

## Rapportering Tevredenheidsmeting Loopbaanbegeleiding 2014

### 1. BASISGEGEVENS

In 2014 werden 10268 begeleidingen pakket 1 en 2127 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Respectievelijk 580 (pakket 1) en 152 klanten (pakket 2) beschikten niet over een emailadres en werden aangeschreven met een schriftelijke bevraging.

Ook de zogenaamde "hardbounces" (emails die niet konden afgeleverd worden wegens fout of onbestaand emailadres) werden schriftelijk bevraged. (Het gaat hier om 141 klanten met een beëindigd pakket 1 en 30 klanten met een beëindigd pakket 2.)

Uiteindelijk hebben 9547 klanten (pakket 1) en 1945 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	10268	2127	12395
Klanten zonder email	580	152	732
Verzonden emails	9688	1975	11663
Hardbounces	141	30	171
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	9547	1945	11492
Voltooide tevredenheidsmetingen	4308	779	5087
<b>Responsgraad (voltooid/ontvangen)</b>	<b>45,12%</b>	<b>40,05%</b>	<b>44,27%</b>

De responsgraad (verhouding voltooide enquêtes tegenover ontvangen emails) ligt globaal op 44,27%. Enigszins opvallend is dat de responsgraad voor de beëindigde pakketten 2 zo'n 5 procentpunten lager ligt dan de responsgraad voor de beëindigde pakketten 1. (Deze lagere responsgraad kan eventueel verklaard worden door een "verzadigingseffect" bij de gebruikers van loopbaancheques. Veel centra houden intern een bevraging bij hun klanten bij het einde van de begeleiding, daar bovenop wordt iemand die 2 pakketten opneemt ook nog twee keer bevraged door VDAB. Het is niet denkbeeldig dat de laatste bevraging omtrent pakket 2 er dan soms teveel aan is. Dit wordt ook af en toe als reactie op de TVM teruggestuurd naar VDAB.)

*De resultaten van de tevredenheidsmeting op centrumniveau worden voorlopig (nog) niet openbaar gemaakt omdat de beperkte aantallen respondenten per centrum voor de meeste centra (nog) 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. 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)". Voor de beëindigde pakketten 1 kiest 10,35% voor deze optie (446 van de 4308 respondenten) en voor de beëindigde pakket 2 kiest 10,01% voor deze optie (78 van de 779 respondenten).*

*In 2014 bestond de lijst met centra uit 138 namen; begin 2015 komen er al zeker 17 bij (7 in januari, 6 in februari en 4 in maart 2015).*

## 2. INLEIDENDE VRAGEN

Voorafgaand aan de eigenlijke bevraging werden de klanten bevroegd naar de provincie waar ze begeleiding volgden en het centrum waar ze begeleiding volgden.

Ter vergelijking worden in onderstaande tabel ook de gegevens weergegeven omtrent de woonplaats van de klanten die hun begeleiding beëindigden in 2014. (De vergelijking gaat niet helemaal op vermits we enerzijds de woonplaats van de klant en anderzijds de provincie waar begeleiding werd gevolgd, vergelijken.)

provincie	Woonplaats klanten pakket 1	Provincie waar pakket 1 werd gevolgd	Woonplaats klanten pakket 2	Provincie waar pakket 2 werd gevolgd
West-Vlaanderen	11,05%	9,08%	9,33%	8,34%
Oost-Vlaanderen	23,30%	24,98%	19,18%	18,74%
Antwerpen	29,31%	28,55%	33,81%	34,02%
Limburg	17,94%	18,41%	17,42%	19,77%
Vlaams Brabant	16,49%	16,27%	18,09%	16,69%
Brussel	1,82%	2,72%	2,13%	2,44%
Buiten Brussel en Vlaanderen	0,08%	---	0,05%	---

Voor de gemiddelde score op de 12 vragen:

Pakket 1	Aantal	Gemidd. score	Aantal $\geq 7$	% $\geq 7$
West-Vlaanderen	391	8,05	327	83,63%
Oost-Vlaanderen	1076	7,90	854	79,37%
Antwerpen	1230	7,89	992	80,65%
Limburg	793	8,04	649	81,84%
Vlaams Brabant	701	7,98	572	81,60%
Brussel	117	8,11	99	84,62%
<b>TOTAAL</b>	<b>4308</b>	<b>7,96</b>	<b>3493</b>	<b>81,08%</b>

Pakket 2	Aantal	Gemidd. score	Aantal $\geq 7$	% $\geq 7$
West-Vlaanderen	65	8,33	57	87,69%
Oost-Vlaanderen	146	8,40	128	87,67%
Antwerpen	265	8,31	240	90,57%
Limburg	154	8,37	139	90,26%
Vlaams Brabant	130	8,26	113	86,92%
Brussel	19	8,10	18	94,74%
<b>TOTAAL</b>	<b>779</b>	<b>8,33</b>	<b>695</b>	<b>89,22%</b>

De globale tevredenheid (over pakket 1 + pakket 2) is 82,33% (4188 respondenten op een totaal van 5087).

## 3. TOELEIDINGSKANALEN

In het najaar 2014 werden aan de tevredenheidsmeting twee vragen toegevoegd i.v.m. de toeleidingskanalen.

Vermits deze vragen niet aan alle klanten (in 2014) werden gesteld, hebben we hierover slechts respons van de klanten met een beëindigde begeleiding van september tot en met december 2014. (1529 respondenten beëindigd pakket 1 en 310 respondenten beëindigd pakket 2.)

## Voor pakket 1:

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

via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde;	17,45%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via);	20,97%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv);	6,64%
via mijn werkgever;	10,32%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, website, ...);	4,93%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...);	11,78%
via doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut);	8,41%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,64%
andere.	4,86%

Onder "andere" komen volgende toelichtingen vaak naar voren: via de vakbond, via andere activiteiten, opleidingen, ... van het loopbaancentrum.

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

de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	7,53%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,15%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	11,54%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	12,38%
de aanbeveling van mijn werkgever;	6,14%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,20%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	14,65%
andere.	9,40%

Onder "andere" komen volgende toelichtingen vaak naar voren: omdat ik het centrum op één of andere manier reeds kende, doorverwijzing door arts en praktische overwegingen.

## Voor pakket 2:

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

via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde;	17,77%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via);	24,60%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv);	7,28%
via mijn werkgever;	7,85%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, website, ...);	4,19%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...);	11,42%
via doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut);	8,66%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	12,26%
andere.	5,97%

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

de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	8,16%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	17,67%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	14,95%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,60%
de aanbeveling van mijn werkgever;	3,66%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,37%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	17,56%
andere.	6,03%

#### 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"

##### Respondenten pakket 1:

Vraag	Gemiddelde score
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,44
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,20
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,38
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,57
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	7,91
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	7,96
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	7,78
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,46
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	7,80
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,29
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,38
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,35
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>7,96</b>

##### Respondenten pakket 2:

Vraag	Gemiddelde score
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,57
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,39
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,80
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,90
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,23
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,42
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,18
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,79
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,24
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,74
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,82
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,85
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>8,33</b>