

116 000

Het noodnummer 116 000 van Child Focus



Child Focus beschikt over het gratis noodnummer 116 000. Iedereen kan 24 uur op 24 en zeven dagen op zeven een verdwijning of een geval van seksueel misbruik melden. Deskundige medewerkers van Child Focus verzamelen eveneens alle mogelijke nuttige getuigenissen die kunnen helpen om als vermist opgegeven kinderen terug te vinden.

Wijzigingen voor een nog efficiëntere werking...

116 000 is een noodlijn, dus moeten wachttijden zo kort mogelijk zijn. Sedert 2008 beschikt Child Focus over een nieuw telefoonsysteem dat de toevloed aan inkomende oproepen beter aankant en vooral ook een einde maakt aan de 'schijnoproepen'. Vroeger gebeurde het duizenden keren per jaar: het noodnummer rinkelt maar ... nog voor de telefoon opgenomen wordt, legt de beller op. Met de hulp van Microsoft, zijn dergelijke problemen sinds april 2009 verleden tijd. De Stichting gebruikt nu een gloednieuw informaticasysteem dat rechtstreeks aan de telefooncentrale gekoppeld is. Alle informatie in verband met dossiers van verdwijningen of seksueel misbruik wordt bliksemsnel in het systeem ingevoerd en

ook statistieken worden veel efficiënter bijgehouden.

Tot zover de technologische vooruitgang. Maar ook op het vlak van personeel werden inspanningen gedaan om de dienst

misbruik van kinderen. Om de noodlijn nog meer te ontlasten en de dienst aan de bellers te optimaliseren, is er voortaan zelfs een 'consulent- sociale kaart' beschikbaar. Deze consulent beantwoordt alle oproepen in verband met problemen

Bijna 64% van alle oproepen gebeuren buiten de kantooruren. Dat is het hoogste aantal van de voorbije vijf jaar.

efficiënter te organiseren: op 1 mei 2009 werd een team van 'onthaalverantwoordelijken' opgericht. Indien nodig schakelen zij oproepen door naar de consulenten – specialisten in verdwijningen of seksueel

van jongeren die niet tot het actiedomein van Child Focus behoren (drugs, zelfmoord, enz.). Hij analyseert de behoefte en verwijst de bellers door naar gepaste organisaties.

Maryse Rolland, communicatieverantwoordelijke:

"Beeld het je even in: je woont in België. Je vertrekt deze zomer met je kind naar Griekenland en het ondenkbare gebeurt; jouw kind verdwijnt spoorloos. Eén oproepnummer kan je helpen: 116 000 en je krijgt onmiddellijk de Griekse organisatie die vermiste kinderen opspoorde aan de lijn. Eén Europees oproepnummer zal de samenwerking tussen de verschillende landen flink vooruit helpen. Het is een enorme stap voorwaarts!" (Radio Contact, 17.04.2009)



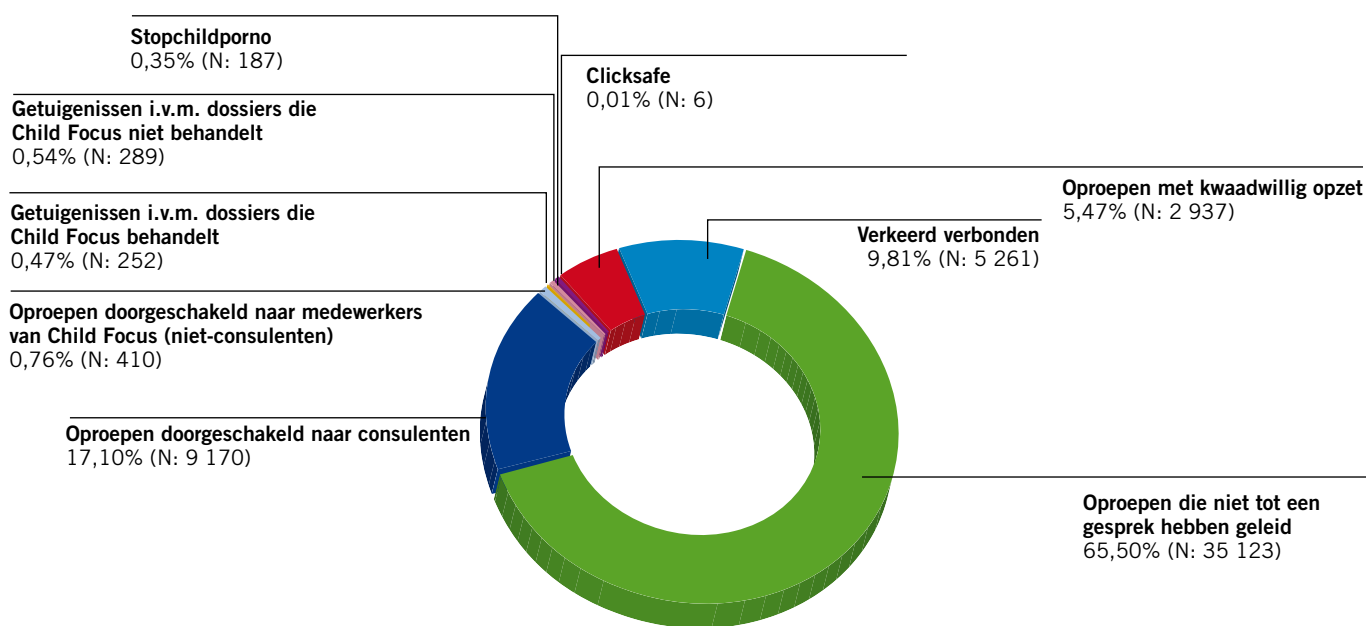
...met onmiddellijk meetbare resultaten!

Dankzij het nieuwe nummer 116 000 zijn er geen schijnoproepen meer, en is er minder verwarring met het oproepnummer 101 (noodlijn van de politie) of 100 (noodlijn van brandweer en medische hulpdiensten). Hieruit volgt dat het totale aantal oproepen in vergelijking met 2008 met meer dan de helft gedaald is van 109 971 naar 53 635 oproepen.

Op basis van die 53 635 oproepen hebben onze onthaalverantwoordelijken 18 512 fiches aangemaakt. Zo'n fiche bevat een bondige samenvatting van het gesprek en de gegevens van de beller. Het verschil tussen het aantal oproepen en het aantal opgestelde fiches lijkt verrassend groot, maar dit is makkelijk te verklaren: er wordt pas een fiche opgesteld wanneer

er effectief een gesprek heeft plaatsgevonden. In 2009 werden 35 123 oproepen vroegtijdig beëindigd door de beller zodra een van de onthaalverantwoordelijken de oproep beantwoordde. Het gaat dan om een verkeerd nummer, iemand die een grap wil uithalen maar zich op het laatste moment bedenkt, of mensen die niet durven praten ... allerlei redenen zijn mogelijk.

VERDELING VAN DE ONTVANGEN OPROEPEN OP 116 000 IN 2009 (Totaal: 53.635)



Terugblik op vijf jaar

We stellen over de voorbije vijf jaar een algemene daling van het aantal oproepen en aangemaakte fiches vast. Op taalkundig vlak blijven de verhoudingen echter ongewijzigd: een derde van de bellers is Nederlandstalig, twee derde is Franstalig. Het aantal oproepen in een andere taal is verwaarloosbaar. Ook wat het profiel van de beller betreft, verandert er weinig:

- 69,5% van alle oproepen komt van derden (politiediensten, magistraten, onderwijzend personeel, advocaten, hulporganisaties, vrijwilligers, ...)
- 27,6% van alle oproepen komt van gezin/familie (maar slechts zelden van een kind)
- 2,9% van alle oproepen komt van getuigen.

Brigitte Maca, onthaalverantwoordelijke:

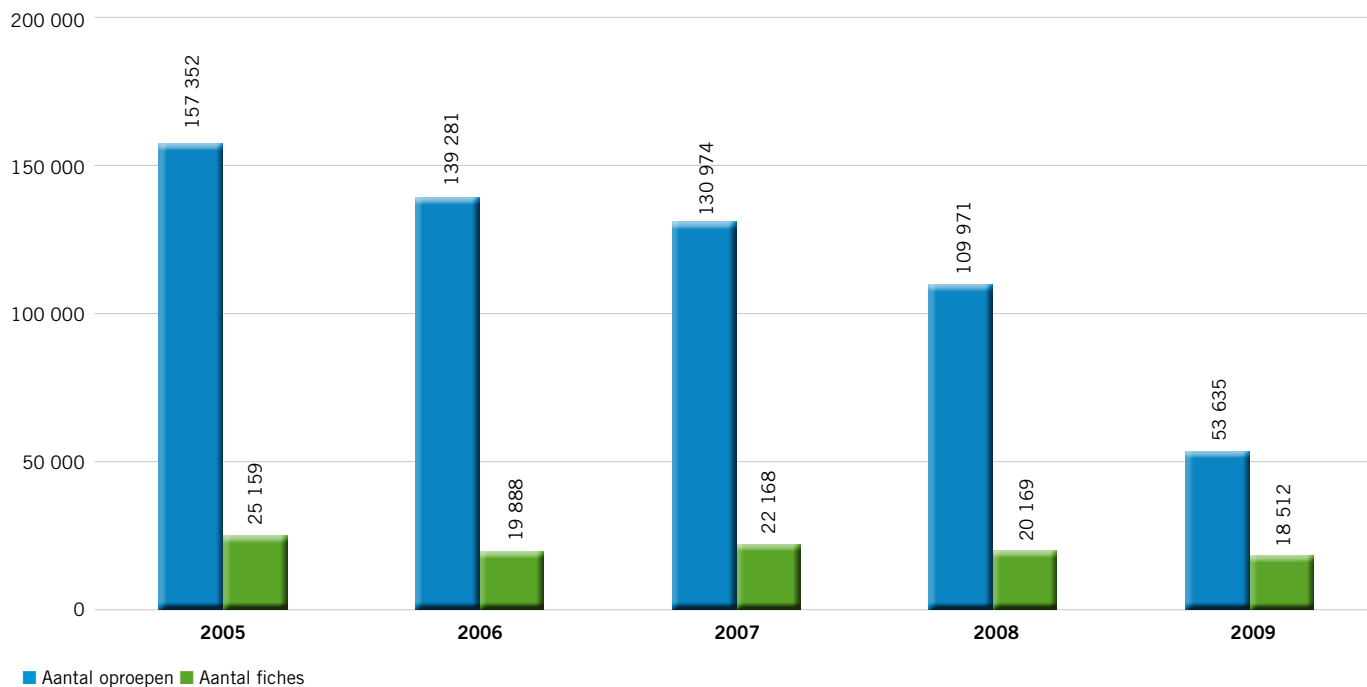
"Als onthaalverantwoordelijke sta je in de frontlinie.

Behoorlijk veel ouders bellen in alle staten naar 116 000, soms zelfs helemaal in paniek. Je hoort hun stem trillen of breken. Het is dan onze taak om hen op te vangen en gerust te stellen. Wij moeten hen het gevoel geven dat er naar hen geluisterd wordt en vooral dat hun twijfels en vrees ernstig worden genomen.

Hoewel het soms nors kan overkomen om meteen naam, voornaam, adres en andere 'administratieve' gegevens te vragen, heb ik al vaak gemerkt dat ouders er geen problemen mee hebben. Integendeel zelfs: ze voelen dat Child Focus van meet af aan aandacht schenkt aan de correctheid van gegevens, wat later kostbaar tijdverlies kan voorkomen.

Wat ik persoonlijk het moeilijkste vind, is het intomen van mensen als ze hun verhaal tot in de kleinste details willen doen. De details zijn enkel nuttig voor onze consulenten. Maar de voldoening is groot wanneer ik hoor dat hun stem veranderd is wanneer ik het gesprek afrond of de oproep doorschakel: ze zijn vaak rustiger, meer serene. Ze voelen dat er rekening met hen gehouden wordt en dat ze er niet alleen voor staan in zo'n stresserende situatie."

EVOLUTIE VAN HET AANTAL OPROEPEN EN AANGEMAakte FICHES (2005-2009)



Bye bye nationaal nummer 110, welkom Europees nummer 116 000!

In februari 2007 besliste de Europese Commissie, onder impuls van Child Focus (zie p.40), om in alle lidstaten van de Europese Unie het oproepnummer 116 000 te reserveren als noodnummer voor vermiste kinderen. Op 17 april 2009 kondigde Child Focus de officiële lancering aan in België, waar het oproepnummer bij Koninklijk Besluit erkend is als gratis noodnummer. 116 000 is reeds operationeel in tien andere landen: Frankrijk, Italië, Nederland, Griekenland, Portugal, Hongarije, Slowakije, Roemenië, Polen en Denemarken. Om dit nummer in het collectieve geheugen te prenten, vormde Child Focus van 17 april tot 10 mei 2009 in de Koninklijke Serres van Laken, samen met de kunstenaar Dang en de vereniging Solar Solidarity, een enorm veld van dansende vergeet-mij-nietjes in de vorm van een reusachtige 116 000.

