

RAPPORTERING TEVREDENHEIDSMETING LOOPBAANBEGELEIDING 2022

BASISGEGEVENS:

In 2022 werden 18686 begeleidingen pakket 1 en 10731 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 17955 klanten (pakket 1) en 10343 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	18686	10731	29417
Verzonden emails	18669	10717	29386
Hardbounces *	324	33	357
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	18345	10684	29029
Voltooide tevredenheidsmetingen	2094	1184	3278
Responsgraad (voltooid/ontvangen)	11,41%	11,08%	11,29%

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2022 globaal op 11,29%. Dit is een daling van 10 procentpunten of bijna een halvering t.o.v. vorig jaar. (Ter herinnering: de responsgraad op de tevredenheidsmeting was in 2014 44,27%.)

	pakket 1	pakket 2	totaal
2020 Responsgraad	26,64%	27,20%	26,84%
2021 Responsgraad	22,28%	19,48%	21,25%
2022 Responsgraad	11,41%	11,08%	11,29%

De dalende tendens in de responsgraad op de tevredenheidsmeting blijft jaar na jaar aanhouden.

Globale tevredenheid:

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is 93,32% (3059 respondenten op een totaal van 3278).

	pakket 1	pakket 2	totaal
2020 Tevredenheid	91,34%	93,54%	92,13%
2021 Tevredenheid	94,18%	91,95%	92,70%
2022 Tevredenheid	92,55%	94,68%	93,32%

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

TOELEIDINGSKANALEN:

Voor pakket 1:

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

	2020 (n=4364)	2021 (n=3951)	2022 (n=2094)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	21,39%	21,09%	18,28%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	22,71%	22,01%	21,53%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	3,72%	3,01%	2,79%
via mijn werkgever	3,30%	3,29%	2,48%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	3,02%	2,88%	2,42%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	6,14%	6,42%	7,67%
via doorverwijzing door mijn huisarts	7,66%	9,20%	12,57%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	7,39%	7,31%	8,17%
via doorverwijzing door de vakbond	1,18%	1,14%	0,93%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,42%	0,43%	0,28%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	0,77%	0,83%	0,74%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	15,21%	14,97%	14,78%
andere	7,09%	7,43%	7,37%

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

	2020 (n=4364)	2021 (n=3951)	2022 (n=2094)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	8,20%	8,00%	8,03%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,14%	20,23%	20,62%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	15,79%	15,25%	14,45%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	14,52%	14,88%	13,71%
de aanbeveling van mijn werkgever;	1,79%	1,91%	1,18%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	10,62%	10,45%	11,32%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	16,93%	17,13%	17,15%
andere.	12,01%	12,16%	13,53%

Voor pakket 2:

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

	2020 (n=2446)	2021 (n=2010)	2022 (n=2094)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	20,52%	20,15%	17,64%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	21,46%	21,80%	21,76%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	3,47%	3,86%	3,21%
via mijn werkgever	2,53%	2,49%	2,18%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	3,29%	3,06%	2,42%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	5,59%	5,14%	6,33%
via doorverwijzing door mijn huisarts	9,09%	9,85%	12,15%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	6,98%	7,15%	8,14%
via doorverwijzing door de vakbond	0,72%	0,93%	0,76%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,38%	0,44%	0,13%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	0,83%	0,90%	1,78%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	17,70%	17,34%	17,15%
andere	7,44%	6,88%	6,36%

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

	2020 (n=2446)	2021 (n=2010)	2022 (n=2094)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	9,79%	9,10%	8,44%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,00%	20,11%	21,90%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	15,11%	15,90%	15,43%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	15,11%	14,70%	14,11%
de aanbeveling van mijn werkgever;	1,00%	0,88%	0,80%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	10,56%	10,79%	9,33%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	16,70%	16,71%	16,29%
andere.	11,74%	11,81%	13,71%

EIGENLIJKE BEVRAGING:

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:

	2020	2021	2022
1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.	8,76	8,80	8,83
2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.	9,06	9,12	9,17
3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.	8,76	8,80	8,89
4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.	9,05	9,09	9,13
5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).	8,21	8,28	8,38
6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.	8,40	8,47	8,53
7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen.	8,36	8,42	8,47
8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,33	8,40	8,45
9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.	8,16	8,24	8,31
10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.	8,81	8,88	8,91
11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,59	8,66	8,71
GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:	8,59	8,65	8,71

Gemiddelde scores respondenten pakket 2:

	2020	2021	2022
1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.	8,86	8,89	8,93
2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.	9,20	9,23	9,28
3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.	8,88	8,94	8,99
4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.	9,18	9,218	9,24
5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).	8,43	8,48	8,62
6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.	8,61	8,64	8,74
7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen.	8,55	8,57	8,69
8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,56	8,62	8,68
9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.	8,39	8,44	8,53
10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.	9,00	9,05	9,15
11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,81	8,84	8,91
GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:	8,77	8,81	8,89

Mijn loopbaanvraag is beantwoord:

PAKKET 1

	2020	2021	2022
<i>Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.</i>	84,07%	85,17%	84,38%

PAKKET 2

	2020	2021	2022
<i>Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.</i>	90,56%	90,99%	91,55%