

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 302
van **TINE SOENS**
datum: 10 juli 2018

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Jongerentelefoon Awel - Stand van zaken

De Jongerentelefoon Awel krijgt voor de periode 2018-2021 een budget van 490.523,59 euro per jaar. Dat is een toename met 143.085,37 euro (in 2017 ontving Awel 347.438,22 euro). Dat blijkt uit het antwoord van de minister op schriftelijke vraag nr. 382 van 18 september 2017 van collega Katrien Schryvers. De verhoging van de budgetten was broodnodig. Een jaar geleden vroeg de voormalige Kinder- en Jongerentelefoon meer vrijwilligers en financiële middelen. Slechts één op acht oproepen kon toen beantwoord worden.

Kinderen en jongeren blijven nog te vaak op zichzelf aangewezen wanneer ze zich niet goed voelen in hun vel of wanneer ze vragen hebben. Het is niet zonder reden dat 'goed in je vel voelen' de komende periode één van de speerpunten is voor de Vlaamse Jeugdraad. Awel kan op een laagdrempelige manier jongeren en kinderen helpen bij hun vragen en bezorgdheden. Ik ben blij dat de minister de noodkreet van Awel ter harte nam en hen extra middelen toekende.

1. Hoeveel hulpvragen ontving Awel in totaal in 2018? Hoeveel van deze vragen werden beantwoord?
Graag een opdeling per medium (telefoon, mail, chat, forum).
2. Hoeveel vrijwilligers zijn vandaag werkzaam bij Awel?

ANTWOORD

op vraag nr. 302 van 10 juli 2018

van **TINE SOENS**

1. Het aantal ontvangen oproepen over de telefoon daalde dit voorjaar met 37 procent ten opzichte van het voorjaar 2017. In de eerste jaarhelft van 2017 registreerde Awel vzw 102.064 oproepen; in de eerste jaarhelft van 2018 bedroeg dit aantal 64.045 oproepen. De vereniging schrijft deze daling toe aan de invoering van een wachtrij sinds oktober 2017. De kinderen en jongeren in de wachtrij hoeven niet terug te bellen, maar kunnen aan de lijn blijven wachten op hun beurt. Dit verklaart de sterke daling van het aantal ontvangen oproepen.

Het aantal geregistreerde dialogen steeg dit voorjaar met 72 procent ten opzichte van het voorjaar 2017. In de eerste jaarhelft van 2017 registreerden we 3.148 van de ontvangen oproepen als dialogen; in de eerste jaarhelft van 2018 bedroeg dit 5.415 dialogen.

Wat de dialogen via de chat betreft, stelde Awel vzw dit voorjaar een stijging van 2 procent vast ten opzichte van het voorjaar 2017. In de eerste jaarhelft van 2017 telden ze 3.642 dialogen; in de eerste jaarhelft van 2018 steeg het aantal dialogen via de chat tot 3.719.

Bij de dialogen via e-mail noteerde Awel vzw een stijging van 2,5 procent. Het aantal dialogen evolueerde van 5.776 in de eerste jaarhelft van 2017 tot 5.912 dialogen in de eerste jaarhelft van 2018.

Wat het forum betreft, zijn er geen vergelijkbare cijfers voor de eerste jaarhelften van 2017 en 2018 beschikbaar. Enerzijds vormde Awel vzw het forum eind 2017 om tot een peer-to-peer-forum; anderzijds startte ze eind mei 2018 een nieuw forum.

	Eerste jaarhelft 2017	Eerste jaarhelft 2018
Aantal telefoonoproepen	102.064	64.045
Aantal dialogen telefoon	3.148	5.415
Aantal dialogen chat	3.642	3.719
Aantal dialogen e-mail	5.776	5.912

Uit deze cijfers blijkt in elk geval een stijging van het aantal dialogen. Vooral de stijging van het aantal dialogen over de telefoon springt in het oog. De uitvoering van de subsidieovereenkomst 2018-2021 is pas enkele maanden geleden gestart. De evolutie van deze cijfers wordt opgevolgd aan de hand van de jaarlijkse voortgangsrapportage, die de vereniging uiterlijk op 30 maart indient.

2. Eind juli 2018 had Awel vzw 340 actieve, vrijwillige 'beantwoorders' in haar rangen.