

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 119
van **FREYA PERDAENS**
datum: 5 maart 2021

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

Hulplijn voor jongeren 'Awel' - Oproepen

Awel, de luisterlijn voor kinderen en jongeren met een vraag of een probleem, heeft het afgelopen jaar 21 procent meer oproepen ontvangen dan het jaar voordien. Iets minder dan 1 op de 4 van die gesprekken had een specifieke link met het coronavirus. Toch bleven de belangrijkste thema's waarvoor jongeren contact opnamen met Awel nagenoeg ongewijzigd.

Awel verwerkte in 2020 in totaal 28.232 contacten. Die gebeurden via de telefoon, via chat, via e-mail of via een contactformulier op de website. Ruwweg 23 procent van al die oproepen ging over corona. Vooral tijdens de eerste golf, in april, was er een piek in coronagerelateerde oproepen. Meer dan 1 op de 4 (28 procent) van de coronagesprekken ging over niet goed in zijn vel zitten of somberheid. Volgens het persagentschap Belga is dat 10 procent meer dan het aandeel van dergelijke oproepen in heel 2020.

1. Is er naast het aantal oproepen ook zicht op het aantal unieke oproepen? Kan de minister deze cijfers doorgeven voor 2019 en 2020? Gelieve op te splitsen per provincie indien mogelijk.
2. Welke categorieën hanteert Awel om oproepen in onder te brengen? Wat was het aantal oproepen per categorie in 2019 en 2020?
3. Werden coronagerelateerde oproepen ook stelselmatig in subcategorieën opgedeeld? Over welke categorieën gingen de coronagerelateerde oproepen?

ANTWOORD

op vraag nr. 119 van 5 maart 2021

van **FREYA PERDAENS**

1. Het antwoord op deze vraag hangt af van hoe unieke oproepen worden gedefinieerd. Awel rekent alle oproepen over de telefoon van eenzelfde nummer op eenzelfde dag als één oproep of oproeper. Vervolgens telt ze die resultaten per maand op. Aangezien kinderen en jongeren anoniem contact opnemen met Awel kan er bij de oproepen geen onderscheid worden gemaakt naar leeftijdsgroepen of provincies. Ik verwijs voor het aantal unieke oproepers per maand in 2019 en 2020 naar de tabel hieronder.

unieke telefonische oproepers per dag, opgeteld per maand		
	2019	2020
januari	4.999	4.307
februari	4.942	4.453
maart	5.692	4.533
april	5.184	3.899
mei	5.450	4.277
juni	5.341	5.078
juli	4.697	4.975
augustus	4.495	4.563
september	4.707	4.734
oktober	4.943	4.903
november	4.392	4.358
december	4.555	4.166

Bij de tabel zijn drie kanttekeningen te maken:

De vraag had betrekking op het aantal unieke oproepen. De tabel heeft daarentegen betrekking op oproepers i.p.v. oproepen. Awel moest een keuze maken om het aantal unieke oproepen te kunnen berekenen. De beste aanpak hiervoor is om alle oproepen van eenzelfde nummer op eenzelfde dag samen te tellen als één oproep. Op die manier vallen een unieke oproep en een unieke oproeper op dezelfde dag samen. Awel berekent dit cijfer gewoonlijk niet. In haar jaarlijkse rapportage wordt omwille van de eenduidigheid en transparantie het aantal ontvangen oproepen en het aantal beantwoorde oproepen opgenomen.

Voorliggende berekening verschilt ook van de berekening van het aantal unieke oproepers over de periode van een jaar. Als anonieme luisterlijn werkt Awel met geanonimiseerde telefoonnummers: de laatste drie cijfers worden door kruisjes vervangen. De kans dat er op dezelfde dag twee personen bellen die hetzelfde nummer hebben is klein, maar er zit dus een kleine foutmarge in de cijfers. Als Awel de unieke oproepers over de periode van een jaar berekent, dan telt ze alle oproepen van eenzelfde nummer over een jaar als één unieke oproeper. De kans dat er in het

tijdsbestek van een jaar verschillende personen bellen die exact hetzelfde nummer hebben met uitzondering van de laatste drie cijfers is groter. Awel schat de foutmarge daar te groot in om geldige cijfers te kunnen berekenen.

Zoals ik hierboven benoem, rapporteert Awel over het aantal ontvangen oproepen en het aantal beantwoorde oproepen per kanaal.

In 2020 ontving Awel 85.143 telefonische oproepen: dit is een daling met 14 procent t.o.v. 2019. Awel beantwoordde 21.242 van deze oproepen: dit is daarentegen een stijging met 9 procent t.o.v. 2019.

In 2020 telde Awel 178.085 pogingen om te chatten: dit zijn het aantal waiting room hits of het aantal keer dat iemand op de startpagina van de chatsoftware terechtkwam. Ze kan dit cijfer niet vergelijken met 2019 omdat ze op andere chatsoftware is overgeschakeld. Ze registreerde 10.246 contacten: dit is een stijging met 62 procent t.o.v. 2019.

Awel beantwoordde in 2020 ook 7.537 e-mails. Dat is 7 procent meer dan in 2019. Hier zijn de ontvangen en beantwoorde oproepen zo goed als gelijk omdat elke e-mail wordt beantwoord.

2. Awel onderscheidt bijna honderd gespreksthema's die ze bundelt in grotere categorieën: nl. thuis en familie, school, vriendschap en relaties, seksualiteit, lichamelijke gezondheid en uiterlijk, vrije tijd en maatschappij, geestelijke gezondheid, grensoverschrijdend gedrag en Awel. Ik verwijs voor de top tien van het aantal gesprekken per thema in 2019 en 2020 naar de tabel hieronder.

top tien gesprekken per thema, totaal van contactkanalen	2019	2020
relatie tot ouders	4.495	5.934
niet goed in je vel zitten/ somberheid	3.554	4.681
vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken	2.800	3.203
verliefdheid/ aanmaken/afwijzen	3.169	2.985
angst en spanning	1.724	2.835
depressie/ zelfmoordgedachten	1.789	2.324
relatie tot medeleerlingen	2.161	2.094
zelfvertrouwen	1.468	1.899
problemen of ruzie met vrienden	1.867	1.865
relatie tot broer en zus	1.104	1.743

3. Awel houdt ook de gespreksthema's van de zgn. coronagesprekken bij. Ik verwijs voor de top tien van de gespreksthema's van deze gesprekken naar de tabel hieronder.

Top tien gespreksthema's coronagesprekken	2020
relatie tot ouders	1.611
niet goed in je vel zitten/ somberheid	1.467

angst en spanning	895
vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken	893
verliefdheid/ aanmaken/afwijzen	635
depressie/ zelfmoordgedachten	620
Zelfvertrouwen	542
actualiteit/ wereldproblemen/ politiek	529
relatie tot broer en zus	508
relatie tot medeleerlingen	479