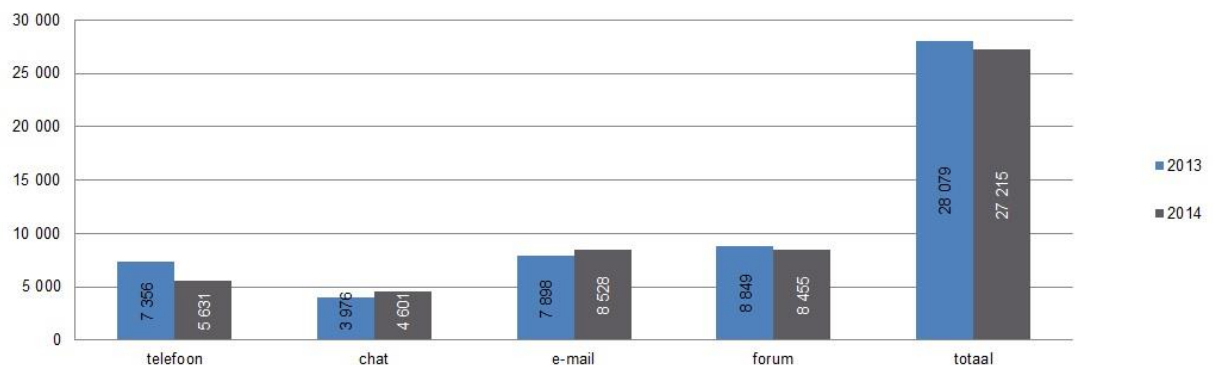


### BIJNA 80% VAN DE CONTACTEN BIJ AWEL VERLIEP ONLINE

Afgelopen jaar had Awel in totaal 27.215 contacten met kinderen en jongeren. Met contacten bedoelt Awel elke oproep die beantwoord wordt, met uitzondering van 'kliks', 'stille/liever niet' en 'verkeerd verbonden' oproepen.

Dit is een geringe daling tegenover vorig jaar, voornamelijk toe te schrijven aan het dalend aantal telefooncontacten. Overduidelijk is dat een stijgend aantal van de contacten via de online contactkanalen verloopt: bijna 80% van de jongeren contacteerde Awel online!

aantal contacten



De stijging bij de chat is het grootst: +16%. Door een stijgend aantal chatvrijwilligers kunnen ook meer gesprekken via dit contactkanaal worden gevoerd.

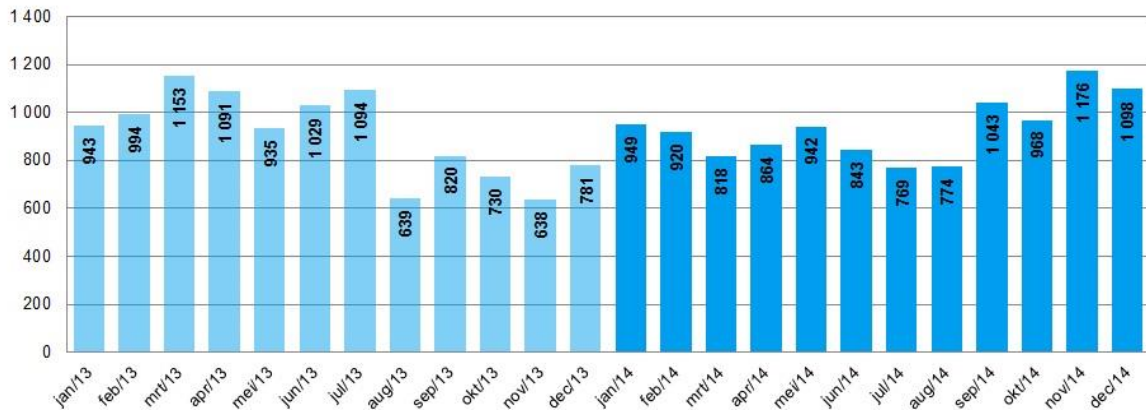
Bij de e-mail is het aantal contacten gestegen met 8%. Jongeren vinden nog steeds de weg naar de [brievenbus@awel.be](mailto:brievenbus@awel.be)

Ook het forum van Awel blijft heel populair. Hoewel er een lichte daling van 4% is tegenover vorig jaar, is dit contactkanaal toch goed voor 8.455 beantwoorde berichten. Daarnaast keurden de forummoderatoren ook nog eens 25.381 forumreacties goed. De jongeren weten de mening van hun leeftijdsgenoten duidelijk te waarderen.

### MEER BEANTWOORDE TELEFOONOPROEPEN MAAR TOCH MINDER TELEFOONCONTACTEN

Awel beantwoordde 11.164 telefoonoproepen in 2014. Dit is een stijging met 3% tegenover het jaar voordien. Dit staat in contrast met de daling die we zien bij het aantal telefooncontacten: 5.631 contacten (-23%).

## aantal beantwoorde telefonische oproepen per maand (Proximus)



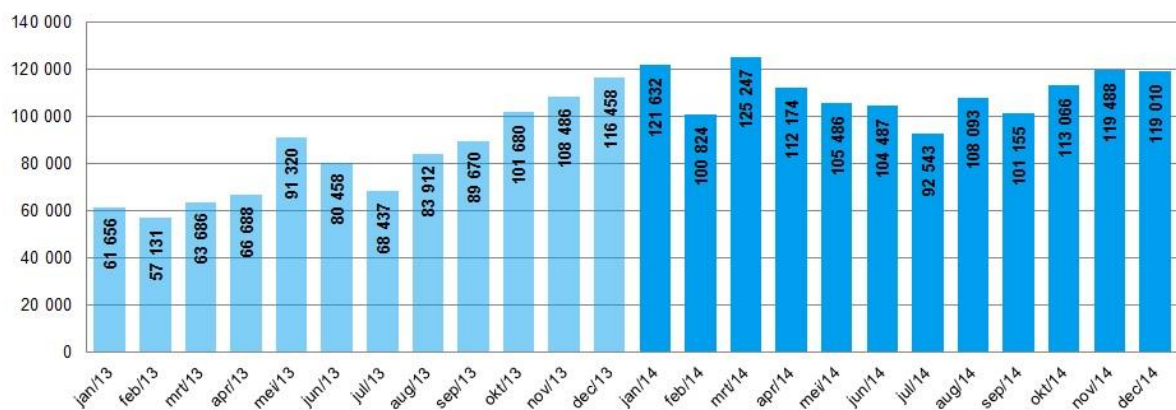
Verklaring hiervoor is dat Awel een aantal beantwoorde oproepen niet als contact registreert: stille oproepen, scheld/giecheloproepen en kliks worden niet als contact opgenomen in de cijfers van Awel. Het aandeel van deze gesprekken kende een erg grote stijging in 2014, tot 49% van alle beantwoorde oproepen. Dit is hoogstwaarschijnlijk toe te schrijven aan één stille oproefer die Awel sinds mei 2014 meer dan 8.000 keer contacteerde.

Sinds september stellen we echter vast dat er meer 'echte' oproepen worden beantwoord. Dit hebben we wellicht te danken aan de inzet van een sterk telefoonbestuur en het proefproject 'thuis beantwoorden voor telefoonbeantwoorders' dat in de zomer van 2014 van start ging.

## EEN GETAL MET 7 CIJFERS: 1.323.205

Met 1.323.205 bezoeken blijft de website awel.be een voltreffer. Dit is opnieuw een stijging tegenover 2013 met 34%.

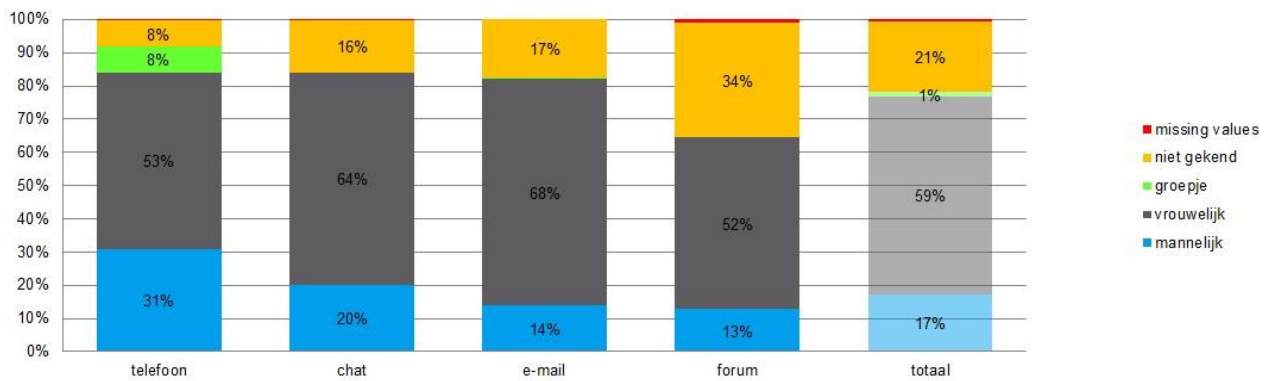
## aantal bezoeken op de jongerensite per maand (Google Analytics)



## WIE CONTACTEERT AWEL?

Awel voert meer gesprekken met meisjes (59%) dan met jongens (17%). Het aandeel van de jongens is teruggelopen met 4% tegenover 2013. Het aandeel 'geslacht niet gekend' is toegenomen met 5%. Meisjes lijken een voorkeur te hebben voor de e-mail, terwijl jongens gemakkelijker naar de telefoon grijpen. Aan de telefoon komen ook het meest groepjes voor.

## geslacht van de oproepers per contactkanaal



## GEKWETST IN DE RELATIE TOT DE OUDERS\*

### TOP 10 ALGEMEEN

<b>thema</b>	<b>rangorde</b>	<b>aantal</b>	<b>% van totaal**</b>
<b>relatie tot ouders</b>	1	4155	17%
<b>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</b>	2	3748	15%
<b>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</b>	3	2276	9%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	4	2182	9%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	5	1996	8%
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	6	1833	7%
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	7	1617	7%
<i>pesten/ cyberpesten</i>	8	1358	5%
<i>relatie tot school of leerkracht(en)</i>	9	1157	5%
<i>angst en spanning</i>	10	1068	4%

\*AWEL VZW, DENYS, E., [Awel, wat moet ik doen? De veerkracht van jongeren bij Awel onderzocht](#), 2015.

\*\*Dit is het percentage ten opzichte van het totale aantal dialogen. Let wel, in één dialoog kunnen meerdere thema's aan bod komen.

De top 3 van gespreksthema's bij Awel blijft al een aantal jaren ongewijzigd. De 'relatie tot de ouders' blijft het voornaamste gespreksonderwerp aan onze hulp- en informatielijn, op de voet gevolgd door 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen' en met 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' op een respectabele 3<sup>de</sup> plaats.

De enige wijziging die zich in de top 10 van thema's aftekent, zijn de laatste 2 thema's: 'relatie tot school of leerkracht(en)' en 'angst en spanning'. Zij nemen de plaats over van 'info over gezondheid en lichaam' en 'automutilatie'.

## WEINIG DOORVERWIJZING

Kinderen en jongeren willen het liefst een antwoord van Awel. Ze geven aan liever niet te worden doorverwezen. Een doorverwijzing doen we dan ook maar in een beperkt aantal gevallen, en dan nog hoofdzakelijk binnen de eigen werking: 11% doorverwijzing naar een ander Awel-contactkanaal.

Als een jongere bijvoorbeeld een persoonlijk getinte vraag indient op het forum, verwijzen we deze jongere door naar een contactkanaal van Awel waar we hem een uitgebreid en vertrouwelijker gesprek kunnen aanbieden. Verder verwijst Awel voornamelijk door naar de (zorg)leerkracht (8%), het JAC (7%) en het CLB (6%).

## TOP 10 DOORVERWIJZINGEN\*

<i>doorverwijzing</i>	<i>rangorde</i>	<i>aantal</i>	<i>% van totaal aantal dialogen**</i>
<i>ander Awel-contactkanaal</i>	2	2757	11%
<i>leerkracht/ zorgleerkracht</i>	3	1911	8%
<i>JAC/CAW</i>	4	1831	7%
<i>Leerlingenbegeleiding (CLB)</i>	5	1540	6%
<i>ander</i>	6	1528	6%
<i>huisarts/ specialist (dermatoloog, gynaecoloog...)</i>	7	1392	6%
<i>psychiater/psycholoog/therapeut/CGGZ</i>	8	674	3%
<i>Zelfmoordlijn</i>	9	374	2%
<i>school(directie)</i>	10	269	1%

\* Bekijk [hier](#) het overzicht van alle doorverwijzingen.

\*\* In één dialoog kunnen meerdere doorverwijzingen gebeuren.

## TEVREDEN? JAWEL!

In 2014 vulden 1.774 oproepers de tevredenheidsmeting in op awel.be. Dat is meer dan een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar.

Globaal zijn kinderen en jongeren heel tevreden over de dienstverlening van Awel: ze voelen zich gesteund en serieus genomen door Awel.

Het forum en vooral de e-mail scoren het best. De 'traagheid' van dit laatste contactkanaal laat toe om telkens een weloverwogen antwoord te geven en bovendien wordt het antwoord door een tweede beantwoorder nagelezen. Een belangrijke troef!

Awel ziet een aantal punten die voor verbetering vatbaar zijn.

- De tevredenheid over de contacten bij de chat scoort op de helft van de criteria minder dan de vooropgestelde 70%. Vaak komt dit voort uit frustratie van kinderen en jongeren die door technische onvolmaaktheden geen of een onafgewerkt gesprek krijgen.
- 'Awel heeft me geholpen zelf stappen te zetten' scoort bij elk contactkanaal minder dan het streefdoel. Ook uit het recent verschenen onderzoeksrapport 'Awel wat moet ik doen? De veerkracht van jongeren bij Awel onderzocht' blijkt dat het samen zoeken naar oplossingen een belangrijk onderdeel van het gesprek moet vormen.
- Tot slot merken we uit deze cijfers op dat de wachttijd voor alle contactkanalen nog steeds lang is. Daarom besliste Awel om in te zetten op een grotere bezetting tijdens de openingsuren, veeleer dan de openingsuren zelf uit te breiden.

## 2014 WAS HET WARMSTE JAAR OOIT... DANKZIJ ZOVEEL VRIJWILLIGE INZET

De wervingscampagne sloeg alle records: 128 nieuwe vrijwilligers startten in het najaar de opleiding. Awel kon eind 2014 dan ook afklokken op 284 beantwoorders, een hoogtepunt!

Awel kijkt er met haar hele ploeg naar uit om ook in 2015 meer kinderen en jongeren van een waardevol antwoord te kunnen voorzien.