

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 78
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 23 januari 2019

aan **SVEN GATZ**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Jongerenhulplijn Awel - Contactnames

Awel (voorheen de Kinder- en Jongerentelefoon) is een laagdrempelige hulplijn waar kinderen en jongeren zonder hulp of tussenkomst van volwassenen een antwoord krijgen op hun vragen. De dienst is te bereiken via bel-, mail- en chatverkeer. De hele communicatie is in handen van vrijwilligers.

De laatste jaren was er een verhoogde bevraging van Awel waardoor vaak lange wachttijden ontstonden en veel oproepen niet beantwoord werden. Om hieraan tegemoet te komen, werd de subsidie van Awel verhoogd van 347.438,22 euro naar 490.523,59 euro.

1. Hoeveel contactnames ontving Awel in 2018? Graag een verdeling voor de verschillende soorten van contactname.
2. Hoeveel van deze contacten werden beantwoord? Hier ook graag een verdeling van de verschillende soorten contactnames.
3. Zijn er in 2018 nog campagnes georganiseerd door Awel om vrijwilligers aan te werven?
4. Hoeveel vrijwilligers zijn momenteel aan de slag bij Awel?

SVEN GATZ

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

ANTWOORD

op vraag nr. 78 van 23 januari 2019

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

Gelet op de samenhang, worden de vragen 1 en 2 over respectievelijk het aantal contacten en het aantal beantwoorde contacten in 2018 samen beantwoord bij vraag 1.

1. Awel ontving 118.339 oproepen over de telefoon, waarvan ze 22.231 oproepen beantwoordde. Wat de beantwoorde oproepen betreft, is dit een stijging van 17 procent t.o.v. 2017. Awel registreerde 10.745 van die beantwoorde oproepen als een dialoog: dit is een stijging van 14 procent t.o.v. 2017.

De organisatie ontving 69.078 oproepen via de chat, waarvan ze 7.836 oproepen beantwoordde. Wat de beantwoorde oproepen betreft, is dit een stijging van 15 procent t.o.v. 2017.

Awel ontving en beantwoordde 9.301 mails. Dit is een daling van 12 procent t.o.v. 2017.

Awel telde 5.361 ingediende berichten op het forum J-AWEL, waarvan ze er 4.342 goedkeurde. Dit is een stijging van 81 procent t.o.v. de tweede jaarhelft van 2017. De organisatie telde 18.184 ingediende reacties, waarvan ze er 13.513 publiceerde op het forum. Dit is een stijging van 80 procent t.o.v. tweede jaarhelft van 2017. De cijfers met betrekking tot het forum hebben enkel betrekking op de tweede jaarhelft van 2018 omwille van de nieuwe website.

3. Awel organiseerde op het einde van augustus 2018 een wervingscampagne: de organisatie trok 80 nieuwe vrijwilligers aan. In het voorjaar 2019 plant Awel een werving voor nieuwe j-awellers: dit zijn peers die berichten en reacties op het forum behandelen. In het najaar 2010 plant ze een grootschalige werving voor volwassen beantwoorders.
4. Awel heeft momenteel 351 beantwoorders in haar rangen en 24 j-awellers. Het gaat om in totaal 375 actieve vrijwilligers. De volwassen beantwoorders bemannen en bevrouwen de telefoon, de chat en de mail. De j-awellers behandelen als peers berichten en reacties op het forum.