

TEVREDENHEID

AANTAL INGEVULDE FORMULIEREN

| | |
|----------|------|
| chat | 1021 |
| e-mail | 380 |
| forum | 290 |
| telefoon | 83 |
| totaal | 1774 |

De link naar de tevredenheidsmeting werd op verschillende tijdstippen geactiveerd: bij het forum was dat op 20/01/14, bij de chat op 15/02/14, en bij de e-mail op 20/03/14. Voor de telefoon is er enkel een link op de website. Het aantal ingevulde formulieren voor dit contactkanaal ligt dan ook laag. Daarom moeten we de resultaten voor de telefoon met het nodige voorbehoud interpreteren. Het hoge aantal ingevulde formulieren voor de chat komt wellicht doordat de link daar na ieder gesprek verschijnt.

GESLACHT VERSUS LEEFTIJD

| leeftijd | jongen | meisje | totaal |
|------------|--------|--------|--------|
| 7-9 jaar | 17 | 44 | 61 |
| 10-12 jaar | 88 | 481 | 569 |
| 13-15 jaar | 160 | 672 | 832 |
| 16-17 jaar | 46 | 163 | 209 |
| 18-25 jaar | 30 | 62 | 92 |
| +26 jaar | 4 | 7 | 11 |
| totaal | 345 | 1429 | 1774 |

19% van de jongeren die de tevredenheidsmeting invulden zijn jongens. Dat komt grosso modo overeen met het percentage jongens waarmee we gesprekken voeren. De vraag is of Awel specifieke acties naar jongens moet ondernemen om hen meer aan te moedigen ons te contacteren. Het zijn wellicht vooral 13-15 jarigen die ons contacteren, gevolgd door de 10-12 jarigen. Zij vulden ook het meest formulieren in.

ORIGINE

| | chat | e-mail | forum | telefoon | totaal |
|---|------|--------|-------|----------|--------|
| van Belgische origine | 89% | 91% | 85% | 82% | 89% |
| van Nederlandse of andere West-Europese origine | 4% | 4% | 6% | 2% | 4% |
| van Oost-Europese origine | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% |
| van Turkse of Noord-Afrikaanse origine | 2% | 3% | 4% | 7% | 3% |
| van nog een andere origine | 4% | 2% | 3% | 6% | 4% |

Awel bereikt voornamelijk Vlaamse jongeren. Daarnaast zien we bij de online contactkanalen ook wel redelijk wat Nederlandse jongeren. Dit werd opgenomen met de Kindertelefoon Nederland. Het is niet duidelijk of Awel in voldoende mate allochtone jongeren bereikt. Eenduidige cijfers over het percentage allochtone jongeren in Vlaanderen zijn moeilijk te vinden. Vermoedelijk ligt het cijfer, zeker bij de online contactkanalen laag. De telefoon blijkt het een stuk beter te doen met 15% allochtone jongeren. Uit een focusgroep die 2 allochtone jongeren in 2014 uitvoerden voor Awel, kwam ter sprake dat de jongeren veelal in grote gezinnen leefden. Daardoor is er binnenshuis weinig privacy en nemen ze gemakkelijker contact op via de GSM.

CRITERIA

We meten de tevredenheid aan de hand van de 7 criteria die de Kindertelefoon Nederland hanteert voor een goed gesprek. Die criteria vullen we aan met de 2 globale vragen of de jongere zich geholpen voelde en of hij/zij Awel zou aanbevelen aan een vriend(in). We voegden ook een vraag toe over de wachttijd. Jongeren kunnen antwoorden via een 5-puntenschaal lopend van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens'. Er is ook een categorie 'geen mening' voorzien. Het % tevreden dat in de tabellen wordt weergegeven, betreft het percentage jongeren dat 'eens' en 'helemaal eens' aanduidde. (De categorie 'niet eens, niet oneens' beschouwen we niet als 'tevreden'.)

* Bij de twee 'negatieve' criteria werd de score omgekeerd, zodat je in de tabel kan aflezen welk percentage jongeren niet het gevoel had lang te moeten wachten op contact met iemand van Awel, en het gesprek niet rommelig vond.

We streven bij Awel naar een percentage van 70% tevreden jongeren.

Het contact met Awel heeft me geholpen:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 68% |
| e-mail | 82% |
| forum | 77% |
| telefoon | 62% |
| totaal | 72% |

Awel nam me serieus:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 75% |
| e-mail | 87% |
| forum | 86% |
| telefoon | 65% |
| totaal | 79% |

Ik voelde me gesteund door Awel:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 72% |
| e-mail | 86% |
| forum | 81% |
| telefoon | 65% |
| totaal | 76% |

Awel stelde me op mijn gemak:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 69% |
| e-mail | 79% |
| forum | 75% |
| telefoon | 63% |
| totaal | 72% |

Ik moest lang wachten op contact met iemand van Awel*:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 27% |
| e-mail | 56% |
| forum | 38% |
| telefoon | 39% |
| totaal | 36% |

Ik begreep wat Awel zei of schreef:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 75% |
| e-mail | 88% |
| forum | 86% |
| telefoon | 67% |
| totaal | 79% |

Awel heeft me geholpen zelf stappen te zetten:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 60% |
| e-mail | 64% |
| forum | 60% |
| telefoon | 58% |
| totaal | 61% |

Ik heb zelf meegedacht over wat ik kon doen:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 69% |
| e-mail | 72% |
| forum | 74% |
| telefoon | 59% |
| totaal | 70% |

Ik vond het gesprek rommelig*:

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 77% |
| e-mail | 88% |
| forum | 79% |
| telefoon | 64% |
| totaal | 79% |

Ik zou Awel aanbevelen aan een vriend(in):

| | % tevreden |
|----------|------------|
| chat | 71% |
| e-mail | 83% |
| forum | 81% |
| telefoon | 54% |
| totaal | 74% |

Globaal valt het op dat de telefoon voor alle criteria onder het streefcijfer van 70% scoort. Met slechts 83 ingevulde formulieren kunnen we hier echter geen sluitende conclusies aan verbinden. Bij de chat zien we dat we slechts voor de helft van de criteria het streefcijfer halen. Daar dient bij gezegd te worden dat de cijfers bij de chat wellicht ook naar beneden getrokken worden omdat sommige jongeren op de tevredenheidsmeting komen zonder een gesprek gehad te hebben, dit door een technische onvolmaaktheid van het programma. Dit is voor jongeren erg frustrerend en ze vullen bijgevolg alle criteria negatief in zelf al hadden ze geen gesprek met ons. Een derde vaststelling is dat een meerderheid van de jongeren niet tevreden is over de 'wachtijd'. Ze moeten te lang wachten op contact met iemand van Awel. Bij de chat is slechts 1 op de 4 jongeren tevreden. Ze geven dan ook vaak aan bij redenen voor niet aanbevelen dat ze erg lang moeten wachten of zelfs helemaal niet binnen geraken op de chatbox. Hier ligt duidelijk een werkpunt voor de organisatie. Awel besliste dat een verdere uitbreiding van de chatservice zal bestaan uit het inzetten van meer beantwoorders tegelijk en niet in een uitbreiding van de openingsuren. Het item 'na mijn contact met Awel wist ik wat te doen' werd vervangen door 'Awel heeft me geholpen zelf stappen te zetten'. Ook hier echter zien we dat we voor alle contactkanalen beneden het streefcijfer scoren. Het thema 'veerkracht en coping' werd in 2014 verder uitgewerkt. Daaruit blijkt dat het samen zoeken naar oplossingen een belangrijk onderdeel van het gesprek moet vormen. Bij het forum en de e-mail is doorgaans minstens 70% van de jongeren tevreden over de meeste criteria. We mogen dan ook heel wat positieve reacties lezen in de ingevulde formulieren. De e-mail scoort het best. De 'traagheid' van dit contactkanaal laat toe weloverwogen te antwoorden en bovendien wordt het antwoord door een tweede beantwoorder nagelezen. Mogelijk kunnen ook andere contactkanalen profiteren van het invoeren van meer interne feedbacksystemen. De organisatie kan zich buigen over wat haalbaar en wenselijk is.