

Persbericht, Brussel, 7 maart 2016

## Nieuw record van 34.936 beantwoorde oproepen maakt de grenzen van Awel zichtbaar

De vrijwilligers van Awel beantwoordden 34.936 oproepen van kinderen en jongeren in 2015, een stijging met 28% tegenover 2014. Voor de eerste keer beantwoorde de dienst bijna 35.000 oproepen. En dat is een nieuw record. Kinderen en jongeren maakten duidelijk meer gebruik van de lijnen van Awel. De grootste stijging heeft de organisatie te danken aan de gesprekken die via e-mail werden gevoerd. Ook de chat en de telefoon gingen erop vooruit. Met dit record werden meteen ook de grenzen van de organisatie zichtbaar. Zo stuitten kinderen en jongeren meer dan ooit op het probleem van de lange wachttijden bij Awel. Om die wachttijden te beperken, zijn meer middelen en meer erkenning voor het vele werk van deze vrijwillige beantwoorders nodig.

### Nieuw record

Met **34.936** beantwoorde contacten in 2015, een stijging met 28% t.o.v. 2014, vestigden de 290 vrijwilligers van Awel een nieuw record. Zij beantwoordden voor het eerst bijna 35.000 oproepen van kinderen en jongeren. En verwezenlijkten dat record op een totaal van **11.640 uren** aan permanenties. De stijging is het grootst voor de e-mail. Met enige trots stelde Awel vast dat haar mailers **13.827** e-mails van kinderen en jongeren beantwoordden. Ook de chat, met **5.878** contacten, en de telefoon, met **7.808** contacten, gingen erop vooruit. Enkel het forum kende met **7.423** beantwoorde vragen een kleine daling.

Deze cijfers maken duidelijk dat er meer beroep werd gedaan op de lijnen van Awel in 2015. Dit heeft onder andere te maken met een uitzending van de aflevering van d5r (een Vlaamse jeugdserie op Ketnet) waarin gechat werd met Awel in oktober 2015, de Rode Neuzencampagne op VTM en de aanslagen in Parijs in november 2015 waarbij de media massaal doorverwezen naar Awel.

### Relatie tot ouders

Kinderen en jongeren gaven in deze talrijke gesprekken op de eerste plaats te kennen dat ze worstelen met de relatie tot hun ouders. Ook 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen' en 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' houden de kinderen en jongeren die Awel contacteren sterk bezig. Met deze drie gespreksthema's bleef de top 3 ook in 2015 ongewijzigd t.o.v. het jaar voordien. Een weinig verrassende stijger, na de aanslagen in Parijs, is het thema **angst en spanning**. Deze steeg van de 10de naar de 6de plaats in de top 10 van gespreksonderwerpen bij Awel. Het aandeel ervan nam toe met 3%.

### En toch... te lange wachttijden

Ondanks de bijna 35.000 beantwoorde oproepen stuitten de jongeren in 2015 meer dan ooit op het probleem van de lange wachttijden. Het probleem werd zelfs zo groot dat Awel zich genoodzaakt voelde om tijdelijk een pop-up op haar website te plaatsten. Ook werden de vrijwilligers gestimuleerd om extra permanenties op te nemen. Een opdracht die zij met enthousiasme ter harte namen. Toch



brachten de pop-up en extra inspanningen nauwelijks zoden aan de dijk. De pop-up werd ondertussen verwijderd maar het probleem van de lange wachttijden is nog niet helemaal van de baan.

### **Meer structurele middelen nodig**

De vaststelling dat er het afgelopen jaar meer beroep werd gedaan op Awel én het probleem van de lange wachttijden vragen om een structurele oplossing. Daarvoor zijn meer middelen en erkenning van het vele vrijwilligerswerk van de beantwoorders van Awel nodig. Awel pleit voor een stijging in middelen zodat er ruimte wordt gecreëerd om meer beantwoorders te rekruteren en op te leiden, meer beantwoorders tegelijkertijd in te schakelen en de openingsuren van de lijnen uit te breiden. Op deze manier kan Awel haar wachttijden afbouwen en kan zij de jaarlijkse groei in haar aantal oproepen de baas. Maar bovenal geeft een verhoging van de middelen ook blijk van meer erkenning voor het vele vrijwilligerswerk van de beantwoorders van Awel. Zij leverden samen een vrijwillig engagement van 11.640 uren in één jaar. Dat is zoveel als 6,3 fulltime equivalenten bij Awel. En een mooi voorbeeld van de vermaatschappelijking van de zorg: beantwoorders die zonder enige vergoeding tijd vrijmaken om kinderen en jongeren in nood te beluisteren en op weg te helpen. Daar mag al eens wat erkenning tegenover staan.

Ontdek [hier](#) alle cijfers van Awel in 2015 of download het rapport 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

