

Persbericht, Brussel, 13 februari 2019

Aantal beantwoorde Awel-oproepen blijft stijgen

Awel wist in 2018 opnieuw het aantal beantwoorde oproepen omhoog te trekken tegenover het jaar voordien. Aan de telefoon waren er 22.231 contacten, 17% meer tegenover 2017, bij de chat 7.836, een stijging van 15%. E-mails krijgen altijd een antwoord. Sinds de vernieuwing van het jongerenforum in mei, verdubbelde het aantal goedgekeurde vragen (4.871) bijna, met een verpletterende +92%. Awel maakte haar werking doeltreffender door ongezien veel vrijwilligers te werven, haar forum te innoveren, en dankzij de inspanningen van de vrijwilligers aan de lijn.



Bevlogen beantwoorden

“Soms zijn het lange wachttijden maar jullie zijn er altijd!” – meisje, 18 jaar (mei 2018)

Al sinds de invoering van het gratis telefoonnummer in 2004 krijgt Awel veel meer oproepen binnen dan ze kan verwerken (in 2018 ontving de telefoonlijn 324 oproepen per dag). Dat laten de mensen achter de lijn en het scherm aan hun hart komen. Ook achter het forum van Awel ging hard werk schuil. Een 30-tal jonge moderatoren (J-Awel) verwerkten er meer dan 20.000 vragen en reacties en schreven meer dan 1000 antwoorden. Op het vernieuwde forum, dat in mei 2018 gelanceerd werd, zijn het in de eerste plaats de kinderen en jongeren zelf die elkaars berichtjes van een reactie voorzien. De kracht van leeftijdsgenotencontact is er hartverwarmend zichtbaar. Het aantal goedgekeurde vragen verdubbelde bijna tegenover 2017 (+92%), toen ieder berichtje nog een reactie van Awel kreeg voor het verscheen.



Modereren gaat immers een stuk sneller en waar vroeger ook veelgestelde vragen afgekeurd werden halen nu enkel 'ongepaste' vragen de selectie niet.

Historisch veel luisterende oren

In 2018 waren de luisterende oren van Awel gemiddeld 17% meer aanwezig op de chat, e-mail en telefoon dan het jaar voordien, goed voor 11.996 uur in totaal. De sterke stijging in het aantal gewerkte uren is voor een groot deel te danken aan de massale oproep voor nieuwe vrijwilligers die de organisatie deed in 2017, waardoor in 2018 een pak meer beantwoorders actief waren. Awel communiceerde de lange wachttijden toen naar de buitenwereld en raakte een gevoelige snaar bij het grote publiek. De organisatie bereidt zich momenteel voor op opnieuw een massale instroom in 2019 en streeft ernaar dat minstens 180 nieuwe krachten dan versterking brengen.

Ander contactkanaal, andere gespreksthemas

De relatie met de ouders blijft het vaakst besproken thema bij de chat en telefoon. Het thema komt aan bod in respectievelijk bijna 1 op de 3 en 1 op de 4 gesprekken, al dan niet op aansturen van de beantwoorder omdat die polst naar steunfiguren tijdens het gesprek. Ook de relaties met medeleerlingen en vrienden, en verliefdheid blijven populair. Bij de chat worden 'zwaardere' thema's besproken. In 1 op de 4 gesprekken gaat het over 'niet goed in je vel zitten/somberheid'. Ook 'depressie/zelfmoordgedachten', 'angst en spanning' en 'zelfvertrouwen' staan er in de top 10. 'Verliefdheid/aanmaken/afwijzen' blijft een tophema bij de e-mail. Verschillen in de populariteit van thema's zijn bij dit kanaal minder uitgesproken, wellicht doordat jongeren in een e-mail een beperkter aantal onderwerpen aanhalen dan in een interactievere chat- of telefoonconversatie.

Berichten en reacties op het forum gaan het vaakst over 'verliefdheid', 'seksualiteit', 'niet goed in mijn vel' en 'mijn lichaam'. De thema's 'seksualiteit' en 'mijn lichaam' halen niet de top 10 bij telefoon, chat

¹ Cijfers 2^{de} jaarhelft 2018.

of e-mail. Wellicht voelen kinderen en jongeren te veel schaamte om erover te praten, zelfs met een anonieme derde. Merk op dat veel jongeren ook steun zoeken bij leeftijdsgenoten als ze zich niet goed in hun vel voelen.