter van het mooie werk zelf van de 1712 hulplijn is het voor mij een must om ook voor die luisterende oren aan deze kant van de lijn te zorgen. De verhalen, vragen, situaties recht uit het leven gegrepen waar de 1712-medewerkers mee geconfronteerd worden, zijn vaak erg heftig. Als teamcoördinator wil ik goed voor hen zorgen. Dat betekent niet alleen koekjes bij de koffie... maar er zijn in ondersteuning op alle vlakken. Het betekent ervoor zorgen dat de randvoorwaarden in orde zijn om hun job te kunnen uitvoeren en zorgen voor verbinding met andere teams zodat collega's steun bij elkaar kunnen vinden. Het is belangrijk dat ook zij hun verhaal kwijt kunnen in een professionele setting, waar ze handvaten krijgen en in hun draagkracht ondersteund worden, zodat ze elke dienst met voldoende veerkracht de telefoon kunnen beantwoorden.

Wat zou je graag willen bereiken in je nieuwe rol om het team en de hulplijn verder te versterken?

Ik wens voort te bouwen op de sterke basis die 1712 de afgelopen jaren heeft gelegd. Verder wil ik de verbinding tussen alle teams verder versterken, zodat zij – ondanks hun verspreide locaties – nog beter hun expertise, steun en collegialiteit kunnen delen terwijl ze zich samen inzetten voor hetzelfde maatschappelijke thema. Het is alleszins essentieel dat de medewerkers niet enkel de traan maar ook de lach met elkaar kunnen delen.



Wendy Wendelen

7

DEEL
HET JAAR IN BEELD

7.4 HULPLIJN 1712 IN BEELD

Ook in 2024 kwam 1712 in de media en werd de hulplijn onder de aandacht gebracht via diverse lokale initiatieven en acties tegen geweld. Verschillende organisaties en diensten zetten 1712 mee in de kijker, zodat nog meer mensen de weg naar de hulplijn zouden vinden. Hieronder belichten we enkele initiatieven en mediaberichten die 1712 het afgelopen jaar extra zichtbaarheid gaven.

12/03/2024

Nieuwsblad: Lancering jaarcijfers
Hulplijn 1712 kreeg in 2023 bijna 10.000 oproepen van slachtoffers van geweld.

17/04/2024

NWS plus: Siblinggeweld
Bang zijn van je broer of zus: 1 op de 3 jongeren krijgt te maken met siblinggeweld

22/05/2024

Radio 2: Wijs
Naar aanleiding van de Netflix serie bespreekt Karolien Debecker met de Vlaams coördinator van 1712 wat stalking is en wat slachtoffers kunnen doen wanneer ze met zo'n gedrag geconfronteerd worden.

29/06/2024

Podcast: Tot onze grote spijt
In deze podcastreeks spreekt Johan Terryn met mensen over hun grote spijt. Samen met zijn collega Randall Casaer zoeken ze de inzichten in de verhalen. In deze 2de reeks kwam ook het thema 'geweld' aan bod. In aflevering 20 getuigt Cataleya over haar ervaringen met een sekste en over het psychisch geweld waar ze mee geconfronteerd werd. In aflevering 22 vertelt Katya over het misbruik dat ze als jong kind meemaakte en haar spijt dat ze niet sneller professionele hulp gezocht heeft. Beide afleveringen werden ondersteund door hulplijn 1712.

29/08/2024

Marie Claire: Interview
Op 29 augustus 2024 publiceert Marie Claire een interview met de Vlaams coördinator Kasia Uzieblo over partnergeweld post coronatijden.

Hulplijn 1712 kreeg vorig jaar bijna 10.000 oproepen van slachtoffers van geweld



Hulplijn 1712 heeft vorig jaar 9.424 oproepen gekregen van in totaal 12.799 slachtoffers van geweld, misbruik en kindermishandeling. Het gaat om een stijging van vier procent meer oproepen en zes procent meer slachtoffers ten opzichte van 2022.

Bang zijn van je broer of zus: 1 op de 3 jongeren krijgt te maken met siblinggeweld



Hulplijn 1712 lanceert nu een campagne om meer aandacht te vragen voor siblinggeweld. Het doel is om meer mensen te helpen om de weg naar de hulplijn te vinden. Het doel is om meer mensen te helpen om de weg naar de hulplijn te vinden. Het doel is om meer mensen te helpen om de weg naar de hulplijn te vinden.



7

DEEL
HET JAAR IN BEELD

7.4 HULPLIJN 1712 IN BEELD

06/09/2024

Het Nieuwsblad: Interview
"Alles moet in het donkere, het verborgene gebeuren";
 kritiek op "geheimdoenerij" rond wie paus zal mogen ontmoeten; waarin de Vlaams coördinator pleit voor een traumasensitieve benadering bij de regie van de ontmoeting tussen de paus en de slachtoffers van misbruik in de Kerk.



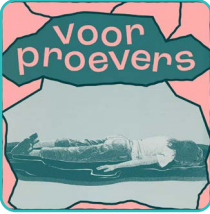
11/10/2024

De Standaard: Opiniestuk
 De Vlaams coördinator, Kasia Uzieblo, publiceert een opiniestuk naar aanleiding van de berichtgeving over de film 'Julie Zwijgt', waarin ze pleit voor een zorgzamer woordgebruik in de berichtgeving over slachtoffers en geweld.



02/11/2024

Radio 1: Voorproevers, "Passionele Moorden"
 Presentatrice Annemie Peeters gaat tijdens deze aflevering met oud-gerechtsjournalist José Masschelin en de Vlaams coördinator van hulplijn 1712 in gesprek over passionele moorden.



25/11/2024

De internationale dag tegen geweld tegen vrouwen
 Naar aanleiding van de internationale dag tegen geweld tegen vrouwen, organiseert Zonta International een panelgesprek 'Zonta zegt NEE tegen geweld op vrouwen' in het stadhuis van Antwerpen. De Vlaams coördinator Kasia Uzieblo werd uitgenodigd om een lezing te geven over de werking van de hulplijn en over het gendergerelateerd geweld dat men via de hulplijn observeert. Daarnaast maakte ze deel uit van een panelgesprek samen met Valerie Swennen (Veilig Huis) en Ingrid Vermeiren (overlever). ATV was ook aanwezig en maakte er een uitgebreid nieuwsitem van. Verder hebben Zonta International en Soroptimisten ervoor gezorgd dat naar aanleiding van de dag tegen geweld op vrouwen eind november heel wat broodzakken en fruitzakken bedrukt werden met 1712.



DEEL

EEN VOORUITBLIK

Leren van gisteren, bouwen aan morgen

Als we vooruitkijken naar 2025, worden we geconfronteerd met een reeks uitdagingen die niet alleen onze dagelijkse werking, maar ook de toekomst van hulplijn 1712 zullen bepalen. Het afgelopen jaar heeft ons veel geleerd, maar de komende jaren zullen ongetwijfeld nog complexer zijn. De ambities uit het Vlaams regeerakkoord en de maatschappelijke evoluties vragen om een doordachte en gerichte aanpak op minstens vier essentiële domeinen: het efficiënter en toegankelijker maken van hulplijnen in de zorgsector, het welzijn van onze medewerkers, de toenemende complexiteit van geweldsvormen, en het versterken van onze zichtbaarheid en bereik.

Samenwerking voor snellere hulp

Een belangrijke uitdaging voor 2025 is de ambitie uit het Vlaams regeerakkoord om hulplijnen, waaronder 1712, efficiënter te laten werken en hun bekendheid, eenduidigheid en bereikbaarheid te vergroten. Dit mag echter nooit ten koste gaan van de hulpzoekenden, die centraal moeten blijven staan. Om deze doelstellingen te bereiken, moeten we niet alleen onze structuren herzien, maar ook sterker samenwerken. Dit vraagt meer dan organisatorische aanpassingen; het vereist een mentaliteitswijziging waarbij samenwerking en innovatie de norm worden in de zorgsector.

Zorg voor onze professionals

De zorg voor de mensen die dagelijks werken om anderen te helpen is een ander belangrijk aandachtspunt. Hulplijn 1712 draait om de inzet van onze medewerkers, en deze inzet heeft impact. Onze medewerkers komen dagelijks in contact

met verhalen die vaak moeilijk te verwerken zijn, verhalen die een rauwe, onverhulde realiteit van onze samenleving blootleggen. Het is essentieel dat we de zorg voor onze medewerkers niet vergeten, zodat zij hun werk met de nodige kracht en veerkracht kunnen blijven uitvoeren.

In 2025 moeten we gaan kijken hoe we het welzijn en de draagkracht van onze medewerkers verder kunnen versterken. De medewerkers vormen immers het stevige fundament van hulplijn 1712; als er barsten ontstaan in die basis, komt de hele structuur van hulp en ondersteuning in gevaar. Het is een taak die vraagt om preventieve zorg en voortdurende aandacht voor hun welzijn, zodat de medewerkers van hulplijn 1712 niet alleen goed kunnen helpen, maar ook zelf gezond en gemotiveerd blijven in hun cruciale werk, met erkenning voor de grenzen van hun inzetbaarheid en flexibiliteit.

Evoluerende geweldsvormen

Een derde uitdaging is de evolutie van geweldsvormen. De medewerkers van hulplijn 1712 merken al jaren dat de problemen waarmee contactnemers zich aandienen, steeds complexer en veelzijdiger worden. Het is zelden één enkel probleem dat de hulpzoeker ervaart; vaak zijn het meerdere, soms uiteenlopende kwesties die samenkomen. Dit vraagt van ons dat we flexibel en multidimensionaal kunnen reageren op deze situaties.

Daarnaast zien we dat geweld nog moeilijker te voorspellen en te voorkomen valt door onder meer de opkomst van nieuwe technologieën zoals kunstmatige intelligentie en de digitalisering van gewelddadige handelingen. Maar ook de toename van polarisatie in de maatschappij, misogynie en haatdragende taal op digitale platformen baart onze ernstige zorgen. Geweld op digitale platforms en via geavanceerde technologieën zal in 2025 een grote opgave blijven – en ongetwijfeld ook in de jaren daarna een blijvende aandacht en aanpak vereisen. We moeten onze hulpverlening hierop afstemmen, met voldoende oog voor voortdurende bijscholing en geoptimaliseerde preventieve en zorgbenaderingen en tools om effectief op deze geweldsvormen te reageren.

DEEL

EEN VOORUITBLIK

Bereikbaarheid en verantwoordelijkheid

Ten slotte staat de vraag hoe we nog meer mensen kunnen bereiken centraal. Uit een enquête van 1712 in 2023 blijkt dat 4 op de 5 mensen nog niet weten waar de hulplijn voor staat. Dit is zorgwekkend en vraagt om een hernieuwde focus op de bekendheid van onze diensten. Het is cruciaal om effectieve strategieën te ontwikkelen die de zichtbaarheid en toegankelijkheid van hulplijn 1712 verder vergroten. Daarbij moeten we vaststellen welke kwetsbare groepen we momenteel niet bereiken en gerichte initiatieven opzetten om hen beter te ondersteunen. In een samenleving die steeds diverser en complexer wordt, is het essentieel om onze aanpak voortdurend af te stemmen op veranderende noden en drempels weg te nemen waar nodig.

Verder moeten we het verantwoordelijkheidsgevoel van zowel individuen als instanties blijven versterken. Het is niet voldoende dat hulplijnen bekend zijn; we moeten ook zorgen dat mensen zich verantwoordelijk voelen om actie te ondernemen wanneer ze getuige zijn van geweld of zich over iemand zorgen maken, en dat instanties het belang van een gezamenlijke aanpak inzien. Het vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel in de samenleving blijft zonder twijfel een belangrijke factor in onze strijd tegen geweld.

Samen blijven gaan voor impact

Hoewel het onrealistisch is om te verwachten dat we al deze uitdagingen in 2025 volledig zullen oplossen, is het van groot belang dat we ze erkennen en, niet overhaast, maar doordacht verdere stappen zetten om ze aan te pakken. De focus moet liggen op samenwerking, innovatie en het versterken van onze fundamenten, zowel voor de hulpzoekenden als voor onze medewerkers. De betrokken CAW's en VK's delen de ambitie om toekomstgericht en duurzaam mee te denken en te werken, zodat we de uitdagingen van vandaag en morgen samen kunnen aangaan. Als we geweld willen voorkomen en, waar het toch voorkomt, tijdig willen ingrijpen om de gevolgen voor slachtoffers zoveel als mogelijk te beperken en continuering van het geweld zo goed als mogelijk tegen te houden, dan moeten we hier samen onze schouders onder zetten. Niet alleen de CAW's en VK's, maar iedereen kan en moet bijdragen. Door onze krachten te bundelen en ons actief in te zetten, kunnen we stap voor stap bouwen aan een veiligere samenleving.

Kasia Uzieblo

- Vlaams
coördinator 1712

Katrien Van Loon

- Directeur VK Limburg,
het referentie-VK van 1712

Rudy Verhoeven

- Algemeen directeur CAW
Oost-Brabant,
het referentie-CAW van 1712

Met de zeer gewaardeerde steun van