

Persbericht, Brussel, 2 maart 2018

Jongerenlijn Awel zet koers naar meer beantwoorde oproepen met recordaantal vrijwilligers

In mei vorig jaar slaakte Awel een noodkreet: slechts 1 op 8 chat- en telefoonoproepen van kinderen en jongeren kon een antwoord krijgen. De organisatie was slachtoffer van haar eigen succes. De vraag om financiële steun werd overweldigend positief beantwoord. Maar terwijl effecten van de vele schenkingen zich nog niet kunnen laten zien, neemt Awel het heft in eigen handen. Met enkele wijzigingen aan de hulpverlening en gerichte acties komen betere cijfers nu al in zicht.

Financiële steun

Awel vroeg financiële steun om meer vrijwilligers te kunnen werven en hen een basisopleiding, permanente vorming en het nodige materiaal te kunnen aanreiken. Talloze weldoeners, velen in het kader van De Warmste Week en vanuit de Rode Neuzen Dag, gaven Awel een financiële duw in de rug. De subsidiërende overheid liet weten in de beleidsperiode 2018-2021 meer middelen te zullen investeren in het jeugdwerk. De hulplijn dankt deze steun onder meer aan de vele taboedoorbrekende campagnes rond psychisch welbevinden die ook Awel duidelijker op de kaart zetten. Awel koppelt de komende jaren iedere duit zorgvuldig aan haar inspanningen voor een betere werking.

Een meer efficiënte werking

Waar mogelijk deed Awel vorig jaar al ingrepen. Op 1 oktober 2017 werd de telefoonlijn uitgerust met een wachtrij. Jongeren die niet meteen iemand aan de lijn kregen, hoefden niet meer terug te bellen maar konden hun beurt afwachten. Beantwoorders hadden hierdoor sneller een nieuwe jongere aan de lijn. Het aantal dialogen steeg ook doordat er minder scheld- en giecheloproepen werden geteld in het laatste kwartaal van 2017. De wachtrij werkt ontmoedigend voor deze oproepers die geen serieuze bedoelingen hebben. Ook werd het systeem van gesprekken anoniem registreren vereenvoudigd, waardoor vrijwilligers meer tijd hadden om met een jongere in gesprek te zijn. Zeer waarschijnlijk zijn deze ingrepen verantwoordelijk voor de stijging van het aantal beantwoorde telefoonoproepen met 8% tegenover vorig jaar.

Eveneens op 1 oktober 2017 zag 'J-Awel' het daglicht. Vanaf nu zouden op het forum niet alleen volwassenen maar ook jongeren actief zijn als getraind beantwoorder. Jongeren vinden immers vaak steun bij elkaar, vooral voor thema's die betrekking hebben op hun huidig leven als jongere. Deze peers slaagden erin de sterke daling die het forum sinds enkele jaren had gezien, om te buigen.

Recordaantal nieuwe vrijwilligers

In 2017 kon Awel een recordaantal nieuwe vrijwilligers werven en opleiden, mede dankzij een toenemende naamsbekendheid. 171 mensen startten in november 2017 de basisopleiding, 135% meer dan in 2016. Dankzij deze nieuwe lichterling verwacht Awel doorheen 2018 een stijging te zien in het aantal opgenomen permanenties en daarmee in het aantal beantwoorde oproepen.



Belangrijk doel

In 2017 registreerde Awel opnieuw meer dan 30.000 contacten met kinderen en jongeren. Topthema's blijven de relatie tot de ouders, verliefdheid en vriendschap. Meer dan 70% van de jongeren zou Awel aanraden aan een vriend(in). Jongeren vertellen in de tevredenheidsenquête ook dat ze zich op hun gemak gesteld voelden, begrepen wat de beantwoorder zei of schreef, en mee hebben nagedacht tijdens het gesprek. De kracht van de dialogen valt niet te ontkennen. Inspanningen van de vzw om het aantal dialogen omhoog te trekken zorgden alvast voor hoopvolle resultaten. Met de steun van anderen werkt Awel zelfzeker verder aan haar missie: alle kinderen en jongeren een luisterend oor bieden.

Lees [hier](#) alle cijfers van Awel in 2017 of download het document in bijlage.

Noot voor de redactie:

Voor meer info, vragen of een interview kan je contact opnemen met: Sibille Declercq, coördinator Awel, op het nummer 0474 60 81 68

