

Rapportering Tevredenheidsmeting Loopbaanbegeleiding 2016

1. BASISGEGEVENS

In 2016 werden 19326 begeleidingen pakket 1 en 6415 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 18901 klanten (pakket 1) en 6287 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	19326	6415	25741
Klanten zonder email *	425	128	553
Verzonden emails	18901	6287	25188
Hardbounces *	251	19	270
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	18650	6268	24918
Voltooidte tevredenheidsmetingen	7053	2260	9313
Responsgraad (voltooid/ontvangen)	37,82%	36,06%	37,37%

* klanten zonder emailadres en hardbounces (emails die niet konden worden afgeleverd wegens fout of onbestaand emailadres) worden schriftelijk bevraagd. Deze gegevens zijn voorlopig niet opgenomen in deze rapportering.

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2015 globaal op 40,00%.

	pakket 1	pakket 2	totaal
2014 Responsgraad	45,12%	40,05%	44,27%
2015 Responsgraad	40,96%	36,95%	40,00%
2016 Responsgraad	37,82%	36,06%	37,37%

De dalende tendens in de responsgraad op de tevredenheidsmeting blijft aanhouden in 2016.

2. INLEIDENDE VRAGEN

Voorafgaand aan de eigenlijke bevraging werden de klanten bevraagd naar de provincie waar ze begeleiding volgden en het centrum waar ze begeleiding volgden.

Voor de gemiddelde score op de 12 vragen:

Pakket 1	Aantal	Gemidd. score	Aantal score ≥ 7	% score ≥ 7
West-Vlaanderen	730	8,15	613	83,97%
Oost-Vlaanderen	1779	8,18	1536	86,34%
Antwerpen	2204	8,11	1867	84,71%
Limburg	856	8,14	723	84,46%
Vlaams Brabant	1215	8,23	1050	86,42%
Brussel	269	8,33	245	91,08%
TOTAAL	7053	8,17	6034	85,55%

Pakket 2	Aantal	Gemidd. score	Aantal score ≥ 7	% score ≥ 7
West-Vlaanderen	215	8,35	190	88,37%
Oost-Vlaanderen	518	8,39	467	90,15%
Antwerpen	722	8,42	639	88,50%
Limburg	269	8,66	253	94,05%
Vlaams Brabant	415	8,40	377	90,84%
Brussel	121	8,60	112	92,56%
TOTAAL	2260	8,44	2038	90,18%

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is **86,67%** (8072 respondenten op een totaal van 9313). Dit is een stijging van bijna 2 procentpunten t.o.v. 2015. Over drie jaar bekeken, blijft de algemene tevredenheid toenemen.

Ter vergelijking: de tevredenheid 2014, 2015 en 2016

	pakket 1	pakket 2	totaal
2014 Tevredenheid	81,08%	89,22%	82,33%
2015 Tevredenheid	84,02%	87,60%	84,81%
2016 Tevredenheid	85,55%	90,18%	86,67%

De resultaten van de tevredenheidsmeting op centrumniveau kunnen nog altijd niet openbaar gemaakt worden omdat de beperkte aantallen respondenten per centrum voor de meeste centra nog steeds niet toelaten om een statistisch verantwoorde rapportering te doen.

In de tevredenheidsmeting wordt een (alfabetische) lijst voorgelegd waarin klanten aanduiden bij welk centrum zij begeleiding hebben gevolgd.

Eind 2016 bestond de lijst uit 203 (actieve) centra.

Klanten die hun centrum niet terugvinden in de lijst of die er (bewust) voor opteren om hun centrum niet op te geven, kunnen kiezen voor de optie "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)".

Voor de beëindigde pakketten 1 kiest 14,50% voor deze optie (1023 van de 7053 respondenten) (in 2015 was dit 11,1%) en voor de beëindigde pakketten 2 kiest 15,40% voor deze optie (348 van de 2260 respondenten) (in 2015 was dit 9,7%).

Deze aanzienlijke toename van de keuze "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)" kan vrijwel volledig toegeschreven worden aan het feit dat klanten minder en minder hun centrum weten aan te duiden in een lijst van meer dan 200 loopbaancentra. (Voor het totaal aantal respondenten is er een toename van 10,78% "ander centrum" tot 14,72% "ander centrum".)

3. TOELEIDINGSKANALEN

Voor pakket 1:

"Hoe bent u voor het eerst met loopbaanbegeleiding in contact gekomen?"

	2014 (n=1529)	2015 (n=5588)	2016 (n=7053)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	17,45%	18,94%	20,34%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	20,97%	22,35%	22,85%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	6,64%	5,54%	4,46%
via mijn werkgever	10,32%	4,29%	4,49%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	4,93%	5,63%	4,99%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	11,78%	11,02%	8,66%
via doorverwijzing door mijn huisarts			7,43%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut			5,23%
via doorverwijzing door de vakbond	8,41%	10,67%	1,56%
via doorverwijzing door de mutualiteit			0,71%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie			1,22%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,64%	15,25%	14,07%
andere	4,86%	6,31%	4,00%

Opmerking: vanaf 2016 werden de antwoordmogelijkheden rond doorverwijzing opgesplitst in 5 subcategorieën. In 2014 en 2015 was die antwoordmogelijkheid beperkt tot "doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut)"

"Wat was voor u de voornaamste reden om voor dit specifieke centrum te kiezen?"

	2014 (n=1529)	2015 (n=5588)	2016 (n=7053)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	7,53%	10,63%	10,23%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,15%	20,94%	21,57%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	11,54%	12,42%	13,31%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	12,38%	12,71%	13,52%
de aanbeveling van mijn werkgever;	6,14%	2,78%	2,82%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,20%	16,43%	15,09%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	14,65%	14,25%	13,89%
andere.	9,40%	9,84%	9,58%

Voor pakket 2:

"Hoe bent u voor het eerst met loopbaanbegeleiding in contact gekomen?"

	2014 (n=310)	2015 (n=1589)	2016 (n=2260)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	17,77%	17,75%	19,09%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	24,60%	24,08%	21,97%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	7,28%	7,12%	6,02%
via mijn werkgever	7,85%	4,92%	3,74%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	4,19%	7,87%	6,83%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)			6,61%
via doorverwijzing door mijn huisarts			7,81%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut			5,64%
via doorverwijzing door de vakbond	8,66%	10,57%	1,15%
via doorverwijzing door de mutualiteit			0,58%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie			1,47%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	12,26%	14,87%	15,25%
andere	5,97%	5,34%	3,86%

Opmerking: vanaf 2016 werden de antwoordmogelijkheden rond doorverwijzing opgesplitst in 5 subcategorieën. In 2014 en 2015 was die antwoordmogelijkheid beperkt tot "doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut)"

"Wat was voor u de voornaamste reden om voor dit specifieke centrum te kiezen?"

	2014 (n=310)	2015 (n=1589)	2016 (n=2260)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	8,16%	13,12%	13,18%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	17,67%	19,22%	20,19%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	14,95%	13,25%	14,10%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,60%	14,95%	13,36%
de aanbeveling van mijn werkgever;	3,66%	3,06%	2,24%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,37%	12,68%	12,40%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	17,56%	15,35%	15,54%
andere.	6,03%	8,36%	8,98%

(De respons "andere" op beide vragen rond toeleidingskanalen moet nog verder verwerkt worden. In totaal gaat het om 1565 open antwoorden op de twee "toeleidingsvragen" voor de respondenten pakket 1 en pakket 2.)

4. WIE BETAALDE DE PERSOONLIJKE BIJDRAGE VAN 40€

In 2016 werd een bijkomende vraag gesteld naar wie de persoonlijke bijdrage van 40€ voor de loopbaancheque heeft betaald.

	cheque 1 (n=7053)	cheque 2 (n=2260)
ikzelf	92,88%	93,10%
mijn werkgever	3,60%	2,92%
mijn vakbond	2,92%	3,50%
andere	0,60%	0,49%

De heel beperkte respons "andere betaler" (pakket 1: 42x en pakket 2: 11x) betreft bijna steeds de terugbetaling van de persoonlijke bijdrage door het loopbaancentrum zelf.

5. EIGENLIJKE BEVRAGING:

Voor de volgende vragen geldt telkens:

1 staat voor: "ik ben absoluut niet akkoord met deze stelling"

10 staat voor: "ik ben absoluut akkoord met deze stelling"

Gemiddelde scores respondenten pakket 1:

Vraag	2014 (n=4308)	2015 (n=5588)	2016 (n=7053)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,44	8,50	8,62
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,20	8,29	8,36
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,38	8,44	8,51
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,57	8,65	8,73
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	7,91	8,09	8,21
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	7,96	8,13	8,25
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	7,78	7,95	8,04
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,46	7,58	7,60
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	7,80	7,91	8,00
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,29	7,46	7,51
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,38	7,52	7,58
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,35	8,50	8,59
Gemiddelde score op de 12 vragen:	7,96	8,09	8,17

Gemiddelde scores respondenten pakket 2:

Vraag	2014 (n=779)	2015 (n=1589)	2016 (n=2260)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,57	8,58	8,73
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,39	8,38	8,47
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,80	8,71	8,81
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,90	8,83	8,92
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,23	8,29	8,41
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,42	8,44	8,55
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,18	8,22	8,33
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,79	7,82	7,97
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,24	8,21	8,35
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,74	7,77	7,92
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,82	7,85	8,00
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,85	8,76	8,84
Gemiddelde score op de 12 vragen:	8,33	8,32	8,44

6. OPEN VRAGEN

De reacties op de open vragen (aanvullingen bij voorgaande vragen en eventuele verbetervoorstellen) moeten nog verwerkt worden. In 2016 waren er 3514 reacties op de open vragen.