

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 89

van **SUZY WOUTERS**

datum: 26 oktober 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Tele-Onthaal - Gebruikersonderzoek

Op 18 maart 2021 stelde ik al een schriftelijke vraag over een toekomstig gebruikersonderzoek bij Tele-Onthaal. De minister gaf in zijn antwoord aan dat er in het najaar van 2021 een naambekendheidsonderzoek gepland zou worden. Dat zou worden uitgevoerd door een marketingbureau en hierbij zou o.a. gepolst worden naar verwachtingen en wensen van (potentiële) oproepers. Het project zou worden opgestart na de zomer van 2021.

1. Is dit project al opgestart?
2. Welke doelstellingen worden aan dit onderzoek verbonden?
3. Wie wordt er bij het onderzoek betrokken en hoe worden de respondenten geselecteerd?
4. Hoelang zal het onderzoek duren en wanneer kunnen we de resultaten ervan verwachten?
5. Welke andere initiatieven neemt de minister om deze hulplijn nog verder te ondersteunen?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 89 van 26 oktober 2021

van **SUZY WOUTERS**

1-4. Het project was inderdaad gepland om vast start te gaan in het najaar 2021, om het vervolgens te realiseren in de loop van 2022.

Door de aanhoudende pandemie, ligt de expliciete focus van Tele-Onthaal reeds vele maanden op haar absolute kernopdracht: via een kwaliteitsvol vrijwilligersbeleid een laagdrempelig 24/7 telefonisch en online hulpaanbod garanderen in deze woelige tijden.

De opstart van dit gebruikersonderzoek heeft daardoor enige vertraging opgelopen.

Het zal opgestart worden in het voorjaar van 2022 en wellicht verder uitgevoerd worden in de tweede jaarhelft van datzelfde jaar.

5. Naar aanleiding van de covid-19 pandemie en de stijging van de oproepen naar verschillende hulplijnen, kreeg ook Teleonthaal een gerichte financiële impuls om de capaciteit van de vrijwillige hulpverleners te blijven verzekeren in de crisisperiode en om thuiswerk voor deze hulpverleners mogelijk te maken (telefooncentrale, headsets). Nadien heb ik met de relancemiddelen een extra subsidie toegekend voor extra ondersteuning van de vrijwilligers en om bijkomende aanpassingen aan het telefoniesysteem door te voeren i.f.v. telewerk.