

RAPPORTERING TEVREDENHEIDSMETING LOOPBAANBEGELEIDING 2020

BASISGEGEVENS:

In 2020 werden 17421 begeleidingen pakket 1 en 10991 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 16380 klanten (pakket 1) en 8994 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	17421	10991	
Verzonden emails	16553	10030	26583
Hardbounces *	173	36	209
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	16380	8994	25374
Voltooide tevredenheidsmetingen	4364	2446	6810
Responsgraad (voltooid/ontvangen)	26,64%	27,20%	26,84%

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2020 globaal op 26,84%. Dit is opnieuw een daling van bijna 1 procentpunt t.o.v. vorig jaar.

	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%
2017 Responsgraad	34,20%	31,79%	33,54%
2018 Responsgraad	29,43%	27,94%	28,98%
2019 Responsgraad	28,13%	26,47%	27,61%
2020 Responsgraad	26,64%	27,20%	26,84%

De dalende tendens in de responsgraad op de tevredenheidsmeting blijft jaar na jaar aanhouden. Hiervoor is niet onmiddellijk een redelijke verklaring.

Het gaat telkens om “unieke” klanten, m.a.w. klanten werden slechts één keer bevroegd bij het einde van hun eerste cheque en één keer bij het einde van hun tweede cheque.

Er kan dus geen sprake zijn van “bevragingmoetheid”. (Deze bevragingmoetheid speelt mogelijk wel tussen de bevraging na pakket 1 en na pakket 2. Hier zien we jaar na jaar een iets lagere respons bij de bevraging na pakket 2.)

Globale tevredenheid:

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is 92,13% (6274 respondenten op een totaal van 3810). Dit is stijging met ruim één procentpunt t.o.v. vorig jaar.

Ter vergelijking: de tevredenheid 2019 en 2020.

	pakket 1	pakket 2	totaal
2019 Tevredenheid	90,22%	92,51%	90,91%
2020 Tevredenheid	91,34%	93,54%	92,13%

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.

TOELEIDINGSKANALEN:

Voor pakket 1:

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

	2019 (n=7662)	2020 (n=4364)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	21,78%	21,39%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	22,81%	22,71%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	3,49%	3,72%
via mijn werkgever	2,91%	3,30%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	2,86%	3,02%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	7,04%	6,14%
via doorverwijzing door mijn huisarts	9,41%	7,66%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,99%	7,39%
via doorverwijzing door de vakbond	1,33%	1,18%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,37%	0,42%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	0,87%	0,77%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,12%	15,21%
andere	7,00%	7,09%

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

	2019 (n=7662)	2020 (n=4364)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	8,38%	8,20%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	19,81%	20,14%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	15,54%	15,79%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	14,887%	14,52%
de aanbeveling van mijn werkgever;	1,90%	1,79%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	12,96%	10,62%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	14,84%	16,93%
andere.	11,69%	12,01%

Voor pakket 2:

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

	2019 (n=3270)	2020 (n=2446)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	20,17%	20,52%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	22,83%	21,46%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	4,05%	3,47%
via mijn werkgever	3,08%	2,53%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	3,12%	3,29%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	7,08%	5,59%
via doorverwijzing door mijn huisarts	8,53%	9,09%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,31%	6,98%
via doorverwijzing door de vakbond	1,42%	0,72%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,22%	0,38%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	0,72%	0,83%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	16,96%	17,70%
andere	6,50%	7,44%

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?"

	2019 (n=3270)	2020 (n=2446)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	9,88%	9,79%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,31%	20,00%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	15,09%	15,11%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	14,39%	15,11%
de aanbeveling van mijn werkgever;	1,38%	1,00%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	11,75%	10,56%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	15,86%	16,70%
andere.	11,34%	11,74%

EIGENLIJKE BEVRAGING:

In 2019 werd de inhoudelijke bevraging in de tevredenheidsmeting aangepast.

Er werden 11 nieuwe vragen gekozen die nog beter aansluiten bij de belangrijkste kwaliteitsaspecten van de loopbaanbegeleiding.

Er wordt gepeild: - of het traject helder werd gecommuniceerd;

- of de dienstverlening op maat was;

- of er voldoende ondersteuning was in de zoektocht van de klant;

- of er een duidelijk traject was met een begin- en eindpunt;

Respondenten geven een score van 1 tot 10 waarbij telkens geldt:

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: en pakket 2:

	2020 pakket 1	2020 pakket 2
1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.	8,76	8,86
2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.	9,06	9,20
3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.	8,76	8,88
4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.	9,05	9,18
5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).	8,21	8,43
6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.	8,40	8,61
7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen.	8,36	8,55
8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,33	8,56
9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.	8,16	8,39
10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.	8,81	9,00
11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,59	8,81
GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:	8,59	8,77

Mijn loopbaanvraag is beantwoord:

	2020 pakket 1	2020 pakket 2
Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.	84,07%	90,56%

OPEN VRAGEN:

De open vragen in de tevredenheidsmeting werden vanaf 2019 geherformuleerd als:

- *Wat was goed?*
- *Wat kon beter?*
- *Heb je nog suggesties?*

Blijkbaar leiden deze korte, meer directe vragen tot een verhoogde respons bij de klanten (in vergelijking met de vorige versie van de tevredenheidsmeting).

Hier worden enkel de antwoorden na pakket 1 bekeken (omdat de antwoorden op pakket 2 een dubbeltelling betekenen).

Na uitzuivering van de "lege" antwoorden ("-"/"nvt", "niets", "alles goed", ...) blijven over:

- | | |
|---------------------------------|---|
| - <i>Wat was goed?</i> | 5982 reacties (78,1% van de respondenten) |
| - <i>Wat kon beter?</i> | 4573 reacties (59,7% van de respondenten) |
| - <i>Heb je nog suggesties?</i> | 1755 reacties (22,9% van de respondenten) |

De reacties op de open vragen moeten nog verder verwerkt en geclusterd worden.