

# RAPPORTERING TEVREDENHEIDSMETING LOOPBAANBEGELEIDING 2021

## BASISGEGEVENS:

In 2021 werden 17970 begeleidingen pakket 1 en 10352 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 17955 klanten (pakket 1) en 10343 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

|  | <b>pakket 1</b> | <b>pakket 2</b> | <b>totaal</b> |
|--|-----------------|-----------------|---------------|
| Beëindigde pakketten                       | 17970           | 10352           |               |
| Verzonden emails                           | 17955           | 10343           | 28298         |
| Hardbounces *                              | 221             | 23              | 244           |
| Ontvangen emails (=door klanten ontvangen) | 17733           | 10320           | 28053         |
| Voltooide tevredenheidsmetingen            | 3951            | 2010            | 5961          |
| <b>Responsgraad (voltooid/ontvangen)</b>   | <b>22,28%</b>   | <b>19,48%</b>   | <b>21,25%</b> |

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2021 globaal op 21,25%. Dit is een daling van ruim 5 procentpunten t.o.v. vorig jaar.

De responsgraad is gehalveerd t.o.v. 2014.

|                   | <b>pakket 1</b> | <b>pakket 2</b> | <b>totaal</b> |
|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 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%        |
| 2021 Responsgraad | 22,28%          | 19,48%          | 21,25%        |

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

## Globale tevredenheid:

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is 92,70% (5526 respondenten op een totaal van 5961).

|                   | <b>pakket 1</b> | <b>pakket 2</b> | <b>totaal</b> |
|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 2019 Tevredenheid | 90,22%          | 92,51%          | 90,91%        |
| 2020 Tevredenheid | 91,34%          | 93,54%          | 92,13%        |
| 2021 Tevredenheid | 94,18%          | 91,95%          | 92,70%        |

*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<br>(n=7662) | 2020<br>(n=4364) | 2021<br>(n=3951) |
|---|------------------|------------------|------------------|
| via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde  | 21,78%           | 21,39%           | 21,09%           |
| op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)                       | 22,81%           | 22,71%           | 22,01%           |
| via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv) | 3,49%            | 3,72%            | 3,01%            |
| via mijn werkgever  | 2,91%            | 3,30%            | 3,29%            |
| via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)                                    | 2,86%            | 3,02%            | 2,88%            |
| via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)                                   | 7,04%            | 6,14%            | 6,42%            |
| via doorverwijzing door mijn huisarts   | 9,41%            | 7,66%            | 9,20%            |
| via doorverwijzing door psycholoog/therapeut  | 5,99%            | 7,39%            | 7,31%            |
| via doorverwijzing door de vakbond  | 1,33%            | 1,18%            | 1,14%            |
| via doorverwijzing door de mutualiteit  | 0,37%            | 0,42%            | 0,43%            |
| via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie                                    | 0,87%            | 0,77%            | 0,83%            |
| via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)                      | 14,12%           | 15,21%           | 14,97%           |
| andere  | 7,00%            | 7,09%            | 7,43%            |

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

|   | 2019<br>(n=7662) | 2020<br>(n=4364) | 2021<br>(n=3951) |
|---|------------------|------------------|------------------|
| de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);   | 8,38%            | 8,20%            | 8,00%            |
| door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);                           | 19,81%           | 20,14%           | 20,23%           |
| de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;              | 15,54%           | 15,79%           | 15,25%           |
| de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);                     | 14,887%          | 14,52%           | 14,88%           |
| de aanbeveling van mijn werkgever;  | 1,90%            | 1,79%            | 1,91%            |
| specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)       | 12,96%           | 10,62%           | 10,45%           |
| het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum; | 14,84%           | 16,93%           | 17,13%           |
| andere.   | 11,69%           | 12,01%           | 12,16%           |

## Voor pakket 2:

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

|   | 2019<br>(n=3270) | 2020<br>(n=2446) | 2021<br>(n=2010) |
|---|------------------|------------------|------------------|
| via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde  | 20,17%           | 20,52%           | 20,15%           |
| op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)                       | 22,83%           | 21,46%           | 21,80%           |
| via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv) | 4,05%            | 3,47%            | 3,86%            |
| via mijn werkgever  | 3,08%            | 2,53%            | 2,49%            |
| via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)                                    | 3,12%            | 3,29%            | 3,06%            |
| via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)                                   | 7,08%            | 5,59%            | 5,14%            |
| via doorverwijzing door mijn huisarts   | 8,53%            | 9,09%            | 9,85%            |
| via doorverwijzing door psycholoog/therapeut  | 5,31%            | 6,98%            | 7,15%            |
| via doorverwijzing door de vakbond  | 1,42%            | 0,72%            | 0,93%            |
| via doorverwijzing door de mutualiteit  | 0,22%            | 0,38%            | 0,44%            |
| via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie                                    | 0,72%            | 0,83%            | 0,90%            |
| via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)                      | 16,96%           | 17,70%           | 17,34%           |
| andere  | 6,50%            | 7,44%            | 6,88%            |

*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<br>(n=3270) | 2020<br>(n=2446) | 2021<br>(n=2010) |
|---|------------------|------------------|------------------|
| de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);   | 9,88%            | 9,79%            | 9,10%            |
| door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);                           | 20,31%           | 20,00%           | 20,11%           |
| de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;              | 15,09%           | 15,11%           | 15,90%           |
| de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);                     | 14,39%           | 15,11%           | 14,70%           |
| de aanbeveling van mijn werkgever;  | 1,38%            | 1,00%            | 0,88%            |
| specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)       | 11,75%           | 10,56%           | 10,79%           |
| het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum; | 15,86%           | 16,70%           | 16,71%           |
| andere.   | 11,34%           | 11,74%           | 11,81%           |

## 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:

|  | 2019        | 2020        | 2021        |
|--|-------------|-------------|-------------|
| 1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.                                 | 8,76        | 8,76        | 8,80        |
| 2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.  | 9,04        | 9,06        | 9,12        |
| 3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.   | 8,69        | 8,76        | 8,80        |
| 4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.   | 8,99        | 9,05        | 9,09        |
| 5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).  | 8,15        | 8,21        | 8,28        |
| 6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.  | 8,36        | 8,40        | 8,47        |
| 7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen. | 8,28        | 8,36        | 8,42        |
| 8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.   | 8,25        | 8,33        | 8,40        |
| 9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.  | 8,08        | 8,16        | 8,24        |
| 10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.   | 8,77        | 8,81        | 8,88        |
| 11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.  | 8,55        | 8,59        | 8,66        |
| <b>GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:</b>   | <b>8,54</b> | <b>8,59</b> | <b>8,65</b> |

### Gemiddelde scores respondenten pakket 2:

|  | 2019        | 2020        | 2021        |
|--|-------------|-------------|-------------|
| 1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.                                 | 8,78        | 8,86        | 8,89        |
| 2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.  | 9,09        | 9,20        | 9,23        |
| 3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.   | 8,76        | 8,88        | 8,94        |
| 4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.   | 9,07        | 9,18        | 9,218       |
| 5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).  | 8,34        | 8,43        | 8,48        |
| 6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.  | 8,53        | 8,61        | 8,64        |
| 7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen. | 8,44        | 8,55        | 8,57        |
| 8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.   | 8,42        | 8,56        | 8,62        |
| 9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.  | 8,25        | 8,39        | 8,44        |
| 10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.   | 8,93        | 9,00        | 9,05        |
| 11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.  | 8,69        | 8,81        | 8,84        |
| <b>GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:</b>   | <b>8,66</b> | <b>8,77</b> | <b>8,81</b> |

Mijn loopbaanvraag is beantwoord:

PAKKET 1

|   | 2019  | 2020  | 2021  |
|---|-------|-------|-------|
| <i>Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.</i> | 82,64 | 84,07 | 85,17 |

PAKKET 2

|   | 2019  | 2020  | 2021  |
|---|-------|-------|-------|
| <i>Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.</i> | 89,63 | 90,56 | 90,99 |