

DE VLAAMSE MINISTER VAN WELZIJN EN ARMOEDEBESTRIJDING, CULTUUR EN GELIJKE KANSEN

MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Naar een toekomstvisie voor de hulplijnen in Vlaanderen**Samenvatting**

Vlaanderen werkt aan een toekomstgerichte en meer samenhangende organisatie van hulp- en luisterlijnen, met als doel de bereikbaarheid, eenduidigheid en effectiviteit van het aanbod te versterken. Het uitzetten van een duidelijke visie en structurele samenwerking moet ervoor zorgen dat burgers, ongeacht via welke hulplijn ze contact zoeken, kunnen rekenen op toegankelijke, betrouwbare en kwalitatieve ondersteuning. Tegelijk laat het toe om beschikbare middelen doelgericht en efficiënt in te zetten.

Vanuit een gedeelde visie en heldere positionering worden de bestaande hulplijnen beter op elkaar afgestemd, met respect voor hun specifieke expertise en rol. Via een planmatige aanpak, opgebouwd rond prioritaire bouwstenen, worden concrete stappen gezet om burgers laagdrempelige, toegankelijke en kwaliteitsvolle ondersteuning te bieden. De nota beschrijft het startpunt en een plan van aanpak om meer onderbouwde, toekomstgerichte beleidskeuzes te maken. Binnen een context waarbij we doorheen de jaren een stijging zien van het aantal hulpvragen en de budgetten beperkt zijn, willen we een meer doelgerichte inzet van middelen realiseren.

1. SITUERING

A. BELEIDSKADER

In het regeerakkoord 2024-2029 staat het volgende:

“We onderzoeken ook de mogelijkheid om de verschillende hulplijnen in de zorgsector efficiënter te doen werken en er de bekendheid, eenduidigheid en bereikbaarheid van te verhogen.”

B. PROBLEEMSTELLING

Om de huidige situatie van het hulplijnenlandschap te duiden en richting te geven aan het verdere traject, wordt hieronder een beknopte analyse weergegeven.

Vlaanderen beschikt over een divers aanbod aan hulplijnen die telefonische en online ondersteuning en hulp bieden bij emotionele, relationele of psychosociale vragen. Het landschap van hulplijnen wordt gekenmerkt door een sterke specialisatie, met een veelheid aan initiatieven die elk vanuit hun eigen opdracht en doelgroep opereren. Het aanbod van de hulplijnen is door de jaren heen historisch of organisch ontstaan, vaak geïnitieerd vanuit tijdelijke projectmiddelen. De oorsprong van deze hulplijnen gaat terug tot het einde van de jaren 1970, toen Tele-Onthaal werd opgericht als reactie op de stijgende suïcidescijfers. Begin jaren 1980 volgde de Kindertelefoon (nu Awel), gericht op jongeren. In de daaropvolgende decennia ontstonden verschillende thematische en doelgroepgerichte hulplijnen, zoals de Zelfmoordlijn 1813, De Druglijn, 1712 (geweld en misbruik), Lumi (LGBTQI+ thema's) en andere gespecialiseerde initiatieven zoals Autismechat, Nupraatikerover.be en Stop It Now.

De diversiteit van het hulplijnenlandschap vormt een belangrijke sterkte omdat ze toelaat om gericht in te spelen op uiteenlopende noden van burgers via zowel algemene als gespecialiseerde ondersteuning. Tegelijk gaat deze diversiteit gepaard met versnippering en beperkte, vaak informele afstemming, waardoor het aanbod vandaag onvoldoende als samenhangend en eenduidig geheel wordt ervaren en kansen op complementariteit en efficiëntie niet ten volle worden benut. Binnen dit landschap zijn wel al stappen gezet richting meer duurzaamheid en vereenvoudiging, zoals blijkt uit de evolutie van Tele-Onthaal, dat in 2025 de werking van vijf aparte vzw's bundelde in één organisatie. Tegelijk wordt vandaag ook al samengewerkt tussen hulplijnen, bijvoorbeeld via informele overlegstructuren (zoals het Online Hulp UitwisselingsPlatform of OHUP), bilaterale samenwerkingen of praktische doorverwijsafspraken tussen specifieke hulplijnen (bv. tussen algemene en thematische hulplijnen of rond specifieke casuïstiek). Deze samenwerking is echter grotendeels informeel, niet systematisch verankerd en beperkt in schaal, waardoor ze onvoldoende bijdraagt tot een coherent en eenduidig aanbod. Een overkoepelende afstemming tussen de hulplijnen blijft tot op vandaag beperkt.

Daarnaast neemt de algemene vraag naar ondersteuning via hulplijnen de laatste jaren toe, terwijl de capaciteit van de bestaande diensten niet altijd in dezelfde mate is meegegroeid. Hierdoor zijn vele hulplijnen vandaag niet in staat om alle oproepen en contacten te beantwoorden, wat zich onder meer vertaalt in een risico op niet-beantwoorde (hulp)vragen. Dit zet de toegankelijkheid en effectiviteit van het huidige aanbod onder druk.

Tegelijk bieden maatschappelijke noden ook kansen. Hulplijnen kunnen een sterkere rol opnemen in het bieden van laagdrempelige, kwaliteitsvolle ondersteuning, vroegdetectie en het voorkomen van escalatie van problemen, en vormen daarbij een cruciale schakel tussen zelfzorg, informele hulp en professionele ondersteuning en fysieke hulpverlening.

De hulplijnen staan tot slot voor bijkomende uitdagingen op vlak van technische infrastructuur en digitalisering. De gebruikte systemen en platformen moeten beantwoorden aan steeds hogere eisen inzake veiligheid, privacy en performantie en monitoring gebeurt op individueel niveau van de hulplijnen. De snelle evolutie van digitale technologieën en de opkomst van nieuwe toepassingen, zoals AI, doen bovendien de verwachtingen ten aanzien van bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening toenemen.

2. TOEKOMSTVISIE VOOR DE HULPLIJNEN

Deze toekomstvisie werd opgebouwd op basis van een participatief en gestructureerd proces. In een eerste fase werden individuele, gestructureerde gesprekken gevoerd met de hulplijnen en de betrokken administraties, aan de hand van een vooraf bepaalde leidraad. Op basis van de inzichten uit deze gesprekken en een eerste analyse werd de gezamenlijke richting, missie en positionering van het hulplijnenlandschap uitgewerkt. Het resultaat van dit traject is op 2 april 2026 besproken tijdens de eerste bijeenkomst van de stuurgroep, waarin de hulplijnen en betrokken administraties vertegenwoordigd zijn.

A. WAAR WE NAARTOE WILLEN

De centrale beleidsdoelstelling bestaat erin om de effectiviteit van het hulplijnenlandschap te versterken en de bekendheid, eenduidigheid en bereikbaarheid te verhogen door te komen tot een meer structurele afstemming en samenwerking tussen hulplijnen. Om deze beleidsdoelstelling te realiseren, is het essentieel om te vertrekken vanuit een gedeelde visie en een heldere positionering van de hulplijnen binnen het geheel aan zorg en ondersteuning. Dit biedt een kader en bepaalt de richting voor de verdere ontwikkelingen van het hulplijnenlandschap. Een gedeelde missie en visie op zich volstaat echter niet. Het is noodzakelijk om gericht te bouwen aan een gezamenlijk fundament dat de samenwerking duurzaam ondersteunt. Dit fundament wordt gedragen door een aantal essentiële bouwstenen op vlak van onder andere governance, infrastructuur, kwaliteitskaders, ... die de structurele afstemming tussen hulplijnen mogelijk maken. Dit gemeenschappelijk fundament geeft richting aan de organisatie en kwaliteit van het hulplijnenaanbod en maakt consistente samenwerking mogelijk, met respect voor de eigenheid van elke hulplijn. Het uitzetten van een duidelijke visie en structurele samenwerking moet ervoor zorgen dat burgers, ongeacht via welke hulplijn ze contact zoeken, kunnen rekenen op toegankelijke, betrouwbare en kwalitatieve ondersteuning. Tegelijk laat het toe om de beschikbare middelen doelgericht en efficiënt in te zetten.

B. MISSIE EN POSITIONERING: DE ROL VAN DE HULPLIJNEN

Een gedeelde missie en heldere positionering moet zorgen voor duidelijkheid over ieders rollen en complementariteit onderling versterken. Dit biedt ook een duidelijke afbakening ten opzichte van ander aanbod.

Missie

Een hulplijn heeft tot doel het bevorderen van het welbevinden, psychosociaal welzijn en het voorkomen (van het escaleren) van problemen. Een hulplijn is gratis, laagdrempelig en rechtstreeks toegankelijk via digitale kanalen of telefonisch. Mensen kunnen er terecht bij een professionele hulpverlener of specifiek opgeleide en omkaderde vrijwilliger. Bovendien kunnen burgers er ook anoniem terecht. Een hulplijn richt zich op iedereen die nood heeft aan een luisterend oor en biedt een veilige context zonder oordeel waar mensen hun verhaal kunnen doen rond emotionele problemen, gevoelige onderwerpen of ingrijpende gebeurtenissen. Naast het luisteren kan een hulplijn ook gericht advies, informatie en ondersteuning geven en vormt ze een brug naar meer gespecialiseerde zorg en ondersteuning. De focus ligt op directe ondersteuning in het moment zelf ('hier en nu') en niet op langdurige begeleidingstrajecten. Het aanbod van een hulplijn is toegankelijk in heel Vlaanderen en Brussel.

In Vlaanderen en Brussel zijn dit de hulplijnen die deel uitmaken van deze visie-oefening:

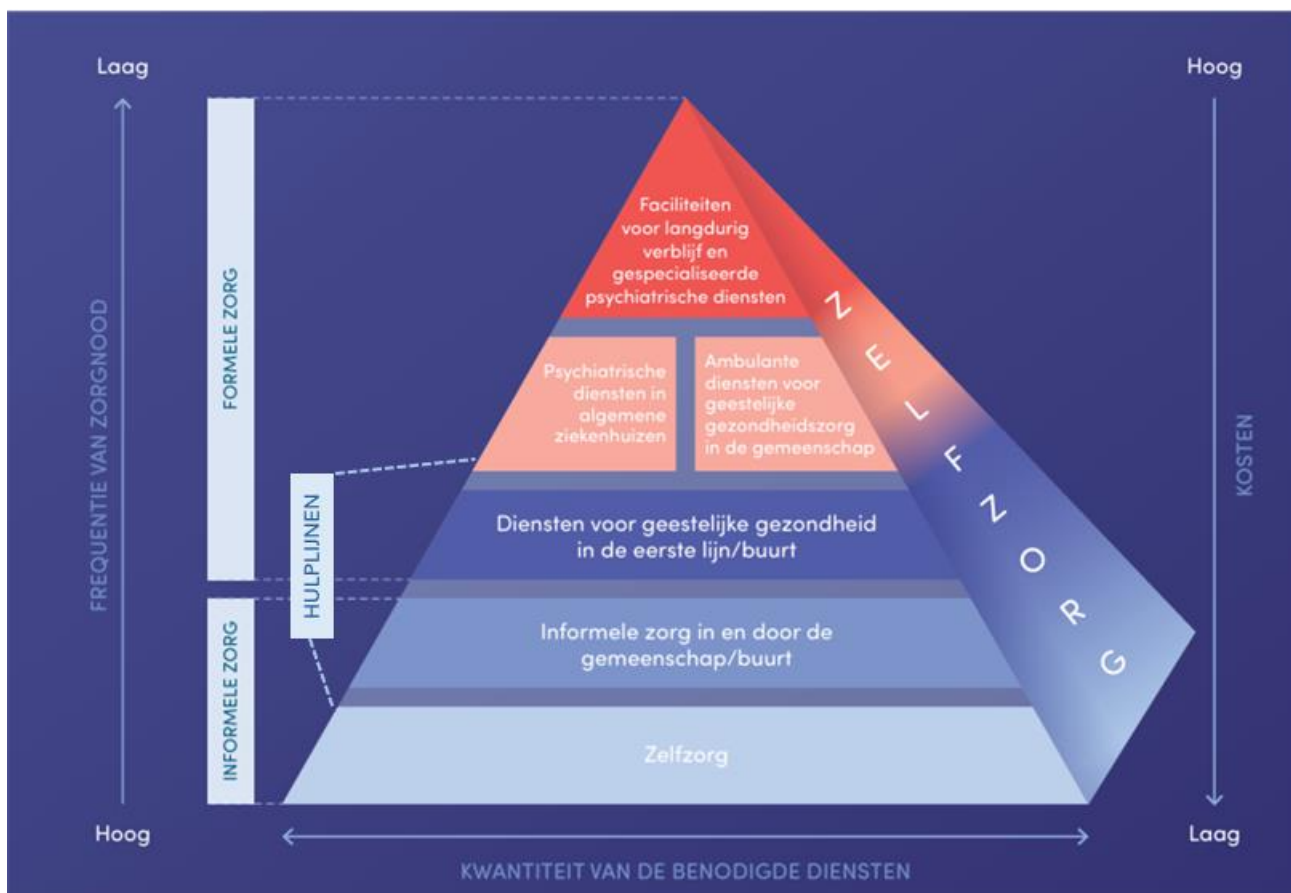
- 1712
- Autismechat
- Awel
- Druglijn
- Lumi
- Nupraatikerover.be
- Stop It Now
- Tele-onthaal
- Zelfmoordlijn 1813

Positionering

Hulplijnen als volwaardig aanbod

Het is belangrijk om helder te benoemen waarom hulplijnen als een volwaardige dienstverlening moeten worden gepositioneerd binnen het bredere ondersteuningslandschap. Een goede positionering maakt duidelijk waar hulplijnen voor staan, wat hun meerwaarde is, wat men wel en niet van hen kan verwachten, en hoe ze complementair werken met andere diensten en vormen van ondersteuning.

De hulplijnen zijn een autonoom, volwaardig aanbod. Ze nemen een essentiële plaats in binnen het ondersteuningslandschap. We vertrekken hierbij vanuit het public mental health perspectief van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO)¹ dat zich richt op het bevorderen van het (mentale) welzijn van de gehele bevolking door preventie, vroegtijdige interventie en toegankelijke hulpverlening. Daarin wordt benadrukt hoe cruciaal een evenwichtige mix is tussen laagdrempelige ondersteuning en meer gespecialiseerde zorg. In 2009 tekende de WHO aanvullend een piramide uit die de ideale mix van diensten en actoren -in de ruime zin van het woord- ter ondersteuning van de psychische gezondheid weergeeft (zie afbeelding).



Afbeelding uit Bruffaerts, R. et al. 2024. De mythes bevraagd. Resultaten van de Public Mental Health Monitor 2023. Zorgnet-Icuro – aangepast ifv positionering hulplijnen.

De hulplijnen waar het bevorderen van het (mentale) welzijn en het voorkomen (van het escaleren) van problemen centraal staat, vormen een essentiële schakel in dit continuüm tussen zelfzorg en professionele hulp of ondersteuning. Ze bereiken een groot publiek, bieden snelle en toegankelijke ondersteuning en dat alles tegen een relatief lage kost in vergelijking met gespecialiseerde en residentiële zorg en/of ondersteuning. Ze bieden onmiddellijke ondersteuning, maar beschikken niet over de opdracht of het mandaat om langdurige therapie en behandeling of structurele opvolging

¹ World Health Organization. 2009. Improving health systems and services for mental health.

aan te bieden. Complexe of aanhoudende (psychosociale) problemen vereisen intensieve begeleiding of gespecialiseerde zorg en ondersteuning.

Zelfzorg en het versterken van zelfredzaamheid vormt de brede basis van het model, maar loopt ook als rode draad doorheen alle niveaus in de piramide. Volgens de aanbevelingen van de World Health Organisation (2009) is het belangrijk dat mensen toegang hebben tot laagdrempelige informatie en hulpmiddelen om hun eigen veerkracht te versterken en problemen vroegtijdig te herkennen. Hulplijnen spelen hierop in door niet alleen een luisterend oor te bieden, maar ook informatieve websites, online fora en zelfhulpmodules aan te bieden rond probleemgebieden. Deze digitale kanalen maken het mogelijk om zelfstandig aan de slag te gaan met betrouwbare informatie, praktische tips en oefeningen of in contact te komen met lotgenoten. Zo krijgen mensen de kans om hun eigen welzijn actief te ondersteunen, zelfs zonder direct contact met een hulpverlener, of kunnen ze door het vroegtijdig herkennen van problemen gestimuleerd worden om gepaste zorg en ondersteuning te zoeken.

Naast zelfzorg is er informele zorg en ondersteuning vanuit de sociale context, in en door de omgeving. Hulplijnen richten zich daarom ook tot naasten wanneer zij zich zorgen maken over iemand en ondersteuning zoeken bij wat zij kunnen doen. De hulplijnen vormen hier de brug tussen informele en formele zorg en ondersteuning door het aanbieden van een luisterend oor.

Wanneer informele hulp niet volstaat, kunnen mensen ook (rechtstreeks) terecht bij de eerste lijn, zoals de huisarts, CAW's, de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen, de OCMW's, ... en ook de meer gespecialiseerde hulplijnen, aangezien zij naast het luisteren ook effectief laagdrempelige hulp bieden (ook bij bijvoorbeeld verontrustende situaties) en daarmee een essentiële schakel vormen binnen deze eerste lijn.

Hoewel hulplijnen een volwaardige dienstverlening vormen binnen het ondersteuningslandschap, staan ze niet op zichzelf. Ze maken deel uit van het continuüm, van een breder netwerk van diensten en voorzieningen die samen instaan voor het welzijn van burgers. Voor veel mensen is een hulplijn de eerste laagdrempelige stap om hun verhaal te doen of hulp te zoeken, maar niet alle noden kunnen binnen deze onmiddellijke ondersteuning worden opgevangen. Daarom is het cruciaal dat hulplijnen stevig verbonden zijn met andere vormen van ondersteuning en gespecialiseerde zorg. Die verbinding maakt het mogelijk om burgers op een warme, goed afgestemde manier door te verwijzen wanneer meer langdurige of diepgaande begeleiding nodig is. Dit vereist wederzijdse afstemming en een helder zicht op elkaars aanbod.

Soorten hulplijnen: algemeen en gespecialiseerd

Om burgers (en ook organisaties en professionals) correct te informeren en realistische verwachtingen te scheppen, is het belangrijk duidelijk te maken dat hulplijnen niet één uniforme groep vormen. De verschillende hulplijnen zijn niet volledig inwisselbaar, maar vullen elkaar aan. Waar te veel overlap is, brengen we werkingen samen. Het onderscheid tussen algemene en gespecialiseerde hulplijnen helpt verduidelijken welke ondersteuning men kan verwachten en welke vragen waar thuishoren.

Heel wat mensen kunnen in eerste instantie al geholpen worden door eenvoudigweg gehoord te worden. Zonder oordeel, met oprechte aandacht voor hun noden en zorgen, kan een luisterend oor opnieuw overzicht en perspectief bieden, zodat iemand terug vat krijgt op zijn of haar leven. Hoewel deze vorm van steun vaak spontaan ontstaat binnen de directe sociale context is dat niet voor iedereen of in elke situatie vanzelfsprekend. **Algemene hulplijnen** nemen deze eerste opvangfunctie expliciet op. Ze zijn breed inzetbaar, niet gespecialiseerd in een bepaald thema. Hun kracht ligt in het laagdrempelig en toegankelijk zijn voor een breed publiek. Tele-Onthaal vervult de rol als algemene hulplijn en is 24/7 bereikbaar. Awel, dat valt onder het beleidsdomein Jeugd, richt zich tot kinderen en jongeren en is elke dag van 16u tot 22u en woensdag vanaf 14 uur bereikbaar, behalve op zon- en feestdagen. Zij zijn gepositioneerd als eerste aanspreekpunt, een luisterend oor voor iedereen met vragen en bezorgdheden.

Tegelijk is het belangrijk te erkennen dat algemene hulplijnen niet voor alle vragen of bezorgdheden een volledig passend antwoord kunnen bieden. Sommige situaties vragen om diepgaandere, thematische of gespecialiseerde ondersteuning, waardoor een gespecialiseerd aanspreekpunt een duidelijke meerwaarde biedt voor wie hulp zoekt of vragen heeft. Daarnaast kan het voor bepaalde doelgroepen of thematieken verantwoord en noodzakelijk zijn om een **gespecialiseerde hulplijn** te voorzien, precies omdat er voor deze groepen vaak geen andere laagdrempelige en toegankelijke ondersteuning beschikbaar is. De gespecialiseerde hulplijnen kunnen dan, vanuit hun expertise, gerichte adviesverlening, informatie en ondersteuning op maat bieden. Deze hulplijnen ondersteunen mensen actief en vormen de brug naar andere (professionele) hulpverlening of gespecialiseerde diensten. De gespecialiseerde hulplijnen zijn onder andere 1712 (hulplijn bij geweld, misbruik en kindermishandeling), Zelfmoordlijn 1813, Autismechat, De Druglijn, Lumi, Nupraatikerover.be en StopItNow!.

De algemene hulplijnen werken in hoofdzaak met vrijwilligers en streven naar een grote bereik- en beschikbaarheid. Gespecialiseerde hulplijnen worden voornamelijk bemand door professionele medewerkers en zijn meer gebonden aan conventionele werktijden of openingsuren. Uitzondering is hier de Zelfmoordlijn, waar gezien de kritieke dienstverlening, ook daar het belang van 24/7 bereikbaarheid essentieel is en gewerkt wordt met vrijwilligers om dit te kunnen realiseren.

Tot slot, blijft het belangrijk om bij vragen naar nieuw aanbod doordacht te werk te gaan. Een evenwichtig en helder hulplijnenlandschap vraagt dat we niet voor elk thema, elke doelgroep of elke maatschappelijke evolutie een nieuwe of aparte hulplijn oprichten en overlap vermijden. De keuze voor een hulplijn moet altijd vertrekken vanuit structurele lacunes in bestaande ondersteuning en aantoonbare noden aan een laagdrempelig, toegankelijk en anoniem aanbod. Daarbij is het essentieel om ook vanuit efficiëntie te kijken of een bepaald thema binnen de opdracht, expertise of werking van een bestaande hulplijn kan worden opgenomen.

Hoe hulplijnen zich onderscheiden

Om de rol en meerwaarde van hulplijnen helder te positioneren binnen het brede ondersteuningslandschap, is een duidelijke afbakening noodzakelijk ten opzichte van andere diensten die via dezelfde kanalen – zoals telefoon, chat of digitale platforms – werken, maar niet dezelfde opdracht of doelstelling hebben. Een scherpe afbakening helpt verwarring voorkomen en maakt het aanbod transparanter voor burgers.

De hulplijnen onderscheiden zich van **infolijnen** doordat ze niet alleen informatie verstrekken, maar ook emotionele steun bieden, persoonlijk advies geven en gericht doorverwijzen na het beluisteren van de vraag. Hulplijnen bieden hulp en ondersteuning aan mensen bij hun gevoelens, zorgen of situatie waarmee ze te maken hebben. Infolijnen daarentegen zijn vooral gericht op het verschaffen van (administratieve) informatie die meer generiek is van aard.

Hulplijnen hebben een expliciete en specifieke opdracht gekregen om burgers laagdrempelige, anonieme en onmiddellijke ondersteuning te bieden, al dan niet algemeen of voor een specifiek(e) thema of doelgroep en los van een specifiek werkingsgebied. Telefoon- en chatlijnen die door organisaties worden aangeboden in het kader van hun **reguliere dienstverlening**, definiëren we niet als hulplijnen. Ze maken deel uit van de basisopdracht van die organisaties en fungeren als één van de instroom- of contactkanalen voor hun reguliere hulp- en dienstverlening. Hun doel is het ondersteunen of ontsluiten van de werking van de organisatie zelf. Ze onderscheiden zich van hulplijnen doordat ze geen autonome, beleidsmatig toegewezen opdracht hebben.

Daarnaast is het belangrijk om hulplijnen duidelijk te onderscheiden van **platformen** die begeleiding aanbieden via een digitale dienstverlening, zoals OnlinePsyhulp. Hoewel deze platformen ook gebruikmaken van digitale kanalen vervullen zij een fundamenteel andere opdracht. Zulke platformen bieden trajectmatige, vaak langdurige ondersteuning waarbij personen in een gestructureerd zorgproces stappen – alleen in een digitaal format. De focus ligt op behandeling.

De hulplijnen onderscheiden zich van **meldpunten**, zoals het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag of de Woonzorglijn. Een meldpunt legt, naast het informeren en het geven van advies, de focus op het rapporteren en opvolgen van mistoestanden, waarbij het verzamelen en analyseren van informatie en het ondernemen van actie, centraal staat. De finaliteit tussen meldpunten en hulplijnen is dus verschillend.

In hoogrisicovolle en levensbedreigende situaties zijn de **urgentiediensten** 112 en 101 steeds present. De hulplijnen nemen de rol van urgentiediensten bij hoogdringendheid niet over.

Hoewel de hulplijnen in de nota duidelijk worden afgebakend ten opzichte van andere diensten, functioneren zij in de praktijk niet los van elkaar en wordt er verwezen naar de meest gepaste ondersteuning. Waar aangewezen wordt actief kennis en informatie gedeeld en worden verbindingen gelegd met relevante beleidsontwikkelingen zoals de opmaak van het kaderdecreet integriteit. Op die manier wordt maximaal vermeden dat parallelle of overlappende kaders ontstaan en wordt de samenhang binnen het bredere beleidslandschap mee bewaakt.

3. GOVERNANCE

Centraal staat een stuurgroep waarin de betrokken administraties (Departement Zorg, Opgroeien, VAPH, Departement Jeugd en ABB) en een vertegenwoordiger van alle in deze nota betrokken hulplijnen zetelen, voorgezeten door het Departement Zorg. De stuurgroep neemt een beslissende rol op in de strategische aansturing en validering van de genomen stappen. De eerste bijeenkomst op 2 april 2026 vormde, na de individuele gesprekken, een eerste gezamenlijk opstartmoment van het traject. De stuurgroep komt op regelmatige basis samen, met een frequentie van ongeveer vier maanden.

Daarnaast wordt een beperkt kernteam ingericht (bestaande uit vertegenwoordigers uit de stuurgroep en representatief voor de diversiteit binnen het hulplijnenlandschap). Dit kernteam staat in voor de inhoudelijke voorbereiding en opvolging van het traject en de ondersteuning van de werkzaamheden van de stuurgroep. Het kernteam komt maandelijks samen.

Voor de uitvoering van het plan van aanpak wordt gekozen voor een meer flexibele en doelgerichte aanpak via micro-werkgroepen (in plaats van langdurige thematische werkgroep). Deze werkgroepen zijn tijdelijk van aard en kleinschalig samengesteld. Ze focussen telkens op één duidelijk afgebakende opdracht met een concreet resultaat. Deze aanpak laat toe om prioritaire acties gericht en efficiënt in te zetten.

De voortgang van het traject wordt nauw opgevolgd, met de mogelijkheid om te versnellen of bij te sturen waar nodig. De samenstelling van de stuurgroep, het kernteam en de micro-werkgroepen kan, indien aangewezen, worden uitgebreid op basis van relevante expertise.

4. PLANMATIGE UITVOERING OP BASIS VAN 6 BOUWSTENEN

Om de vooropgestelde toekomstvisie te realiseren, wordt in de schoot van de stuurgroep een plan van aanpak opgemaakt. We kiezen voor een planmatige en stapsgewijze uitvoering, opgedeeld volgens bouwstenen en met duidelijke prioriteiten. Op basis van de individuele gesprekken en analyse zijn de bouwstenen bepaald die richting geven aan het verdere traject en de noodzakelijke hefbomen vormen om tot een meer samenhangend, effectief en toekomstgericht hulplijnenlandschap te komen.

Bouwsteen 1: Uniforme registratie en monitoring

Deze bouwsteen is cruciaal en heeft als doel het ontwikkelen van een gedeeld registratiekader dat toelaat om de werking van hulplijnen op een consistente en betrouwbare manier in kaart te brengen. Door uniforme definities en minimale registratievereisten vast te leggen, wordt het mogelijk om beter zicht te krijgen op bereik, noden, trends en knelpunten over de hulplijnen heen, en zo het beleid en de dienstverlening beter te onderbouwen en af te stemmen op de noden van burgers.

Bouwsteen 2: Optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid

Met deze bouwsteen willen we onderzoeken hoe de beschikbare capaciteit – van zowel vrijwilligers als professionals – beter op elkaar kan worden afgestemd over de hulplijnen heen. Door samenwerking en afstemming te versterken, wordt gestreefd naar een verhoogde continuïteit en bereikbaarheid, zodat vragen tijdig en gepast kunnen worden beantwoord.

Bouwsteen 3: Veilige technische en digitale infrastructuur

Deze bouwsteen focust op het uitbouwen van een gedeelde, toekomstbestendige infrastructuur die voldoet aan de nodige kwaliteits- en veiligheidsstandaarden. Een betrouwbare en gebruiksvriendelijke technische basis is essentieel om burgers vlot toegang te bieden en om gesprekken op een veilige en vertrouwelijke manier te kunnen voeren, met aandacht voor gegevensbescherming en kwaliteitsvolle digitale ondersteuning. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan partners die gebruik maken van dezelfde digitale infrastructuur, maar niet tot het toepassingsgebied van deze mededeling behoren.

Bouwsteen 4: Visie op AI-inzet

Deze bouwsteen heeft als doel het ontwikkelen van een gezamenlijke en zorgvuldige visie op de rol en inzet van artificiële intelligentie binnen het hulplijnenlandschap. Waar nuttig wordt deze gedeeld met andere actoren. Daarbij wordt gezocht naar een evenwicht tussen de kansen die AI biedt (ondersteuning, analyse, efficiëntie) en de risico's (kwaliteit, ethiek, impact op toegankelijkheid), met duidelijke afspraken over reikwijdte en grenzen.

Bouwsteen 5: Gedeelde kwaliteitsvereisten voor beantwoorders

Deze bouwsteen beoogt het uitwerken van gemeenschappelijke kwaliteitsvereisten voor de beantwoorders van de hulplijnen, met aandacht voor een gedeelde basishouding van beantwoorders en heldere afspraken over gegevensdeling en beroepsgeheim. Hierbij is het ook van belang aandacht te hebben voor ondersteuning, omkadering en zorg voor de medewerkers en vrijwilligers, gezien de emotionele belasting die gepaard kan gaan met het werk. Dit moet garanderen dat burgers, ongeacht de hulplijn, kunnen rekenen op consistente en kwalitatieve ondersteuning en dat samenwerking tussen hulplijnen binnen een helder kader kan plaatsvinden, waarbij beantwoorders zich voldoende ondersteund vinden.

Bouwsteen 6: Expertisedeling en communicatie

Deze bouwsteen vertrekt vanuit de noodzaak om het hulplijnenaanbod voor burgers duidelijk, herkenbaar en toegankelijk te positioneren. Ze zet in op versterkte kennisdeling tussen hulplijnen en op beter afgestemde communicatie, zodat het aanbod coherenter en beter herkenbaar wordt. Door expertise te bundelen – onder meer rond het bereiken van specifieke doelgroepen – kunnen hulplijnen gericht inspelen op noden en hun bereik versterken.

Binnen deze 6 bouwstenen worden duidelijke prioriteiten gesteld op korte termijn. Een aantal elementen zijn immers noodzakelijk om verdere stappen in het traject mogelijk te maken. In het bijzonder is het uitbouwen van de eerste bouwsteen rond uniforme registratie en monitoring cruciaal om verdere optimalisaties te kunnen realiseren. Op vlak van optimalisatie zijn ook al acties lopende. Daarnaast krijgt de versterking van de digitale infrastructuur prioritair aandacht. Momenteel loopt reeds een remediëringstraject gericht op de chatsoftware die door alle hulplijnen wordt gebruikt, waarbij de voorbije periode sterk is ingezet op het aanpakken van knelpunten en kwetsbaarheden. De veiligheid en privacy van de gegevens van burgers staat hierbij uitdrukkelijk

voorop. Bouwsteen 4 richt zich op de uitdagingen en mogelijkheden van artificiële intelligentie, gelet op de snelle technologische ontwikkelingen en de groeiende impact op zowel het gedrag van burgers als de werking van hulplijnen. De bouwstenen rond gedeelde kwaliteitsvereisten en expertisedeling en communicatie (bouwstenen 5 en 6) worden in een latere fase van het beleidstraject verder uitgewerkt.

5. PLAN VAN AANPAK – ACTIES

Elke bouwsteen wordt vertaald in concrete acties met duidelijke deliverables, uitvoerders en streefdata. Daarbij bouwen we ook verder op de expertise die vandaag al aanwezig is binnen de verschillende hulplijnen en zetten we deze actief in binnen het traject. Waar mogelijk zijn al acties opgestart, parallel met de uitwerking van missie, visie en positionering. De focus ligt nu op de prioritaire bouwstenen met de grootste impact op korte termijn (2026-begin 2027). Dat zijn de bouwstenen: 'Uniforme registratie en monitoring' en 'Optimalisatie van bereikbaarheid en beschikbaarheid'. Daarnaast krijgt ook de versterking van de digitale infrastructuur prioritair aandacht. In een volgende fase worden ook voor de overige bouwstenen stapsgewijs concrete acties uitgewerkt. Het plan wordt door de stuurgroep continu opgevolgd en bijgestuurd op basis van nieuwe inzichten en resultaten.

A. BOUWSTEEN 1: UNIFORME REGISTRATIE EN MONITORING

Timing: februari 2026 – december 2027

Actie: Analyse van de registratie van de oproepen

Omschrijving

Via een gerichte analyse brengen we systematisch in kaart welke overeenkomsten en verschillen vandaag bestaan in de registratie van oproepen bij de verschillende hulplijnen. Op basis van deze inventaris ontwikkelen we een gedeeld begrippenkader. Dit doen we niet alleen om definities te harmoniseren, maar ook om de 'opnamerate' beter te kunnen monitoren over de hulplijnen heen.

Actie: Ontwikkeling en implementatie uniforme registratie en gedeeld begrippenkader

Omschrijving

Op basis van de analyse gaan we een uniform registratiekader ontwikkelen en implementeren in de registratiesystemen van alle hulplijnen, zodat oproepen op eenzelfde wijze worden geregistreerd. Daarnaast zorgen we ervoor dat elke hulplijn op een gelijke en consistente manier over de cijfers rapporteert. We onderzoeken ook hoe de cijfers verder ontsloten kunnen worden.

B. BOUWSTEEN 2: OPTIMALISATIE VAN BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

Timing: februari 2026 – december 2028

Actie: Optimalisatie aanbod in verband met geweld, misbruik en kindermishandeling

Omschrijving

Het Vlaams Regeerakkoord stelt dat *"we verder inzetten op de bereikbaarheid van de hulplijnen zoals 1712 door ze samen te brengen met 'Nupraatikerover.be' zodat een multimodale hulplijn (telefoon/chat) ontstaat die veel meer bereikbaar is"*. De integratie van Nupraatikerover in 1712 wordt voorbereid en waarbij bijzondere aandacht naar jongeren gevrijwaard blijft.

Actie: Tele-Onthaal – versterking van toekomstgericht vrijwilligersbeleid en digitale infrastructuur

Omschrijving

De Vlaamse Regering kende aan Tele-Onthaal vzw een subsidie van 661.000 euro toe voor het vormgeven en verankeren van een toekomstgericht vrijwilligersbeleid en de versterking van de digitale infrastructuur. De vormgeving van een toekomstgericht vrijwilligersbeleid en de vernieuwing van de digitale infrastructuur vormen namelijk de hefboom voor het behoud en de versterking van de bereikbaarheid van de hulplijn van Teleonthaal, nu en in de toekomst. Resultaten uit deze subsidie zullen ten goede komen aan het brede beleidstraject.

Actie: Continu werken aan optimalisatie samenwerking tussen Tele-Onthaal en de Zelfmoordlijn

Omschrijving

De afstemming tussen Tele-Onthaal en de Zelfmoordlijn 1813 op vlak van doorschakelen is een continue opdracht. Beide hulplijnen zijn vandaag reeds sterk met elkaar verbonden doordat ze 24/7 bereikbaar zijn, doorverwijzen naar elkaar en werken met een groot netwerk van vrijwilligers. Om hun gezamenlijke bereikbaarheid verder te optimaliseren, onderzoeken ze hoe doorschakeling beter afgestemd kan worden en hoe overflow tussen beide lijnen efficiënter kan worden opgevangen. Kennis uit deze samenwerking kan dienen voor het ruimere traject.

Actie: Opvolging project versterken van de zorgcontinuïteit op vlak van suïcidepreventie vanuit de hulplijnen en optimalisatietraject over de beantwoorderscapaciteit van de zelfmoordlijn

Omschrijving

In het kader van het Vlaams Actieplan Suïcidepreventie III is een actie lopende gericht op het versterken van zorgcontinuïteit en ketenzorg voor suïcidale personen vanuit de hulplijnen. We bekijken in welke mate, op basis van de resultaten uit dit project, bijkomende acties/opvolging aangewezen zijn binnen dit kader. Daarnaast lanceert de Zelfmoordlijn een overheidsopdracht voor het opmaken van een transitie- en implementatieplan over de beantwoorderscapaciteit zodat een gepast antwoord geboden kan worden op de vraag “Hoe kunnen we zo veel mogelijk oproepen beantwoorden op een gepaste en kwaliteitsvolle manier?”.

Actie: Analyse over beschikbaarheid en bereikbaarheid in functie van optimalisatie

Omschrijving

De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de hulplijnen steunen op duidelijk onderbouwde keuzes rond openingsuren en inzet. Naast de specifieke afstemming tussen Tele-Onthaal en de Zelfmoordlijn 1813 analyseren we overkoepelend wanneer piekuren optreden, hoeveel oproepen onbeantwoord blijven en waar structurele knelpunten ontstaan. Op basis van deze data formuleren we voorstellen om inzetmomenten, bezetting en overflowmechanismen beter op elkaar af te stemmen rekening houdend met de expertise van elke hulplijn.

Actie: Harmoniseren van doorschakelen en warme overdracht tussen hulplijnen

Omschrijving

Wanneer burgers een hulplijn contacteren, kan niet elke vraag binnen diezelfde hulplijn worden beantwoord: soms past de vraag beter bij een andere hulplijn, meldpunt of andere actor, is een lijn tijdelijk gesloten of zijn alle beantwoorders in gesprek. Vandaag bestaan er tussen enkele hulplijnen al afspraken rond doorschakelen en warme overdracht, maar deze zijn niet uniform uitgewerkt. Op basis van de verduidelijkte rolafbakening wordt een aanpak opgesteld. Deze actie zal mee gebruik maken van de kennis uit de opdracht gericht op Tele-Onthaal/Zelfmoordlijn.

C. BOUWSTEEN 3: TECHNISCHE EN DIGITALE INFRASTRUCTUUR

Timing: december 2025 – december 2028

Actie: audit chatsoftware SIT-tool

Omschrijving

Met het oog op informatieveiligheid en cybersecurity wordt een audit uitgevoerd om risico's en conformiteit na te gaan van de SIT-tool inzake de vereisten op het vlak van informatieveiligheid, cybersecurity, data governance, technische robuustheid en relevante wetgeving (i.e. AVG/GDPR). Daarnaast zullen ook juridische elementen onderzocht worden, waaronder de toewijzing van het contract, de contractuele afspraken met de leverancier en de bedrijfszekerheid in verband met de leverancier, in functie van de duurzaamheid van het gebruik van de tool. Op basis van de aanbevelingen wordt een actieplan en vervolgacties opgezet om risico's en kwetsbaarheden te remediëren, over het gebruik en de inzet van de chatsoftware en eventueel andere randvoorwaarden. Wanneer aangewezen wordt hierbij verbinding gelegd met actoren die niet onder het toepassingsgebied van deze mededeling vallen.

Actie: Afspraken over gegevensdeling en privacy

Omschrijving

Anonimiteit is een fundamenteel basisprincipe van alle hulplijnen omdat het voor burgers de drempel verlaagt om hulp te zoeken: het zorgt ervoor dat mensen vrijuit kunnen praten over moeilijke, gevoelige of risicovolle situaties zonder angst voor herkenning, oordeel of mogelijke gevolgen. Daarom moet in de technische en digitale infrastructuur uitdrukkelijk aandacht worden besteed aan het structureel bewaken en garanderen van anonimiteit en het beschermen van gegevens bij elke vorm van gegevensdeling of samenwerking. Hoewel elke hulplijn hierin een eigen verantwoordelijkheid heeft binnen haar werking, maakt de toenemende gezamenlijke en technische samenwerking het noodzakelijk om te bekijken welke afspraken op overkoepelend niveau gemaakt moeten worden.

Timing

- Opstart: Te bekijken welke bijkomende afspraken nog gemaakt dienen te worden in het licht van de resultaten uit het remediëringstraject in verband met de chatsoftware.

D. BOUWSTEEN 4: VISIE OP AI

Timing: mei 2026 – juni 2028

Actie: Advies over inzet AI op basis van Europese AI act

Omschrijving

De Europese AI Act heeft een belangrijke impact op wat toegelaten is en wat niet bij de inzet van artificiële intelligentie in een hulpverleningscontext. Om hier op een onderbouwde manier mee om te gaan, wordt advies gevraagd aan het expertisecentrum AI binnen de Vlaamse overheid. Dit advies moet duidelijk maken binnen welke klijtlijnen AI kan worden ingezet binnen het hulplijnenlandschap en zal de basis vormen voor de uitwerking van de visie waarin dit gekoppeld zal worden aan ethische keuzes hieromtrent.

Actie: Analyse over impact AI op werking van de hulplijnen en de bestaande en potentiële AI-toepassingen

Omschrijving

AI heeft vandaag al een merkbare en groeiende impact op de manier waarop burgers informatie en ondersteuning zoeken, én op hoe de hulplijnen functioneren. Deze actie moet de huidige impact van AI in kaart brengen:

- hoe beïnvloedt AI het zoekgedrag en de toestroom van burgers;

- welke risico's ontstaan door foutieve of niet-gecontextualiseerde AI-adviezen;
- welke verschuivingen worden vastgesteld in het type vragen of verwachtingen van burgers;
- welke interne AI-toepassingen vandaag worden gebruikt binnen hulplijnen;
- welke noden, kansen en risico's manifesteren zich nu al.

Actie: ontwikkelen van een helder kader over de inzet en impact van AI

Omschrijving

Artificiële intelligentie krijgt een steeds grotere impact op de manier waarop burgers informatie en ondersteuning zoeken. Daarom is een heldere, gezamenlijke visienota noodzakelijk die beschrijft wanneer AI wél en wanneer AI niet kan worden ingezet binnen het hulplijnenlandschap. In deze nota wordt ook rekening gehouden met de mogelijkheden die AI zou kunnen bieden ter versterking van de hulplijnen. Deze visienota vormt de basis voor elke toekomstige ontwikkeling of implementatie. De opstart van deze actie is voorzien na de afronding van voorgaande acties.

E. BOUWSTEEN 5: GEDEELDE KWALITEITSVEREISTEN VOOR BEANTWOORDERS

Timing: april 2027 - december 2028

Actie: Uitwerken van gedeelde kwaliteitsvereisten

Omschrijving:

Uitwerken van gedeelde kwaliteitsvereisten met als doel heldere en uniforme afspraken vast te leggen over onder meer vertrouwelijkheid en beroepsgeheim. Deze afspraken vormen een gedeeld kader dat samenwerking faciliteert en een consistente en zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie ondersteunt.

Actie: Gemeenschappelijke basishouding voor beantwoorders bepalen

Omschrijving:

Ontwikkelen en vastleggen van een gemeenschappelijk kader dat omschrijft welke basishouding en minimale kennis elke beantwoorder nodig heeft om op een correcte manier om te gaan met gevoelige thema's en diverse doelgroepen (zonder dat beantwoorders expert hoeven te zijn voor deze thema's).

F. BOUWSTEEN 6: EXPERTISEDELING EN COMMUNICATIE

Timing: januari 2028 – december 2028

Actie: Heldere bekendmaking van het aanbod en versterken naamsbekendheid

Omschrijving

Gezamenlijke afspraken zijn essentieel om de vindbaarheid en herkenbaarheid voor burgers te verbeteren. We werken aan een duidelijke communicatie, kernboodschappen en een herkenbare brede communicatie-aanpak.

Actie: Bereiken van specifieke doelgroepen

Omschrijving

Er is een diverse aanpak in het bereiken van bepaalde doelgroepen, zoals kinderen en jongeren, die samenhangt met de opgebouwde expertise en specialisatie binnen de verschillende hulplijnen. De hulplijnen delen actief hun expertise over welke ondersteuning het meest gepast is voor specifieke doelgroepen, welke noden zij hebben en via welke kanalen ze het best bereikt worden. Door deze kennisuitwisseling wordt de gezamenlijke expertise verder versterkt en kunnen hulplijnen gericht inspelen op uiteenlopende noden.

6. CONCLUSIE

De Vlaamse Regering neemt kennis van dit plan van aanpak en delegeert de uitvoering ervan aan de minister bevoegd voor Welzijn. De minister rapporteert in december 2027 aan de Vlaamse Regering een tussentijdse stand van zaken van de uitvoering van dit traject.

De Vlaamse minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen,

Caroline GENNEZ