

bke-beratung.de
Erziehungs- und Familien-
beratung im Internet



Fünf Jahre Online-Beratung
für Jugendliche und Eltern

Überblick über die Entwicklung der Jahre 2004 bis 2007

Die Jugendministerkonferenz hat im Mai 2003 die Errichtung einer *Erziehungs- und Familienberatung im Internet* beschlossen. Durch die Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesjugendbehörden wurde die Trägerschaft für das Projekt der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung übertragen. Die *bke* betreibt das Angebot auf den beiden Websites www.bke-jugendberatung.de und www.bke-elternberatung.de.

Die Entwicklung des Projekts seit 2004 lässt sich am besten nachvollziehen, indem man die Perspektive der Rat suchenden Jugendlichen und Eltern selbst auf das Onlineberatungsangebot nachzeichnet: ihre Besuche auf der Website, ihre Registrierungen, um das Angebot nutzen zu können, und ihre Aktivitäten in den Diskussionsforen.

Eindeutige Besuche (Visits)

Die Intensität der Zugriffe auf das Projekt wird anhand der so genannten Visits ermittelt. Ein Visit ist die einmalige Zählung eines Zugriffs (einer Person) pro Tag. Die Person wird auch dann nur einmal gezählt, wenn sie mehrfach am gleichen Tag auf die Website zugreift. Visits sind – im Gegensatz zur Zählung der aufgerufenen Seiten – ein sehr belastbares Maß für die Inanspruchnahme des Angebots. Das Diagramm *Visits* zeigt die Entwicklung.

Seit dem Start im Jahr 2004 hat sich die Inanspruchnahme mehr als verdoppelt. Das Diagramm *Visits* zeigt, dass Jugendliche das Angebot intensiver nutzen als Eltern. Viele Jugendliche sind täglich präsent, viele davon sind innerhalb des Forums aktiv (vgl. Diagramm *Forenbeiträge*) und nutzen aktiv die hier gebotenen Strukturen der Selbsthilfe. Das Diagramm macht außerdem deutlich, dass die Entwicklung auf der Jugendseite deutlich dynamischer (uneinheitlicher) verläuft

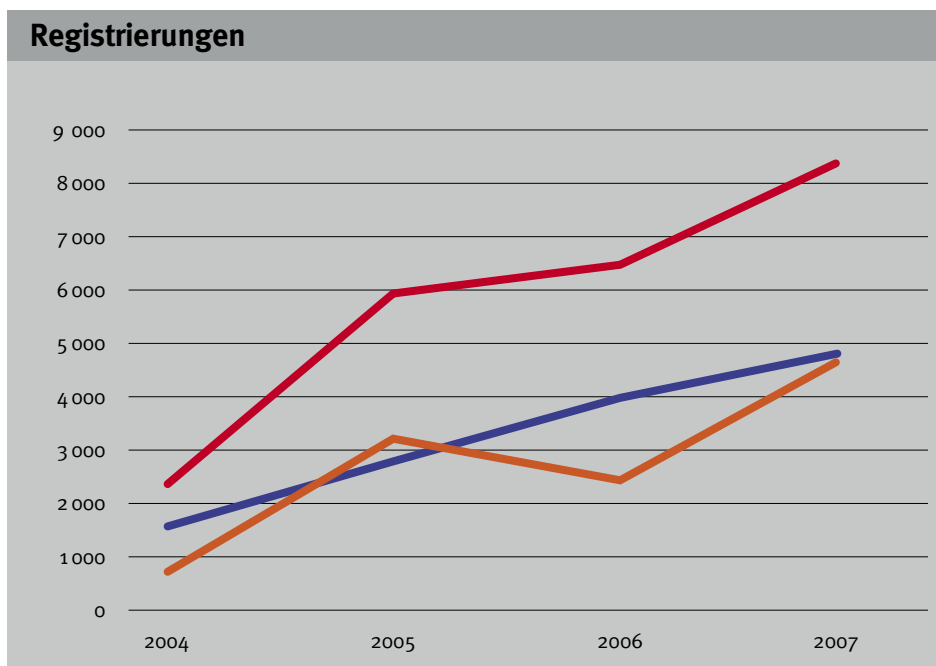
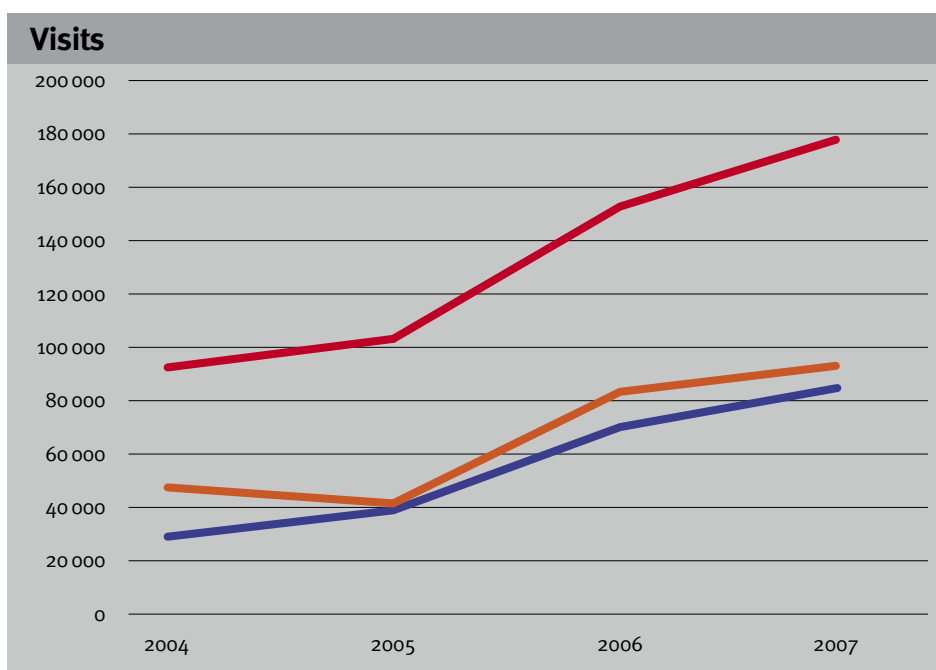
als die auf der Elternseite.

Die Diskussionsforen können auch von solchen Ratsuchenden gelesen werden, die sich nicht als Nutzer registrieren und selbst aktiv an den Diskussionen teilnehmen. Auch sie profitieren von den Ratschlägen der anderen Nutzerinnen und Nutzer wie der Fachkräfte. Auf diese Weise erfüllt

das Projekt eine wichtige präventive Funktion.

Registrierungen

Die aktive Teilnahme am Onlineberatungsangebot erfordert die vorherige Registrierung als Nutzer. Dies ermöglicht das aktive Schreiben im Forum



■ Eltern ■ Jugendliche ■ Summe

und die Inanspruchnahme der Einzelberatung oder der Gruppenangebote.

Die Zahl der jährlichen Registrierungen hat sich seit Beginn des Projekts nahezu verdreifacht. Auffallend ist, dass sich mehr Eltern registrieren, um das Angebot nutzen zu können, als Jugendliche. Jugendliche dagegen nutzen das Angebot weit intensiver als Eltern. Dies wird insbesondere bei der Nutzung des Forums deutlich (siehe Diagramm *Forenbeiträge*), das für Jugendliche einen Ort intensiver Kommunikation darstellt.

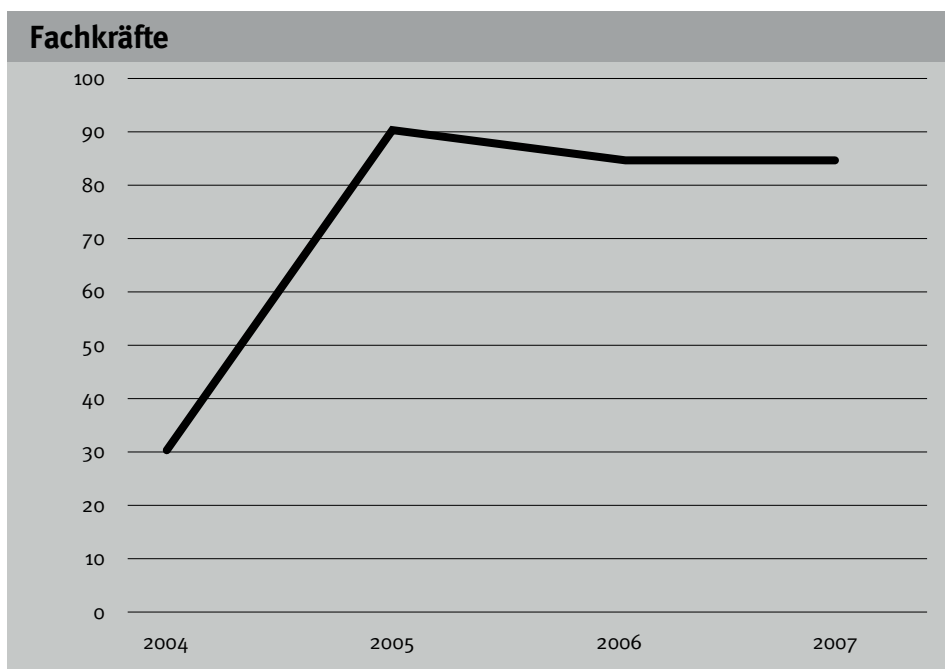
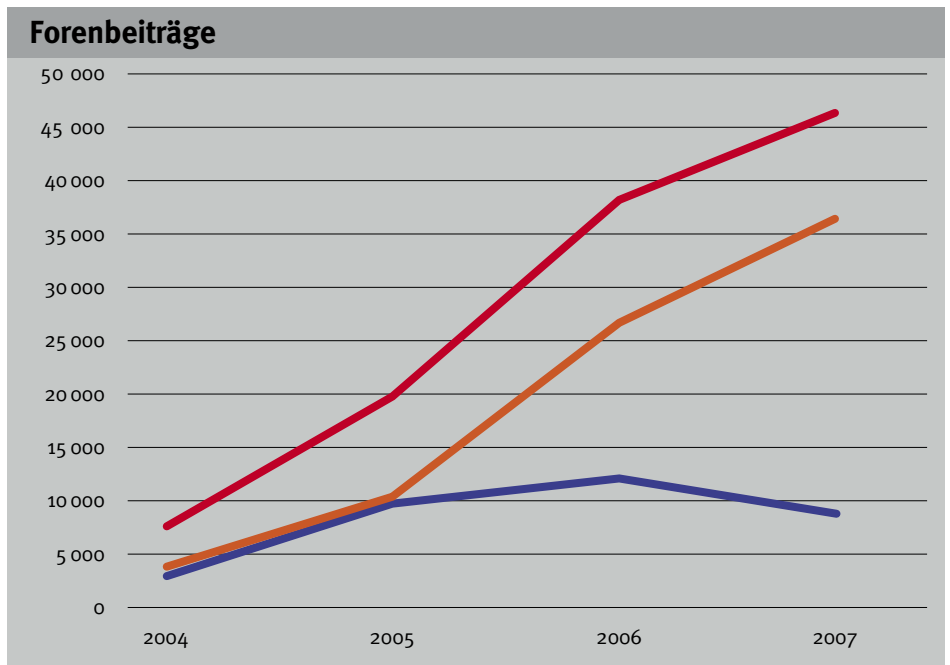
Zum Zeitpunkt der Vorlage dieses Berichts sind knapp 30.000 Nutzerinnen und Nutzer registriert.

Forenbeiträge

Die Anzahl der Forenbeiträge zeigt die Aktivität der registrierten Eltern und Jugendlichen auf den beiden Beratungsseiten. Das Diagramm macht deutlich, dass die Aktivität der Jugendlichen die der Eltern bei weitem übersteigt. Seit 2005 verfassen Jugendliche mehr als dreimal so viele Beiträge wie die Eltern. Dieser Unterschied erklärt sich durch das Nutzungsverhalten Jugendlicher: Sie sind fast rund um die Uhr im Internet unterwegs und reagieren sehr schnell auf neue Beiträge, indem sie sich selbst – oft mehrfach am Tag – in die Diskussion mit einbringen. Eltern ist ein vergleichbares Aktivitätsniveau wegen ihrer beruflichen und familiären Verpflichtungen versagt.

Beteiligte Fachkräfte

Die Leistungserbringung in der Onlineberatung erfolgt durch Fachkräfte der mitwirkenden örtlichen Beratungsstellen. Die Zusammenarbeit wird in einem Kooperationsvertrag geregelt. Im Rahmen der Vorprojekte wurden die Leistungen hauptsächlich über Honorarkräfte erbracht. Ab dem Jahr 2004 wurde das Projekt auf die Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen umgestellt. Je Bundesland soll pro eine Million Einwohner eine Fachkraft im



Umfang von 10 Wochenstunden an der Onlineberatung mitwirken. Die gewünschte Zahl der Fachkräfte ist seit dem Jahr 2005 erreicht.

Allerdings bleibt der Umfang der Mitwirkung der Fachkräfte hinter dem gesetzten Ziel zurück. Nur eine geringe Zahl von Fachkräften beteiligt sich mit 10 Wochenstunden. (Die Untergrenze

für eine Mitwirkung beträgt 5 Wochenstunden.) Aktuell werden etwa 60 Prozent der Sollstunden eingebracht.

Angesichts der offensichtlichen Nachfrage durch Jugendliche und Eltern nach einer zeitnahen Unterstützung durch Beratung im Internet ist es erforderlich, den vorgesehenen vollen Ausbaustand zu realisieren.

Das Berichtsjahr 2007 in Zahlen

Stand der Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen

Im Berichtsjahr waren insgesamt 85 Fachkräfte an der Leistungserbringung beteiligt. Diese Größenordnung macht die Virtuelle Beratungsstelle einmalig in der Bundesrepublik. Die zustimmende Haltung der Bundesländer zum Projekt hat bewirkt, dass sich viele Beratungsstellen um eine unbefristete Mitarbeit in der Virtuellen Beratungsstelle bemüht haben. Nahezu alle Verlängerungsanfragen wurden von den örtlichen Trägern positiv beschieden. Derzeit sind zirka 50% der Fachkräfte unbefristet im Projekt tätig. Für die andere Hälfte müssen wie vorgesehen immer wieder neue Beratungsstellen eingeworben werden, die sich zeitlich befristet beteiligen. (Tabelle unten: Stand der Beteiligung Ende 2007)

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Beteiligung auf Basis der Wochenstunden geringfügig gestiegen (plus 8,5 Stunden). Dennoch waren Ende 2007 lediglich knapp 60% der erforderlichen Zeiteinheiten im Projekt verfügbar. Die Fehlstunden je Bundesland sind in der rechten Spalte ersichtlich. Die derzeit beteiligten Fachkräfte sind durch die hohe Inanspruchnahme mehr als ausgelastet, so dass es darauf ankommt, die noch bestehenden Fehlkapazitäten einzuwerben.

Bremen hat wegen der anstehenden Neuorganisation der Jugendhilfe um

eine Beteiligungspause gebeten und will Ende des Jahres 2008 erneut Fachkräfte zur Verfügung stellen. Erfreulich ist die Entwicklung in den neuen Bundesländern: Sachsen-Anhalt finanziert die 20 Wochenstunden aus Mitteln des Landesjugendamtes, und Sachsen ist bemüht, die noch ausstehenden Wochenstunden durch Vereinbarungen mit den Trägern zu erfüllen. Gleiches gilt für Thüringen. Brandenburg wird ab 2008 mit 20 Stunden (66%) beteiligt sein, lediglich Mecklenburg-Vorpommern ist weiterhin nicht am Projekt beteiligt.

Wie im Vorjahr verteilen sich die beteiligten Beratungsstellen mit 46% auf die freien Träger und mit 54% auf die Einrichtungen in Trägerschaft der Städte und Landkreise.

Entwicklung der Inanspruchnahme

Die Entwicklung der Inanspruchnahme wird anhand von sechs Parametern dargestellt:

- eindeutige Zugriffe (Visits)
- Seitenzugriffe
- Registrierungen
- Inanspruchnahme der Beratung im Forum
- Inanspruchnahme der Beratung in der Gruppe (Gruppen- und Themenchat)
- Inanspruchnahme der Einzelberatungsformen (Mailberatung und Einzelchat).

Zugriffe (Visits)

Die Auswertung der Visits zählt die eindeutigen Zugriffe pro Tag. Jeder Besucher, der mit der gleichen IP (Internetadresse) mehrfach am gleichen Tag auf das System zugreift, wird nur einmal gezählt. Eine Zählung erfolgt nur, wenn die aufgerufene Seite (Page) vollständig geladen werden konnte. Auf diese Weise sind die Visits ein belastbares Maß für die tägliche Inanspruchnahme durch (nicht registrierte) Besucher und (registrierte) Nutzer.

Die Inanspruchnahme ist im Jahr 2007 erneut gestiegen. Durchschnittlich wurden täglich 4.874 Visits gezählt, monatlich ergaben sich 148.266 Zugriffe, bezogen auf das Jahr wurden 1.779.196 Zugriffe gezählt. Das entspricht einer Zunahme von 15% gegenüber dem Vorjahr. Die Zahl der Zugriffe Jugendlicher liegt um 6% höher als die der Eltern. Die Darstellung der Summe aller Visits (Eltern und Jugend) zeigt das Diagramm *Visits*.

Die Marke von 100.000 monatlichen Visits wurde im Berichtsjahr deutlich überschritten.

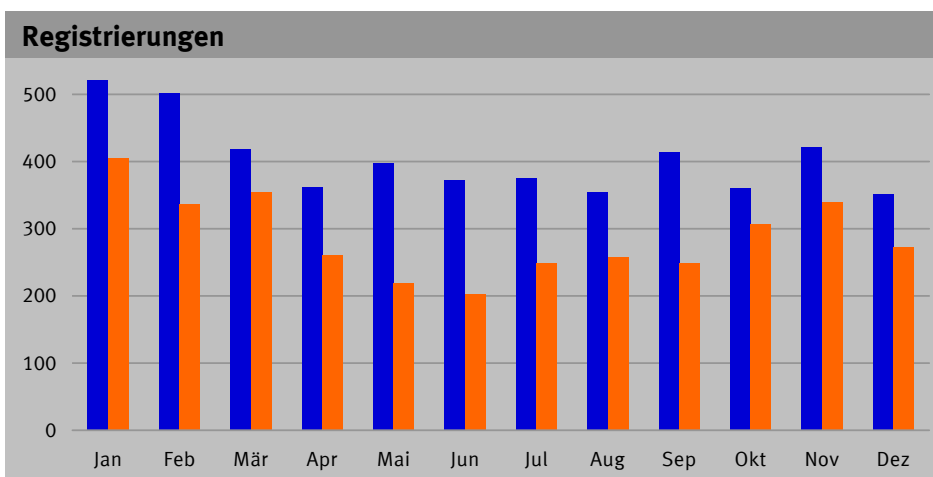
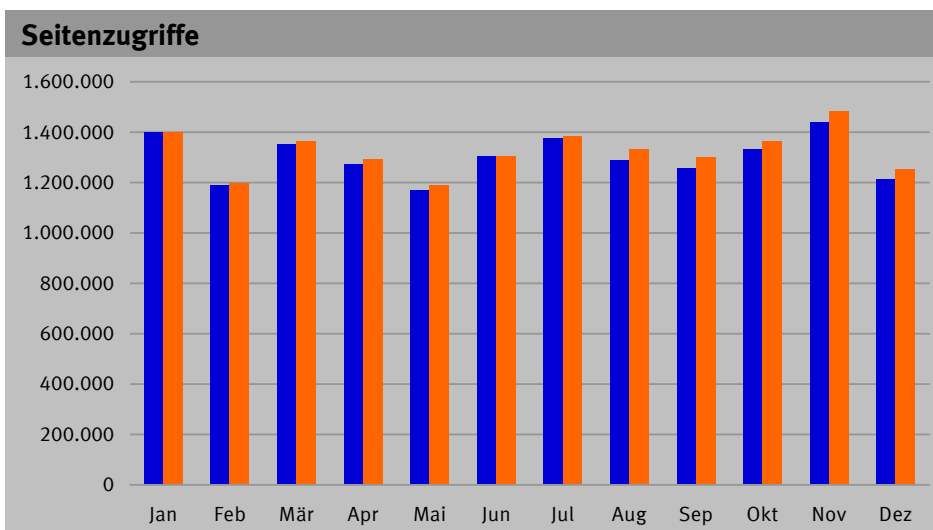
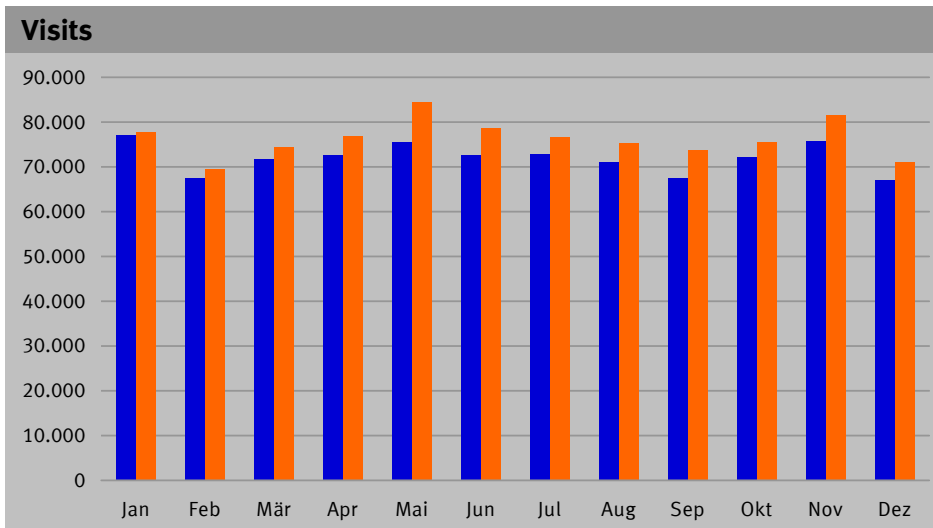
Seitenzugriffe

Die Auswertung „Seitenzugriffe“ zählt die von den Besuchern insgesamt aufgerufenen Seiten und ist ein Maß für die Intensität, mit der sich Besucher pro Besuch (Visit) mit dem Angebot beschäftigen (Diagramm *Seitenzugriffe*).

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 31.441.662 Millionen Seiten aufgerufen, dies entspricht einer Steigerung von 53% im Vergleich zum Vorjahr. In jedem Monat kam es zu mehr als zwei Millionen Seitenzugriffen, im November wurde die 3-Millionen-Grenze nur knapp verfehlt. Sowohl bei den Visits wie bei den Seitenzugriffen werden alle Besucher des Internauftritts gezählt, ungeachtet, ob sie registriert sind oder lediglich die öffentlich zugänglichen Bereiche des Angebots (hauptsächlich das Forum) einsehen.

Jugendliche rufen 2,4-mal mehr Seiten ab als Eltern. Die Intensität der Nutzung unterscheidet sich weiterhin wesentlich, wobei die Intensität der Nutzung auf der Jugendseite weiter gestiegen ist.

Bundesland	BStellen Ist	Stunden Soll	Stunden Ist	+ / -
Baden-Württemberg	5	110	25	-85
Bayern	16	120	85	-35
Berlin	3	30	16	-14
Brandenburg	0	30	0	-30
Bremen	0	10	0	-10
Hamburg	2	17	17	
Hessen	6	60	35	-25
Mecklenburg-Vorpommern	0	15	0	-15
Niedersachsen	8	80	45	-35
Nordrhein-Westfalen	27	180	167	-13
Rheinland-Pfalz	5	40	26,5	-13,5
Saarland	1	10	10	
Sachsen	2	40	15	-25
Sachsen-Anhalt	1	20	20	
Schleswig-Holstein	3	30	16	-14
Thüringen	3	20	12	-8
Summen (gerundet)	82	812	489,5	-322,5



Registrierungen

Die Beratung über das bke-System erfordert eine Registrierung zur eindeutigen Identifikation des Nutzers während der Inanspruchnahme der einzelnen Beratungsformen. Die Anzahl der Registrierungen repräsentiert die Zahl der Ratsuchenden, die aktiv am Angebot teilnehmen (können), (Diagramm *Registrierungen*).

Die Entwicklung der Registrierungen

■ Eltern ■ Jugendliche

ist der Indikator für die aktive Inanspruchnahme der angebotenen Beratungsformen „Forum“, „Gruppen- und Themenchat“ sowie „Einzelberatung“ (mit Mailberatung, offener Sprechstunde und terminiertem Einzelchat). 8.297 neue Registrierungen im Berichtsjahr, davon 4.848 auf der Eltern- und 3.449 auf der Jugendseite, belegen die weiterhin hohe Attraktivität des Angebots. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der Registrierungen um 28 Prozent.

Der Vergleich der Registrierungen

auf beiden Adressatenseiten zeigt, dass sich deutlich mehr Eltern registrierten als Jugendliche. Dafür waren die Jugendlichen in den Beratungsformen Forum und Chat aktiver als die Eltern. Insgesamt entfallen 59% aller Registrierungen auf die Elternseite, 41% auf die Jugendseite. Durchschnittlich haben sich 690 Ratsuchende pro Monat registriert. Im Vorjahr waren es nur 500 Registrierungen pro Monat (plus 29%).

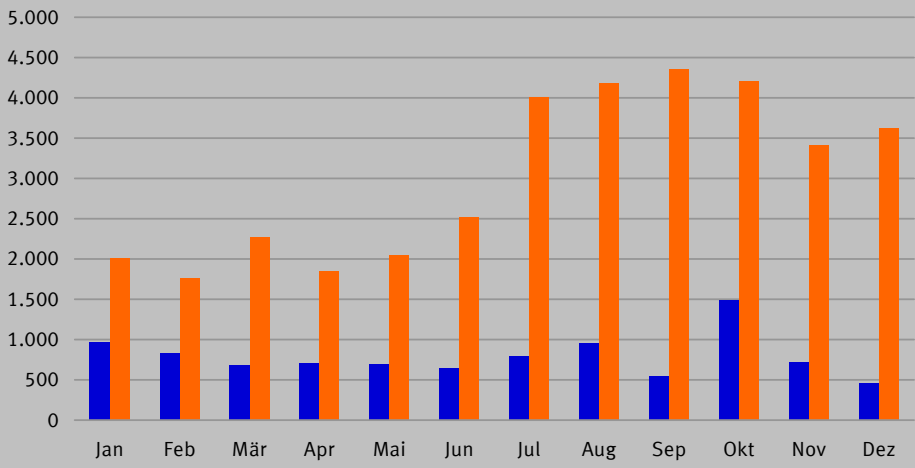
Worin besteht der Unterschied zwischen Visit und Registrierung? Ein Visit zählt jeden Besucher, gleich ob er registriert ist oder nicht, und steht als Maß für die tägliche Nutzungsfrequenz. Wobei jeder Besuch nur einmal gezählt wird, auch wenn der Nutzer mehrfach am Tag das Angebot besucht. Wer das System aktiv nutzen will, muss sich registrieren (d.h. am System anmelden und ein Konto anlegen). Jede Registrierung wird erfasst und statistisch ausgewertet (Geschlecht, Alter und optionale Angaben). Nur registrierte Nutzer können die angebotenen Beratungsformen nutzen.

Die Betrachtung der Geschlechterverteilung (die Angabe ist ein Pflichtfeld für junge Menschen und – bezogen auf das Geschlecht der anfragenden Eltern – ein optionales Feld auf der Elternseite) der registrierten Nutzenden zeigt, dass die im Vorjahr beherrschenden Verhältnisse auch für dieses Berichtsjahr prägend sind. Auf der Elternseite registrieren sich viermal mehr Mütter (80%) als Väter (20%). Gleiches gilt für die Jugendseite (80% Mädchen zu 20% Jungen). Obwohl das Verhältnis der Geschlechter auf der Elternseite noch immer ein starkes Gefälle zuungunsten der Männer ausweist, haben sich im Vergleich zum Vorjahr 40% mehr Väter registriert. Deutlich verringert hat sich auch der Abstand zwischen Mädchen und Jungen: Es haben sich doppelt so viele männliche Jugendliche registriert als im Vorjahr.

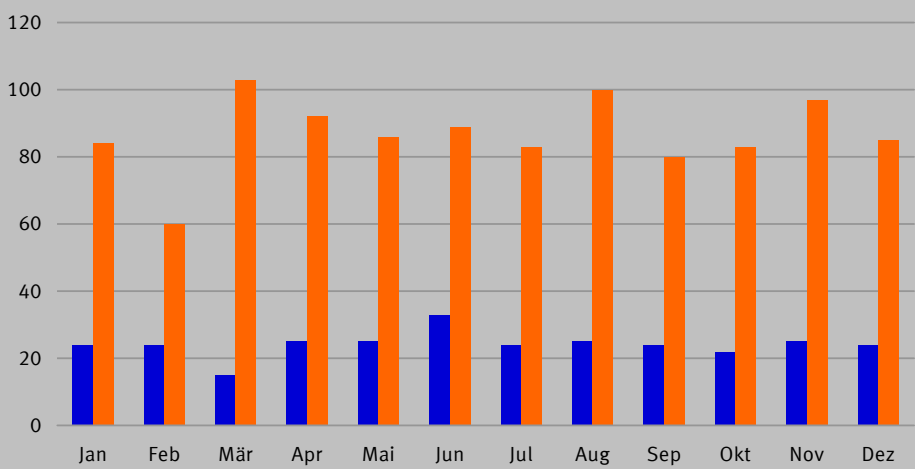
Forum

Der lesende Zugriff auf das Forum ist ohne Registrierung möglich und stellt die erste Informationsquelle für Ratsuchende dar. Als „Visitenkarte“ des Projekts vermittelt es den Ratsuchenden einen ersten Eindruck über die Fachlichkeit, die Intensität der Betreuung und das Klima innerhalb der „Community“, der Gemeinschaft aller angemeldeten Ratsuchenden. Jugendliche haben 36.220 Forenbeiträge veröffentlicht (dies

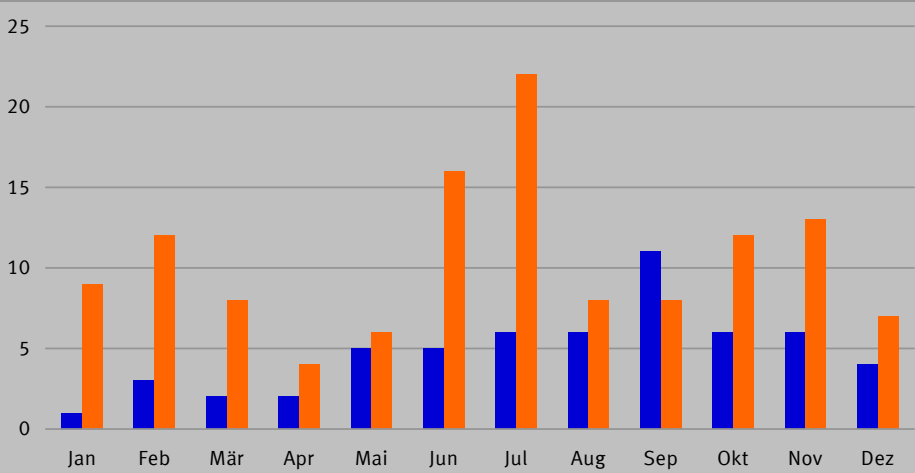
Forenbeiträge



Gruppenchats



Themenchats



entspricht einer Steigerung von knapp 40%), von den Eltern wurden 9.459 Beiträge verfasst (dies entspricht einem Rückgang von -20%). Insgesamt wurden 45.679 Beiträge verfasst. Dies entspricht einer Zunahme von insgesamt 20 Prozent (Diagramm *Forenbeiträge*).

Gruppen- und Themenchat

Die Beratung im Gruppenchat findet zu wöchentlich wiederkehrenden Termi-

nen statt. Die Beratung in der Gruppe findet im offenen Gruppenchat und im Themenchat (mit vorgegebenem Inhalt) statt. Zu den vorab angekündigten Themen wirken externe Expertinnen und Experten mit. Im Berichtsjahr konnte das Angebot massiv ausgebaut werden: Pro Werktag wurden statistisch 3,6 Gruppenchats und 4,5 Chats in der offenen Sprechstunde angeboten. Pro Monat wurden 16 Themenchats vorgehalten.

Etabliert wurde der monatliche Eltern-Jugend-Chat. (Diagramm *Gruppenchats*)

Im Jahr 2007 wurden insgesamt 1.332 Gruppenchats durchgeführt (im Vorjahr waren es 374 Gruppenchats), davon 290 auf der Eltern- und 1.042 auf der Jugendseite. Insgesamt haben 8.185 Ratsuchende die Angebote wahrgenommen. Das entspricht einer Steigerung von 63 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (im Vorjahr: 5.000 Teilnehmende). Dass diese deutliche Steigerung trotz des Ausscheidens von 20 Fachkräften Anfang des Jahres 2007 und eines hohen Krankenstandes erreicht werden konnte, liegt am enormen Arbeitseinsatz der für die Chatberatung zuständigen Fachkräfte. Die Anzahl der Elternchats konnte um 80 Prozent gesteigert werden. Die Zahl der Jugendchats hat sich sogar mehr als verfünffacht (plus 450 Prozent). Wie im Vorjahr gab es Chats an Ostern und Weihnachten. 2007 wurden erstmals Zeugnischats zum Zeitpunkt der Zeugnisausgabe aller sechzehn Bundesländer angeboten (Diagramm *Themenchats*).

Die Themenchats konnten im Berichtsjahr zahlenmäßig verdreifacht werden: Es wurden 182 Themenchats angeboten (im Vorjahr: 66 Themenchats). Auf der Elternseite waren es 57 Themenchats (im Vorjahr: 19 Themenchats), auf der Jugendseite 125 Themenchats (im Vorjahr: 47 Themenchats). Die Anzahl der an den Themenchats teilnehmenden Ratsuchenden hat sich auf beiden Seiten moderat erhöht; es waren 166 Eltern und 580 Jugendliche. Die geringe Anzahl Anwesender erlaubte eine deutlich intensivere Beratung innerhalb der Themenchats. Mit der Veränderung der Darbietungsform wurde auch den Wünschen der Ratsuchenden selbst entsprochen.

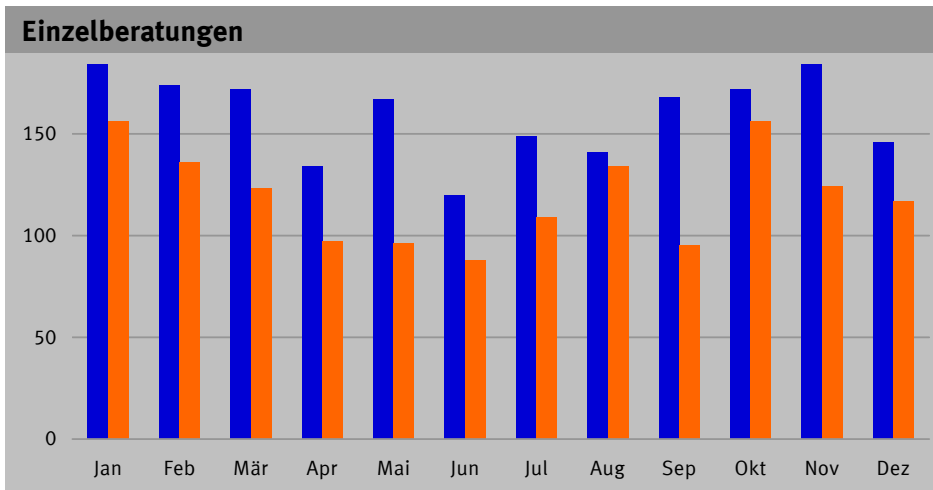
Die Themenchats wurden in Kooperation mit unterschiedlichen Einrichtungen und Expertinnen und Experten durchgeführt. Wichtige Themen auf der Elternseite waren Fragen zu ADHS, Drogenproblemen und erstmals eine kleine Serie von Themenchats nur für Väter zum Thema „Erziehung und Rollenverständnis“. Auf der Jugendseite waren Fragen zur Beziehung untereinander sowie zu Erwachsenen und die Drogenprävention wichtige Themen.

Einzelberatung

Die Einzelberatung wird angeboten als

- Mailberatung (Einzelanfrage über ein

■ Eltern ■ Jugendliche



Formularfenster),

- offene Sprechstunde (Beratung im Einzelchat ohne Voranmeldung) und
- terminierte Einzelchatberatung (mit Reservierung eines Termins).

Die Einzelberatung ist die vertraulichste Beratungsform innerhalb des Projekts: Sie findet „unter vier Augen“ statt. (Diagramm *Einzelberatungen*).

Im Jahr 2007 haben 3.365 Ratsuchende eine Einzelberatung (Mailberatung) in Anspruch genommen. Davon entfielen 1.934 Einzelberatungen auf die Eltern und 1.431 auf die Jugendlichen. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies bei den Eltern eine Zunahme um 56%, bei den Jugendlichen eine Zunahme um 90%. Der negative Trend von 2006 konnte gestoppt werden. Jugendliche und Eltern nutzen die Mailberatung mit unterschiedlicher Intensität: Auf der Elternseite stehen 1.934 Erstanfragen 2.227 Folgeanfragen gegenüber, deutlich mehr als 2006. Durchschnittlich folgt auf jede Antwort einer Fachkraft eine weitere Anfrage auf des Elternteils (im Vorjahr stellte nur jedes zweite Elternteil eine Folgeanfrage). Der Beratungsprozess konnte intensiviert werden. Der Trend auf der Jugendseite ist dagegen ungebrochen: 1.431 Erstanfragen stehen 8.220 Folgeanfragen gegenüber, also durchschnittlich vier Folgeanfragen. Im Jahr 2007

kam es zu insgesamt 13.812 Beratungskontakten (inklusive der Erstanfragen). Das ergibt gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung von knapp 56%.

Trotz der angespannten Personallage konnte das Angebot in der Einzelchatberatung mit insgesamt 1.674 Angeboten weiter ausgebaut werden. Auf der Elternseite wurden 157 Einzelchats durchgeführt, das sind 55 Einzelchats mehr als im Vorjahr. Den Jugendlichen konnten 1.517 Einzelchats angeboten werden, das entspricht einer Verzehnfachung. Trotzdem wurde der durch die hohe Nachfrage bei der Mailberatung bedingte Ausfall angekündigter Sprechstunden von Eltern wie Jugendlichen kritisiert. In den Nutzungsbedingungen wird für die Mailberatungen eine Reaktionszeit von 48 Stunden ausgewiesen. Um diese Zeit im Regelfall einhalten zu können, war eine Verlagerung der Kapazitäten in die Mailberatung jedoch unumgänglich.

Die Fragen der Eltern betrafen nur noch zu 54% Probleme männlicher Kinder oder Jugendlicher – im Vorjahr waren es noch 56%. Diese Entwicklung kann als Hinweis gelten, dass Mädchen nicht weniger auffällig sind als Jungs bzw. der Entwicklung der weiblichen Kinder in den Familien mehr Aufmerksamkeit zuteil wird als in der Vergangenheit. Das Durchschnittsalter der Kinder, derentwegen angefragt wurde,

lag bei 9 Jahren und damit deutlich niedriger als 2006 (Vorjahr: 14 Jahre). Verursacht wird die Verschiebung auch durch den Anstieg bei Anfragen von Eltern mit Kindern unter drei Jahren.

Auf der Jugendseite dominieren weiterhin die weiblichen Jugendlichen mit 80 Prozent (Vorjahr: 88%), der Anteil männlicher Jugendlicher hat erfreulicher Weise zugenommen und sich von vormals 12% auf 20% fast verdoppelt. Das Durchschnittsalter lag mit 17 Jahren geringfügig niedriger als im Vorjahr (18 Jahre).

Eine gravierende Änderung wurde mit der neuen amtlichen Statistik eingeführt. Ab 2007 werden nicht mehr die Anlässe aus Sicht der Ratsuchenden erfasst, sondern die Gründe, die aus Sicht der Fachkräfte eine Hilfe nach SGB VIII erforderlich machten. Wegen dieser Änderung sind die folgenden Auswertungen nicht mit den Vorjahren vergleichbar.

Die tabellarische Darstellung unten links zeigt den Überblick über die von den Fachkräften eingetragenen Gründe.

Auffällig ist die Übereinstimmung der meistgenannten Gründe auf beiden Seiten. Es bleibt abzuwarten, wie sich die Darstellung der Gründe in der amtlichen Statistik abbildet und welche Folgerungen aus den hier erhobenen Zahlen gezogen werden dürfen.

Fazit

Die Inanspruchnahme der Beratungsformen konnte erneut deutlich gesteigert werden. Besonders erfreulich ist die verstärkte Inanspruchnahme der Einzelberatung. Es bleibt das Verdienst der Fachkräfte, trotz der angespannten Personalsituation die Anzahl der Einzelchatangebote (Offene Sprechstunde, terminierte Einzelchats) gesteigert zu haben.

Die Tabelle unten vermittelt einen Überblick über die Entwicklung pro Beratungsform (bezogen auf Fälle).

Wie im vergangenen Jahr dürfte der Grund für den Anstieg der Inanspruchnahme in den verschiedenen Formen der Öffentlichkeitsarbeit liegen. Sowohl die Verlinkung wie auch die Beachtung des Projektes in den Medien konnte deutlich verbessert werden.

Gründe	Eltern	Jugend
Ohne Angabe	78 (4,06%)	57 (4,02%)
Eingeschränkte Erziehungskompetenz	29 (1,51%)	7 (0,49%)
Belastung des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern	219 (11,39%)	51 (3,60%)
Belastung des jungen Menschen durch familiäre Konflikte	405 (21,07%)	202 (14,26%)
Auffälligkeiten im sozialen Verhalten	236 (12,28%)	78 (5,51%)
Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme	628 (32,67%)	753 (53,14%)
Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen	281 (14,62%)	172 (12,14%)
Unversorgtheit des jungen Menschen	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen	9 (0,47%)	0 (0,0%)
Gefährdung des Kindeswohls	37 (1,93%)	97 (6,85%)

Beratungsform	Eltern	Jugend
Mailberatung	+ 56%	+ 90%
Einzelchat	+ 46%	+ 127%
Gruppenchat	+ 90%	+ 469%
Themenchat	+ 300%	+ 265%
Forum	- 20%	+ 38%