

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	0,65	0,73
e-mail	17	119	13	0,71	0,75
forum	44	278	27	0,72	0,80
telefoon	6	69	19	0,53	0,57
				0,65	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.