

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 88

van **HANNES ANAF**

datum: 17 februari 2023

aan **BENJAMIN DALLE**

VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD, MEDIA EN ARMOEDEBESTRIJDING

Hulplijn Awel - Stand van zaken

Awel is de hulplijn voor kinderen en jongeren in Vlaanderen en wil elk kind en elke jongere een luisterend oor bieden. Ze kunnen Awel anoniem en gratis contacteren over alles wat hen bezighoudt. Dit kan via chat, telefoon of mail. Daarnaast is er ook een forum waar vragen gesteld kunnen worden en kunnen kinderen en jongeren op de website terecht voor informatie.

1. Hoeveel hulpvragen ontving Awel in totaal van 2018 tot op heden? Hoeveel van deze vragen werden beantwoord? Graag een overzicht per jaar en van de manier waarop de hulpvraag bij Awel kwam (mail, bellen of chat). Indien daar zicht op is, graag ook een overzicht per provincie en leeftijd van de hulpvrager.
2. Wat is de gemiddelde duurtijd waarin elke hulpvraag wordt behandeld van 2018 tot op heden? Graag een overzicht per jaar en van de manier waarop deze hulpvraag bij Awel kwam (mail, bellen of chat). Indien daar zicht op is, graag ook een overzicht per provincie en leeftijd van de hulpvrager.
3. Hoeveel forumvragen worden op het Awelforum gesteld sinds de oprichting van het forum tot op heden? Graag een overzicht per jaar, per maand en van de vijf meest besproken thema's. Beantwoorden de vrijwilligers van Awel alle forumvragen?
4. Hoeveel mensen werken er in totaal (vast en vrijwillig) bij Awel van 2018 tot op heden?
 - a) Hoeveel mensen werken er vast bij Awel van 2018 tot op heden? Graag een overzicht per jaar en over hoeveel voltijdsequivalenten (vte's) het gaat.
 - b) Hoeveel mensen werken als vrijwilliger bij Awel van 2018 tot op heden? Graag een overzicht per jaar.
5. Graag een overzicht van het totale budget van Awel van 2018 tot op heden. Graag daarbij een verduidelijking, in aantal en in percentage, over de subsidies die de Vlaamse overheid per jaar geeft aan Awel.



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 88 van 17 februari 2023

van **HANNES ANAF**

1. Hieronder vindt u een overzicht van het aantal oproepen, het aantal beantwoorde oproepen en het aantal dialogen van 2018 tot heden voor zover daar zicht op is. Een oproep betekent dat een kind of jongere probeert te bellen of chatten. Een beantwoorde oproep betekent dat een kind of jongere contact heeft met een medewerker van Awel, met inbegrip van de scheld- en giecheloproepen en de testgesprekken. Een dialoog betekent dat een kind of jongere een werkelijk gesprek voert met een medewerker van Awel.

Ik wijs u op een paar aandachtspunten.

Wat de chat betreft, kan Awel het aantal oproepen of zogenaamde waiting room hits pas registreren sinds 2021 door de introductie van nieuwe chatsoftware.

Alle binnenkomende e-mails worden beantwoord waardoor er geen verschil is tussen het aantal oproepen en het aantal dialogen.

Er is geen informatie beschikbaar over de leeftijd en de woonplaats want kinderen en jongeren nemen anoniem contact op met Awel als zijnde een laagdrempelige luisterlijn. Awel is geen hulplijn.

Jaar		Telefoon	Chat	E-mail
2018	Oproepen	118.339	-	-
	Beantwoorde oproepen	-	-	-
	Dialogen	10.745	7.836	9.301
2019	Oproepen	99.468	-	-
	Beantwoorde oproepen	-	-	-
	Dialogen	9.904	6.316	7.019
2020	Oproepen	85.143	-	-
	Beantwoorde oproepen	21.242	-	-
	Dialogen	8.165	7.968	5.465
2021	Oproepen	77.271	88.085	-
	Beantwoorde oproepen	20.139	-	-
	Dialogen	10.327	13.012	5.727
2022	Oproepen	-	137.029	-
	Beantwoorde oproepen	16.275	-	-
	Dialogen	8.791	7.879	5.495

2. Er is geen informatie voorhanden over de gemiddelde duur van de dialogen. Awel registreert wel de duur van de chatgesprekken maar kan op dit moment geen cijfers aanreiken zonder verder onderzoek. Er is geen informatie beschikbaar over de leeftijd en de woonplaats want kinderen en jongeren nemen anoniem contact op met Awel.
3. Hieronder vindt u een overzicht van het aantal forumvragen en het aantal reacties in de periode van 2017 tot en met 2022.

Awel is een vrijwilligersorganisatie. Ook het forum wordt gemodereerd door opgeleide vrijwilligers waaronder jongeren. Awel registreert wel de thema's van dialogen maar kan op dit moment geen informatie aanreiken zonder verder onderzoek. Gedetailleerde vragen over cijfergegevens en uitlichting van accenten en thema's van het afgelopen werkingsjaar neemt Awel op in haar jaarverslag dat publiekelijk raadpleegbaar is via de link <https://awel.be/cijfers>. Voor de bekendmaking van de gedetailleerde cijfergegevens over de besproken thema's op het J-Awel forum van 2018 tot en met 2022, verwijs ik dan ook graag naar de jaarverslagen van Awel.

Jaar	Ingediende vragen	Ingediende reacties
2018	11.940	36.724
2019	10.559	34.969
2020	10.732	37.036
2021	7.234	24.192
2022	5.829	19.769

4. Hieronder vindt u een overzicht van het aantal werknemers uitgedrukt in VTE en hoofden en het aantal vrijwilligers van 2017 tot heden.

Jaar	Werknemers		Vrijwilligers
	VTE	hoofden	
2018	6,7	8	278
2019	6,6	8	266
2020	6,9	9	344
2021	7,4	9	408
2022	8,4	10	396

5. Hieronder vindt u voor de periode van 2017 tot en met 2021 een overzicht van de totale kosten op basis van het financieel verslag dat Awel aan de administratie bezorgde, en de werkings- en projectsubsidies Jeugd op basis van de subsidiebesluiten.

	Totale kosten	Werkings- en projectsubsidies Jeugd	Verhouding
2018	€ 715.893,16	€ 490.523,59	69%
2019	€ 750.503,21	€ 494.491,12	66%
2020	€ 804.514,19	€ 589.025,00	73%
2021	€ 682.331,79	€ 562.316,70	82%

Wat het jaar 2022 betreft, is er nog geen informatie over de totale kosten beschikbaar. Awel moet het financieel verslag uiterlijk op 31 maart 2023 indienen. Awel ontving in totaal € 771.045,88 werkings- en projectsubsidies voor het jaar 2022:

- € 607.687,87 werkingssubsidies in het kader van de subsidieovereenkomst voor de periode 2022-2025;
- € 92.500 projectsubsidies in het kader van de maatregelen binnen het beleidsdomein Jeugd naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne;
- € 70.858,01 bijkomende steun aan jeugdorganisaties naar aanleiding van de vierde golf van de coronapandemie.