

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 51

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

aan **BENJAMIN DALLE**

VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD, MEDIA EN ARMOEDEBESTRIJDING

Mentaal welzijn kinderen en jongeren - Hulplijnen Awel

Waakzaamheid over het mentaal welzijn van de meest kwetsbare groepen in de samenleving, zoals kinderen in een onveilige thuissituatie, blijft belangrijk. Vooral kinderen en jongeren ervaren zeer veel onzekerheid en stress. Om die reden is het cruciaal om blijvend in te zetten op (online) ondersteuning.

Awel vervult een essentiële rol als vertrouwd aanspreekpunt voor jonge individuen die vragen hebben, verhalen willen delen of met problemen kampen. De aanpak door Awel is gebaseerd op luisteren en begrijpen. Wanneer kinderen en jongeren contact opnemen met Awel, worden ze ontvangen door vrijwilligers die met oprechte interesse en empathie luisteren naar wat hen bezighoudt. De vrijwilligers zijn speciaal opgeleid door Awel om op een effectieve en ondersteunende manier met jongeren in gesprek te gaan. De gesprekken zijn volledig anoniem, waarbij Awel zich inzet om de identiteit van degenen die contact opnemen te beschermen en vertrouwelijkheid te waarborgen.

Wat Awel bijzonder maakt, is dat het jongeren niet alleen de mogelijkheid biedt om te praten, maar ook om vragen te stellen en antwoorden te geven via verschillende kanalen zoals telefonische gesprekken, e-mails, chats en een forum. Het is geruststellend te weten dat jongeren op een laagdrempelige manier toegang hebben tot deze bron van steun en begrip, vooral omdat de gesprekken met Awel volledig gratis zijn.

Het werk van Awel is afhankelijk van toegewijde vrijwilligers die hun tijd en vaardigheden belangeloos inzetten. Die vrijwilligers zijn van onschatbare waarde, omdat ze niet alleen informatie verstrekken, maar ook een luisterend oor bieden aan jongeren die zich vaak onzeker of angstig voelen.

Awel's missie om elk kind en elke jongere een veilige plek te bieden om hun gedachten en gevoelens te uiten, en hun visie om kinderen en jongeren serieus te nemen en hen in hun kracht te zetten, verdient onze erkenning en steun.

Graag alle data in Excel beschikbaar stellen.

In opvolging van mijn schriftelijke vraag nr. 168 van 12 juli 2022 heb ik volgende vragen.

1. Hoeveel kinderen en jongeren wendden zich sinds 2019 tot op heden tot Awel?
 - a) Graag een overzicht van het totaal aantal beantwoorde oproepen per maand en per jaar, per leeftijdsgroep van de oproepers.

- b) Hoe verhouden die cijfers zich tot de aantallen gedurende dezelfde periode in dezelfde referentieperiode in 2022? Indien een groot verschil werd gemeten, hoe evalueert de minister dit?
2. Heeft de minister zicht op de redenen waarom kinderen en jongeren contact opnemen met Awel? Zo ja, graag een overzicht of een weergave van de zorgen en vragen.
3. Vraagt de minister feedback aan bepaalde actoren zoals onderwijsverstrekkers, centra voor leerlingenbegeleiding (CLB's) e.a. om zo te weten te komen wat kinderen en jongeren vinden van Awel?
- Zo ja, hoe en op welke termijn koppelt de minister deze feedback terug naar die hulplijnen?
- Zo niet, lijkt dit de minister nuttig? Hoe zou de minister het organiseren?
4. In het antwoord op schriftelijke vragen nr. 119 van 21 april 2020 en nr. 176 van 20 december 2021 gaf de minister aan dat het onlinehulpaanbod voor jongeren prioriteit krijgt wat betreft de uitbreidingsmogelijkheden.
- a) Zijn er sindsdien bijkomende concrete initiatieven en projecten gelanceerd die specifiek aan de hulpvraag van kinderen en jongeren tegemoetkomen?
- b) Worden nog nieuwe initiatieven gepland? Zo ja, graag plan van aanpak met timing en budget.
5. Uit cijfers blijkt dat kinderen al heel jong een beroep doen op onlineplatformen.
- a) Op welke manier probeert Awel meer jonge kinderen te laten kennismaken met hun onlineplatform?
- b) Wordt er ook nagedacht over offlinemethodes voor kinderen die geen mobiel toestel tot hun beschikking hebben? Zo ja, graag een overzicht.
6. Awel vult haar personeel aan met heel wat vrijwilligers.
- Wat is de verhouding tussen vrijwilligers en personeel?
- a) Hoeveel vrijwilligers staan er ten opzichte van hoeveel personeelsleden? Graag een overzicht van de aantallen voor de laatste 5 jaar.
- b) Welke taken zijn voorbehouden aan vrijwilligers en welke aan personeel?
- c) Heeft de minister zicht op hoeveel bijkomende vrijwilligers Awel tweemaal per jaar aanwerft?
- d) Hoe evalueert de minister de opleiding van vrijwilligers die dient te worden gevolgd om te kunnen antwoorden?
- e) Beschikt Awel door de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers over voldoende mensen om de werking te verzekeren?
7. In zijn antwoord op vraag nr. 168 van 12 juli 2022 gaf de minister aan dat Awel in het jaar 2021 in hoge mate de doelstellingen en indicatoren verbonden aan de subsidieovereenkomst en de werkingssubsidie realiseert.

- a) Hoe apprecieert de minister de huidige werking en het bereik? Op welke manier wordt dit alles geëvalueerd?
- b) Geldt hetzelfde voor het jaar 2022?
- c) Welke doelstellingen en indicatoren werden niet of in mindere mate gerealiseerd?
- d) Welke stappen onderneemt de minister om ook deze te - laten - realiseren?

ANTWOORD

op vraag nr. 51 van 5 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. Graag start ik de beantwoording van deze vraag met een algemene duiding, die ik ook meegaf in mijn antwoord op uw schriftelijke vraag nr. 168 van 12 juli 2022. Awel publiceert jaarlijks een rapport met cijfergegevens met inbegrip van een uitlichting van accenten en thema's van het afgelopen werkjaar. Jaarcijfers van 2017 zijn publiekelijk raadpleegbaar via de link <https://awel.be/cijfers>. Het jaarrapport 2023 is nog in opmaak en werd dus nog niet online geplaatst.

Awel moet uiterlijk op 31 maart 2024 bij het Departement Cultuur, Jeugd en Media de jaarlijkse verslaggeving indienen om de aanwending van de werkingssubsidie 2023 te verantwoorden. Mijn administratie beschikt dus nog niet over de cijfers van het werkingsjaar 2023 en de gegevens omtrent het aantal beantwoorde oproepen zijn beschikbaar per jaar maar niet per maand.

Het is bijgevolg nog niet mogelijk om de cijfers van 2022 en 2023 te vergelijken en uitspraken te doen over de evolutie van het bereik.

Het is tevens niet mogelijk om gedetailleerde antwoorden te bezorgen omtrent de leeftijd van bezoekers. Als laagdrempelige luisterlijn werkt Awel anoniem. Awel heeft dus maar in een beperkt aantal gevallen zicht op de leeftijd van de oproepers, nl. indien oproepers dit zelf spontaan meegeven tijdens het gesprek. Een opsplitsing maken naar leeftijdsgroep is dus weinigzeggend, gezien leeftijd dikwijls "onbekend" is aan de lijn of op het scherm.

Voor het overzicht van het aantal beantwoorde oproepen van 2019 tot en met 2022 verwijs ik naar mijn antwoord op schriftelijke vraag nr. 88 van Hannes Anaf van 17 februari 2023, meer bepaald deelvraag 1.

2. Voor een overzicht van de meest bezochte pagina's in de jaren 2020, 2021, 2022 en 2023 op de website van Awel verwijs ik naar vraag nr. 141 van Freya Perdaens van 16 mei 2023, meer bepaald deelvraag 2. De thema's kunnen voortdurend worden geraadpleegd op de website: <https://awel.be/themas>.
3. Awel heeft in het kader van gerichte doorverwijzing structurele samenwerkingen met het JAC, Nupraatikerover, CLBch@t en Tejo, zoals in de subsidieovereenkomst tussen het Departement Cultuur, Jeugd en Media en Awel is voorzien. Het is niet aan de Vlaamse overheid om op het operationele niveau tussen te komen.
4. Ik herinner eraan dat Awel een luisterlijn is, geen hulplijn. Hulplijnen worden ondersteund in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Ik verhoogde naar aanleiding van de beleidsnotaronde in 2020 het subsidiebedrag van € 486.892 in 2021 tot € 607.688 in 2022. Het bedrag is intussen geïndexeerd tot € 628.957 in 2023. Daarnaast kende ik in 2022 Awel € 92.500 toe naar aanleiding van de oorlogssituatie in Oekraïne, meer bepaald om een chatbox te ontwikkelen voor kinderen en jongeren die uit Oekraïne gevlucht zijn en in Vlaanderen en Brussel verblijven. Dit project werd verlengd tot 30 juni 2023 voor een bedrag van € 49.000. Voor 2024 kende ik Awel € 61.000 toe in het kader van de subsidielijn experimentele projecten om te connecteren met kinderen en jongeren via sociale media.

5. Kinderen en jongeren kunnen Awel contacteren via vier contactkanalen: telefoon, chat, e-mail en forum. Die verscheidenheid draagt ertoe bij dat ook kinderen zonder smartphone de weg vinden naar Awel. Daarnaast maakt de vereniging haar aanbod op verschillende manieren bekend: bv. Awel is een knop in het keuzemenu van Smartschool, ze werkt samen met de VRT en DPG Media die Awel vermelden in programma's en reportages, en ze is aanwezig op jeugdfestivals zoals Popeiland en Pennenzakkenrock. Awel verdeelt o.m. op evenementen en scholen ook folders, stickers en festivalbandjes. Er zijn verschillende manieren waarop kinderen Awel kunnen leren kennen.
6.
 - a) Voor het overzicht van het aantal vrijwilligers alsook het aantal werknemers, uitgedrukt in VTE en in hoofden, van 2018 tot en met 2022 verwijs ik naar mijn antwoord op schriftelijke vraag nr. 88 van Hannes Anaf van 17 februari 2023, meer bepaald deelvraag 4. Voor meer zicht op de cijfers van 2023, verwijs ik naar het uiterlijk tegen 31 maart in te dienen werkingsverslag van Awel.
 - b) De vrijwilligers luisteren naar de kinderen en jongeren. De beroepskrachten zorgen voor de omkadering, zoals bv. het opleiden van de vrijwilligers, het ontwikkelen van instrumenten voor de bewaking van de kwaliteit en het voorzien van technische middelen.
 - c) Voor cijfergegevens omtrent aanwerving van vrijwilligers in 2023 verwijs ik naar het uiterlijk tegen 31 maart in te dienen verslag van Awel.
 - d) De werving en opleiding van vrijwilligers is een van de strategische doelstellingen in de subsidieovereenkomst tussen het Departement Cultuur, Jeugd en Media en Awel. Nieuwe vrijwilligers doorlopen een meerdaags opleidingstraject met inbegrip van opleiding in communicatievaardigheden, thematische vormingen en stages. Dit traject duurt gemiddeld zes maanden.
Voor actieve vrijwilligers organiseert Awel thematische vormingen, intervisies en bezoeken aan organisaties waarnaar Awel doorverwijst.
Awel evalueert regelmatig haar vrijwilligers en geeft hen feedback. In hun advies over de beleidsnota 2022-2025 van de vereniging stellen de administratie en de beoordelingscommissie vast dat Awel stevig investeert in de opleiding van haar vrijwilligers. Het engagement van de vrijwilligers is een sterkte van de vereniging. Ik ben tevreden dat Awel haar vrijwilligers op een dergelijke manier omkadert.
 - e) Awel werkt met contactmomenten. Deze verschillen per contactkanaal, rekening houdend met eerdere evaluaties en feedback van de oproepers. Awel streeft ernaar om steeds meer oproepen van kinderen en jongeren te kunnen beantwoorden. Enerzijds door meer vrijwilligers te werven, anderzijds door te innoveren wat betreft de kanalen. Ik verwijs in dit verband naar bv. de peer-to-peer-chat.
Ik herinner eraan dat ik het subsidiebedrag verhoogde naar aanleiding van de beleidsnotaronde in 2020. In 2025 kan de vereniging opnieuw een beleidsnota indienen voor de periode 2026-2030.
Awel zet de beschikbare middelen maximaal in om voor zoveel mogelijk kinderen en jongeren bereikbaar te zijn. Zo geven ze bij de chatfunctie uitdrukkelijk de boodschap dat oproepers maximaal één uur kunnen chatten zodat ook anderen de kans krijgen om met Awel te chatten.
Het is onmogelijk om louter met beroepskrachten dezelfde capaciteit te realiseren. Awel geeft aan dat het engagement van de vrijwilligers onbetaalbaar is.
7. Naar aanleiding van het toezicht op de verantwoording van de subsidies voor 2022 stelde de administratie vast dat Awel de doelstellingen en indicatoren in hoge mate realiseerde. In drie van de tientallen indicatoren bleef Awel onder de verwachtingen: (a) het aantal bezoeken op de website daalde, maar Awel registreerde meer betekenisvolle bezoeken; (b) het aantal chat- en telefoongesprekken was lager dan

verwacht, maar de gesprekken duurden langer; en (c) Awel organiseerde minder opleidingstrajecten, omdat ze per traject meer deelnemers bereikt. De vereniging motiveerde in voldoende mate waarom ze de beoogde resultaten niet behaalde. De administratie volgt dit verder op in dialoog met de vereniging.

Ik kijk uit naar de uitkomst van het toezicht door mijn administratie op de verantwoording van de subsidies voor 2023. Op basis van het informatie over 2022, stel ik vast dat Awel vooralsnog op de goede weg is om haar doelstellingen voor de beleidsperiode 2022-2025 te realiseren.