

RAPPORTERING TEVREDENHIEDSMETING LOOPBAANBEGELEIDING 2019

INLEIDING:

Eind 2018 werd beslist om de tevredenheidsmeting bij het einde van een loopbaanbegeleiding aan te passen. Er werd voor 2019 gekozen voor een set van 11 nieuwe vragen 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;

(Voor de eigenlijke lijst met de 11 vragen: zie verder in dit rapport.)

Deze wijziging van de vragen maakt dat de resultaten, zoals gemiddelde scores en “tevredenheid” (als % van respondenten met een gemiddelde score van 7 of meer), niet zomaar kunnen vergeleken worden met de scores van vorige jaren.

Ook de open vragen werden “expliciter” geformuleerd, nl. “wat was goed?”, “wat kon beter?” en “heeft u nog suggesties ter verbetering?”. Deze herformulering leidde alvast tot een veel grotere respons op de open vragen.

BASISGEGEVENS:

In 2019 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	27501		
Klanten zonder email *			
Verzonden emails	27501	12389	39890
Hardbounces *	260	37	297
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	27241	12352	39593
Voltooide tevredenheidsmetingen	7662	3270	10932
Responsgraad (voltooid/ontvangen)	28,13%	26,47%	27,61%

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt in 2019 globaal op 27,61%. Dit is opnieuw een daling van bijna 1 procentpunten 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%

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

Er kan dus geen sprake zijn van “bevragsingsmoeheid”. (Deze bevragsingsmoeheid 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.)

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.)

GLOBALE TEVREDENHEID:

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is 90,91% (9938 respondenten op een totaal van 10932). Dit is stijging met bijna 4 procentpunten t.o.v. vorig jaar. Er moet evenwel rekening gehouden met de vernieuwde inhoud van de vragen (zie verder). M.a.w. de tevredenheidsscore van 2019 kan in feite niet vergeleken worden met de vorige jaren.

Ter vergelijking: de tevredenheid 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 en 2019.

	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%
2017 Tevredenheid	85,83%	90,45%	87,03%
2018 Tevredenheid	86,22%	89,16%	87,06%
2019 Tevredenheid	90,22%	92,51%	90,91%

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 2019 bestond de lijst uit 247 (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)".

Vanaf 2019 kunnen respondenten vervolgens in een vrije-tekstveld aangeven bij welk centrum zij de loopbaanbegeleiding volgden. Hier worden evenwel allerhande zaken ingevuld: klanten kennen enkel de naam van hun begeleider of de naam van de onderaannemer of diens organisatie, kennen enkel nog een adres of weten zelfs helemaal niet (meer) waar ze loopbaanbegeleiding volgden...

	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%
2019 "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)"	24,88%	24,77%	24,84%

De toenemende keuze "ander centrum (dat niet in de lijst voorkomt)" (zowel bij pakket 1 als bij pakket 2) kan vrijwel volledig toegeschreven worden aan het feit dat klanten minder en minder hun centrum weten aan te duiden in een lijst van bijna 250 loopbaancentra. Bijna 1 op 4 van de respondenten vindt "zijn" centrum niet terug in de lijst. (Dit betekent dat bijna één vierde van de respons hoe dan ook niet kan verwerkt worden op centrumniveau.)

TOELEIDINGSKANALEN:

Voor pakket 1:

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

	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)	2019 (n=7662)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	20,34%	21,37%	22,49%	21,78%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	22,85%	21,93%	22,93%	22,81%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	4,46%	5,23%	4,06%	3,49%
via mijn werkgever	4,49%	4,18%	3,90%	2,91%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	4,99%	4,08%	3,27%	2,86%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	8,66%	6,67%	6,31%	7,04%
via doorverwijzing door mijn huisarts	7,43%	8,09%	8,30%	9,41%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,23%	5,70%	5,87%	5,99%
via doorverwijzing door de vakbond	1,56%	1,66%	1,25%	1,33%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,71%	0,67%	0,51%	0,37%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	1,22%	1,37%	0,97%	0,87%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,07%	14,74%	13,97%	14,12%
andere	4,00%	4,31%	6,17%	7,00%

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

	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)	2019 (n=7662)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	10,23%	9,36%	10,41%	8,38%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	21,57%	20,27%	20,64%	19,81%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	13,31%	14,86%	15,97%	15,54%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,52%	13,80%	13,90%	14,887%
de aanbeveling van mijn werkgever;	2,82%	2,54%	2,00%	1,90%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	15,09%	13,99%	13,03%	12,96%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	13,89%	15,00%	13,58%	14,84%
andere.	9,58%	10,17%	10,47%	11,69%

Voor pakket 2:

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

	2016 (n=2260)	2017 (n=2755)	2018 (n=2665)	2019 (n=3270)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde	19,09%	20,11%	21,49%	20,17%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via)	21,97%	22,33%	23,05%	22,83%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv)	6,02%	4,58%	4,76%	4,05%
via mijn werkgever	3,74%	3,22%	3,54%	3,08%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, ...)	6,83%	4,34%	3,25%	3,12%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...)	6,61%	5,89%	6,47%	7,08%
via doorverwijzing door mijn huisarts	7,81%	9,07%	8,23%	8,53%
via doorverwijzing door psycholoog/therapeut	5,64%	5,74%	5,81%	5,31%
via doorverwijzing door de vakbond	1,15%	0,81%	0,83%	1,42%
via doorverwijzing door de mutualiteit	0,58%	0,74%	0,59%	0,22%
via doorverwijzing door een andere dienst of organisatie	1,47%	1,09%	0,86%	0,72%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	15,25%	15,69%	14,42%	16,96%
andere	3,86%	6,39%	6,69%	6,50%

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)	2019 (n=3270)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	13,18%	11,95%	10,23%	9,88%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,19%	20,88%	22,08%	20,31%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	14,10%	15,31%	15,66%	15,09%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,36%	14,30%	14,18%	14,39%
de aanbeveling van mijn werkgever;	2,24%	1,86%	2,53%	1,38%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	12,40%	11,94%	10,85%	11,75%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	15,54%	14,20%	15,00%	15,86%
andere.	8,98%	9,57%	9,47%	11,34%

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:

	2019 pakket 1	2019 pakket 2
1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.	8,76	8,78
2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.	9,04	9,09
3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.	8,69	8,76
4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.	8,99	9,07
5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).	8,15	8,34
6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.	8,36	8,53
7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen.	8,28	8,44
8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,25	8,42
9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.	8,08	8,25
10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.	8,77	8,93
11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,55	8,69
GEMIDDELDE SCORE OP DE 11 VRAGEN:	8,54	8,66

Mijn loopbaanvraag is beantwoord:

Een nieuwe inhoudelijke vraag is of de loopbaanvraag van de klant al dan niet is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.

	2019 pakket 1	2019 pakket 2
Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.	82,64%	89,63%

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.