

## Rapportering Tevredenheidsmeting Loopbaanbegeleiding 2018

### 1. Basisgegevens

In 2018 werden 22942 begeleidingen pakket 1 en 9639 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 22928 klanten (pakket 1) en 8665 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	22942	9639	32581
Klanten zonder email *	96	26	122
Verzonden emails	22846	9613	32459
Hardbounces *	333	73	406
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	22513	9539	32052
Voltooid tevredenheidsmetingen	6625	2665	9290
<b>Responsgraad (voltooid/ontvangen)</b>	<b>29,43%</b>	<b>27,94%</b>	<b>28,98%</b>

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

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2018 globaal op 28,98%. Dit is opnieuw een daling van bijna 3,5 procentpunten t.o.v. vorig jaar.

	pakket 1	pakket 2	totaal
<b>2014 Responsgraad</b>	<b>45,12%</b>	<b>40,05%</b>	<b>44,27%</b>
<b>2015 Responsgraad</b>	<b>40,96%</b>	<b>36,95%</b>	<b>40,00%</b>
<b>2016 Responsgraad</b>	<b>37,82%</b>	<b>36,06%</b>	<b>37,37%</b>
<b>2017 Responsgraad</b>	<b>34,20%</b>	<b>31,79%</b>	<b>33,54%</b>
<b>2018 Responsgraad</b>	<b>29,43%</b>	<b>27,94%</b>	<b>28,98%</b>

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 bevestigd bij het einde van hun eerste cheque en één keer bij het einde van hun tweede cheque.

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

Enige mogelijke verklaring is dat het gemiddelde “engagement” (t.a.v. het opnemen van een loopbaancheque en het vervolgens invullen van een tevredenheidsmeting) jaar na jaar afneemt met het toenemende absolute aantal loopbaanchequegebruikers. (Dit is slechts een hypothese die tot heden nergens kan bevestigd worden.)

### 2. Globale tevredenheid

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is 87,06% (8088 respondenten op een totaal van 9290). Dit is opnieuw een lichte stijging t.o.v. vorig jaar.

Ter vergelijking: de tevredenheid 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018

	pakket 1	pakket 2	totaal
<b>2014 Tevredenheid</b>	<b>81,08%</b>	<b>89,22%</b>	<b>82,33%</b>
<b>2015 Tevredenheid</b>	<b>84,02%</b>	<b>87,60%</b>	<b>84,81%</b>
<b>2016 Tevredenheid</b>	<b>85,55%</b>	<b>90,18%</b>	<b>86,67%</b>
<b>2017 Tevredenheid</b>	<b>85,83%</b>	<b>90,45%</b>	<b>87,03%</b>
<b>2018 Tevredenheid</b>	<b>86,22%</b>	<b>89,16%</b>	<b>87,06%</b>

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 2018 bestond de lijst uit 261 (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)".

	pakket 1	pakket 2	totaal
2015 "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)"	11,10%	9,70%	10,78%
2016 "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)"	14,50%	15,40%	14,72%
2017 "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)"	17,92%	17,86%	17,90%
2018 "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)"	18,64%	10,28%	16,24%

De toenemende keuze "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)" (opvallend bij de respondenten pakket 1) 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 250 loopbaancentra.

Dit betekent dat de respons van een steeds grotere groep klanten in principe niet kan gebruikt worden voor (toekomstige) feedback naar een welbepaald centrum.

**Daarom is het aangewezen om naar de toekomst klanten die de keuze "ander centrum" aanduiden, de gelegenheid te geven om in een open veld hun loopbaancentrum te benoemen zodat hun respons ook mee kan verwerkt worden op centrumniveau. (Dit is aangepast in de nieuwe tevredenheidsmeting.)**

### 3. Toeleidingskanalen

Voor pakket 1:

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

	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	20,34%	21,37%	22,49%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	22,85%	21,93%	22,93%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	4,46%	5,23%	4,06%
via mijn werkgever	4,49%	4,18%	3,90%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	4,99%	4,08%	3,27%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	8,66%	6,67%	6,31%
via doorverwijzing door mijn huisarts	7,43%	8,09%	8,30%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,23%	5,70%	5,87%
via doorverwijzing door de vakbond	1,56%	1,66%	1,25%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,71%	0,67%	0,51%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	1,22%	1,37%	0,97%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,07%	14,74%	13,97%
andere	4,00%	4,31%	6,17%

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

	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	10,23%	9,36%	10,41%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	21,57%	20,27%	20,64%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	13,31%	14,86%	15,97%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,52%	13,80%	13,90%
de aanbeveling van mijn werkgever;	2,82%	2,54%	2,00%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	15,09%	13,99%	13,03%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	13,89%	15,00%	13,58%
andere.	9,58%	10,17%	10,47%

Bij antwoord "andere" zijn de vaakst terugkerende antwoorden (meer dan 0,5% van de totale respons) :

	% van totale respons
aanbevolen door vakbond	0,5%
praktisch keuze (vnl afstand)	0,5%
aanbevolen door psycholoog/therapeut	1,2%
kende coach/centrum	1,5%
aanbevolen door (huis)arts	2,7%

Voor pakket 2:

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

	2016 (n=2260)	2017 (n=2755)	2018 (n=2665)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	19,09%	20,11%	21,49%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	21,97%	22,33%	23,05%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	6,02%	4,58%	4,76%
via mijn werkgever	3,74%	3,22%	3,54%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	6,83%	4,34%	3,25%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	6,61%	5,89%	6,47%
via doorverwijzing door mijn huisarts	7,81%	9,07%	8,23%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,64%	5,74%	5,81%
via doorverwijzing door de vakbond	1,15%	0,81%	0,83%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,58%	0,74%	0,59%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	1,47%	1,09%	0,86%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	15,25%	15,69%	14,42%
andere	3,86%	6,39%	6,69%

*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?"**

	2016 (n=2260)	2017 (n=2755)	2018 (n=2665)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	13,18%	11,95%	10,23%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,19%	20,88%	22,08%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	14,10%	15,31%	15,66%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,36%	14,30%	14,18%
de aanbeveling van mijn werkgever;	2,24%	1,86%	2,53%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	12,40%	11,94%	10,85%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	15,54%	14,20%	15,00%
andere.	8,98%	9,57%	9,47%

**4. 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	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,62	8,68	8,69
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,36	8,40	8,43
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,51	8,56	8,60
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,73	8,74	8,82
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,21	8,25	8,32
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,25	8,29	8,35
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,04	8,08	8,13
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,60	7,65	7,75
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,00	8,06	8,12
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,51	7,55	7,65
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,58	7,60	7,73
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,59	8,61	8,64
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>8,17</b>	<b>8,21</b>	<b>8,27</b>

## Gemiddelde scores respondenten pakket 2:

Vraag	2016 (n=2260)	2017 (n=2755)	2018 (n=2665)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,73	8,74	8,76
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,47	8,49	8,54
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,81	8,85	8,85
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,92	8,94	8,95
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,41	8,47	8,49
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,55	8,59	8,56
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,33	8,35	8,34
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,97	7,97	8,02
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,35	8,33	8,32
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,92	7,91	7,91
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	8,00	7,98	7,98
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,84	8,85	8,83
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>8,44</b>	<b>8,46</b>	<b>8,46</b>

## 5. Open vragen

De reacties op de open vragen (aanvullingen bij voorgaande vragen en eventuele verbetervoorstellen) moeten nog verwerkt worden. In 2017 waren er zo'n 3970 reacties op de open vragen.