

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 156
van **FILIP BRUSSELMANS**
datum: 23 april 2021

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

Jongerenhulplijn Awel - Oproepen en dienstverlening tijdens de coronacrisis

Jongeren blijken in deze coronatijden bijzonder kwetsbaar voor bijkomende psychische of morele belasting. Awel, de vroegere Kinder- en Jongerentelefoon, is een laagdrempelige hulplijn voor jongeren. Het nummer 102 is elke dag bereikbaar van 16 tot 22 uur, behalve op zon- en feestdagen. De chat is elke dag bereikbaar van 17 tot 22 uur, behalve op zon- en feestdagen. Op woensdag en zaterdag is de chat al beschikbaar vanaf 16uur.

Ik had graag gepeild naar de rol van Awel in deze coronatijden.

1. Is er sinds het begin van de crisis in maart 2020 sprake van een toename van de contacten? Hoe verhoudt deze toename zich tot de voorgaande jaren?
2. Kan de minister - liefst op maandelijks basis - de cijfers geven voor de telefonische contacten, de contacten via mail en de contacten via chat?
3. Is het aantal medewerkers voldoende om een optimale dienstverlening te garanderen?
4. Al bij al zijn de uren waarin Awel bereikbaar is relatief beperkt.

Overweegt de minister bijkomende initiatieven om die, in deze barre tijden, op een of andere manier uit te breiden? Zo ja, hoe? Zo niet, waarom niet?

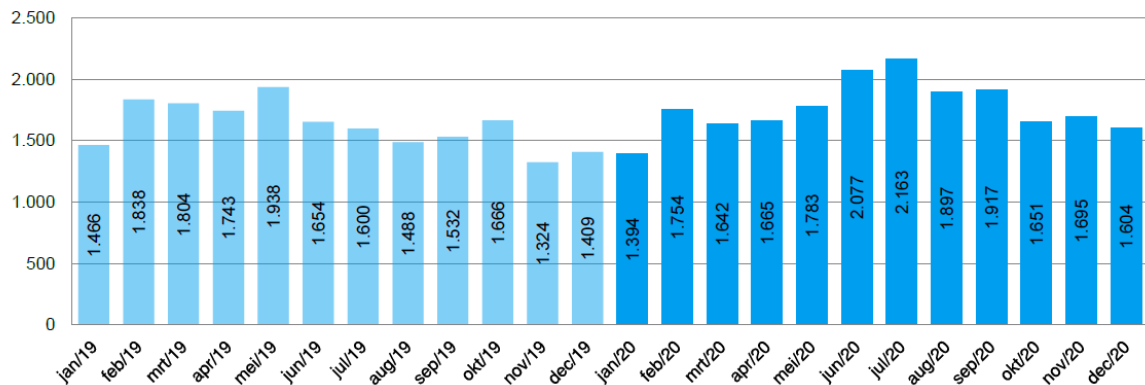
ANTWOORD

op vraag nr. 156 van 23 april 2021

van **FILIP BRUSSELMANS**

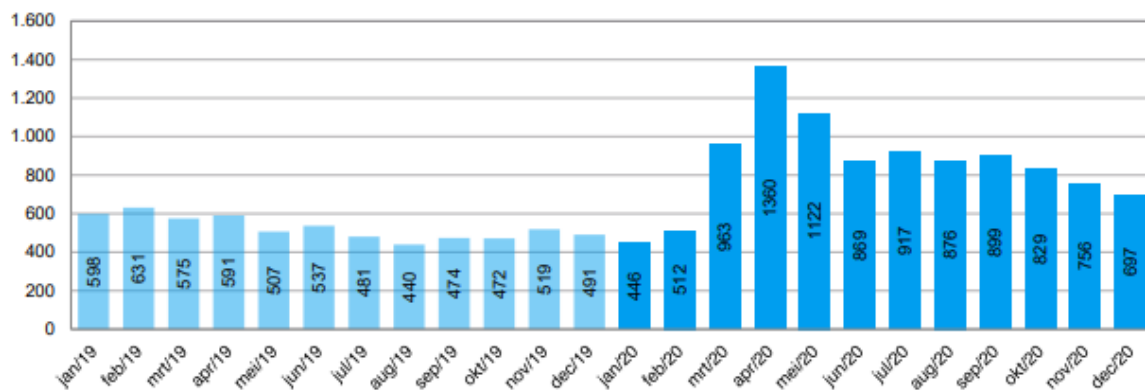
1. Ik verwijs naar mijn antwoord op de tweede vraag. Bij alle kanalen, meer bepaald de telefoon, de chatbox en de e-mail, stijgt het aantal contacten in het tweede kwartaal van 2020. Ook bij het forum neemt het aantal goedgekeurde reacties toe. In het vierde kwartaal van 2020 registreert Awel een volgende piek.
2. Ik verwijs naar de grafiek hieronder voor de contacten over de telefoon voor de jaren 2019 en 2020:

aantal beantwoorde telefonische oproepen per maand (Proximus)



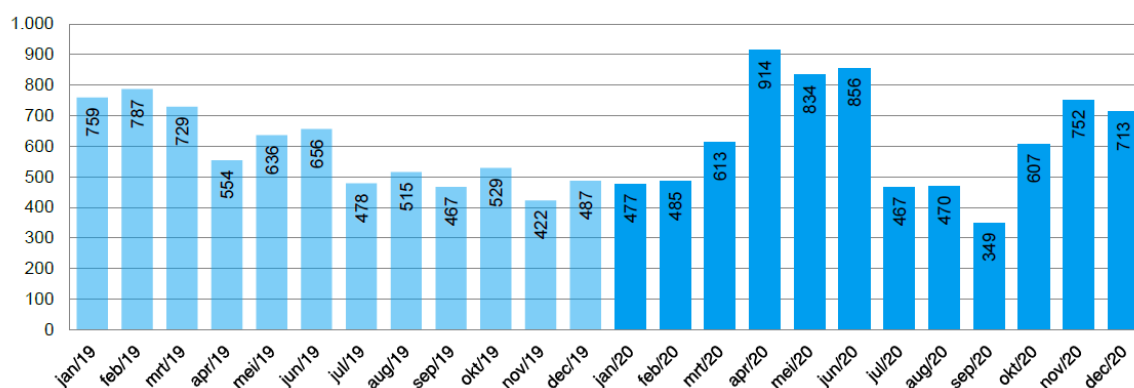
Ik verwijs naar de grafiek hieronder voor de contacten via de chatbox voor de jaren 2019 en 2020:

aantal geregistreerde chatgesprekken per maand (registratieprogramma)



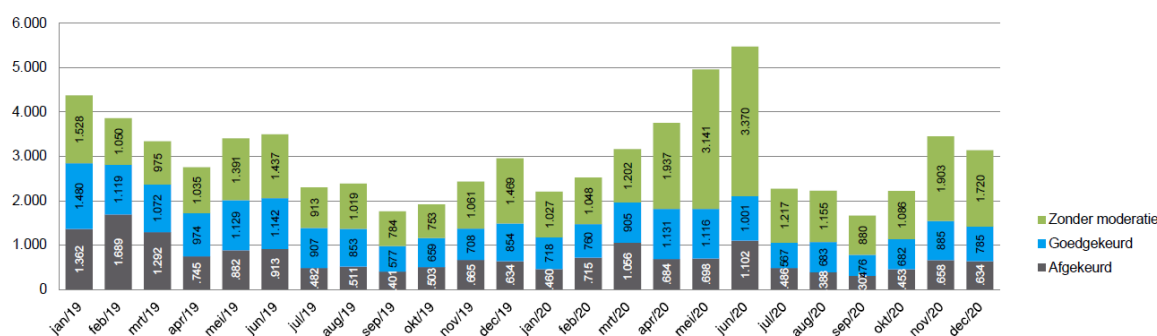
Ik verwijs naar de grafiek hieronder voor de contacten via e-mail voor de jaren 2019 en 2020:

aantal geregistreerde e-mail per maand (registratieprogramma)



Ik verwijs naar de grafiek hieronder voor de goedgekeurde reacties op het forum voor de jaren 2019 en 2020:

aantal ingediende reacties op het forum per maand (backend Awelsite)



- Wat de telefoon en de chat betreft, is het aantal oproepen altijd hoger dan het aantal contacten. Awel meldt wel dat ze meer oproepen kan beantwoorden dan vroeger. Ze deed daarvoor verschillende inspanningen, zoals het vergroten van de efficiëntie van de telefoon, of het vergroten van de capaciteit van de chatbox & een stijgend aantal vrijwilligers.
- De Vlaamse Regering kende in het voorjaar van 2020 vanuit de coronaprovisie aan Awel een projectsubsidie van € 75.000 toe bovenop de jaarlijkse werkingssubsidie, om in de coronacrisis de continuïteit van de dienstverlening te garanderen en de warme doorverwijzing naar welzijnsactoren te optimaliseren. De financiering was specifiek gericht op het versterken en het continueren van het contingent vrijwilligers-beantwoorders en op het opleiden van een nieuwe reserve van vrijwilligers. Ik kende ook voor het jaar 2021 een projectsubsidie van € 75.000 toe om deze opdracht verder uit te bouwen.

Awel is erkend en wordt gesubsidieerd als vereniging informatie en participatie in het kader van het decreet van 20 januari 2012 houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid.