

## Rapportering Tevredenheidsmeting Loopbaanbegeleiding 2015

### 1. BASISGEGEVENS

In 2015 werden 14461 begeleidingen pakket 1 en 4490 begeleidingen pakket 2 beëindigd. Uiteindelijk hebben 13643 klanten (pakket 1) en 4300 klanten (pakket 2) een elektronische enquête ontvangen.

	pakket 1	pakket 2	totaal
Beëindigde pakketten	14461	4490	18951
Klanten zonder email *	635	185	820
Verzonden emails	13826	4305	18131
Hardbounces *	183	5	188
Ontvangen emails (=door klanten ontvangen)	13643	4300	17943
Voltooidte tevredenheidsmetingen	5588	1589	7177
<b>Responsgraad (voltooid/ontvangen)</b>	<b>40,96%</b>	<b>36,95%</b>	<b>40,00%</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 2015 globaal op 40,00%.

	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>

Er is een duidelijke daling in de responsgraad op de tevredenheidsmeting in vergelijking met 2014. Een gedeeltelijke verklaring is het feit dat sinds begin 2015 ook de klanten met een stopzetting van hun begeleiding (automatische stopzetting van begeleiding na 12 maanden inactiviteit in het dossier) worden gevraagd om een tevredenheidsmeting in te vullen. Ongetwijfeld ligt de responsgraad bij deze groep klanten heel wat lager, hetgeen de globale responsgraad naar beneden haalt. (Ter informatie: van de 18951 beëindigde pakketten 1 en 2 zijn er 1939 of 10,23% administratief stopgezette begeleidingen na 12 maanden.)

Net zoals in 2014 ligt de responsgraad voor de beëindigde pakketten 2 lager dan de responsgraad voor de beëindigde pakketten 1.

### 2. INLEIDENDE VRAGEN

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

Voor de gemiddelde score op de 12 vragen:

Pakket 1	Aantal	Gemidd. score	Aantal score ≥ 7	% score ≥ 7
West-Vlaanderen	594	8,18	514	86,53%
Oost-Vlaanderen	1382	7,95	1107	80,10%
Antwerpen	1749	8,10	1478	84,51%
Limburg	745	8,18	648	86,98%
Vlaams Brabant	911	8,10	768	84,30%
Brussel	207	8,16	180	86,96%
<b>TOTAAL</b>	<b>5588</b>	<b>8,09</b>	<b>4695</b>	<b>84,02%</b>

Pakket 2	Aantal	Gemidd. score	Aantal score ≥ 7	% score ≥ 7
West-Vlaanderen	122	8,45	107	87,70%
Oost-Vlaanderen	342	8,45	307	89,77%
Antwerpen	549	8,29	483	87,98%
Limburg	233	8,34	206	88,41%
Vlaams Brabant	279	8,15	229	82,08%
Brussel	64	8,39	60	93,75%
<b>TOTAAL</b>	<b>1589</b>	<b>8,32</b>	<b>1392</b>	<b>87,60%</b>

De gemiddelde tevredenheid (over pakket 1 en pakket 2) is **84,81%** (6087 respondenten op een totaal van 7177). (T.o.v. 2014 is dit een stijging van bijna 2,5 procentpunten.)

#### Ter vergelijking: de tevredenheid 2014 en 2015

	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>

*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 2015 bestond de lijst uit 176 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)". Voor de beëindigde pakketten 1 kiest 11,1% voor deze optie (620 van de 5588 respondenten) en voor de beëindigde pakketten 2 kiest 9,7% voor deze optie (154 van de 1589 respondenten).*

### 3. TOELEIDINGSKANALEN

#### Voor pakket 1:

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

	2014 (n=1529)	2015 (n=5588)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde;	17,45%	18,94%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via);	20,97%	22,35%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv);	6,64%	5,54%
via mijn werkgever;	10,32%	4,29%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, website, ...);	4,93%	5,63%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...);	11,78%	11,02%
via doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut);	8,41%	10,67%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	14,64%	15,25%
andere.	4,86%	6,31%

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

	2014 (n=1529)	2015 (n=5588)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	7,53%	10,63%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	20,15%	20,94%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	11,54%	12,42%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	12,38%	12,71%
de aanbeveling van mijn werkgever;	6,14%	2,78%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,20%	16,43%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	14,65%	14,25%
andere.	9,40%	9,84%

**Voor pakket 2:**

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

	2014 (n=310)	2015 (n=1589)
via iemand die zelf loopbaanbegeleiding volgde;	17,77%	17,75%
op aanraden van iemand (partner, familie, kennis of collega, via via);	24,60%	24,08%
via de media (publiciteit voor loopbaanbegeleiding in krant of tijdschrift, op radio of tv);	7,28%	7,12%
via mijn werkgever;	7,85%	4,92%
via promotie door het loopbaancentrum zelf (folder, website, ...);	4,19%	7,87%
via VDAB (website, werkwinkel, servicelijn, e-coach, ...);	11,42%	7,47%
via doorverwijzing (door een andere dienst of organisatie, huisarts of psycholoog/therapeut);	8,66%	10,57%
via internet (info over loopbaanbegeleiding, websites van centra, ...)	12,26%	14,87%
andere.	5,97%	5,34%

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

	2014 (n=310)	2015 (n=1589)
de informatie verspreid door het centrum zelf (folder, brochure, website, ...);	8,16%	13,12%
door mijzelf ingewonnen informatie (o.a. via internet);	17,67%	19,22%
de aanbeveling van iemand die daar reeds loopbaanbegeleiding volgde;	14,95%	13,25%
de aanbeveling van een kennis (familie, vrienden, collega's);	13,60%	14,95%
de aanbeveling van mijn werkgever;	3,66%	3,06%
specifieke, praktische redenen (afstand, bereikbaarheid, openingsuren, ...)	18,37%	12,68%
het kennismakingsgesprek en de duidelijke info die ik daar kreeg van het centrum;	17,56%	15,35%
andere.	6,03%	8,36%

#### 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	2014 (n=4308)	2015 (n=5588)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,44	8,50
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,20	8,29
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,38	8,44
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,57	8,65
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	7,91	8,09
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	7,96	8,13
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	7,78	7,95
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,46	7,58
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	7,80	7,91
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,29	7,46
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,38	7,52
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,35	8,50
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>7,96</b>	<b>8,09</b>

##### Gemiddelde scores respondenten pakket 2:

Vraag	2014 (n=779)	2015 (n=1589)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,57	8,58
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,39	8,38
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,80	8,71
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,90	8,83
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,23	8,29
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,42	8,44
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,18	8,22
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,79	7,82
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,24	8,21
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,74	7,77
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,82	7,85
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,85	8,76
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>8,33</b>	<b>8,32</b>