Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 24
van **SUZY WOUTERS**
datum: 16 november 2020

---

aan **BENJAMIN DALLE**
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

Hulplijn 'Awel' - Onderzoek

Onlangs werd aangekondigd dat het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie (VLESP) en het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ), de organisatie achter de Zelfmoordlijn 1813, van start zouden gaan met een onderzoek naar de effecten van en de tevredenheid over een gesprek met de Zelfmoordlijn (telefoon). Gezien de kwaliteit van de gesprekken steeds gewaarborgd moet blijven en om na te gaan of hulplijnen hun doel bereiken, is het aangewezen dat elke hulplijn een gebruikersonderzoek voert.

Voor jongeren is er een specifieke hulplijn 'Awel'. Jongeren kunnen er terecht met tal van problemen. Deze hulplijn heeft dan ook als doel om jongeren een luisterend oor te bieden.

1. Heeft Awel al een gebruikersonderzoek uitgevoerd? Zo ja, voor welk contactkanaal? Indien dit nog niet voor elk contactkanaal is gebeurd, plant de minister hierbij nog een onderzoek?
2. Awel voert jaarlijks een kwalitatief onderzoek naar een populair of actueel thema.

   Is er in 2020 al een kwalitatief onderzoek uitgevoerd? Zo ja, over welk thema en wanneer zullen de resultaten ervan dan beschikbaar zijn?
3. Welke andere initiatieven neemt de minister om de werking van Awel te optimaliseren?

BENJAMIN DALLE
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

ANTWOORD
op vraag nr. 24 van 16 november 2020
van **SUZY WOUTERS**

---

1. Awel voerde een tevredenheidsmeting uit. Zoals elk jaar neemt ze de resultaten van de meting in de gezondheidsindicatoren en het jaarrapport op. Dit rapport is nog niet beschikbaar voor 2020. De tevredenheidsmeting kan worden geraadpleegd op de website: https://www.awel.be/over-awel/tevreden-niet

   In 2019 lieten 907 jongeren weten wat ze vonden van de dienstverlening via de chat en de e-mail aan de hand van verschillende criteria. Awel beschikt over onvoldoende ingevulde formulieren over de telefoongesprekken om zich daarover uit te spreken.

   Ik parafraseer de belangrijkste vaststellingen. Meer dan 70 procent van de jongeren voelt zich beter na het gesprek. Meer dan 70 procent zou Awel aanraden aan een vriend of vriendin. Awel haalt daarmee de norm van 70 procent die ze nastreeft. De e-mail scoort meestal hoger dan de chat. Een mogelijke verklaring is dat de e-mail een trager kanaal is dan de chat. Daardoor kan degene die antwoordt langer nadenken vooraleer hij of zij reageert. De chat scoort dan weer hoger op mee nadenken met de jongere: een mogelijke verklaring is dat de chat meer wisselwerking mogelijk maakt. De wachttijden zijn een aandachtspunt voor beide kanalen.

2. Awel realiseerde in 2020 een kwalitatief onderzoek over jongens: "Awel, je uitdagingen de baas! Over het afstemmen van een hulp- en informatielijn op jongens." De resultaten werden niet gepubliceerd omdat de aanbevelingen in de eerste plaats op de interne werking zijn gericht.
   Daarnaast analyseerde ze in 2020 wekelijks de data van de verschillende kanalen om de vinger aan de pols te houden wat betreft de impact van de corona-pandemie op kinderen en jongeren. Ze realiseerde daarover nog geen rapport. Awel stelde de analyses wel ter beschikking van mijn administratie en kabinet.

3. De Vlaamse Overheid erkent en subsidieert Awel als informatie en participatie vereniging in het kader van het decreet van 20 januari 2012 houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid.
   Naar aanleiding van de coronacrisis besliste de Vlaamse Regering op 3 april 2020 om een eenmalige projectsubsidie van 75.000 euro toe te kennen aan Awel, om het contingent van vrijwillige beantwoordenaars te versterken en nieuwe vrijwilligers op te leiden, om zo de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de kanalen te garanderen.
   Nog steeds in het licht van de coronacrisis besliste ik op 17 november 2020 om een projectsubsidie van 30.000 euro toe te kennen aan Awel om een online vormingsaanbod te realiseren met extra inzet op samenwerking met oog op een zo breed mogelijke verspreiding. Dit aanbod is erop gericht om de vaardigheden van ouders, begeleiders, jeugdwerkers, andere volwassenen en kinderen en jongeren te versterken, om effectief te luisteren naar kinderen en jongeren en hun vragen te beantwoorden.
   Vanaf 2021 wordt de subsidie van Awel recurrent met 75.000 euro opgetrokken. Als meest laagdrempelig kanaal heeft Awel zich tijdens de corona-epidemie als cruciale partner getoond. Sommige kinderen en jongeren bevinden zich in een dermate precaire situatie dat ze hiervoor niet terecht kunnen bij vrienden of familie. Het is essentieel dat alle jongeren en kinderen een luisterend oor aangeboden krijgen en daar waar nodig gericht worden doorverwezen.