

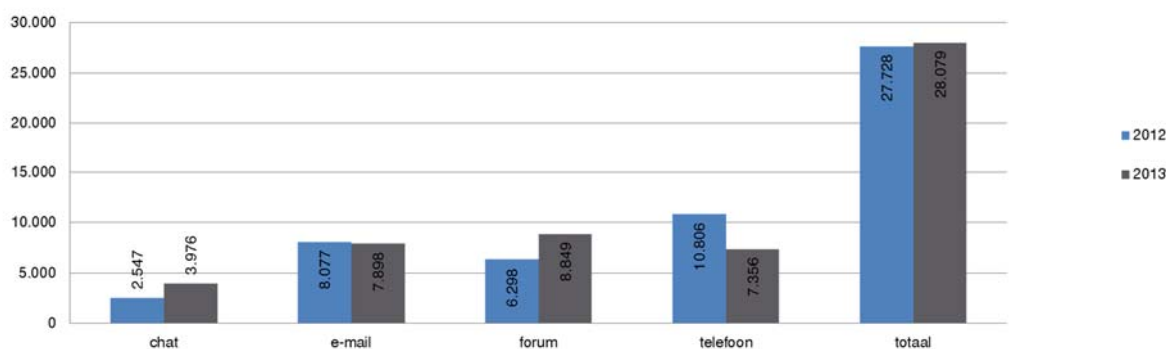
*Het is fijn als er iemand naar je luistert. (Meisje, 16-17 jaar.)<sup>1</sup>*

## CHAT EN FORUM IN GROEI!

Afgelopen jaar had Awel in totaal **28.079** contacten met jongeren<sup>2</sup>. Met **contacten**<sup>3</sup> bedoelen we elke oproep die beantwoord werd met uitzondering van 'kliks', 'stille/liever niet' en 'verkeerd verbonden' oproepen.

Dat is zowat hetzelfde aantal als in 2012. Duidelijk is wel dat deze contacten steeds meer via de online contactkanalen verlopen:

aantal contacten



De stijging is proportioneel gezien het grootst bij de **chat**. Door een toename van het aantal vrijwilligers konden jongeren vanaf 1 november 2013 elke weekavond chatten met Awel. Het aantal contacten is er met 56% gestegen. Niettemin geven jongeren in de tevredenheidsmeting regelmatig aan dat ze niet binnen geraken op de chatbox omdat deze bezet is. De vraag om te chatten is dus een stuk groter dan het aanbod.

*elke keer als ik wil chatten dan staat er de chat is open maar iedereen is in gesprek dat staat er een 1 uur aan een stuk op dat vind ik niet leuk (Jongen, 7-9 jaar.)*

Bij de **e-mail** is het aantal contacten ongeveer gelijk gebleven. Aangezien elke e-mail beantwoord wordt, zegt dit vooral iets over de keuze van jongeren om via deze weg te communiceren. Het is wel duidelijk dat e-mail op dit moment nog voor een grote groep jongeren een belangrijk contactkanaal is.

*Ik kreeg al amper na één dag antwoord!! Ik ben zo blij dat iemand me eindelijk serieus nam :)  
Bedankt!!!! (Meisje, 10-12 jaar.)*

<sup>1</sup> Alle citaten komen uit onze tevredenheidsmeting en zijn een antwoord op de vraag waarom jongeren Awel wel of niet zouden aanbevelen aan een vriend(in).

<sup>2</sup> We bedoelen steeds kinderen en jongeren.

<sup>3</sup> Verderop hebben we het over **dialogen** (+ bedankjes). Hiermee bedoelen we dan enkel die contacten die uitmonden in een 'echt gesprek'. Hiermee filteren we scheld- & gielcontacten en contacten met vaste oproepers uit onze gegevens.

Het **forum** van Awel is erg populair. De forummoderatoren hebben in 2013 zowat 41% meer berichten beantwoord dan vorig jaar. Daarnaast hebben ze nog een veelvoud aan reacties van jongeren op reeds geplaatste berichten gemodereerd.

*het is wel leuk om te lezen ook omdat je hulp krijgt van andere (Meisje, 10-12 jaar.)*

*omdat awel goed is echt waar geen rommelig, random forum netjes gemaakt en de berichten worden ook eerst gecontroleerd door de mods/admins Awel, das nu is schoon :) (Jongen, 13-15 jaar.)*

De werkdruk voor de vrijwilligersploeg lag bijzonder hoog en Awel moest ook strikte criteria hanteren voor het al dan niet beantwoorden van berichtjes. Bijvoorbeeld gelijkaardige vragen die al eerder beantwoord werden, werden niet opnieuw geplaatst.

*Beste, Ik heb tot tweemaal toe een bericht willen plaatsen op het forum: komt er niet op! Ik heb tot tweemaal toe willen chatten: geen antwoord! Ik hoop dat jullie er iets aan doen. Mvg (Jongen, 13-15 jaar.)*

## HEEL TOF VAN DIE MENSEN

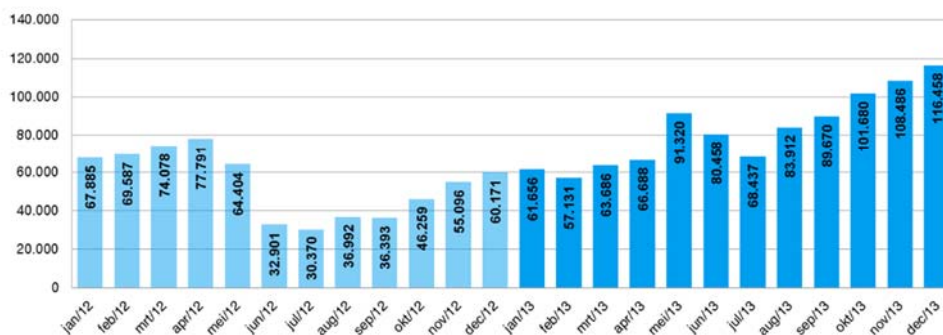
Gelukkig leverde de jaarlijkse wervingscampagne heel wat nieuwe vrijwilligers op. Eind december stond daarmee de teller van het aantal vrijwilligers bij Awel op 230: 150 ervaren beantwoorders en 80 nieuwe vrijwilligers in opleiding. In het voorjaar van 2014 -na hun opleiding- gaan ook de nieuwe vrijwilligers aan het beantwoorden. Wellicht kunnen dan nog meer oproepen tegelijk beantwoord worden en de werkdruk naar beneden gebracht worden.

*Ik vind dat awel super goed mensen kan helpen en ik vind het heel tof van die mensen dat ze dit willen doen voor jongeren en kinderen (13-15 jaar.)*

## 1.000.000 !

De populariteit van het forum kunnen we ook afleiden uit het aantal bezoeken aan onze website [www.awel.be](http://www.awel.be):

aantal bezoeken op de jongerensite per maand (Google Analytics)



Onze nieuwe site werd in mei 2012 gelanceerd. Sindsdien is het aantal bezoeken<sup>4</sup> maand na maand toegenomen. Voor 2013 tellen we net geen 1.000.000 bezoeken! (**989.582**) Die bezoeken gebeuren ook

<sup>4</sup> Bezoeken staan voor het aantal afzonderlijke sessies dat door alle bezoekers op de site is gestart. Als een gebruiker gedurende 30 minuten of langer inactief is op de site, wordt nieuwe activiteit gerekend als een nieuwe sessie. Als gebruikers de site verlaten en binnen 30 minuten terugkeren, wordt dit tot de oorspronkelijke sessie gerekend. (<https://support.google.com/analytics/answer/1257084?hl=nl>)

steeds meer via GSM's of tablets. Het aandeel mobiele bezoeken steeg van 25% in het eerste kwartaal naar 40% in het laatste kwartaal van 2013.

Heel wat van de populaire webpagina's vallen onder het forum.

*we zitten in de puberteit alles wat moet weten of wil weten staat hier gewoon awel is echt demaks!!!  
(Meisje, 10-12 jaar.)*

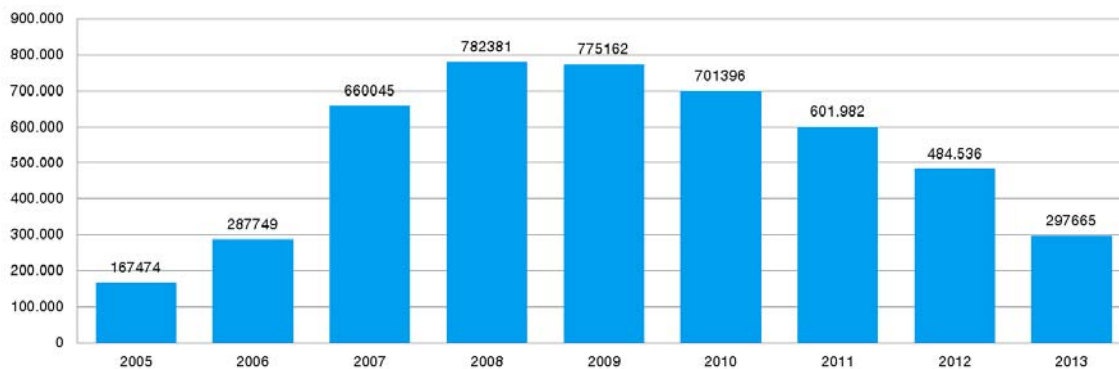
*ik heb de site nog niet zo lang ontdekt, en mijn leven is al veel gemakkelijker :- ) er zijn veel dingen uit de forum die me bekend in de oren klinken!! het is fantastisch (Meisje, 10-12 jaar.)*

## TELEFOON POPULAIRDER BIJ JONGENS EN MIN 12-JARIGEN

*Ik heb al tweemaal gebeld en hoewel het in het begin wat raar lijkt om tegen een onbekende meteen je verhaal uit te storten, loopt het heel snel heel vlot en heb je het gevoel dat je echt alles kan vertellen. Je vindt ook veel antwoorden en steun. (Jongen, 18-25 jaar.)*

De **telefoon** boet echter steeds meer aan populariteit in. Na de invoering van het gratis nummer volgde een explosieve groei die vanaf 2009 kantelde naar een gestage daling. Anno 2013 telden we niettemin nog **297.665** oproepen.

aantal telefonische oproepen over de jaren

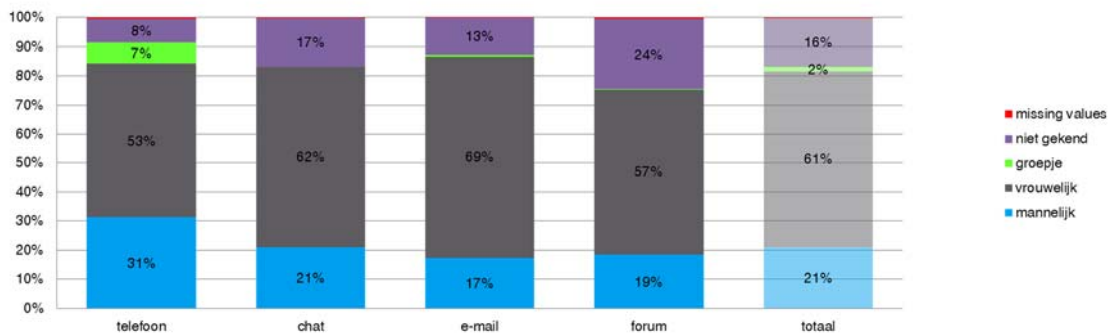


Van deze oproepen werden er 7.356 beantwoord en geregistreerd als contacten, dat is een daling met 32%. De redenen voor deze daling zijn divers. Awel ondervond heel wat technische problemen op de telefoonlijn en schakelde daarom half december 2013 over naar een nieuw telefonieplatform dat soelaas moet bieden. Daarnaast is het beantwoorden van de telefoon vaak demotiverend voor de vrijwilligers omwille van het hoge aantal scheld- en giecheloproepen. Ook hier werd ingegrepen: sinds half december kunnen jongeren die een scheld- of giecheltelefoontje plegen, bij een volgende oproep eerst een ontradende boodschap te horen krijgen, waarna ze alsnog doorgeschakeld worden. Verder heeft Awel doorheen 2013 ook de mogelijkheden voor het van thuis uit beantwoorden onderzocht en wordt dit in 2014 uitgetest.

Awel levert graag deze inspanningen voor haar telefonische dienstverlening omdat ondanks de daling in het aantal oproepen er nog steeds erg veel jongeren zijn die voor dit contactkanaal kiezen. Bovendien concluderen we voorzichtig uit de cijfergegevens dat vooral jongens en de jongere leeftijdsgroep (min 12-jarigen) iets gemakkelijker naar de telefoon grijpen:

*omdat ik er over me probleem kan praten mar ik zou er liever tog tijdens chat of met de telefoon willen spreken (Meisje, 7-9 jaar.)*

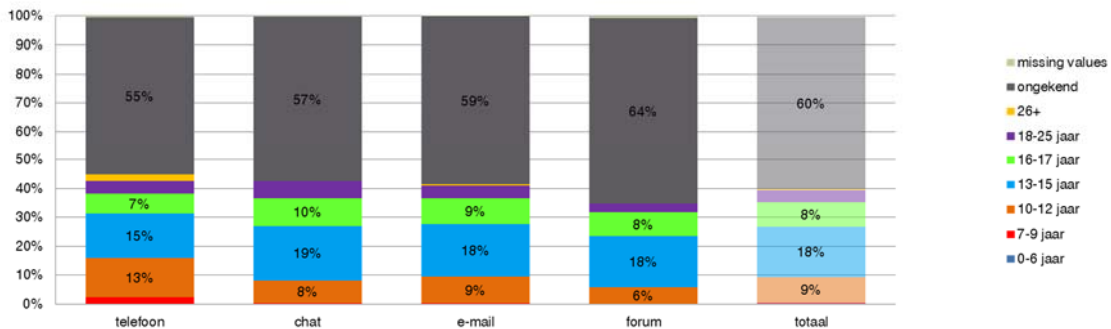
### geslacht van de oproepers per contactkanaal



Uit deze tabel blijkt ook dat het vooral meisjes (61%) zijn die Awel contacteren en dat zij vaker kiezen voor de e-mail als contactkanaal.

*Awel steunt je echt, je voelt je begrepen. Het gevoel van er alleen voor staan gaat weg omdat je erover kan praten. Het is ook handig dat het anoniem is en niemand dus weet wie je bent. (Meisje, 13-15 jaar.)*

### leeftijd van de oproepers per contactkanaal

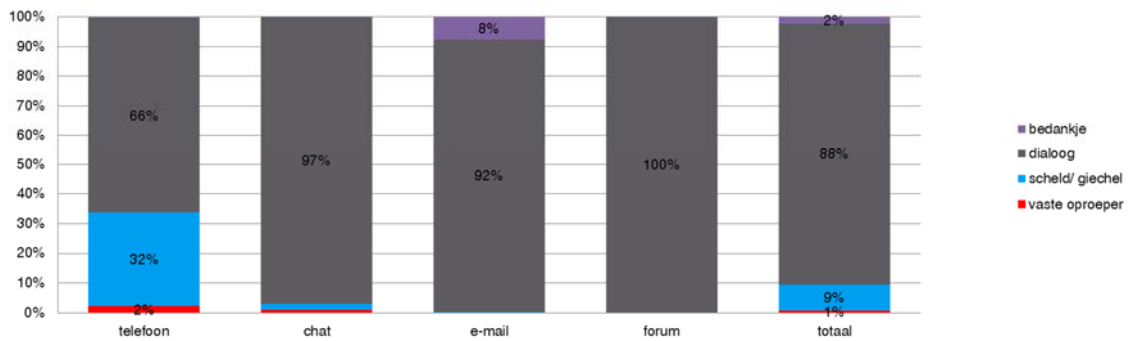


Wat de leeftijd betreft, kan Awel weinig gegronde uitspraken doen omdat deze meestal ongekend blijft. We kunnen hoogstens vermoeden dat de 13-15-jarigen onze grootste groep vormen. Bij de telefoon worden ze gevolgd door de 10-12-jarigen en daarna de 16-17-jarigen. Bij de online media vormen de 16-17-jarigen de tweede grootste groep.

## MEER 'ECHTE' GESPREKKEN

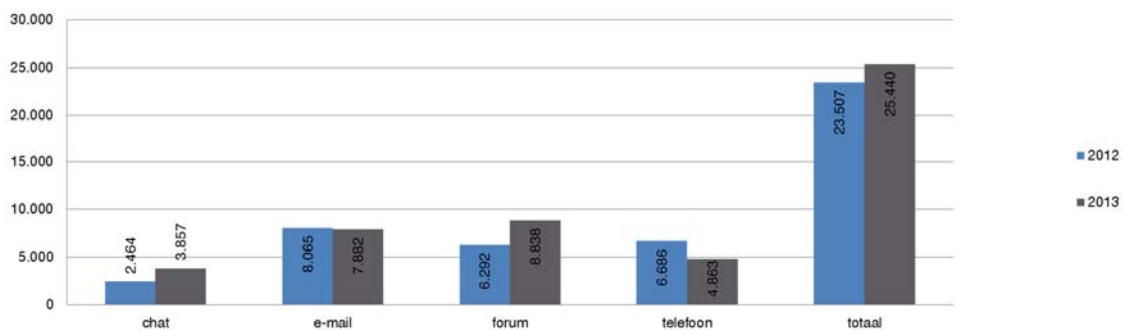
Niet ieder contact met Awel mondt uit in een 'echt' gesprek of dialoog. Vooral bij de telefoon is er een groot aandeel scheld- en giecheloproepen. We kunnen wel vaststellen dat het aandeel van deze storende telefoontjes in 2013 met 5% gedaald is ten voordele van een grotere proportie dialogen. Daarnaast doet Awel al een aantal jaar extra inspanningen om de oproepen van vaste oproepers te begrenzen in aantal en gespreksduur en ook dit werpt zijn vruchten af.

### soort contact per contactkanaal



Wanneer we enkel rekening houden met de 'echte' gesprekken of dialogen, dan zien we dat deze in absolute cijfers met 8% zijn gestegen tot **25.440**. Die toename is vooral toe te schrijven aan de toename van de contacten via chat en forum waar doorgaans minder scheld- en gjecheloproepen en meer dialogen plaatsvinden:

### aantal dialogen (+ bedankjes)



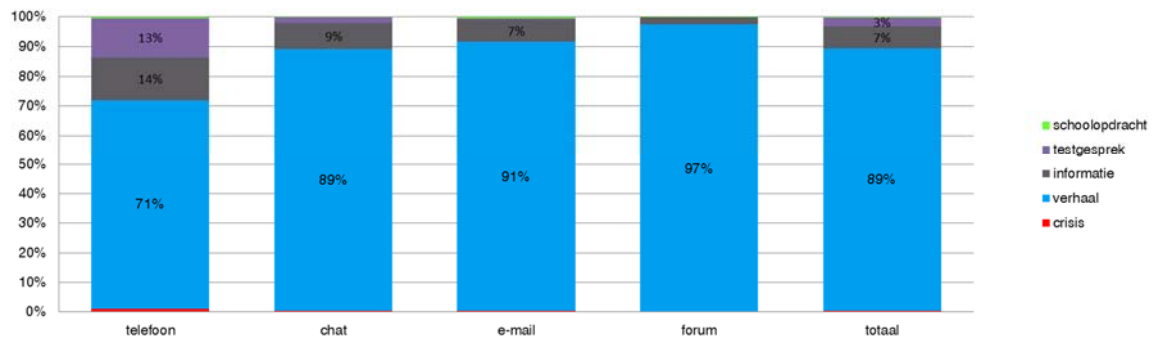
## OP VERHAAL KOMEN

*Awel is echt heel begripvol enzo ze helpen je en ze veroordelen je niet direct als je iets heel fout hebt gedaan. Ze zijn kei cool! (Meisje, 10-12 jaar.)*

*je kan je verhaal doen en het is loslaten dat doet goed (Meisje, 13-15 jaar.)*

Jongeren contacteren Awel voornamelijk om hun verhaal te doen. Bij de telefoon ziet Awel naar gewoonte ook een behoorlijk aantal informatievragen en testgesprekken. Er is wel een lichte verschuiving naar iets meer 'verhaal' en iets minder informatievragen bij de telefoon in vergelijking met 2012. Verder voert Awel weinig crisisgesprekken.

### soort dialoog



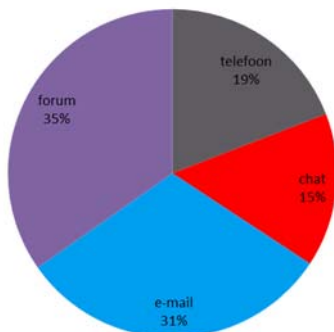
## FORUM RULES!

Het forum neemt het grootste aandeel dialogen voor haar rekening. Zowat één derde van de dialogen met Awel gebeurt via het forum, 8% meer dan in 2012.

*Het is handig om zowel om hulp te vragen als hulp te geven aan andere mensen. (Meisje, 13-15 jaar.)*

De e-mail zakt lichtjes maar neemt nog steeds ook zowat een derde voor haar rekening. De chat vergroot stelselmatig haar aandeel en steeg dit jaar met 4%. De telefoon moest 9% van haar aandeel afstaan.

### spreiding dialogen over contactkanalen



## RELATIE TOT DE OUDERS BLIJFT HET BELANGRIJKSTE GESPREKSTHEMA

### TOP 10 TOTAAL

thema	rangorde	aantal	% van totaal*
relatie tot ouders	1	3910	16%
verliefdheid/ aanmaken/afwijzen	2	3669	15%
vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken	3	2170	9%
niet goed in je vel zitten/ somberheid	4	1952	8%
problemen of ruzie met vrienden	5	1712	7%
relatie tot medeleerlingen	6	1525	6%
depressie/ zelfmoordgedachten	7	1525	6%
pesten/ cyberpesten	8	1434	6%
info over gezondheid en lichaam	9	1197	5%
automutilatie	10	1154	5%

De top 3 van gesprekstema's is dezelfde als in 2012. **De relatie tot de ouders** blijft voor jongeren het belangrijkste gespreksonderwerp met Awel. Daarom nam Awel in 2013 een selectie van gesprekken over dit thema nauwer onder de loep en dit resulteerde in ons [onderzoeksrapport 'de ouder-kindrelatie'](#). We ontwikkelden ook een [online tool](#) voor jongeren voor het in dialoog gaan met hun ouders. Deze werd in 2013 al 5.682 keer bekeken.

Daarnaast zijn jongeren ook volop bezig met het thema **verliefdheid/aanmaken/afwijzen**.

Beide thema's komen globaal genomen in 1 op de zes gesprekken met Awel aan bod. In één op de tien gesprekken gaat het over **vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken**.

*ik vind awel super al mijn problemen zijn opgelost ik heb mijn vrienden terug en mijn vriendinnen zaten ook met problemen en ik heb hun awel aangeraden!!!!!! AWEL IS SUPER !!!!!!!!!!!!! (Meisje, 10-12 jaar.)*

De thema's 'niet goed in je vel zitten/somberheid' en 'depressie/zelfmoordgedachten' stegen elk met 2%. Nieuw in de top 10 is het thema 'automutilatie' dat 'partnerrelatie/uitmaken' naar de 11de plaats verdreef. Het steeg van 3% naar 5% van de gesprekken. Een mogelijke verklaring voor het stijgen van deze **zwaardere thema's** ligt in de grotere proportie gesprekken die via online contactkanalen verlopen. Daar ligt de drempel lager om moeilijke thema's aan te halen.

*Awel is een luisterend oor . Iedereen denkt dat de westerse kinderen het makkelijk hebben . Dat is niet, we hebben veel meer materialistische spullen, maar dat wil niet zeggen dat we geen emotionele problemen hebben of bij eender wie terecht kunnen. (Meisje, 13-15 jaar.)*

In de bijlage vind je de top 10 voor elk van de contactkanalen afzonderlijk en een overzicht van alle thema's.

## JONGENS EN MEISJES LIGGEN VAN HETZELFDE WAKKER

Jongens en meisjes contacteren ons globaal over dezelfde thema's. 'Verliefdheid/aanmaken/afwijzen', 'relatie tot ouders' en 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' nemen bij beide geslachten de top 3 in. Ook de andere thema's uit de top 10 zijn grotendeels dezelfde. Typischer voor jongens lijken de thema's 'homo-bi-seksualiteit/outen' en 'masturbatie'. Ze komen bij meisjes pas veel verder in de rangschikking voor. Het omgekeerde geldt voor het thema 'automutilatie' dat bij meisjes een veel

belangrijker plaats inneemt. Daarnaast zijn meisjes ook wel bezig met het thema 'partnerrelatie' (op de 11de plaats) en jongens met het thema 'depressie en zelfmoordgedachten' (13de plaats).

## TOP 10 JONGENS

<b>thema</b>	<b>rangorde</b>	<b>aantal</b>	<b>% van totaal***</b>
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	1	971	19%
<i>relatie tot ouders</i>	2	655	13%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	3	415	8%
<i>pesten/ cyberpesten</i>	4	285	5%
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	5	276	5%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	6	265	5%
<i>info over gezondheid en lichaam</i>	7	255	5%
<i>partnerrelatie/ uitmaken</i>	8	250	5%
<i>homo-bi-seksualiteit/ outen</i>	9	249	5%
<i>masturbatie</i>	10	222	4%

## TOP 10 MEISJES

<b>thema</b>	<b>rangorde</b>	<b>aantal</b>	<b>% van totaal***</b>
<i>relatie tot ouders</i>	1	2605	17%
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	2	2419	16%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	3	1449	10%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	4	1384	9%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	5	1315	9%
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	6	1038	7%
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	7	1008	7%
<i>automutilatie</i>	8	893	6%
<i>pesten/ cyberpesten</i>	9	879	6%
<i>info over gezondheid en lichaam</i>	10	757	5%

## SEKSUALITEIT, VERLIEFDHEID EN LICHAAM ZIJN FAVORIET OP DE WEBSITE

Wanneer we naar de meest bezochte pagina's op onze website kijken, dan zien we dat vooral de thema's 'seksualiteit', 'verliefdheid' en 'mijn lichaam' druk bezocht worden, vaak ook via een vraag die op het forum gepost werd.

*het kan je helpen bij gênante vragen waar toch gewone tieners kunnen op antwoorden. (Meisje, 16-17 jaar.)*



## TOP 25 WEBPAGINA'S

pagina	rangorde	unieke pagina weergaves	weigeringspercentage
/ (startpagina)	1	240971	12%
/forum/start	2	177820	4%
/forum	3	169323	20%
/chat	4	90536	45%
/forum/themas/let-s-talk-about-sex	5	74378	26%
/themas/let-s-talk-about-sex	6	48051	20%
/forum/themas/verliefdheid	7	43436	20%
/forum/themas/mijn-lichaam	8	38009	19%
/bel	9	28636	51%
/themas/verliefdheid	10	26402	23%
/mail	11	25083	46%
/forum/vragen/12275-meisjes-hoe-was-jullie-seks-de-eerste-keer	12	23487	86%
/themas/mijn-lichaam	13	22437	40%
/forum/themas/voel-je-goed	14	19513	20%
/contacteer-awel	15	18919	42%
/forum/vragen/12218-hoe-een-meisje-versieren	16	17208	81%
/forum/themas/school	17	17101	30%
/forum/vragen/11634-hoe-moet-je-tongzoenen	18	16661	86%
/forum/themas/familie-gezin-en-huisdieren	19	15917	25%
/themas/actueel	20	15489	15%
/themas/voel-je-goed	21	15414	30%
/themas/familie/gezin	22	15073	14%
/word-vrijwilliger	23	14653	54%
/forum?page=2	24	14554	32%
/forum/vragen/10480-wat-doen-tijdens-pijpen-met-het-sperma	25	14253	83%

## DOORVERWIJZING VOORAL NAAR STEUNFIGUREN

*ze antwoorden altijd van ge ne keer naar de dokter ma denkt ge dat ge da in 1 2 3 gaat doen ofzo kvind da ze meer echte oplossingen moeten zeggen(dan heb ik het over lichamelijke probleempjes)  
(Jongen, 13-15 jaar.)*

*Awel steunt je goed, geeft je verschillende oplossingen en verwijst je desnoods door naar iemand die iets beter gespecialiseerd is. Echt een aanrader ;) (Meisje, 13-15 jaar.)*

Jongeren die contact opnemen met Awel worden niet graag doorverwezen. Daarom proberen we het aantal doorverwijzingen te beperken. Wel gaan we bijna steeds op zoek naar steunfiguren, personen in de sociale omgeving van de jongere die hem of haar kunnen ondersteunen. Heel vaak wordt doorverwezen naar de ouders, daarnaast ook naar leerkrachten en vrienden.

Beantwoorders verwijzen ook regelmatig door naar een ander Awel-contactkanaal. Het kan bijvoorbeeld gaan om een jongere die een erg zwaar verhaal via het forum wil posten, waar de beantwoorders het geschikter achten via e-mail te communiceren. In principe wil Awel ook deze doorverwijzingen zoveel mogelijk beperken.

Soms is doorverwijzing naar professionele hulpverlening wel noodzakelijk. Awel verwijst dan hoofdzakelijk door naar artsen, JAC/CAW en CLB.

## TOP 10 DOORVERWIJZINGEN

doorverwijzing	rangorde	aantal	% van totaal aantal dialogen*
geen doorverwijzing	1	12918	52%
ouders	2	2592	10%
ander Awel-contactkanaal	3	2112	9%
website	4	2028	8%
leerkracht/ zorgleerkracht	5	1751	7%
huisarts/ specialist (dermatoloog, gynaecoloog...)	6	1622	7%
JAC/CAW	7	1605	6%
Leerlingenbegeleiding (CLB)	8	1584	6%
vrienden	9	1446	6%
ander	10	1137	5%

\* In één dialoog kunnen meerdere doorverwijzingen gebeuren.

De volledige lijst met doorverwijzingen vind je in de bijlage.

## TEVREDEN OVER AWEL

*awel helpt je echt heel goed dat is alles en daar heb ik maar 1 woord voor: geweldig ;) (Jongen, 10-12 jaar.)*

*Het voelt als je voor die ene keer in je leven écht geholpen wordt. En dat de mensen naar je luisteren en je zo goed mogelijk proberen te helpen. Bedankt hiervoor! (Meisje, 13-15 jaar.)*

840 jongeren vulden dit jaar onze tevredenheidsmeting in. De overgrote meerderheid van hen is tevreden over de dienstverlening van Awel. Ze voelen zich voldoende serieus genomen, gesteund en op hun gemak gesteld door Awel. Wat Awel zegt en schrijft is begrijpelijk en ze hebben voldoende zelf mee kunnen nadenken over oplossingen. Toch geven nog teveel jongeren aan dat ze niet weten wat te doen na het gesprek met Awel en bij de chat en de telefoon dient het gesprek beter gestructureerd te worden.

*ik had iets gevraagd en ze gaven een antwoord om het niet te doen maar de oplossing had ik niet (Meisje, 10-12 jaar.)*

*Aan de ene kant was ik geholpen, maar aan de andere kant wist ik nog steeds niet wat te doen... (13-15 jaar.)*

*ze hebben me super hard vooruit geholpen, en uiteindelijk toen ik de chatsessie nog eens herlas, zag ik dat ik eigenlijk zelf een 'oplossing' had gevonden, gewoon omdat zij bleven vragen stellen! bedankt :) (Meisje, 16-17 jaar.)*

*Soms helpt het niet maar vaak krijg ik heel veel ideeën en steun van awel (Meisje, 13-15 jaar.)*

De meesten zouden Awel ook aanbevelen aan een vriend(in), hoewel we hier voor de telefoon net onder ons streefcijfer scoren. Belangrijkste redenen voor niet aanbevelen zijn naast privacy, het bezet zijn van telefoonlijn en chatbox, het niet beantwoorden van een forumbericht en het niet hebben van een oplossing na het gesprek.

*Ik vind het forum supertof want nu kijk ik er dagelijks op en ik plaats er ook zelf vragen op en ik heb ook al proberen te bellen (5) en ik kreeg antwoord apparaat en daarom wel een beetje spijtig. (Meisje, 10-12 jaar.)*

*ik probeer al de hele tijd met iemand te praten zit er onder door.. maar ik weet niet hoe & in de chat is niemand ofso iets dus ik kan niet praten... (Meisje, 16-17 jaar.)*

*er is een chat maar die is bijna niet bereikbaar... als je het nodig hebt is het er niet... (Jongen, 10-12 jaar.)*

*Awel geeft niet echt altijd een deftige oplossing. Je geraakt bijna nooit op chat... (Meisje, 13-15 jaar.)*

*Ik heb nog geen enkel gesprek kunnen voeren. Ik probeer elke dag te bellen of te chatten maar telkens is alles bezet. Ik probeer verschillende keren per uur maar ik kreeg nooit iemand te horen. Dat is best jammer maar de forums doen ook al heel wat! (Meisje, 13-15 jaar.)*

*ik vind de site veel te moeilijk om zaken te vinden (Meisje, 13-15 jaar.)*

*ik heb 3 keer een bericht willen plaatsen op het forum 3 keer geweigerd. (Jongen, 13-15 jaar.)*

*Gisterenavond stuurde ik een bericht op het forum, daar is nu nog steeds niet op geantwoord.. Het was wel mooi omschreven volgens mij. Dus ik versta dit niet? (Meisje, 13-15 jaar.)*

*ben eigenlijk beschaamd om toe te geven dat ik op awel ga . danku voor alles (Meisje, 13-15 jaar.)*

**Bekijk de volledige tevredenheidsmeting in bijlage.**

## BIJLAGEN

- Top 10 thema's per contactkanaal
- Overzicht van alle thema's
- Overzicht van alle doorverwijzingen
- Tevredenheidsmeting

## THEMA'S PER CONTACTKANAAL

### TOP 10 TELEFOON

<i>thema</i>	<i>rangorde</i>	<i>aantal</i>	<i>% van totaal**</i>
<i>relatie tot ouders</i>	1	947	20%
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	2	573	12%
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	3	498	10%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	4	455	9%
<i>pesten/ cyberpesten</i>	5	439	9%
<i>info over Awel</i>	6	374	8%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	7	357	7%
<i>relatie tot school of leerkracht(en)</i>	8	335	7%
<i>relatie tot broer en zus</i>	9	314	6%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	10	272	6%

Aan de telefoon gaat één op de vijf gesprekken over de 'relatie tot de ouders'. Het percentage nam toe met 6% tegenover 2012. 'Verliefdheid' blijft met 12% op de tweede plaats staan. De 'relatie met medeleerlingen' steeg met 2% en verdreef 'cyberpesten' van de derde plaats. Ook het thema 'relatie tot school of leerkracht(en)' steeg met 3%. 'Verveling' verdween uit de top 10 en 'niet goed in je vel zitten/somberheid' verwierf er een plaatsje in. Thema's als 'depressie/zelfmoordgedachten' en 'automutilatie' komen voor in de top 10 van de drie online contactkanalen maar niet bij de telefoon. 'Relatie tot broer of zus' en 'info over Awel' lijken typische gespreksonderwerpen voor de telefoon.

### TOP 10 CHAT

<i>thema</i>	<i>rangorde</i>	<i>aantal</i>	<i>% van totaal**</i>
<i>relatie tot ouders</i>	1	924	24%
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	2	720	19%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	3	621	16%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	4	618	16%
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	5	467	12%
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	6	412	11%
<i>automutilatie</i>	7	331	9%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	8	322	8%
<i>zelfvertrouwen</i>	9	316	8%
<i>angst en spanning</i>	10	290	8%

Bij de chat komt het thema 'relatie tot ouders' in bijna 1 op de 4 gesprekken aan bod. Ook 'verliefdheid' kan haar plaatsje in de top 3 behouden. 'Niet goed in je vel zitten/somberheid' stijgt met 4% en steekt nipt vriendschap' voorbij dat ook 2% stijgt. De thema's 'depressie/zelfmoordgedachten' en 'automutilatie' stijgen elk met respectievelijk 3% en 2%. Het thema 'zelfvertrouwen' verschijnt in de top 10 van de chat en het thema 'pesten/cyberpesten' verdwijnt er uit. Ook het thema 'angst en spanning' stijgt met 2%. Globaal lijkt de 'zwaarte' van de gespreksthema's bij de chat iets toegenomen.

## TOP 10 E-MAIL

<i>thema</i>	<i>rangorde</i>	<i>aantal</i>	<i>% van totaal**</i>
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	1	1208	17%
<i>relatie tot ouders</i>	2	1164	16%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	3	600	8%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	4	572	8%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	5	508	7%
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	6	438	6%
<i>pesten/ cyberpesten</i>	7	417	6%
<i>partnerrelatie/ uitmaken</i>	8	368	5%
<i>automutilatie</i>	9	353	5%
<i>info over gezondheid en lichaam</i>	10	338	5%

Bij de e-mail blijft de top 2 gelijk en zijn ook de percentages ervan min of meer gelijk. Hier prijkt 'verliefdheid' op de eerste plaats, gevolgd door de 'relatie tot de ouders'. 'Vriendschap' wordt nipt ingehaald door 'niet goed in je vel zitten/somberheid'. Nieuw is het thema 'cyberpesten' dat 2% stijgt en het thema 'automutilatie' (+1%) . 'De relatie tot medeleerlingen' en 'angst en spanning' verdwijnen uit de top 10 van de e-mail. 'Partnerrelatie/uitmaken' staat dit jaar enkel in de top 10 van de e-mail.

## TOP 10 FORUM

<i>thema</i>	<i>rangorde</i>	<i>aantal</i>	<i>% van totaal**</i>
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	1	1168	13%
<i>relatie tot ouders</i>	2	875	10%
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	3	525	6%
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	4	525	6%
<i>info over gezondheid en lichaam</i>	5	519	6%
<i>hobby's</i>	6	514	6%
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	7	478	5%
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	8	459	5%
<i>automutilatie</i>	9	363	4%
<i>uiterlijk voorkomen</i>	10	339	4%

Bij het forum bleef de top 3 ongewijzigd. Hier is 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen' duidelijk het belangrijkste gespreksonderwerp. De 'partnerrelatie/uitmaken' verdween uit de top 10 en 'automutilatie' verscheen erin. 'Uiterlijk voorkomen' en 'hobby's' lijken typische gespreksthemata's voor het forum.

\*\* We bedoelen telkens het % ten opzichte van het totale aantal dialogen binnen dat specifieke contactkanaal.

## OVERZICHT THEMA'S

Hieronder vind je een overzicht van alle thema's die Awel registreert -onderverdeeld in rubrieken- en het aantal dialogen waarin het thema aan bod kwam. In één dialoog kunnen meerdere thema's geregistreerd zijn.

<b>thema's</b>	<b>telefoon</b>	<b>chat</b>	<b>e-mail</b>	<b>forum</b>	<b>totaal</b>
<b>thuis en familie</b>	1281	1162	1531	1264	5238
<i>relatie tot ouders</i>	947	924	1164	875	3910
<i>relatie tot broer en zus</i>	314	231	270	189	1004
<i>relatie tot ruimere familie</i>	165	141	80	75	461
<i>ouders in conflict</i>	152	122	133	61	468
<i>contact na scheiding / co-ouderschap</i>	139	111	158	68	476
<i>nieuw samengestelde gezinnen/ stiefouders</i>	105	80	93	64	342
<i>problemen en ziekte van gezinsleden/ KOPP/ KOAP</i>	34	83	78	75	270
<i>financiële problemen van het gezin</i>	27	30	22	12	91
<i>adoptie</i>	8	4	6	2	20
<i>alleen wonen</i>	58	50	58	34	200
<i>weglopen</i>	67	35	35	30	167
<i>pleegzorg/ bijzondere jeugdzorg/ plaatsing/ verblijf in een instelling</i>	67	39	26	11	143
<i>huisdieren</i>	30	23	34	32	119
<i>ander</i>	56	36	41	44	177
<b>school</b>	975	943	959	1154	4031
<i>relatie tot school of leerkracht(en)</i>	335	271	205	195	1006
<i>relatie tot medeleerlingen</i>	498	467	296	264	1525
<i>vertrouwensleerkracht/ CLB</i>	123	146	50	25	344
<i>prestatie/ begaafdheid/ schoolresultaten</i>	154	129	124	144	551
<i>faalangst/ perfectionisme / examenstress/ werkdruk</i>	59	103	67	106	335
<i>motivatie/schoolmoeheid</i>	45	41	38	42	166
<i>leerstoornissen</i>	16	15	8	15	54
<i>concentratieoefeningen en -stoornissen</i>	47	52	15	22	136
<i>leermethode</i>	35	24	11	28	98
<i>huiswerk/ eindwerk</i>	63	18	101	51	233
<i>school-en beroepskeuze</i>	80	124	191	300	695
<i>medisch onderzoek</i>	4	7	4	14	29
<i>internaat</i>	24	10	8	5	47
<i>ander</i>	64	52	69	81	266
<b>vriendschap en relaties</b>	1283	1562	2479	2617	7941
<i>identiteit</i>	51	90	59	40	240
<i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>	455	618	572	525	2170
<i>problemen of ruzie met vrienden</i>	357	322	508	525	1712
<i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>	573	720	1208	1168	3669
<i>liefdesverdriet</i>	72	137	226	233	668
<i>partnerrelatie/ uitmaken</i>	171	201	368	309	1049
<i>een lief zoeken</i>	23	71	57	71	222
<i>daten/ uitgaan</i>	29	62	45	45	181
<i>geschenken/ feesten</i>	7	7	23	44	81
<i>ander</i>	34	43	75	55	207

<b>seksualiteit</b>	582	681	955	875	3093
<i>vrijen/tongzoenen/seksuele problemen</i>	152	153	166	176	647
<i>masturbatie</i>	96	139	127	71	433
<i>de eerste keer</i>	103	134	104	103	444
<i>seksuele fantasie/ pornografie</i>	49	93	133	74	349
<i>(angst voor)zwangerschap / abortus</i>	109	104	212	135	560
<i>anticonceptie/ voorbehoedsmiddelen/ noodpil/ SOA's</i>	81	102	174	129	486
<i>genderdysforie/ transseksualiteit</i>	5	13	14	16	48
<i>homo-bi-seksualiteit/ outen</i>	82	104	134	191	511
<i>ander</i>	86	67	67	53	273
<b>lichamelijke gezondheid en uiterlijk</b>	376	566	893	1310	3145
<i>info over gezondheid en lichaam</i>	115	225	338	519	1197
<i>puberteit/ ontwikkeling/menstruatie</i>	88	177	266	249	780
<i>voeding/ twijfels over gewicht</i>	35	90	141	144	410
<i>roken/ drugs/ alcohol/ waterpijp</i>	57	36	51	79	223
<i>uiterlijk voorkomen</i>	66	140	196	339	741
<i>ziekte en hospitalisatie</i>	40	44	33	81	198
<i>handicap</i>	13	7	9	5	34
<i>ander</i>	46	34	54	54	188
<b>vrije tijd en maatschappij</b>	484	274	449	1136	2343
<i>hobby's</i>	97	107	172	514	890
<i>verveling</i>	167	31	22	41	261
<i>stijl / jongerenculturen</i>	28	26	50	134	238
<i>werken/ geld verdienen</i>	50	46	69	85	250
<i>rijbewijs</i>	1	0	4	8	13
<i>actualiteit/ wereldproblemen/ politiek</i>	23	6	14	44	87
<i>zingeving</i>	8	22	13	73	116
<i>paranormaliteit/ geesten</i>	9	6	11	41	67
<i>maatschappelijk engagement/ vrijwilligerswerk/ goede doelen/ zorg om dieren</i>	7	15	20	29	71
<i>juridische info</i>	39	18	35	56	148
<i>vakantie</i>	28	9	13	39	89
<i>ander</i>	105	45	83	127	360
<b>geestelijke gezondheid</b>	692	1173	1451	1613	4929
<i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>	272	621	600	459	1952
<i>zelfvertrouwen</i>	81	316	238	235	870
<i>angst en spanning</i>	197	290	178	239	904
<i>verdriet/ verlies/ rouw</i>	127	199	135	129	590
<i>eenzaamheid</i>	72	168	70	65	375
<i>automutilatie</i>	107	331	353	363	1154
<i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>	197	412	438	478	1525
<i>eetstoornissen</i>	38	66	76	82	262
<i>verslaving (drugs, alcohol, games...)</i>	29	33	29	44	135
<i>persoonlijkheidsstoornissen/ psychoses/ hallucinaties</i>	16	22	23	16	77
<i>AutismeSpectrumStoornis</i>	21	19	30	29	99
<i>ADHD - ADD</i>	8	8	8	7	31
<i>psycho-sociale hulpverlening/ hulpverleningsinstanties/ psychiater/ psycholoog/ therapie</i>	60	176	119	71	426
<i>ander</i>	50	51	81	68	250



<b>grensoverschrijdend gedrag</b>	796	525	739	604	2664
<i>fysiek geweld</i>	173	90	112	85	460
<i>seksueel geweld</i>	125	146	144	108	523
<i>emotioneel geweld</i>	71	51	69	27	218
<i>fysieke of emotionele verwaarlozing</i>	30	28	16	20	94
<i>getuige van geweld</i>	12	23	7	9	51
<i>intrafamiliaal geweld</i>	52	70	49	21	192
<i>pesten/ cyberpesten</i>	439	249	417	329	1434
<i>discriminatie/ racisme</i>	7	4	1	12	24
<i>diefstal</i>	8	1	9	10	28
<i>politie/ justitie</i>	31	27	26	13	97
<i>ander</i>	56	32	34	35	157
<b>Awel</b>	607	133	399	217	1356
<i>info over Awel</i>	374	86	232	88	780
<i>liedje/grapje/gedichtje/babbeltje</i>	85	4	6	8	103
<i>ontevredenheid/ (on)bereikbaarheid Awel</i>	46	11	107	64	228
<i>verontschuldiging/ bedankje</i>	55	30	58	52	195
<i>ander</i>	103	16	32	17	168
<b>ander</b>	218	110	54	28	410

## DOORVERWIJZINGEN

### OVERZICHT DOORVERWIJZINGEN

<b>doorverwijzing</b>	<b>rangorde</b>	<b>aantal</b>	<b>% van totaal aantal dialogen*</b>
<i>geen doorverwijzing</i>	1	12918	52%
<i>ouders</i>	2	2592	10%
<i>ander Awel-contactkanaal</i>	3	2112	9%
<i>website</i>	4	2028	8%
<i>leerkracht/ zorgleerkracht</i>	5	1751	7%
<i>huisarts/ specialist (dermatoloog, gynaecoloog...)</i>	6	1622	7%
<i>JAC/CAW</i>	7	1605	6%
<i>Leerlingenbegeleiding (CLB)</i>	8	1584	6%
<i>vrienden</i>	9	1446	6%
<i>ander</i>	10	1137	5%
<i>ruimere familie</i>	11	727	3%
<i>psychiater/psycholoog/therapeut/CGGZ</i>	12	562	2%
<i>politie</i>	13	275	1%
<i>Zelfmoordlijn</i>	14	264	1%
<i>school(directie)</i>	15	255	1%
<i>Sensoa</i>	16	204	1%
<i>Vertrouwenscentrum Kindermishandeling</i>	17	147	1%
<i>apotheek</i>	18	138	1%
<i>Kinderrechtswinkel</i>	19	84	0%
<i>Holebifoon</i>	20	81	0%
<i>diëtiste</i>	21	67	0%
<i>Tele-Onthaal</i>	22	59	0%
<i>Druglijn</i>	23	54	0%
<i>OCMW</i>	24	51	0%
<i>Ecoute enfants</i>	25	36	0%
<i>Comité voor Bijzondere Jeugdzorg/ JO-lijn</i>	26	30	0%
<i>Kindertelefoon Nederland</i>	27	27	0%
<i>Kinderrechtencommissariaat</i>	28	24	0%
<i>Tele-Blok</i>	29	19	0%
<i>gemeente</i>	30	15	0%
<i>VDAB</i>	31	14	0%
<i>Opvoedingstelefoon</i>	32	5	0%
<i>JIP</i>	33	2	0%

\* In één dialoog kunnen meerdere doorverwijzingen gebeuren.

## TEVREDENHEID

### AANTAL INGEVULDE FORMULIEREN

<i>contactkanaal</i>	<i>aantal</i>
chat	248
e-mail	149
forum	349
telefoon	94
	840

Zowel bij de chat als bij het forum nam het aantal ingevulde formulieren fors toe met respectievelijk 99 en 120 formulieren. Bij de e-mail zien we een lichte stijging met 16 formulieren, bij de telefoon een daling met 9 formulieren. Dit ligt ook in de lijn van de evolutie die we dit jaar zien in de contacten per kanaal: een stijging bij chat en forum, een status quo bij de e-mail en daling bij de telefoon.

### LEEFTIJD VERSUS GESLACHT

<i>leeftijd</i>	<i>jongen</i>	<i>meisje</i>	<i>missing values</i>	<i>totaal</i>
0-6 jaar	7	5	0	12
7-9 jaar	10	13	0	23
10-12 jaar	67	225	2	294
13-15 jaar	83	266	5	354
16-17 jaar	45	65	1	111
18-25 jaar	10	24	2	36
26+	8	2	0	10
totaal	230	600	10	840

Het zijn vooral meisjes die het formulier invullen en de leeftijdsgroepen 10-12 jaar en 13-15 jaar. Het verschil in aantal tussen beide leeftijdsgroepen is wel een stuk kleiner dan in 2012. De 10-12-jarigen lijken een inhaalbeweging gemaakt te hebben. Een wilde gok is dat de 10-12-jarigen zich meer aangesproken voelen door onze nieuwe website (sinds mei 2012).

## 7 CRITERIA

De tevredenheid van onze oproepers bevragen we aan de hand van 7 criteria voor een kwaliteitsvol gesprek die we van de Kindertelefoon in Nederland mogen lenen. Er zijn drie mogelijke antwoorden per vraag: 'ik weet het niet' (waarde 0), 'ja' (waarde 1) en 'nee' (waarde -1). Per contactkanaal berekenen we het gemiddelde. Awel streeft steeds naar een gemiddelde van 0,5. Waar we dit niet halen dienen we acties ter verbetering op te stellen en uit te voeren.

### 1. Awel nam me serieus

<i>contactkanaal</i>	<i>ik weet het niet</i>	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>2012</i>
chat	25	192	31	<b>0,65</b>	0,73
e-mail	17	119	13	<b>0,71</b>	0,75
forum	44	278	27	<b>0,72</b>	0,80
telefoon	6	69	19	<b>0,53</b>	0,57
				<b>0,65</b>	0,71

Kinderen en jongeren voelen zich voldoende serieus genomen door Awel. Het gemiddelde ligt wel voor alle contactkanalen lager dan in 2012.

## 2. ik voelde me gesteund door Awel

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	20	184	44	0,56	0,58
e-mail	12	124	13	0,74	0,70
forum	56	258	35	0,64	0,68
telefoon	3	70	21	0,52	0,47
				0,62	0,61

Awel biedt ook voldoende steun aan kinderen en jongeren. Bij de telefoon is het gemiddelde licht gestegen waardoor we nu ook daar ons streefcijfer van minimaal 0,5 halen.

## 3. Awel stelde me op mijn gemak

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	26	183	39	0,58	0,49
e-mail	25	109	15	0,63	0,61
forum	61	243	45	0,57	0,64
telefoon	8	69	17	0,55	0,44
				0,58	0,54

Ook voor dit item scoorden alle contactkanalen boven het streefgemiddelde, wat zeker voor de chat en de telefoon een verbetering is tegenover 2012.

## 4. Ik begreep wat Awel zei of schreef

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	25	203	20	0,74	0,78
e-mail	12	126	11	0,77	0,84
forum	34	286	29	0,74	0,81
telefoon	9	69	16	0,56	0,59
				0,70	0,76

Awel is duidelijk 'begrijpbaar' voor kinderen en jongeren en haalt hier het hoogste gemiddelde, dat niettemin lager ligt dan in 2012.

## 5. Na mijn contact met Awel wist ik wat te doen.

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	36	153	59	0,38	0,30
e-mail	28	93	28	0,44	0,46
forum	90	189	70	0,34	0,46
telefoon	10	59	25	0,36	0,25
				0,38	0,37

Dit blijft duidelijk een werkpunt voor de organisatie. De adviescommissie kwaliteit van Awel zal zich hier over buigen en ook de studiedienst doet in 2014 onderzoek naar coping en veerkracht en hoe Awel kinderen en jongeren hier maximaal in kan ondersteunen.

## 6. Ik heb zelf meegedacht over wat ik kon doen.

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	30	194	24	0,69	0,74
e-mail	22	108	19	0,60	0,56
forum	55	251	43	0,60	0,64
telefoon	9	75	10	0,69	0,48
				0,64	0,60

Kinderen en jongeren hebben voldoende het gevoel dat ze mee nagedacht hebben.

## 7. Ik vond het gesprek rommelig.

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	22	62	164	-0,41	-0,50
e-mail	13	19	117	-0,66	-0,74
forum	48	46	255	-0,60	-0,66
telefoon	4	40	50	-0,11	-0,29
				-0,44	-0,55

(Omdat dit criterium een negatief criterium is, dienen we de logica hier om te draaien en streven we naar een negatief gemiddelde van ten hoogste -0,5.)

Bij de chat en de telefoon dienen we meer aandacht te besteden aan de structuur van het gesprek. Alle contactkanalen doen het voor dit criterium iets minder goed dan in 2012.

Globaal doet de telefoon het duidelijk een stuk beter dan in 2012 toen het nog voor 5 criteria onder ons streefgemiddelde scoorde. Net als bij de chat dienen we bij de telefoon te werken aan het beter structureren van de gesprekken. En voor alle contactkanalen geldt dat we meer stil moeten staan bij het samen zoeken naar oplossingen.

### AANBEVELEN

Naast deze 7 criteria meten we de tevredenheid ook aan de hand van de vraag of de oproeper Awel zou aanbevelen aan een vriend(in).

contactkanaal	ik weet het niet	ja	nee	gemiddelde	2012
chat	34	175	39	0,55	0,60
e-mail	16	120	13	0,72	0,67
forum	56	259	34	0,64	0,70
telefoon	7	66	21	0,48	0,52
				0,60	0,63

Het gemiddelde ligt net iets lager dan in 2012. De telefoon haalt hier niet ons streefgemiddelde van 0,5. Redenen die jongeren geven voor het niet aanbevelen zijn heel vaak het voortdurend bezet zijn van de chatbox en de telefoonlijn en soms het 'afspringen' van een chatgesprek. (Jongeren gaan er vaak van uit de beantwoorder gewoon het gesprek beëindigd heeft en niet dat er zich een technische storing voordeed.) Bij het forum gaat het om het niet plaatsen van of antwoorden op een forumbericht, en het feit dat de site te moeilijk is: een aantal jongeren begrijpt niet hoe ze een bericht kunnen plaatsen en antwoorden kunnen opzoeken. Voor alle contactkanalen geven jongeren ook als reden dat ze geen oplossing hebben na hun contact. Bij de telefoon en de chat gaat het een paar keer over onvriendelijkheid of afstandelijkheid van de beantwoorder. Soms heeft de reden voor niet aanbevelen eerder te maken met privacy: ze willen niet dat vrienden weten dat ze Awel gecontacteerd hebben. Er kleeft een zeker stigma aan. Een aantal jongeren geeft ook aan dat ze liever een 'echt' face to face contact willen.