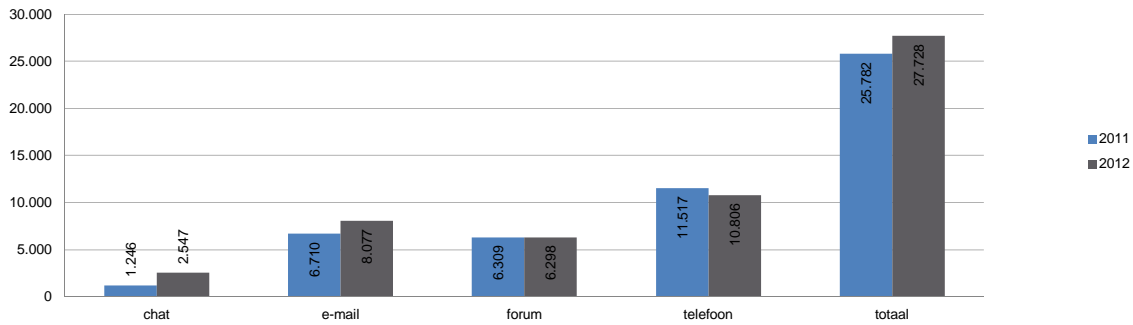


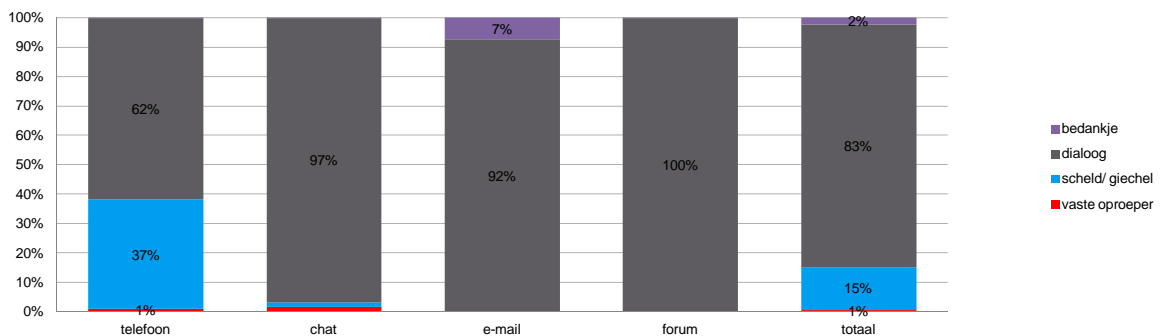
### CONTACTEN

aantal contacten



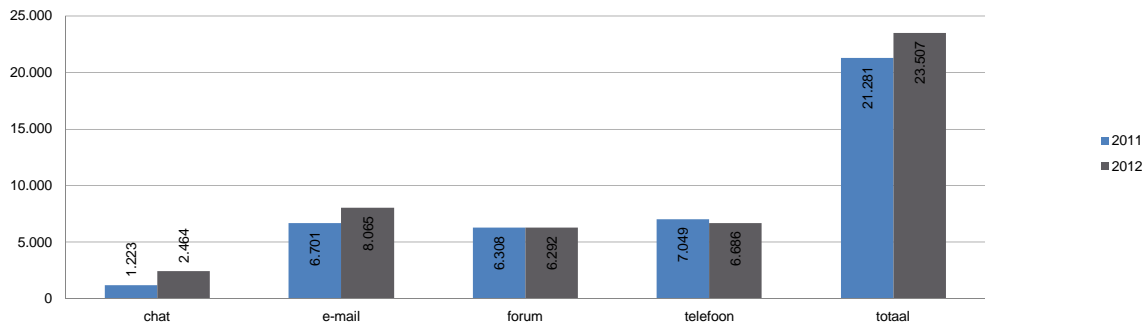
In 2012 registreerde Awel in totaal **27.728** contacten met kinderen en jongeren. Dat is een **stijging van 8%** tegenover 2011. Het aantal contacten via het forum bleef gelijk. Door een uitbreiding van de chatdienstverlening ziet Awel een verdubbeling van het aantal gevoerde chatgesprekken tegenover vorig jaar. Bij de e-mail was er een toename van 20% en bij de telefoon een daling met 6%.

soort contact per contactkanaal



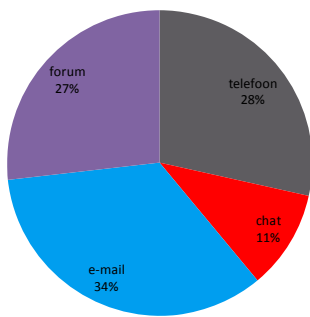
Wanneer we het soort contact nauwkeuriger bekijken, dan stellen we een lichte verschuiving naar meer dialogen (en bedankjes) vast van +2%. De dialogen zijn naar goede gewoonte de belangrijkste vorm van contact met kinderen en jongeren. De telefoon blijft wel geplaagd door een hoog aantal scheld- en giejcheloproepen (37%).

### aantal dialogen (+ bedankjes)



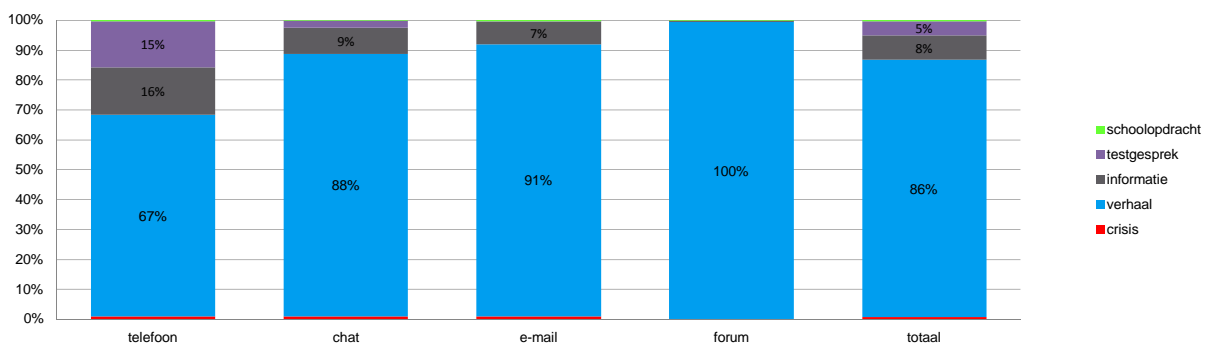
Het aantal dialogen nam **in absolute cijfers toe met 10%** tegenover 2011. Awel telde er 23.507 in 2012. Voor het forum bleef dat aantal gelijk. De chat daarentegen liet ook hier een verdubbeling zien en de e-mail kende een toename met 20%. Voor de telefoon noteerde Awel een lichte daling van 5%.

### spreiding dialogen over contactkanalen



Wat de spreiding van de dialogen over de verschillende communicatiekanalen betreft ziet Awel ook hier een belangrijke verschuiving. Het aandeel van de dialogen via chat en e-mail nam toe met respectievelijk 5% en 3%. De chat verdubbelde daarmee haar aandeel. De e-mail wordt hét contactkanaal waarlangs Awel het meest dialogen voert. Het aandeel van de telefoon en het forum nam af met 5% en 3%.

### soort dialoog

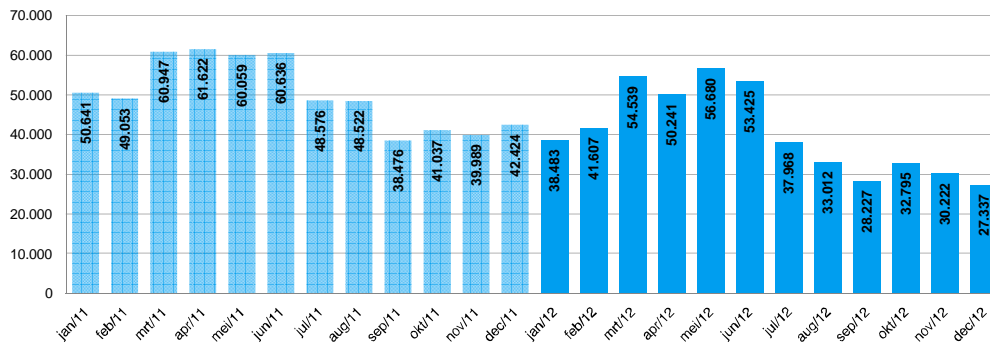


In de soort dialogen die Awel voert met kinderen en jongeren is er weinig verschuiving in vergelijking met 2011. De meeste kinderen en jongeren contacteren Awel om hun verhaal te doen. Bij de telefoon ziet Awel wel een behoorlijk aantal informatievragen en testgesprekken. Verder voert Awel weinig crisisgesprekken.

# CONTACTEN PER CONTACTKANAAL

## TELEFOON

aantal telefonische oproepen per maand (Belgacom)

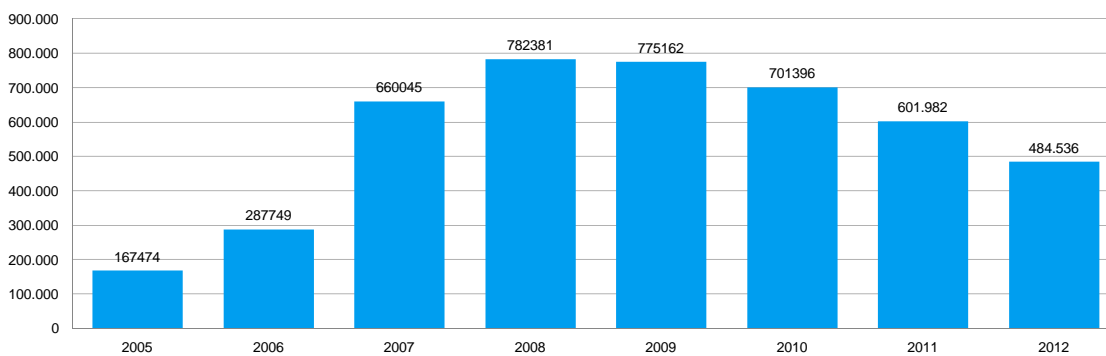


In 2012 ontving Awel **484.536** telefonische oproepen. Dat is een **daling met 20%** tegenover 2011. Zoals onderstaande grafiek laat zien heeft deze daling zich in 2010 ingezet na een aantal jaar van spectaculaire groei ( na het invoeren van het gratis nummer).

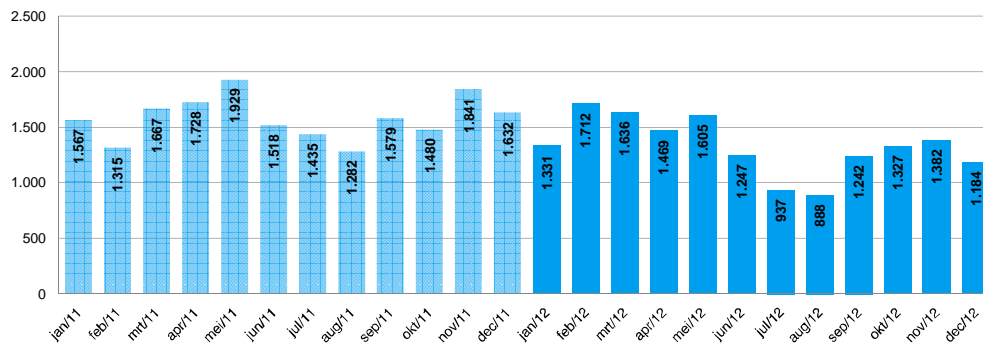
De oproepen waren afkomstig van naar schatting **79.726** unieke oproepers. Dat zijn er **3% minder** dan in 2011. Er zijn dus niet zozeer minder kinderen en jongeren die ons bellen, alleen bellen ze ons minder vaak. Het overbezet-zijn van de lijnen ontmoedigt kinderen en jongeren wellicht om te blijven proberen en misschien proberen ze ook sneller dan vroeger een andere contactkanaal uit.

De daling in het aantal oproepen kan daarnaast ook nog gedeeltelijk verklaard worden door een betere, begrenzende aanpak van veelvuldige oproepers.

aantal telefonische oproepen over de jaren



### aantal beantwoorde telefonische oproepen per maand (Belgacom)

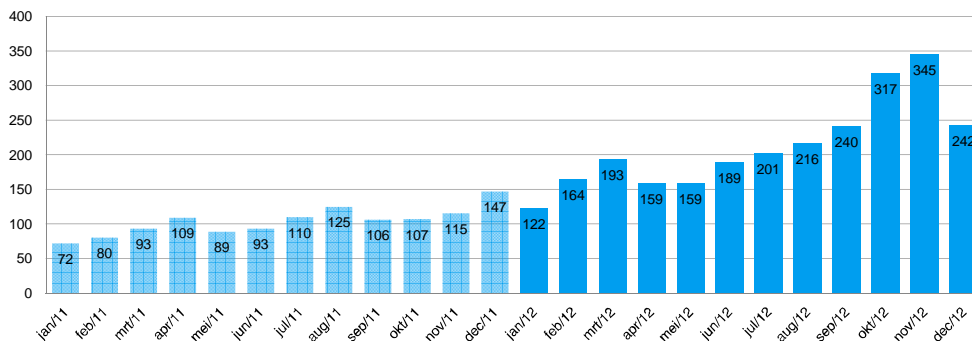


Van deze oproepen beantwoorde Awel er **15.960**. Dat zijn er zo'n **16% minder** dan in 2011. Ook deze daling stellen we sinds 2010 vast. Mogelijke verklaringen hier zijn een zekere demotivatie onder de telefoonbeantwoorders te wijten aan het hoge aantal scheld- en gieloproepen (sinds de invoering van het gratis nummer). Een tweede reden is dat ook onder de beantwoorders de populariteit van de andere media toeneemt, en dus minder vrijwilligers kiezen om de telefoon te beantwoorden. Van deze oproepen werden er **10.806 geregistreerd**. De overige 5.154 beantwoorde oproepen waren kliks, verkeerd verbonden en stille/liever niet oproepen.

Wanneer we kijken naar het aantal unieke oproepers dat een antwoord kreeg van Awel, nl **6.754**, dan zien we nauwelijks een daling tegenover vorig jaar. Ook het antwoordpercentage blijft met **8%** van de unieke oproepers bijna gelijk, alsook het gemiddelde aantal antwoorden dat een beantwoorde unieke oproeper van Awel kreeg: **2,4**.

## CHAT

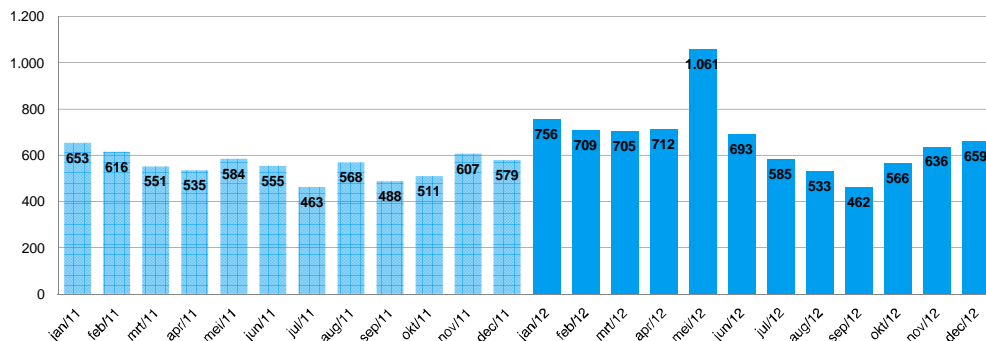
### aantal geregistreerde chatgesprekken per maand



Via de chat werden **2.547** gesprekken gevoerd. Dat is een **verdubbeling** tegenover vorig jaar die toe te schrijven is aan de verdere uitbreiding van onze chatdienstverlening. Doordat er steeds meer beantwoorders zijn voor dit contactkanaal, kunnen we ook onze openingsmomenten verruimen. Sinds november 2011 zetten we meer beantwoorders tegelijk in en sinds oktober 2012 is er een uitbreiding van 2 naar 4 chatavonden.

## E-MAIL

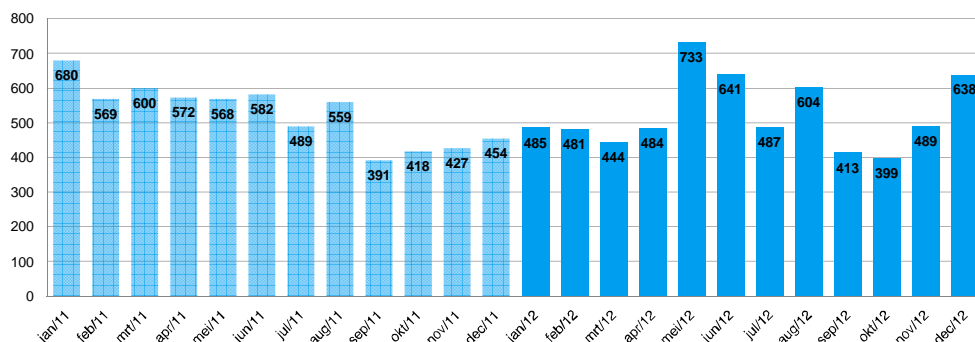
aantal geregistreerde e-mails per maand



De mailers beantwoordden zo'n **8.077** e-mails, een **stijging met 20%** tegenover 2011. We zagen een gelijkaardige stijging in 2010 (tegenover 2009), terwijl in 2011 de stijging wat terugliep (naar 7% tegenover 2010). De stijging voor dit jaar is deels toe te schrijven aan onze Awel-campagne van 17 mei. In die maand ontvingen we 1.061 e-mails. Omdat bij de e-mail alle ontvangen e-mails beantwoord worden zegt een stijging hier iets over de duidelijke populariteit van het contactkanaal bij kinderen en jongeren. Ook het aantal beantwoorders voor de e-mail blijft toenemen. Daar waar vroeger slechts één afdeling de e-mails beantwoordde, kunnen nu vrijwilligers van iedere afdeling van thuis uit e-mails beantwoorden.

## FORUM

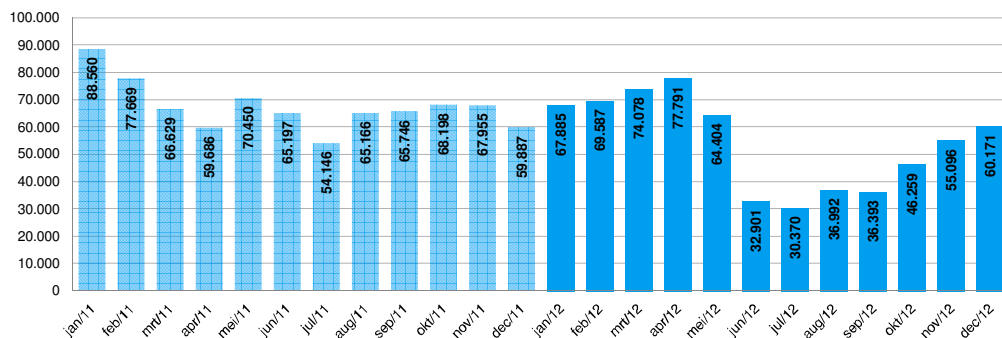
aantal geregistreerde forumberichten per maand



De forummoderators hebben zowat **hetzelfde** aantal geposte berichtjes beantwoord: **6.298**. Daarenboven hebben ze een veelvoud daarvan aan reacties gemodereerd. Ook hier zien we voor mei een effect van de Awel-campagne.

## WEBSITE

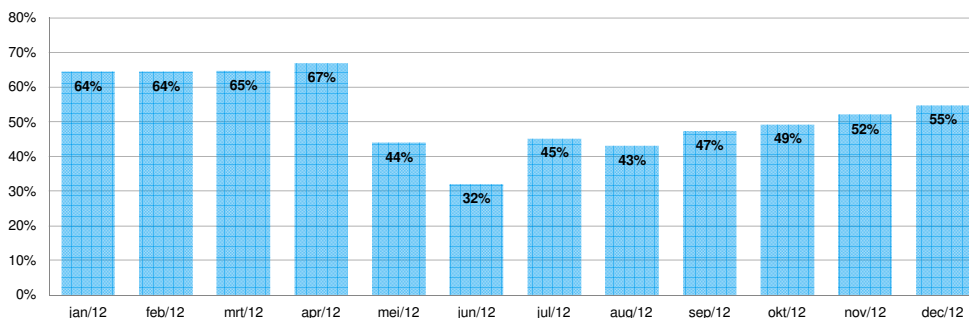
aantal bezoeken op de jongerensite per maand (Google Analytics)



Awel telde in 2012 in totaal **651.927** bezoeken op haar websites [kjt.org](http://kjt.org) en [awel.be](http://awel.be). Dat is **19% minder** dan in 2011. Na de overschakeling van de oude naar de nieuwe website op 17 mei zag Awel een terugval in het aantal bezoeken. Toch vinden kinderen en jongeren terug de weg naar Awel, zo bewijst de stijgende trend in het aantal bezoeken de laatste maanden van 2012.

Deze bezoeken gebeuren ook steeds meer via mobiele toestellen. Waar in 2011 zo'n 9% van de bezoeken mobiel gebeurden, is dit in 2012 al opgelopen tot 19%.

weigeringspercentage van de jongerensite per maand (Google Analytics)



Het weigeringspercentage (in de tabel vallen de maanden januari tot april onder de oude website [kjt.org](http://kjt.org), vanaf 17 mei werd overgeschakeld naar [awel.be](http://awel.be) en vallen bijgevolg alle maanden erna onder de nieuwe website) bedraagt zo'n 52%, een daling met 10% tegenover 2011. Deze daling is eveneens toe te schrijven aan de komst van de nieuwe website. In dit geval is deze daling positief te interpreteren: minder mensen verlaten de website na de eerste pagina.

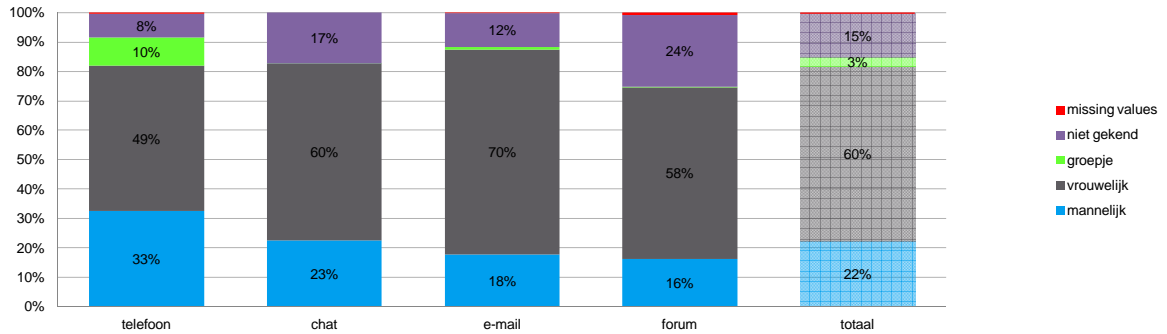
## TOP 25 WEBPAGINA'S

Ook via de meest bezochte pagina's op onze website krijgen we zicht op de thema's waar kinderen en jongeren mee bezig zijn. Ons forum wordt druk bezocht en dan vooral die pagina's die met seksualiteit, verliefdheid en het lichaam te maken hebben. Opvallend is ook het lage weigeringspercentage van onze startpagina [www.awel.be](http://www.awel.be), wat betekent dat het grootste deel van de bezoekers die via de startpagina op onze site komen, ook verder doorklikt.

| <i>pagina</i>   | <i>rangorde</i> | <i>unieke<br/>paginaweergaves</i> | <i>weigerings-<br/>percentage</i> |
|---|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| / (startpagina)   | 1               | 141439                            | 16%                               |
| /forum/start  | 2               | 89489                             | 5%                                |
| /forum  | 3               | 64255                             | 27%                               |
| /chat   | 4               | 41096                             | 45%                               |
| /forum/themas/let-s-talk-about-sex                        | 5               | 35682                             | 36%                               |
| /themas/let-s-talk-about-sex                              | 6               | 29958                             | 33%                               |
| /forum/themas/verliefdheid                                | 7               | 19857                             | 25%                               |
| /forum/themas/mijn-lichaam                                | 8               | 18400                             | 19%                               |
| /bel  | 9               | 17608                             | 52%                               |
| /themas/verliefdheid                                      | 10              | 15099                             | 25%                               |
| /mail   | 11              | 15051                             | 55%                               |
| /themas/mijn-lichaam                                      | 12              | 13586                             | 29%                               |
| /contacteer-awel  | 13              | 11972                             | 53%                               |
| /forum/themas/voel-je-goed                                | 14              | 10220                             | 19%                               |
| /word-vrijwilliger  | 15              | 9472                              | 45%                               |
| /themas/actueel   | 16              | 9133                              | 39%                               |
| /themas/familie/gezin                                     | 17              | 8919                              | 37%                               |
| /forum/themas/school                                      | 18              | 8755                              | 23%                               |
| /forum/vragen/5499-mastruberen                            | 19              | 8529                              | 81%                               |
| /forum/themas/familie-gezin-en-huisdieren                 | 20              | 8337                              | 27%                               |
| /forum/vragen/10585-mag-je-jezelf-vingeren-als-je-12-bent | 21              | 8070                              | 79%                               |
| /themas/voel-je-goed                                      | 22              | 7972                              | 23%                               |
| /themas/school  | 23              | 7310                              | 20%                               |
| /nieuws-en-pers   | 24              | 7272                              | 44%                               |
| /forum/vragen/10200-meisjes-mag-je-moeder-je-naakt-zien   | 25              | 7268                              | 87%                               |

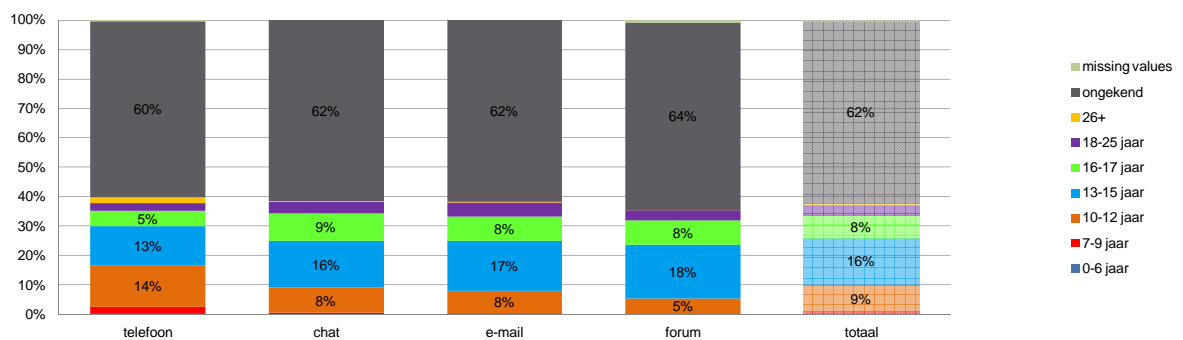
# OPROEPER

geslacht van de oproepers per contactkanaal



Awel voert duidelijk meer gesprekken met meisjes (60%) dan met jongens (22%). Mogelijk komt dit doordat het 'vragen van hulp' meer aanvaard is bij meisjes dan bij jongens. Meisjes lijken een lichte voorkeur te hebben voor de e-mail, terwijl jongens eerder naar de telefoon grijpen.

leeftijd van de oproepers per contactkanaal



Wat de leeftijd betreft, kan Awel weinig gegronde uitspraken doen omdat de leeftijd meestal onbekend blijft. We kunnen dus hoogstens vermoeden dat de 13-15-jarigen onze grootste groep vormen.



## THEMA'S

### TOP 10 TOTAAL

| <i>thema</i>  | <i>rangorde</i> | <i>aantal</i> | <i>% van totaal*</i> |
|---|-----------------|---------------|----------------------|
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 1               | 3401          | 15%                  |
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 2               | 3380          | 15%                  |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 3               | 1936          | 8%                   |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 4               | 1624          | 7%                   |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>       | 5               | 1430          | 6%                   |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 6               | 1277          | 6%                   |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                          | 7               | 1267          | 6%                   |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>              | 8               | 1060          | 5%                   |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>                     | 9               | 1003          | 4%                   |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>                | 10              | 928           | 4%                   |

\*Dit is het percentage ten opzichte van het totale aantal dialogen (23.507). Let wel, in één dialoog kunnen meerdere thema's aan bod komen.

De drie belangrijkste gespreksonderwerpen van 2012 over de verschillende contactkanalen heen waren 'Relatie tot ouders', 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen' en 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken'. In vergelijking met 2011 speelden thema één en twee en thema drie en vier haasje over. Sinds 2012 wordt er bij Awel geregistreerd aan de hand van een herwerkte lijst. Een van de nieuwe thema's 'relatie tot medeleerlingen' verwierf meteen een plaatsje in de top 10 en het thema 'info over vrijen' schoof meer naar beneden.

## TOP 10 TELEFOON

| <i>thema</i>  | <i>rangorde</i> | <i>aantal</i> | <i>% van totaal**</i> |
|---|-----------------|---------------|-----------------------|
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 1               | 930           | 14%                   |
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 2               | 776           | 12%                   |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                          | 3               | 615           | 9%                    |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 4               | 521           | 8%                    |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 5               | 521           | 8%                    |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 6               | 483           | 7%                    |
| <i>info over Awel</i>                               | 7               | 482           | 7%                    |
| <i>verveling</i>                                    | 8               | 360           | 5%                    |
| <i>relatie tot broer en zus</i>                     | 9               | 309           | 5%                    |
| <i>relatie tot school of leerkracht(en)</i>         | 10              | 265           | 4%                    |

Bij de telefoon bleef de top drie dezelfde als vorig jaar. Hier vinden we zowel het nieuwe 'relatie tot medeleerlingen' als 'relatie tot school of leerkracht(en)' terug in de top 10. Het thema 'echtscheiding/ouders in conflict' verdween er uit. Merk op dat het thema 'pesten/cyberpesten' in één op de 10 telefoongesprekken aan bod komt. Dat is een stuk meer dan bij de andere kanalen. Typische thema's voor de telefoon blijven ook 'info over Awel', 'verveling' en 'relatie tot broer en zus'. Wat opvalt is dat de (zwaardere) thema's gelinkt aan psychische gezondheid zoals 'angst en spanning', 'niet goed in je vel zitten/somberheid' en 'depressie/zelfmoordgedachten' niet in de top 10 van de telefoon voorkomen, maar wel in die van de 'geschreven' contactkanalen.

## TOP 10 CHAT

| <i>thema</i>  | <i>rangorde</i> | <i>aantal</i> | <i>% van totaal**</i> |
|---|-----------------|---------------|-----------------------|
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 1               | 584           | 24%                   |
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 2               | 473           | 19%                   |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 3               | 344           | 14%                   |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>       | 4               | 287           | 12%                   |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 5               | 274           | 11%                   |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 6               | 224           | 9%                    |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>                | 7               | 188           | 8%                    |
| <i>automutilatie</i>                                | 8               | 166           | 7%                    |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                          | 9               | 156           | 6%                    |
| <i>angst en spanning</i>                            | 10              | 156           | 6%                    |

Bij de chat wisselden 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' en 'niet goed in je vel zitten/somberheid' van plaats. De eerste twee thema's bleven dezelfde. Merk op dat in 1 op de 4 chatgesprekken de 'relatie tot ouders' aan bod komt en in 1 op de 5 chatgesprekken 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen'. Verder baande het nieuwe thema 'angst en spanning' zich een weg naar de top 10, en ook het nieuwe thema 'relatie tot medeleerlingen' vond er een plaats. 'Zelfvertrouwen' en 'info over vrijen' moesten naar beneden opschuiven. Opvallend is ook de intrede van 'pesten/cyberpesten' in de top 10 van de chat. Gezien het thema ook bij de telefoon vaak aan bod komt, maar minder bij de andere contactkanalen, kunnen we vermoeden dat het een thema is dat een 'directe' reactie vraagt.

## TOP 10 E-MAIL

| <b>thema</b>  | <b>rangorde</b> | <b>aantal</b> | <b>% van totaal**</b> |
|---|-----------------|---------------|-----------------------|
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 1               | 1272          | 17%                   |
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 2               | 1261          | 17%                   |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 3               | 650           | 9%                    |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>       | 4               | 613           | 8%                    |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 5               | 598           | 8%                    |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>              | 6               | 397           | 5%                    |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>                     | 7               | 364           | 5%                    |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>                | 8               | 353           | 5%                    |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 9               | 301           | 4%                    |
| <i>angst en spanning</i>                            | 10              | 301           | 4%                    |

Bij de e-mail zien we dezelfde twee thema's op de eerste en tweede plaats prijken. 'Vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' wisselde van plaats met 'problemen of ruzie met vrienden'. De nieuwe thema's 'relatie tot medeleerlingen' en 'angst en spanning' verwierven ook hier een plaatsje in de top 10. Het typische 'bedankje' is verdwenen omdat dit nu op een andere manier geregistreerd wordt en 'zelfvertrouwen' is naar beneden verschoven. 'Info over gezondheid en lichaam' blijkt een typisch thema voor e-mail en forum.

## TOP 10 FORUM

| <b>thema</b>  | <b>rangorde</b> | <b>aantal</b> | <b>% van totaal**</b> |
|---|-----------------|---------------|-----------------------|
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 1               | 859           | 14%                   |
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 2               | 626           | 10%                   |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 3               | 421           | 7%                    |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>              | 4               | 393           | 6%                    |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>       | 5               | 379           | 6%                    |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 6               | 319           | 5%                    |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>                     | 7               | 313           | 5%                    |
| <i>uiterlijk voorkomen</i>                          | 8               | 276           | 4%                    |
| <i>hobby's</i>                                      | 9               | 276           | 4%                    |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>                | 10              | 259           | 4%                    |

Hier nam 'vriendschap/vrienden helpen/vrienden maken' de derde plaats over van 'info over gezondheid en lichaam'. Voor de rest bleef de top 3 dezelfde. 'Uiterlijk voorkomen' en 'hobby's' zijn typische thema's voor het forum. 'Liefdesverdriet' verdween uit de top 10 en 'depressie/zelfmoordgedachten' verloor er een plaatsje. Dit laatste lijkt wat vreemd gezien het 'publieke' karakter van het forum.

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

## TOP 10 JONGENS

| <b>thema</b>  | <b>rangorde</b> | <b>aantal</b> | <b>% van totaal***</b> |
|---|-----------------|---------------|------------------------|
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 1               | 801           | 16%                    |
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 2               | 657           | 13%                    |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                          | 3               | 335           | 7%                     |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 4               | 324           | 6%                     |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 5               | 277           | 5%                     |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>                     | 6               | 256           | 5%                     |
| <i>masturbatie</i>                                  | 7               | 237           | 5%                     |
| <i>vrijen/tongzoenen/seksuele problemen</i>         | 8               | 235           | 5%                     |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>              | 9               | 225           | 4%                     |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 10              | 223           | 4%                     |

## TOP 10 MEISJES

| <b>thema</b>  | <b>rangorde</b> | <b>aantal</b> | <b>% van totaal***</b> |
|---|-----------------|---------------|------------------------|
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>              | 1               | 2268          | 17%                    |
| <i>relatie tot ouders</i>                           | 2               | 2229          | 16%                    |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i> | 3               | 1321          | 10%                    |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>              | 4               | 1224          | 9%                     |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>       | 5               | 1020          | 7%                     |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>                   | 6               | 803           | 6%                     |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                          | 7               | 709           | 5%                     |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>                     | 8               | 672           | 5%                     |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>              | 9               | 665           | 5%                     |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>                | 10              | 655           | 5%                     |

\*\*\* Dit is het percentage ten opzichte van het totale aantal dialogen met jongens respectievelijk meisjes

Zowel jongens als meisjes contacteren ons in de eerste en tweede plaats over 'verliefdheid/aanmaken/afwijzen' en 'relatie tot ouders'. Bij de jongens lijkt het thema 'pesten/cyberpesten' een belangrijkere plaats in te nemen, alsook seksuele thema's als 'masturbatie' en 'vrijen/tongzoenen/seksuele problemen'. Typischer voor meisjes zijn dan weer thema's als 'niet goed in je vel zitten/somberheid' en 'depressie/zelfmoordgedachten'.

## 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>THUIS EN FAMILIE</b>   |                 |             |               |              |
| <i>relatie tot ouders</i>   | 930             | 584         | 1261          | 626          |
| <i>relatie tot broer en zus</i>   | 309             | 134         | 274           | 130          |
| <i>relatie tot ruimere familie</i>  | 100             | 69          | 113           | 66           |
| <i>ouders in conflict</i>   | 144             | 75          | 139           | 40           |
| <i>contact na scheiding / co-ouderschap</i>                                   | 137             | 74          | 122           | 42           |
| <i>nieuw samengestelde gezinnen/ stiefouders</i>                              | 106             | 66          | 129           | 50           |
| <i>problemen en ziekte van gezinsleden/ KOPP/ KOAP</i>                        | 42              | 59          | 126           | 57           |
| <i>financiële problemen van het gezin</i>                                     | 21              | 9           | 28            | 3            |
| <i>adoptie</i>  | 6               | 2           | 6             | 2            |
| <i>alleen wonen</i>   | 38              | 21          | 82            | 21           |
| <i>weglopen</i>   | 40              | 24          | 25            | 15           |
| <i>pleegzorg/ bijzondere jeugdzorg/ plaatsing/ verblijf in een instelling</i> | 40              | 31          | 31            | 7            |
| <i>huisdieren</i>   | 36              | 5           | 34            | 44           |
| <i>ander</i>  | 75              | 35          | 83            | 30           |
| <b>SCHOOL</b>   |                 |             |               |              |
| <i>relatie tot school of leerkracht(en)</i>                                   | 265             | 154         | 215           | 141          |
| <i>relatie tot medeleerlingen</i>   | 521             | 274         | 301           | 181          |
| <i>vertrouwensleerkracht/ CLB</i>   | 74              | 89          | 47            | 13           |
| <i>prestatie/ begaafdheid/ schoolresultaten</i>                               | 182             | 85          | 154           | 108          |
| <i>faalangst/ perfectionisme / examenstress/ werkdruk</i>                     | 69              | 49          | 69            | 52           |
| <i>motivatie/schoolmoeheid</i>  | 20              | 24          | 57            | 24           |
| <i>leerstoornissen</i>  | 18              | 15          | 15            | 14           |
| <i>concentratieoemoeilijkheden en -stoornissen</i>                            | 33              | 29          | 31            | 27           |
| <i>leermethode</i>  | 33              | 10          | 20            | 30           |
| <i>huiswerk/ eindwerk</i>   | 124             | 15          | 98            | 42           |
| <i>school-en beroepskeuze</i>   | 53              | 50          | 157           | 216          |
| <i>medisch onderzoek</i>  | 3               | 7           | 6             | 8            |
| <i>internaat</i>  | 32              | 1           | 14            | 5            |
| <i>ander</i>  | 93              | 41          | 69            | 73           |
| <b>VRIENDSCHAP EN RELATIES</b>  |                 |             |               |              |
| <i>identiteit</i>   | 44              | 27          | 60            | 25           |
| <i>vriendschap/ vrienden helpen/ vrienden maken</i>                           | 521             | 344         | 650           | 421          |
| <i>problemen of ruzie met vrienden</i>  | 483             | 224         | 598           | 319          |
| <i>verliefdheid/ aanmaken/afwijzen</i>  | 776             | 473         | 1272          | 859          |
| <i>liefdesverdriet</i>  | 88              | 82          | 241           | 164          |
| <i>partnerrelatie/ uitmaken</i>   | 197             | 129         | 364           | 313          |
| <i>een lief zoeken</i>  | 32              | 46          | 65            | 35           |
| <i>daten/ uitgaan</i>   | 29              | 36          | 53            | 34           |
| <i>geschenken/ feesten</i>  | 21              | 3           | 23            | 33           |
| <i>ander</i>  | 48              | 18          | 64            | 42           |

|   |     |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|-----|
| <b>SEKSUALITEIT</b>   |     |     |     |     |
| <i>vrijen/tongzoenen/seksuele problemen</i>   | 243 | 101 | 195 | 155 |
| <i>masturbatie</i>  | 103 | 119 | 143 | 69  |
| <i>de eerste keer</i>   | 154 | 84  | 86  | 97  |
| <i>seksuele fantasie/ pornografie</i>   | 74  | 84  | 124 | 46  |
| <i>(angst voor)zwangerschap / abortus</i>   | 173 | 58  | 256 | 119 |
| <i>anticonceptie/ voorbehoedsmiddelen/ noodpil/ SOA's</i>                                       | 149 | 78  | 240 | 163 |
| <i>genderdysforie/ transseksualiteit</i>  | 6   | 7   | 12  | 10  |
| <i>homo-bi-seksualiteit/ outen</i>  | 123 | 92  | 139 | 103 |
| <i>ander</i>  | 151 | 38  | 75  | 59  |
| <b>LICHAMELIJKE GEZONDHEID EN UITERLIJK</b>   |     |     |     |     |
| <i>info over gezondheid en lichaam</i>  | 126 | 144 | 397 | 393 |
| <i>puberteit/ ontwikkeling/menstruatie</i>  | 97  | 93  | 286 | 226 |
| <i>voeding/ twijfels over gewicht</i>   | 47  | 47  | 129 | 97  |
| <i>roken/ drugs/ alcohol/ waterpijp</i>   | 87  | 22  | 36  | 39  |
| <i>uiterlijk voorkomen</i>  | 106 | 74  | 206 | 276 |
| <i>ziekte en hospitalisatie</i>   | 46  | 28  | 64  | 29  |
| <i>handicap</i>   | 14  | 4   | 5   | 6   |
| <i>ander</i>  | 71  | 37  | 49  | 21  |
| <b>VRIJE TIJD EN MAATSCHAPPIJ</b>   |     |     |     |     |
| <i>hobby's</i>  | 126 | 61  | 175 | 276 |
| <i>verveling</i>  | 360 | 17  | 36  | 31  |
| <i>stijl / jongerenculturen</i>   | 28  | 17  | 52  | 103 |
| <i>werken/ geld verdienen</i>   | 27  | 12  | 62  | 68  |
| <i>rijbewijs</i>  | 8   | 2   | 6   | 3   |
| <i>actualiteit/ wereldproblemen/ politiek</i>   | 79  | 13  | 44  | 46  |
| <i>zingeving</i>  | 7   | 6   | 19  | 29  |
| <i>paranormaliteit/ geesten</i>   | 15  | 6   | 12  | 31  |
| <i>maatschappelijk engagement/ vrijwilligerswerk/ goede doelen/ zorg om dieren</i>              | 6   | 9   | 19  | 22  |
| <i>juridische info</i>  | 21  | 11  | 58  | 41  |
| <i>vakantie</i>   | 28  | 8   | 26  | 28  |
| <i>ander</i>  | 155 | 21  | 104 | 61  |
| <b>GEESTELIJKE GEZONDHEID</b>   |     |     |     |     |
| <i>niet goed in je vel zitten/ somberheid</i>   | 151 | 287 | 613 | 379 |
| <i>zelfvertrouwen</i>   | 65  | 127 | 278 | 145 |
| <i>angst en spanning</i>  | 136 | 156 | 301 | 146 |
| <i>verdriet/ verlies/ rouw</i>  | 127 | 107 | 187 | 97  |
| <i>eenzaamheid</i>  | 51  | 49  | 93  | 46  |
| <i>automutilatie</i>  | 54  | 166 | 274 | 158 |
| <i>depressie/ zelfmoordgedachten</i>  | 128 | 188 | 353 | 259 |
| <i>eetstoornissen</i>   | 15  | 45  | 81  | 55  |
| <i>verslaving (drugs, alcohol, games...)</i>  | 41  | 24  | 41  | 22  |
| <i>persoonlijkheidsstoornissen/ psychoses/ hallucinaties</i>                                    | 7   | 17  | 24  | 20  |
| <i>AutismeSpectrumStoornis</i>  | 5   | 11  | 21  | 22  |
| <i>ADHD - ADD</i>   | 10  | 8   | 8   | 11  |
| <i>psycho-sociale hulpverlening/ hulpverleningsinstanties/ psychiater/ psycholoog/ therapie</i> | 41  | 82  | 127 | 38  |
| <i>ander</i>  | 47  | 39  | 92  | 41  |

|  |     |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|-----|
| <b>GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG</b>              |     |     |     |     |
| <i>fysiek geweld</i>                           | 212 | 84  | 129 | 56  |
| <i>seksueel geweld</i>                         | 83  | 106 | 163 | 34  |
| <i>emotioneel geweld</i>                       | 63  | 37  | 57  | 20  |
| <i>fysieke of emotionele verwaarlozing</i>     | 23  | 13  | 16  | 6   |
| <i>getuige van geweld</i>                      | 19  | 9   | 15  | 1   |
| <i>intrafamiliaal geweld</i>                   | 59  | 61  | 52  | 15  |
| <i>pesten/ cyberpesten</i>                     | 615 | 156 | 296 | 200 |
| <i>discriminatie/ racisme</i>                  | 15  | 1   | 5   | 4   |
| <i>diefstal</i>                                | 16  | 2   | 9   | 10  |
| <i>politie/ justitie</i>                       | 23  | 12  | 25  | 3   |
| <i>ander</i>                                   | 59  | 29  | 45  | 11  |
| <b>AWEL</b>                                    |     |     |     |     |
| <i>info over Awel</i>                          | 482 | 51  | 227 | 66  |
| <i>liedje/grapje/gedichtje/babbeltje</i>       | 115 | 4   | 4   | 7   |
| <i>ontevredenheid/ (on)bereikbaarheid Awel</i> | 61  | 10  | 73  | 29  |
| <i>verontschuldiging/ bedankje</i>             | 49  | 14  | 72  | 12  |
| <i>ander</i>                                   | 74  | 11  | 35  | 8   |
| <b>ANDER</b>                                   | 393 | 80  | 48  | 15  |

## DOORVERWIJZINGEN

In principe probeert Awel zo weinig mogelijk door te verwijzen. In een focusgroepbevraging (2008) gaven jongeren aan een antwoord van Awel zelf te verwachten. Niettemin is doorverwijzing naar een meer gespecialiseerde dienst- of hulpverlening soms nodig. Ook gaat Awel met het kind of de jongere op zoek naar steunfiguren in zijn/haar omgeving. Ook deze doorverwijzingen zijn opgenomen in deze tabel.

### OVERZICHT DOORVERWIJZINGEN

| <b>doorverwijzing</b>                                     | <b>rangorde</b> | <b>aantal</b> | <b>% van totaal aantal dialogen</b> |
|---|-----------------|---------------|-------------------------------------|
| <i>geen doorverwijzing</i>                                | 1               | 13374         | 58%                                 |
| <i>website</i>  | 2               | 1735          | 8%                                  |
| <i>ander Awel-medium</i>                                  | 3               | 1665          | 7%                                  |
| <i>ouders</i>   | 4               | 1601          | 7%                                  |
| <i>huisarts/ specialist (dermatoloog, gynaecoloog...)</i> | 5               | 1429          | 6%                                  |
| <i>leerkracht/ zorgleerkracht</i>                         | 6               | 1410          | 6%                                  |
| <i>JAC/CAW</i>  | 7               | 1141          | 5%                                  |
| <i>leerlingenbegeleiding (CLB)</i>                        | 8               | 1098          | 5%                                  |
| <i>ander</i>  | 9               | 979           | 4%                                  |
| <i>vrienden</i>   | 10              | 715           | 3%                                  |
| <i>ruimere familie</i>                                    | 11              | 425           | 2%                                  |
| <i>psychiater/psycholoog/therapeut/CGGZ</i>               | 12              | 373           | 2%                                  |
| <i>politie</i>  | 13              | 245           | 1%                                  |
| <i>Sensoa</i>   | 14              | 211           | 1%                                  |
| <i>school(directie)</i>                                   | 15              | 170           | 1%                                  |
| <i>Vertrouwenscentrum Kindermishandeling</i>              | 16              | 153           | 1%                                  |
| <i>Zelfmoordlijn</i>                                      | 17              | 138           | 1%                                  |
| <i>apotheek</i>   | 18              | 129           | 1%                                  |
| <i>Kinderrechtswinkel</i>                                 | 19              | 87            | 0%                                  |
| <i>Holebifoon</i>   | 20              | 81            | 0%                                  |
| <i>diëtiste</i>   | 21              | 55            | 0%                                  |
| <i>Kinderrechtencommissariaat</i>                         | 22              | 42            | 0%                                  |
| <i>OCMW</i>   | 23              | 42            | 0%                                  |
| <i>Tele-Onthaal</i>                                       | 24              | 33            | 0%                                  |
| <i>Kindertelefoon Nederland</i>                           | 25              | 31            | 0%                                  |
| <i>Ecoute enfants</i>                                     | 26              | 30            | 0%                                  |
| <i>Comité voor Bijzondere Jeugdzorg/ JO-lijn</i>          | 27              | 26            | 0%                                  |
| <i>Druglijn</i>   | 28              | 26            | 0%                                  |
| <i>gemeente</i>   | 29              | 23            | 0%                                  |
| <i>Tele-Blok</i>  | 30              | 15            | 0%                                  |
| <i>VDAB</i>   | 31              | 12            | 0%                                  |
| <i>Opvoedingstelefoon</i>                                 | 32              | 10            | 0%                                  |
| <i>JIP</i>  | 33              | 7             | 0%                                  |
| <i>Veilig Vrijenlijn</i>                                  | 34              | 0             | 0%                                  |