



Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2023

Inzicht in de waardering van de dienstverlening van de
Leerwerkloketten



Inhoudsopgave

Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren



Managementsamenvatting

Pagina 3



Resultaten

Pagina 8



Bijlagen

Pagina 29

Managementsamenvatting

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2023



Inleiding

Onderzoek naar de dienstverlening van de Leerwerkloketten

De Leerwerkloketten

De Leerwerkloketten bieden onafhankelijk loopbaan- en scholingsadvies over leren en ontwikkelen. Iedereen met vragen over o.a. loopbaan, omscholing, bijscholing en leerwerktrajecten kan bij het Leerwerkloket terecht.

De Leerwerkloketten benutten de eigen deskundigheid in onderwijs en arbeidsmarkt, de expertise van de partnerorganisaties en het netwerk om elke klant optimaal te voorzien van onafhankelijk loopbaanadvies. De Leerwerkloketten bestaan sinds 2005 en worden gefinancierd door het Ministerie van SZW. De cofinanciering wordt ingebracht door minimaal de drie kernpartners; UWV, Gemeente(n) en ROC's.

In kaart brengen hoe klanten de dienstverlening ervaren

In 2021 is er met een kwalitatief onderzoek de klantreis in kaart gebracht. Om meer verdieping te krijgen op de kwalitatieve inzichten is een kwantitatief pilot van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gestart onder de drie Leerwerkloketten Plus: Rijnmond, Fryslân en Twente.

Dit onderzoek leverde veel relevante inzichten op. Daarom hebben we dit onderzoek in 2022 uitgebreid naar alle Leerwerkloketten die wilden deelnemen. Hieraan hebben 26 Leerwerkloketten meegedaan. In 2023 is het onderzoek verder uitgebreid naar 34 Leerwerkloketten.

Het KTO Leerwerkloketten richt zich specifiek op individuele klanten die onafhankelijk loopbaan- en scholingsadvies hebben ontvangen. Dit is één van de onderdelen van de brede dienstverlening die wordt aangeboden aan burgers, werkgevers en professionals. Wanneer in dit document gesproken wordt over “de dienstverlening”, gaat het specifiek over het onafhankelijk loopbaan- en scholingsadvies.

In deze rapportage presenteren we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2023 op totaalniveau onder de 34 Leerwerkloketten.



Over het onderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2023

In dit rapport bieden we inzicht in:

- De algemene beoordeling van de Leerwerkloketten in Nederland.
- Concrete verbeterpunten t.a.v. de dienstverlening op de momenten van de waarheid.
- De relatie tussen de ervaring en tevredenheid met de achtergrondvariabelen van klanten.
- De zichtbare effecten en veranderingen bij klanten (uitkomst).
- De hoogst scorende Leerwerkloketten per beoordeeld aspect van de dienstverlening, om zo mogelijkheden te bieden om van elkaar te leren.
- De beoordeling van de Leerwerkloketten in 2023 ten opzichte van de meting in 2022.

Vergelijking 2022 t.o.v. 2023

Wanneer er sprake is van een significante daling of stijging t.o.v. 2022, wordt dit aangegeven met een pijl omhoog of omlaag zoals hiernaast weergegeven. Significants betekent dat er een grote kans is dat het verschil niet op toeval gebaseerd is, maar er sprake is van een echt verschil.

↑ Significante stijging t.o.v. 2022. ↓ Significante daling t.o.v. 2022.

Verschillen tussen groepen

Op een aantal punten worden de significante verschillen tussen groepen tekstueel beschreven met behulp van iconen zoals in het blok aan de rechterzijde van deze pagina. De groepen waar naar wordt gekeken zijn:

- Leeftijd, geslacht, hoogst gevolgde opleiding, aantal adviesgesprekken, arbeidssituatie, competentietest.
- Leerwerkloketten die op bepaalde punten een opvallende (hoge) score laten zien. Hierbij worden alleen de Leerwerkloketten meegenomen met een $n \geq 50$.

Momenten van de waarheid

In dit rapport spreken we over de momenten van de waarheid. Hiermee bedoelen we de volgende aspecten: de website van het Leerwerkloket, de bereikbaarheid van het Leerwerkloket, de openingstijden van het Leerwerkloket, de reactietijd van het Leerwerkloket na aanmelding, de deskundigheid van de adviseur, het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie en de testen.

Groepen



Leeftijd

Tot 18 jaar/18 tot 27 jaar/27 tot 50 jaar/50 jaar en ouder



Geslacht

Man/vrouw/wil ik niet zeggen



Hoogst gevolgde opleiding

Laag/midden/hoog



Aantal adviesgesprekken

1/2/3/4/5



Arbeidssituatie

Student/werkzoekend zonder uitkering/uitkering UWV/uitkering gemeente/werkend/anders/wil ik niet zeggen



Competentietest

Ja/nee



Leerwerkloket

Conclusie

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2023



De dienstverlening van de Leerwerkloketten wordt net als in 2022 goed beoordeeld. De meesten klanten zijn tevreden en hebben iets gehad aan het Leerwerkloket. Er zijn geen dalingen noch stijgingen te zien in hoe klanten de momenten van de waarheid waarderen ten opzichte van vorig jaar. Alle onderdelen worden met een ruim voldoende beoordeeld.

Meer gesprekken leidt tot hogere algemene waardering.

Klanten zijn tevreden en waarderen de dienstverlening met een 7,9 gemiddeld. Klanten zijn het meest tevreden als zij meerdere gesprekken hebben gehad.

Klanten die testen hebben gemaakt geven het Leerwerkloket ook een hoger waarderingcijfer dan klanten die geen testen maakten, maar dit kan ook komen doordat klanten die testen maken meestal meer dan één adviesgesprek hebben.

Voor de kleine groep klanten die ontevreden is met de dienstverlening komt dit vooral omdat ze standaard of onpersoonlijke adviezen kregen, weinig begeleiding ervaren en/of andere verwachtingen hadden.

Klanten van de Leerwerkloketten Midden-Brabant, Zuidoost-Brabant, Helmond-de Peel en Haaglanden zijn het meest positief over de dienstverlening in het algemeen.

Alle momenten van de waarheid worden met een 7,5 of hoger beoordeeld.

Met een 7,5 is de website van het Leerwerkloket het laagst scorende onderdeel. Gevolgd door de duidelijkheid van het traject met een 7,6. De kennis van de adviseur wordt het hoogst beoordeeld met een 8,2. En klanten zijn ook te spreken over de reactietijd na aanmelding met een 8,1. De gemiddelde waarderingcijfers zijn vergelijkbaar met 2022.

Leerwerkloketten die vaak onder de hoogst scorende Leerwerkloketten vallen bij de momenten van de waarheid zijn Achterhoek, Midden-Brabant en Zuidoost-Brabant.

Twee op de drie klanten geven aan behoefte te hebben aan contact na afloop van het traject. Ruim een kwart zou dan zelf contact willen opnemen, eveneens een kwart zou het liefst nog één contactmoment willen en 14% zou zelfs nog langer contact willen. Deze laatste groep zijn vaker werkzoekenden zonder uitkering of met een uitkering van de gemeente. Ook zien we (opmerkelijk genoeg) dat hoe meer gesprekken men heeft gehad, hoe vaker men behoefte heeft aan langer contact.

Bijna alle klanten hebben iets gehad aan het Leerwerkloket.

Zo'n 9 op de 10 klanten zeggen iets te hebben gehad aan het Leerwerkloket. Ze weten vaak beter wat bij hen past, of hebben meer inzicht in hun mogelijkheid op de arbeidsmarkt. Klanten die meerdere gesprekken hadden, hebben vaker iets gehad aan het Leerwerkloket.

Ruim een derde is na het traject verdergegaan met informatie verzamelen. Vier op de tien klanten hebben gesolliciteerd, en daarvan zijn er twee op de tien al aangenomen. Ook zijn bijna twee op de tien klanten gestart, of gaan starten met een opleiding. Op de vraag wat de klant verder nog gaat doen zegt een derde verder te gaan met solliciteren en (ook) met informatie verzamelen.

De meeste klanten kwamen bij het Leerwerkloket via het UWV of via internet/google. Ze kwamen nog vaker dan in 2022 met de vraag 'Welk werk past bij mij?'. Op de tweede plek kwamen ze met de vraag 'Wat wil ik en wat kan ik?' en op de derde plek met 'Hoe kan ik mij om laten scholen?'

Ons advies

Zorg voor meerdere contactmomenten



Zorg dat klanten de kans krijgen op meerdere contact momenten

Klanten die meerdere contactmomenten hebben gehad met de adviseur hebben vaker iets gehad aan de dienstverlening en waarderen deze ook positiever. Klanten die de dienstverlening negatief waarderen, geven vaak aan dat ze behoefte hebben aan meer begeleiding. Voornamelijk werkzoekende zonder uitkering of met een uitkering van de gemeente hebben vaker behoefte aan langer contact. Kies dus eerder voor een wat langer traject met intensievere begeleiding, en zorg ervoor dat de klant de mogelijkheid krijgt nog eens contact op te nemen met de adviseur na hun gesprekken. Wanneer een traject bij het Leerwerkloket 'afgerond' is, is natuurlijk het werk voor de klant zelf nog niet klaar. Het kan daarom een positieve bijdrage geven als er nog een keer contact wordt opgenomen om te kijken hoe het de klant vergaat. Vooral voor werkzoekende zonder uitkering of met een uitkering van de gemeente is dit een extra aandachtspunt.

Stem mogelijkheden en verwachtingen af aan het begin en zoom in op de persoonlijke situatie en wensen van de klant

Sommige klanten die een negatieve beoordeling geven, zeggen dat ze meer hadden verwacht van het traject bij het Leerwerkloket, of dat ze iets anders hadden verwacht. Ze ervaren de adviezen als onpersoonlijk en/of niet afgestemd op hun specifieke situatie. Daarnaast scoort het onderdeel 'duidelijkheid van het traject' relatief wat lager ten opzichte van andere onderdelen van de momenten van de waarheid. Wat zou kunnen helpen is om in het eerste gesprek in te zoomen op de persoonlijke situatie en wensen van de klant, om vervolgens in de gesprekken daarna pas met een (gericht) advies te komen. Vraag vervolgens ter bevestiging aan de klant of ze iets kunnen met het advies, of dat er toch iets anders nodig is. Bespreek aan het begin van het traject ook duidelijk de mogelijkheden met de klant (bijvoorbeeld de optie om testen te maken), en ook hoe het traject eruit komt te zien of kan komen te zien. Geef aan dat de klant mogelijk gedeeltelijk zelfstandig aan het werk wordt gezet, zodat dit niet onverwachts voor ze is.

Ga zo door. Leer van elkaar

De dienstverlening van het Leerwerkloket en de momenten van de waarheid worden heel goed beoordeeld. Daarnaast hebben bijna alle klanten wat gehad aan de dienstverlening. Jullie zitten op de goede weg. Ga zo door! Onderling zijn er tussen de regionale Leerwerkloketten wel wat verschillen te zien qua beoordeling. Hierin is winst te behalen door meer met elkaar te communiceren, kennis uit te wisselen en af te stemmen. Praat en leer met elkaar want samen sta je sterker.

Resultaten





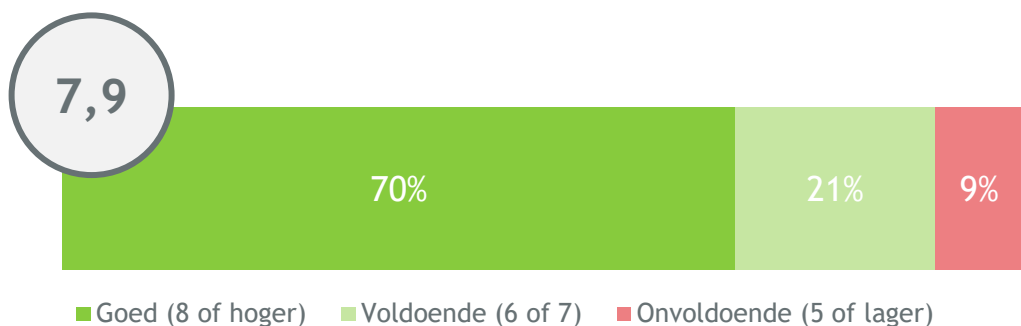
Algemene tevredenheid Leerwerkloketten

Klanten waarderen de dienstverlening net als in 2022 gemiddeld met een 7,9.



De algemene tevredenheid over de dienstverlening van het Leerwerkkloket wordt net als vorig jaar met een 7,9 beoordeeld

Hoe meer gesprekken een klant heeft, des te positiever de beoordeling



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Midden-Brabant (8,5; n=85)
2. Zuidoost-Brabant (8,3; n=157) en Helmond-de Peel (8,3; n=54)
3. Haaglanden (8,2; n=71)



Vrouwen geven gemiddeld een hoger cijfer (8,0) dan mannen (7,7).



Hoe meer gesprekken de klant heeft gehad, hoe hoger het cijfer dat zij geven. Klanten die slechts één gesprek hebben gehad geven gemiddeld een 7,6. Bij 2 gesprekken is dat een 8,1. Bij 5 of meer is het gemiddelde cijfer een 8,8.

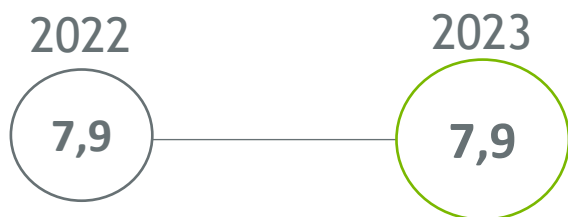


Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer (7,3) dan klanten met een uitkering van UWV (8,0) of van de gemeente (7,9) en dan klanten met werk (8,0).



Klanten die een test hebben gemaakt geven het Leerwerkkloket gemiddeld een hoger cijfer (8,1) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,7).

Waarderingscijfer over de jaren heen:



Klanten zijn minder tevreden als zij weinig persoonlijk contact en/of begeleiding ervaren



< 6

Waarover ben je minder tevreden of ontevreden?

- 1 Standaard en onpersoonlijke adviezen (geen advies op maat)
- 2 (Te) weinig contact en/of begeleiding
- 3 Geen reactie of het Leerwerkloket liet niets meer van zich horen
- 4 Verkeerde of onduidelijke verwachtingen van het traject

1 Er wordt te veel algemene informatie gegeven wat mensen ook makkelijk zelf uit kunnen zoeken. Tevens zou er ook beter gekeken kunnen worden wat de vraag precies is en deze eventueel schriftelijk of telefonisch beantwoorden en niet gelijk een afspraak maken. Dit is niet altijd nodig.

1 Advies op maat, in plaats van iemand een hokje in duwen.

1 Beter luisteren naar de situatie en de vraag van de persoon. Heb advies gekregen voor een opleiding ver beneden niveau, werkervaring en vakgebied.

1 Meer verdieping in de persoon. Nu een aanbod gehad wat totaal uiteindelijk niet aansloot.

1 Het was een vriendelijk gesprek en mijn contact heeft een aantal links gegeven maar dat was het dan. Het kwam toch min of meer neer op. Zoek het verder zelf maar uit. En dat hielp mij niet echt vooruit.

1 In plaats van alleen tips geven hoe je moet solliciteren ook concrete plannen maken met die persoon.

1 Beetje vaag traject, opeens stopt het ofzo. De paar testjes die je doet zouden jullie net zo goed online kunnen aanbieden. Om e.e.a. daarna nog door te spreken levert niet veel op. Had ook het idee omdat ik hoger opgeleid ben en 'mondig' dat ik niet tot de doelgroep behoor. Terwijl ik ook echt zoekend ben voor de toekomst.

2 Samen met de werkzoekende een nieuwe werkplek zoeken, dus meer communicatie, interactie, gesprekken, begeleiding etc. Naar behoefte wat testen dien e.d. om te groeien in inzicht.

2 Veel meer helpen in het proces, je moet alles zelf uitzoeken. Ik ben mbo geschoold en zou dolgraag hbo doen in een richting wat bij mij zou passen, of waar een tekort is. Ik heb geld om het te betalen, ik heb tijd om er aan te werken en in ben super gemotiveerd!

2 De start was erg goed, mooi en bijzonder gesprek gehad. Maar daarna was het vooral wachten op een test en daarna weer wachten op de uitslag. Toen die eindelijk kwam was de conclusie, dat ik het alleen moest doen. Ik vond dit geen traject waar ik wat aan had. Tijdens het eerste gesprek zijn verwachtingen gewekt, die niet waar gemaakt werden. Het was beter geweest om het traject duidelijker uit te leggen,

2 wat wordt gedaan en wat niet. Dat had me tijd geschied. Ik had meer begeleiding verwacht. Competentietest gehad en had aan de hand hiervan verwacht om door te kunnen pakken. Dit is niet gebeurd,

3 Geplande afspraak niet nagekomen of niet meer weten waar het over gaat. Meer proactief handelen richting persoon in kwestie. Leerwerkloket maakt een afwachtende houding aan.

3 Ik heb nooit meer een reactie gehad op mijn mails. Ze zouden samen met mij gaan kijken of ik in aanmerking kwam voor omscholing.

3 Beter aan afspraken houden. Zouden terugbellen maar hebben dit nooit gedaan.

3 Vorig jaar heb ik een paar keer een verzoek bij jullie neergelegd. Ik moest vervolgens een intakeformulier invoeren en dit heb ik drie keer gedaan. Er zou vervolgens contact opgenomen worden, maar dat is tot op heden niet gebeurd.

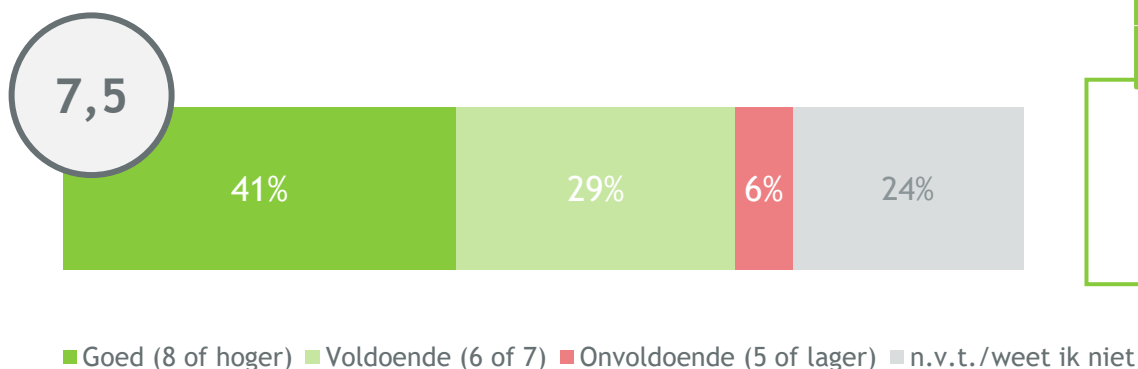


Verdieping tevredenheid Leerwerkloketten

Klanten zijn tevreden over de momenten van de waarheid. De website en duidelijkheid van het traject zijn de laagst gewaardeerde onderdelen.



De website wordt met een ruim voldoende beoordeeld. De website is het laagst scorende onderdeel van het Leerwerkloket.



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

Er zijn geen Leerwerkloketten die bijzonder hoger scoren op dit onderdeel.



Klanten geven de website een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden geven gemiddeld een 7,3 terwijl klanten die 4 gesprekken hadden een 8,0 geven en klanten die 5 of meer gesprekken geven een 8,2.

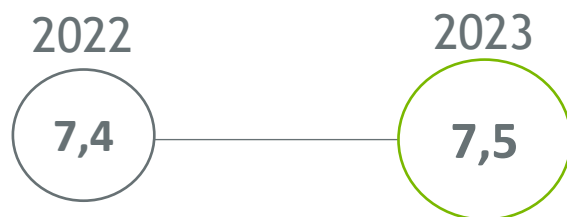


Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer aan de website (7,2) dan klanten met werk.



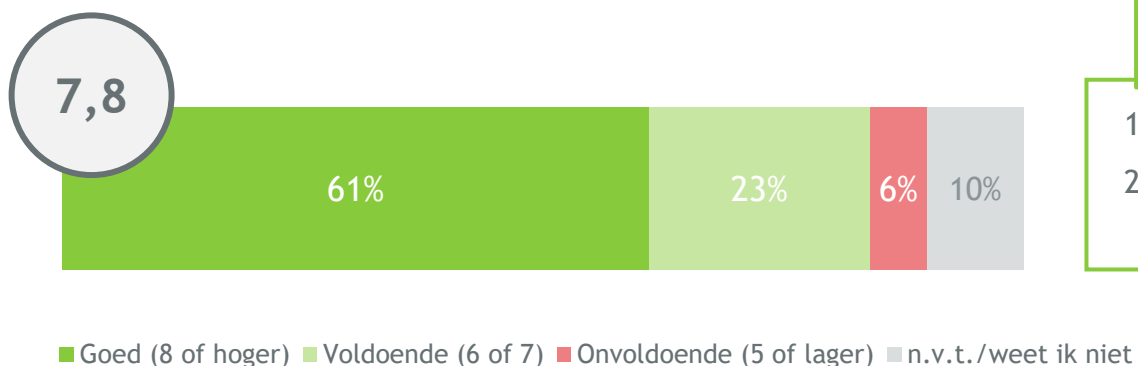
Klanten die een test hebben gemaakt geven de website gemiddeld een hoger cijfer (7,6) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,4).

Waarderingcijfer over de jaren heen:





Klanten zijn tevreden over **de bereikbaarheid** van het Leerwerkloket, de waardering is even hoog als vorig jaar.



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Achterhoek (8,1; n=63)
2. Haaglanden (8,0; n=62) en West-Brabant (8,0; n=60)

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Klanten tot 27 jaar en van 27 tot 50 jaar geven de bereikbaarheid een hoger cijfer (respectievelijk 8,1 en 8,0) dan klanten van 50 jaar en ouder (7,7).



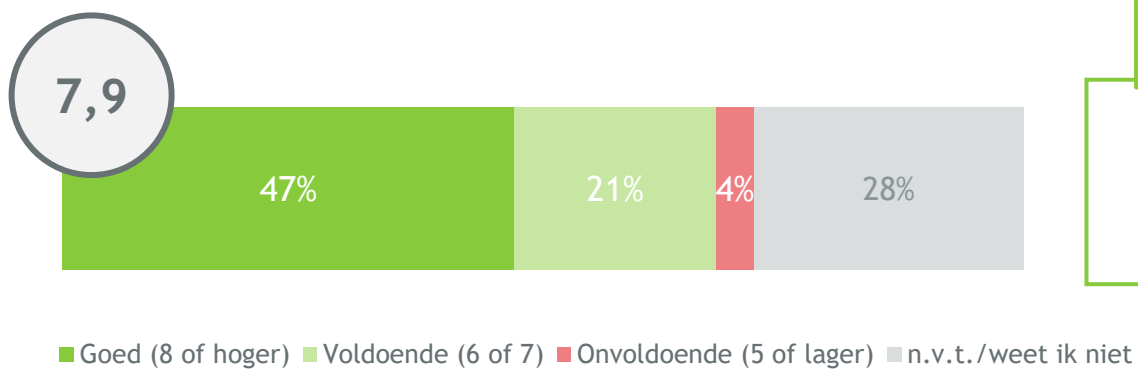
Klanten geven de bereikbaarheid een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden geven gemiddeld een 7,7 terwijl klanten die 4 gesprekken hadden een 8,3 geven en klanten met 5 of meer gesprekken geven een 8,4.



Klanten die een test hebben gemaakt geven de bereikbaarheid gemiddeld een hoger cijfer (8,0) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,7).



Klanten zijn tevreden over **de openingstijden** van het Leerwerkloket, nagenoeg gelijk aan vorig jaar.



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

Er zijn geen Leerwerkloketten die bijzonder hoger scoren op dit onderdeel.

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Klanten tot 50 jaar geven de openingstijden een hoger cijfer (8,0) dan klanten van 50 jaar en ouder (7,7).



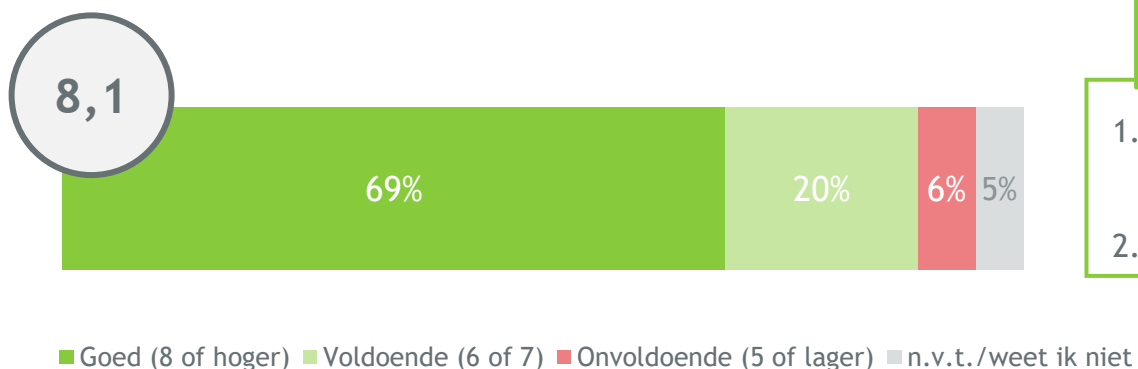
Klanten geven de openingstijden een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden geven gemiddeld een 7,7 terwijl klanten die 4 gesprekken hadden een 8,3 geven en klanten met 5 of meer gesprekken geven zelfs gemiddeld een 8,5.



Klanten die een test hebben gemaakt geven de openingstijden gemiddeld een hoger cijfer (8,0) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,7).



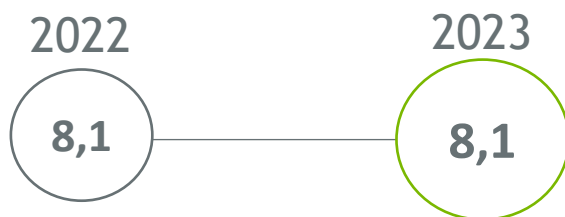
Hoge waardering voor de reactietijd na aanmelding, hetzelfde als vorig jaar.



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Midden-Brabant (8,4; n=82) en Achterhoek (8,4; n=64)
2. Zuidoost-Brabant (8,3; n=153)

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Vrouwen geven de reactietijd na aanmelding gemiddeld een hoger cijfer (8,2) dan mannen (7,9).



Hoe meer gesprekken de klant heeft gehad, hoe hoger cijfer zij geven voor de reactietijd na aanmelding. Klanten die slechts één gesprek hebben gehad geven gemiddeld een 7,8. Bij 2 gesprekken is dat al een 8,2. Bij 4 gesprekken is dat het hoogst met een 8,6.



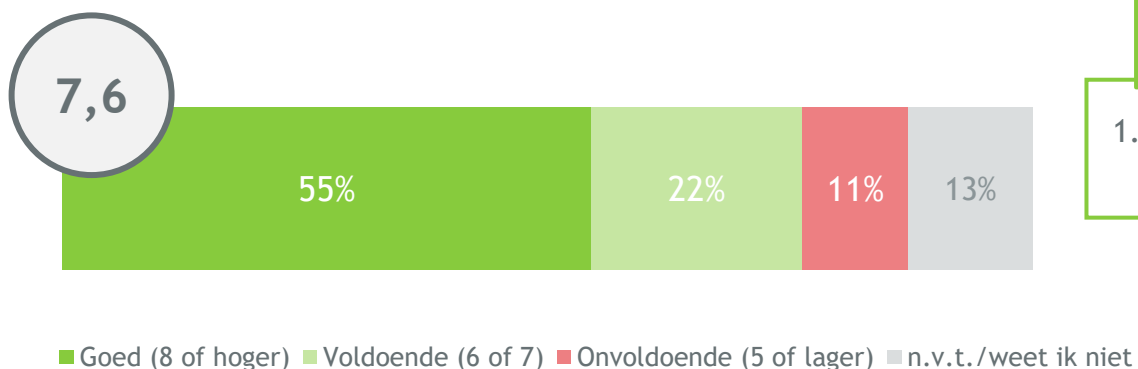
Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer voor de reactietijd na aanmelding (7,7) dan klanten met werk (8,2).



Klanten die een test hebben gemaakt geven de reactietijd na aanmelding gemiddeld een hoger cijfer (8,3) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,9).



De duidelijkheid van het traject* scoort ruim voldoende, wel ruimte voor verbetering t.o.v. de andere onderdelen.



➔ Hoogst scorende
Leerwerkloketten

1. Zuidoost-Brabant (7,9; n= 153) en Midden-Brabant (7,9; n=82)

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Vrouwen geven de duidelijkheid van het traject gemiddeld een hoger cijfer (7,7) dan mannen (7,4).



Hoe meer gesprekken de klant heeft gehad, hoe hoger cijfer zij geven voor de duidelijkheid van het traject. Klanten die één gesprek hebben gehad geven gemiddeld een 7,2. Bij 2 gesprekken is dat al een 7,8. Bij 5 gesprekken of meer is dat het hoogst met een 8,4.



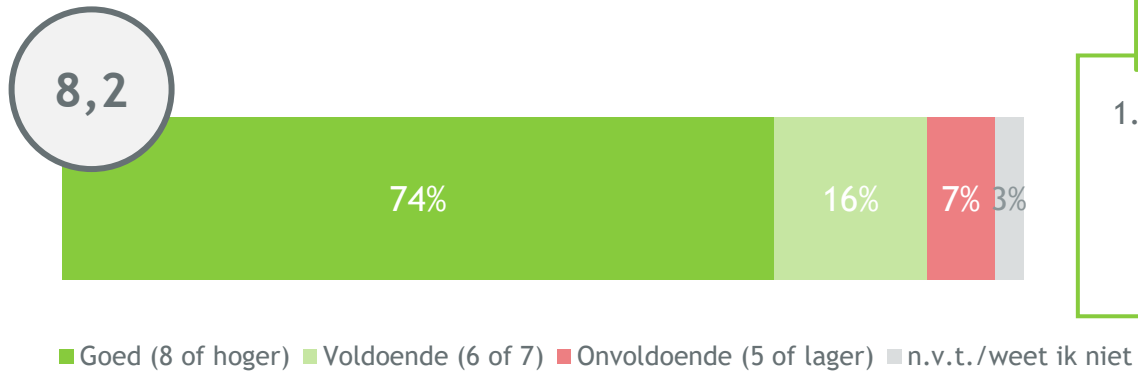
Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer voor de duidelijkheid van het traject (6,8) dan klanten met een uitkering bij UWV of de gemeente (beide 7,7) of klanten met werk (7,8).



Klanten die een test hebben gemaakt geven de duidelijkheid van het traject gemiddeld een hoger cijfer (7,9) dan klanten die geen test maakten (7,3).



Klanten zijn erg tevreden over **de kennis*** van de adviseur en dit is ook het hoogst gewaardeerde onderdeel.



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Zuidoost-Brabant (8,5; n=153) en Midden-Brabant (8,5; n=83) en Achterhoek (8,5; n=64) en Noord-Holland Noord (8,5; n=53)

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Klanten geven de kennis van de adviseur een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden geven gemiddeld een 7,8 terwijl dat bij 2 gesprekken gemiddeld een 8,2 is. Klanten die 5 of meer gesprekken hadden geven gemiddeld het hoogst met een 8,9.



Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer aan de kennis van de adviseur (7,7) dan klanten met een uitkering van UWV (8,2) of klanten met werk (8,2).

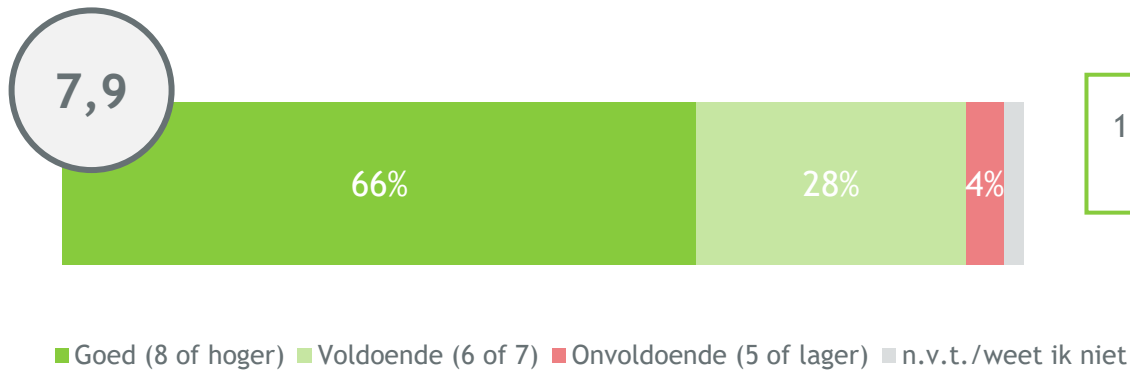


Klanten die een test hebben gemaakt geven de kennis van de adviseur gemiddeld een hoger cijfer (8,5) dan klanten die geen test maakten (7,9).



Klanten zijn tevreden over **de testen**, geen verschil t.o.v. 2022.

40% van de klanten heeft testen gemaakt



➔ Hoogst scorende
Leerwerkloketter*

1. Achterhoek (8,2; n=41) en Noord-Holland Noord (8,2; n=33)



Klanten die een test maakten hadden meestal meer dan één gesprek. Slechts 23% van de klanten die één gesprek had maakte een test, terwijl bij 2 of meer gesprekken meer dan de helft van de klanten een test maakte.

Klanten geven de testen gemiddeld een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden geven gemiddeld een 7,6. Klanten die 5 of meer gesprekken hadden geven gemiddeld het hoogste cijfer met een 8,5.

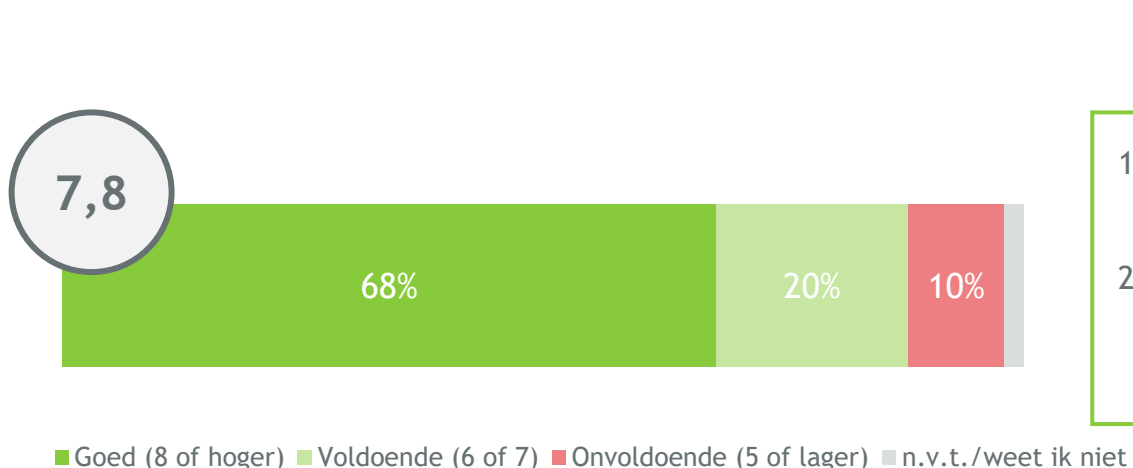
Waarderingcijfer over de jaren heen:



*Let op, deze vraag heeft een lage n per Leerwerkloketter, omdat niet iedereen testen heeft gemaakt. Als uitzondering worden hier Leerwerkloketter met een $n \geq 30$ meegenomen.



Net als vorig jaar zijn klanten tevreden over **het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie.**



➔ Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Zuidoost-Brabant (8,2; n=156) en Midden-Brabant (8,2; n=84)
2. Haaglanden (8,1; n=71) en Achterhoek (8,1; n=66) en Helmond-de Peel (8,1; n=52)

Waarderingcijfer over de jaren heen:



Klanten geven het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie een hoger cijfer wanneer zij meer gesprekken hebben gehad. Klanten die één gesprek hadden gaven gemiddeld een 7,5 terwijl dat bij 2 gesprekken gemiddeld een 8,1 is. Klanten die 5 of meer gesprekken hadden gaven gemiddeld het hoogste cijfer met een 8,7.



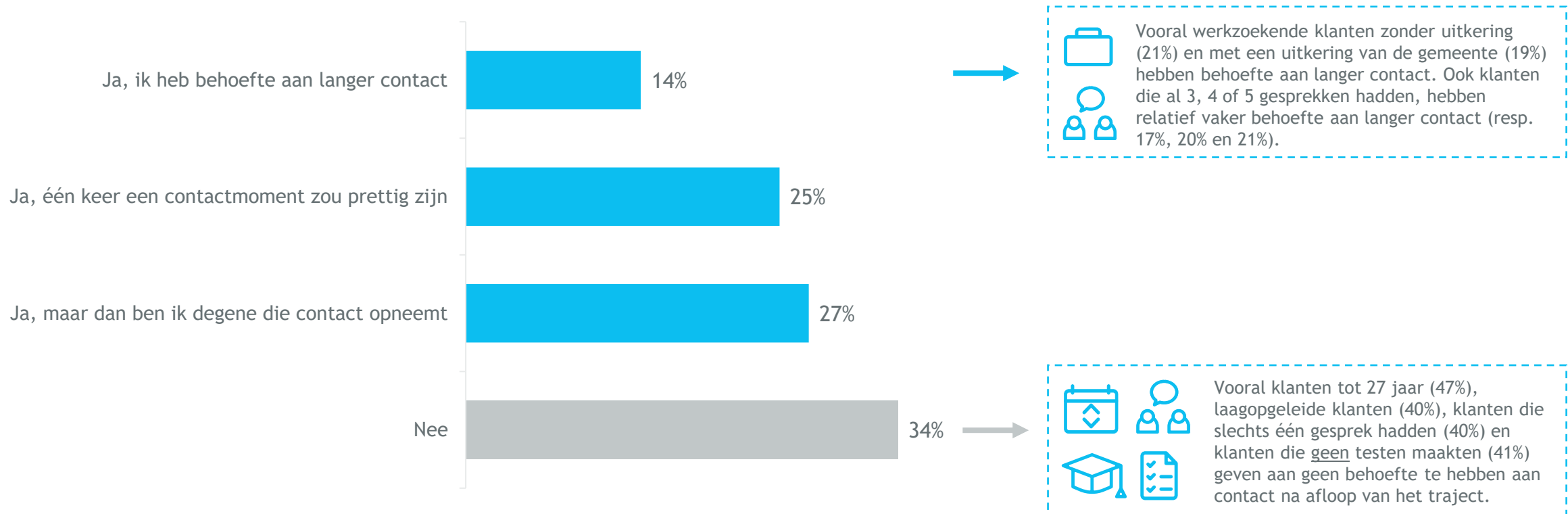
Werkzoekenden zonder uitkering geven gemiddeld een lager cijfer aan het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie (7,2) dan klanten met een uitkering van UWV (8,0) of van de gemeente (7,9) of dan klanten met werk (8,0).



Klanten die een test hebben gemaakt geven het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie gemiddeld een hoger cijfer (8,1) dan klanten die geen test maakten (7,7).



Twee van de drie klanten hebben behoefte aan een vorm van contact na afloop van het traject*.



*Deze vraag is in 2023 voor het eerst gesteld.

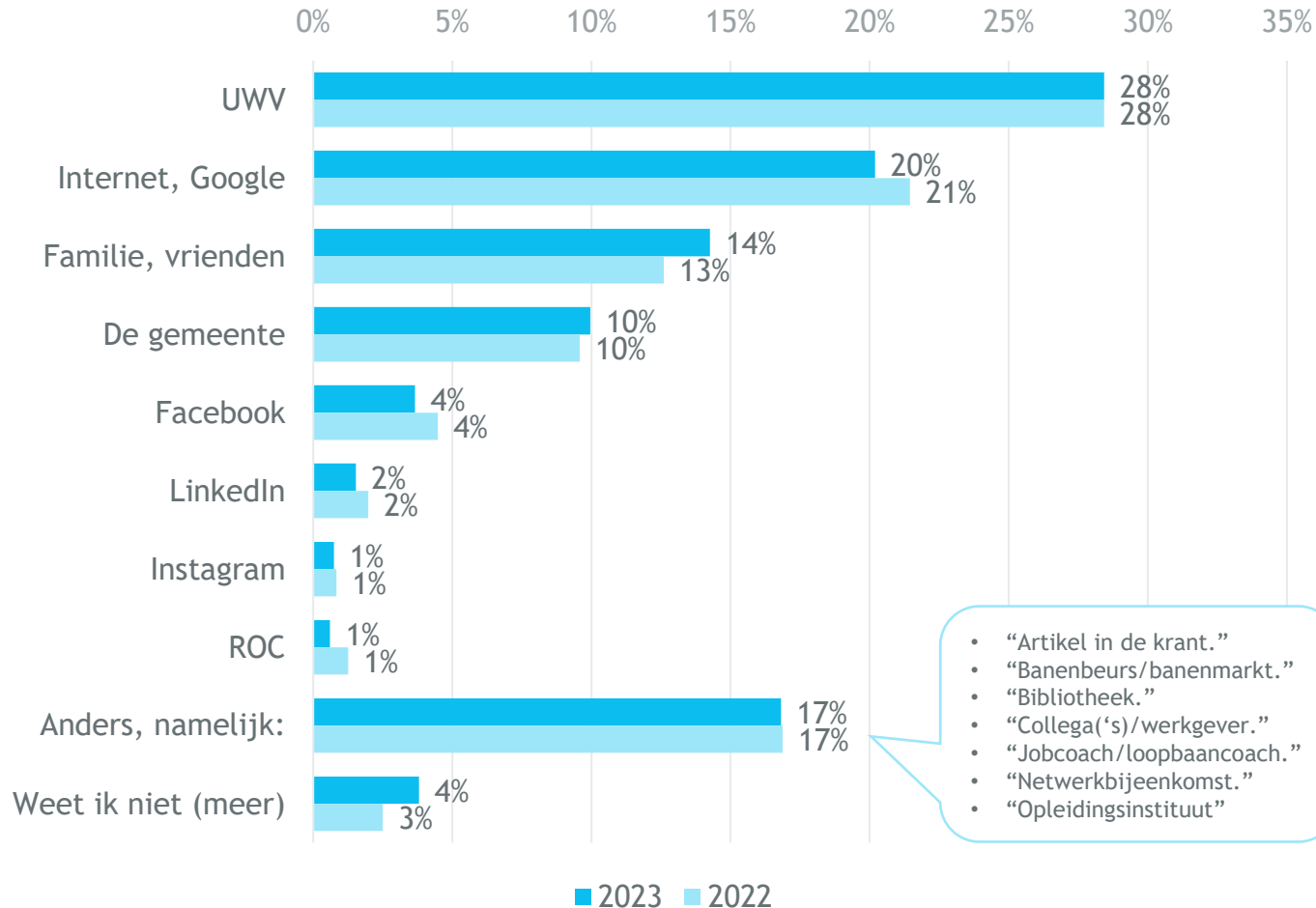


Uitkomst Leerwerkloketten

Negen op de tien hebben iets gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket. Vier op de tien klanten hebben gesolliciteerd na het traject, en twee zijn al aangenomen.



Bijna drie op de tien klanten hoorden voor het eerst van het Leerwerkloket via **UWV** en twee op de tien via internet.



- “Artikel in de krant.”
- “Banenbeurs/banenmarkt.”
- “Bibliotheek.”
- “Collega(’s)/werkgever.”
- “Jobcoach/loopbaancoach.”
- “Netwerkbijeenkomst.”
- “Opleidingsinstituut”

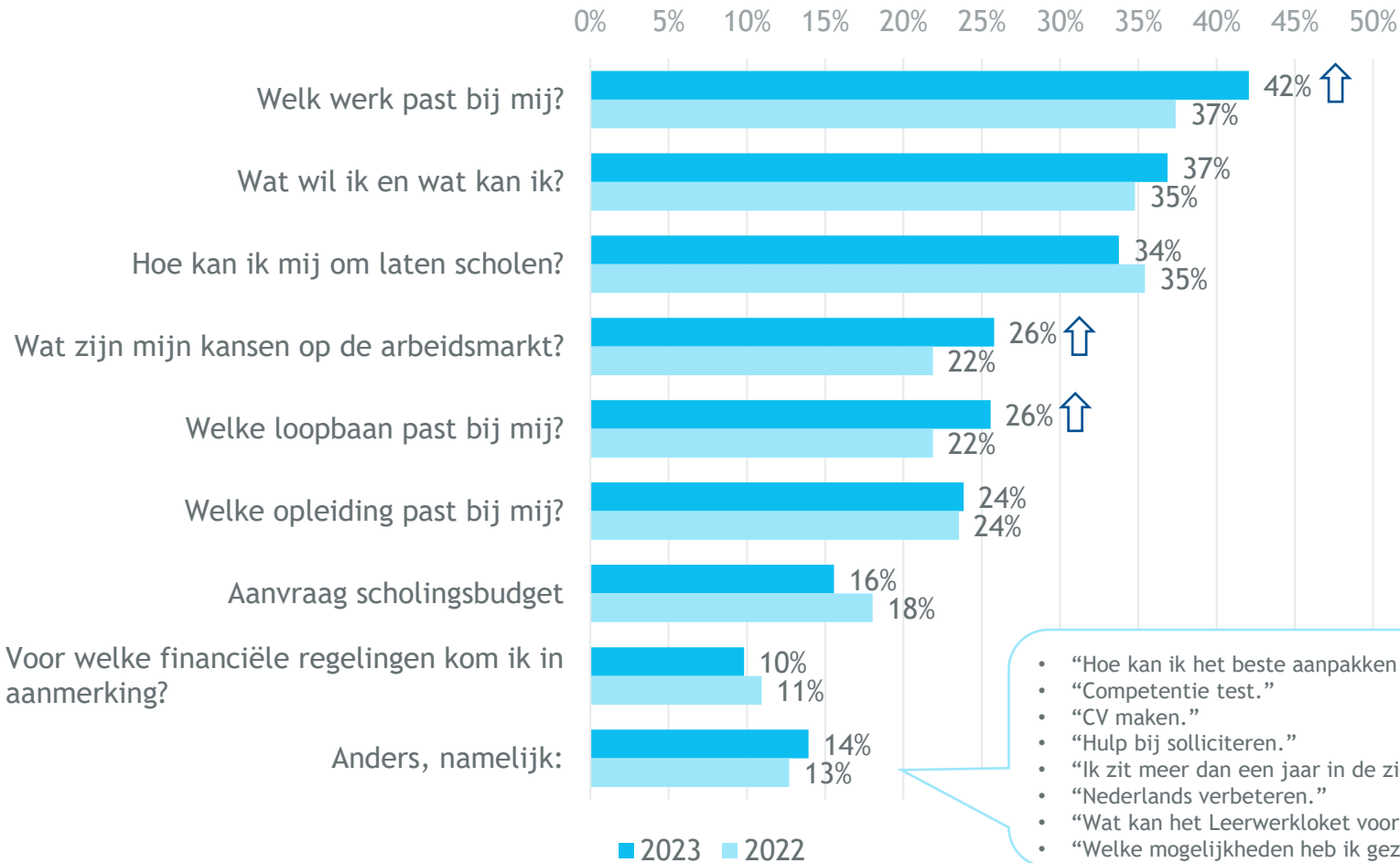
Vrouwen hoorden vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via Facebook (5%) dan mannen (1%).

Klanten tot 27 jaar hoorden vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via de gemeente (20%) dan klanten tussen de 27 en 50 jaar (10%) en 50 jaar en ouder (7%). Klanten tot 27 jaar en klanten tussen de 27 en 50 jaar hoorden (ook) vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via familie en vrienden (resp. 21% en 17%) dan klanten ouder dan 50 jaar (10%). Klanten van 50 jaar en ouder hoorden juist vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via UWV (36%) dan klanten tussen de 27 en 50 jaar (24%) en tot 27 jaar (14%).

Middelhoog- en hoogopgeleiden hoorden vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via internet (beiden 21%) dan laagopgeleiden (14%). Laagopgeleiden hoorden juist vaker voor het eerst van het Leerwerkloket via de gemeente (19%) dan middelhoog- en hoogopgeleiden (resp. 9% en 7%).



Ruim vier op de tien klanten komen bij het Leerwerkkloket met de vraag ‘Welk werk past bij mij?’. Nog meer dan vorig jaar.



Vrouwen komen vaker bij het Leerwerkkloket met de vraag ‘Wat wil ik en wat kan ik?’ (40%) dan mannen (31%).

Klanten boven de 50 jaar, kwamen vaker met deze vraag bij het Leerwerkkloket (31%), dan klanten jonger de 50 jaar (22%).

Laag- en middelhoogopgeleiden komen vaker bij het Leerwerkkloket met de vraag ‘Welk werk past bij mij?’ (resp. 32% en 27%) dan hoogopgeleiden (16%).

Klanten met een uitkering bij de gemeente, komen het vaakst bij het Leerwerkkloket met de vraag ‘Welke opleiding past bij mij?’ (39%) dan werkzoekenden zonder uitkering (21%), klanten met een uitkering bij UWV (26%), klanten met een baan (22%) en ZZP’ers (14%).

- “Hoe kan ik het beste aanpakken om een andere richting op te gaan?”
- “Competentie test.”
- “CV maken.”
- “Hulp bij solliciteren.”
- “Ik zit meer dan een jaar in de ziektewet, wat nu?”
- “Nederlands verbeteren.”
- “Wat kan het Leerwerkloket voor mij betekenen?”
- “Welke mogelijkheden heb ik gezien mijn leeftijd?”

↑ Significante stijging t.o.v. 2022. Significants betekent niet op toeval gebaseerd.

Wederom hebben bijna 9 op de 10 klanten wat gehad aan het Leerwerkloket, een derde weet beter wat bij ze past.



Klanten van 27 tot 50 jaar weten vaker beter wat bij hen past (32%), waar ze zich kunnen laten omscholen (13%) en hebben vaker een scholingsbudget gekregen (10%), dan klanten van 50 jaar en ouder (resp. 26%, 10% en 7%).



Mannen weten vaker beter waar hun kansen liggen (24%) en hebben vaker een scholingsbudget gekregen (11%) dan vrouwen (resp. 20% en 7%). Vrouwen hebben juist vaker meer zelfvertrouwen gekregen en kunnen daardoor stappen zetten op de arbeidsmarkt dan mannen (20% vs. 14%).



Hoogopgeleiden hebben vaker meer inzicht gekregen in hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt (29%) dan laagopgeleiden (21%).

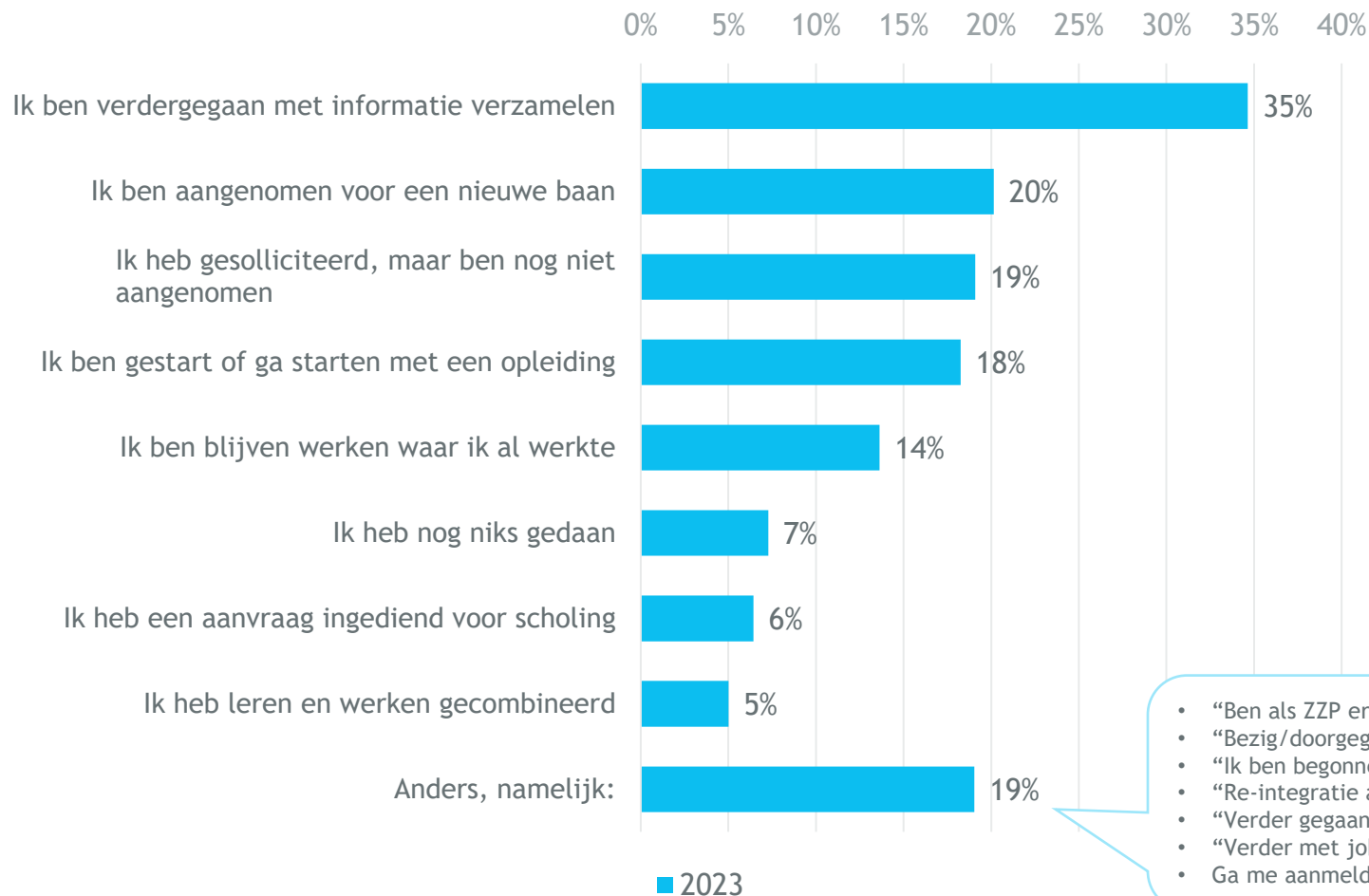



Klanten die slechts één gesprek hadden, hebben vaker niets gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket (17%) dan klanten die 2, 3, 4, 5 of meer gesprekken hadden (resp. 9%, 8%, 2% en 1%).


- “Bevestiging dat ik op de goede weg zit.”
- “Coaching heeft geholpen bij sollicitatie.”
- “Doorverwijzing gekregen.”
- “Een betere cv.”
- “Een nieuwe baan.”
- “Ik heb een beter inzicht gekregen waar mijn krachten liggen.”
- “Het heeft mij weer een enorme motivatie gegeven [...]”
- “Ingangen, netwerk.”


Ruim een derde is verdergegaan met informatie verzamelen, vier op de tien hebben gesolliciteerd, en daarvan zijn twee op de tien al aangenomen.


Bij deze vraag is geen vergelijking met 2022 opgenomen, omdat de antwoordopties in 2023 zijn gewijzigd.



 Klanten ouder dan 50 jaar hebben vaker gesolliciteerd, maar zijn nog niet aangenomen (23%) dan klanten tussen de 27 en 50 jaar (17%) en klanten tot 27 jaar (10%). Klanten jonger dan 27 jaar en tussen de 27 en 50 jaar zijn juist vaker gestart of gaan starten met een opleiding (resp. 25% en 20%) dan klanten ouder dan 50 jaar (14%).

 Vrouwen zijn vaker aangenomen voor een nieuwe baan (22%) dan mannen (17%).

 Middelhoog- en hoogopgeleiden zijn vaker aangenomen voor een nieuwe baan (beiden 22%) dan laagopgeleiden (13%). Hoogopgeleiden hebben ook vaker gesolliciteerd, maar zijn nog niet aangenomen (22%) dan laagopgeleiden (14%).

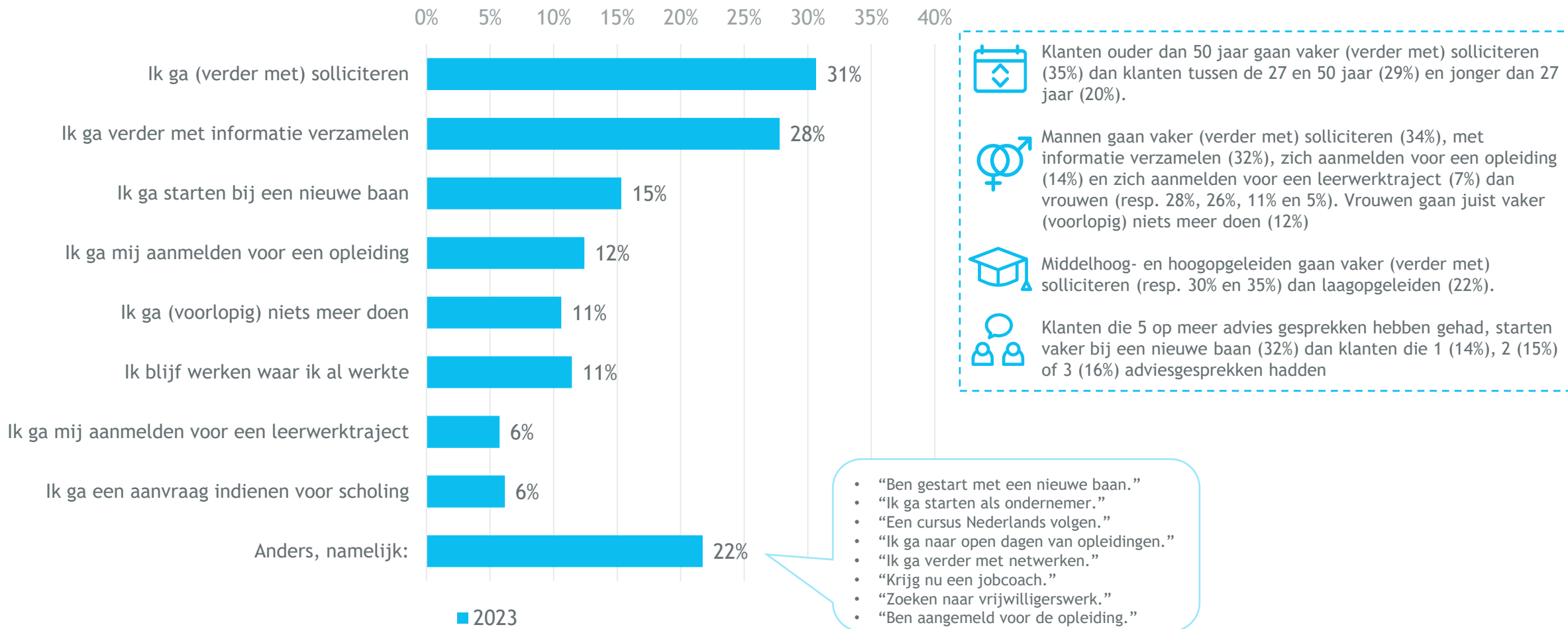
 Klanten die 2, 3, 4, 5 of meer gesprekken hadden, zijn vaker aangenomen voor een nieuwe baan (resp. 22%, 24%, 33% en 35%) dan klanten die slechts één gesprek hadden (15%).

- “Ben als ZZP er aan het werk.”
- “Bezig/doorgedaan met een lopend traject.”
- “Ik ben begonnen met vrijwilligerswerk [...]”
- “Re-integratie aangevraagd.”
- “Verder gegaan met herstellen in overleg met UWV.”
- “Verder met jobcoach elders.”
- Ga me aanmelden voor een opleiding.

De meesten klanten gaan verder met solliciteren en/of informatie verzamelen.



Bij deze vraag is geen vergelijking met 2022 opgenomen, omdat de antwoordopties in 2023 zijn gewijzigd.



■ 2023



Tot slot

Opmerkingen of suggesties van klanten

- “Bedankt voor het positieve gesprek! Ga zo door!”
- “Ben bijzonder tevreden over het LWL. Fantastisch dat er zo een loket bestaat wat zo goed informatie geeft en begeleidt en bereikbaar is en meedenkt. En dat dit ook nog gratis is.”
- “Bedankt voor het organiseren van de sollicitatieworkshop.”
- “Blij met de snelle mogelijkheid van een gesprek en de positieve boost die het mij heeft gegeven.”
- “Contact en gesprekken met loopbaanadviseur waren erg prettig en professioneel.”
- “De adviseuse nam echt de tijd erg fijn en heeft mij handvaten meegegeven.”
- “Ik vond het traject erg fijn en behulpzaam. Mijn enige verbeterpunt zou zijn: een optie te hebben voor een vervolgspraak/evaluatie afspraak na een langere tussenpose waarin je zelf stappen maakt.”
- “De wandelcoach was voor mij een ideale manier om dingen onder ogen te komen en te zien. Die wandeling staat me nog steeds helder voor de geest.”
- “Erg prettige loopbaanadviseur, en leuke testen met uitkomsten die ervoor zorgen dat ik richting kan geven aan eventueel een volgende move.”
- “Ga zo door, degene die mij te woord stond, heeft ongelooflijk veel voor mij gedaan geregeld en bereikt. Ik werd eindelijk begrepen door die vrouw.”
- “Heel positief begeleid. Werd naderhand door de adviseur nog gebeld om te vragen of hij nog verder kon helpen of kon sparren.”
- “Ik ben goed geholpen en heb wat meer kunnen leren via de gratis online programma's. En verdere contact zou zeker fijn zijn voor nog een paar maanden.”
- “Ik ben goed, persoonlijk en prettig vooruit geholpen. Bovendien was het advies gratis, dat heb ik op prijs gesteld.”
- “Tijdens het eerste gesprek werd het traject duidelijk uitgelegd. Prettig om te weten wat mij te wachten staat. De testen gaven mij een mooi inzicht in mijn competenties en interesses. Ondanks dat alles redelijk 'gemiddeld' was, was het wel prettig om te zien en horen hoe dit bij mij zit.”

- “Alle afspraken zijn online geweest, ik denk dat minimaal 1 fysiek gesprek wat toe zou voegen. Online vind ik heel praktisch maar een gesprek in levende lijve voegt wat toe.”
- “Bereikbaarheid moet beter, maar als je iemand van het loket hebt bereikt wordt je goed geholpen.”
- “Beter aan het begin uitleggen wat voor traject het is en wat je ermee kan. Samen een duidelijker doel opstellen. Coaching slagje zakelijker, ik hoef niet over mijn sterrenbeeld eigenschappen te praten.”
- “Contact met Leerwerkloket opnemen is zeer lastig. Vragen moeten per email gesteld worden, waarbij de reactietijd ook lang is.”
- “De adviseur had wat pro-actiever mogen zijn m.b.t. het meedenken. Zo had ik graag loopbaanadvies gekregen als ik wist dat dat kon.”
- “De website beter op orde hebben en de opleidingen die vermeld zijn op die website dan ook aanbieden.”
- “Extra begeleiding bij het solliciteren zou fijn zijn.”
- “Had verwacht meer begeleid te worden en niet alleen advies waarna je het zelf verder moet uitzoeken.”
- “Het adres op de website klopte niet, dus voor mijn eerste gesprek meldde ik me op het verkeerde adres.”
- “Het proces vanaf aanmelding, adviesgesprek, advies, bevestiging, chronologisch duidelijk op de website zetten.”
- “Het taalgebruik in de testen iets eenvoudiger maken, dus toegankelijker.”
- “Ik had verwacht dat er een grotere samenwerking met het bedrijfsleven was, waardoor je adviezen kreeg om bij bepaalde bedrijven te solliciteren.”
- “Maak het advies concreter. Heb het gevoel dat ik alleen doorverwezen ben naar linkjes, die ik zelf ook al had gevonden. [...]”
- “Meer aandacht voor mensen met een arbeidshandicap. En afstand tot de arbeidsmarkt. Advies is dan beter op maat. Verder prima geïnformeerd en vriendelijk personeel.”
- “Niet uitgerust voor mensen die geen Nederlands spreken. Graag hier meer mogelijkheden voor.”

Wie zijn de klanten?

Leerwerkloket



MWM²
experts in luisteren

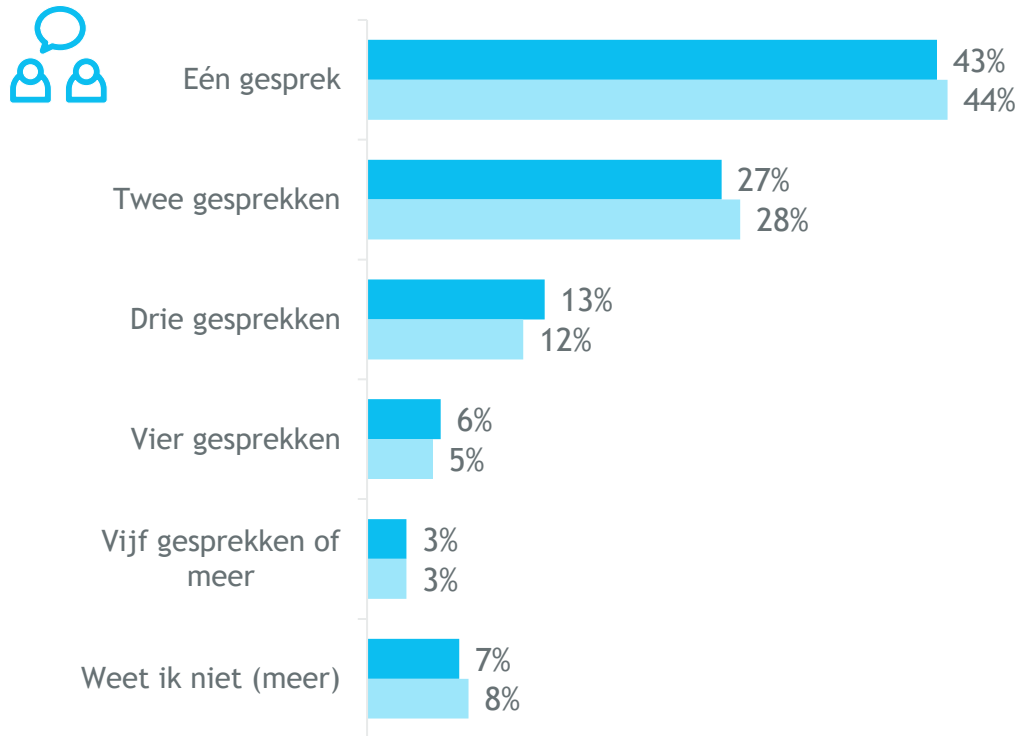




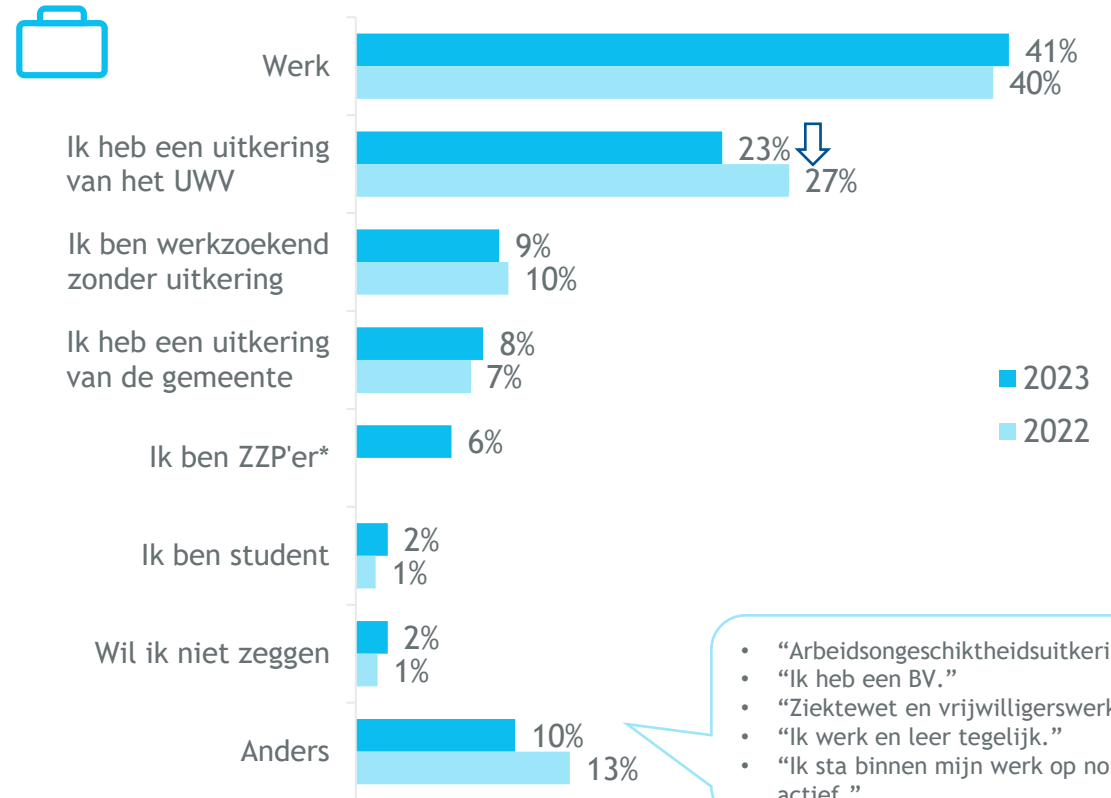
Samenstelling van de steekproef (1/3)

Aantal gesprekken, arbeidssituatie

Hoeveel adviesgesprekken heb je bij het Leerwerkloket gehad?



Wat is je situatie?



- “Arbeidsongeschiktheidsuitkering.”
- “Ik heb een BV.”
- “Ziektewet en vrijwilligerswerk.”
- “Ik werk en leer tegelijk.”
- “Ik sta binnen mijn werk op non-actief.”

↓ Significante daling t.o.v. 2022. Significants betekent niet op toeval gebaseerd.

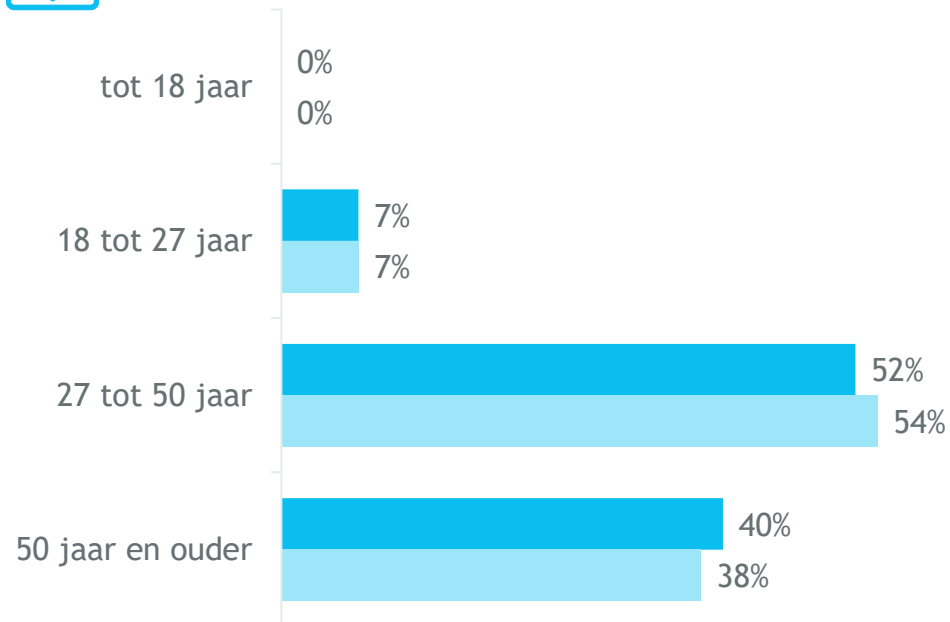
*Deze antwoordoptie is in 2023 toegevoegd.



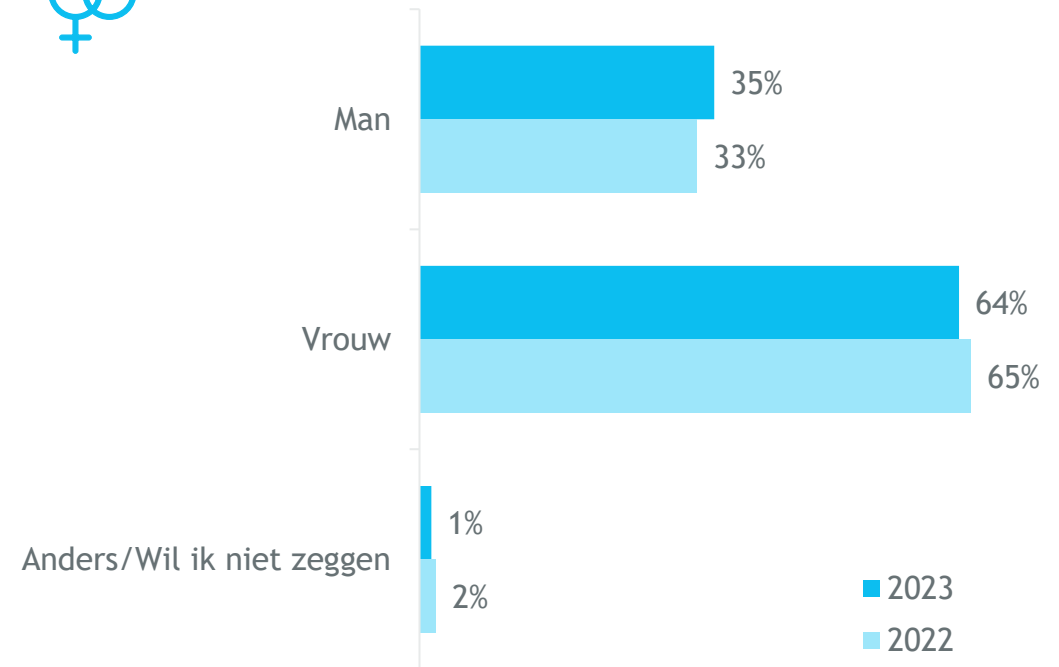
Samenstelling van de steekproef (2/3)

Leeftijd, geslacht

In welke leeftijdscategorie val je?



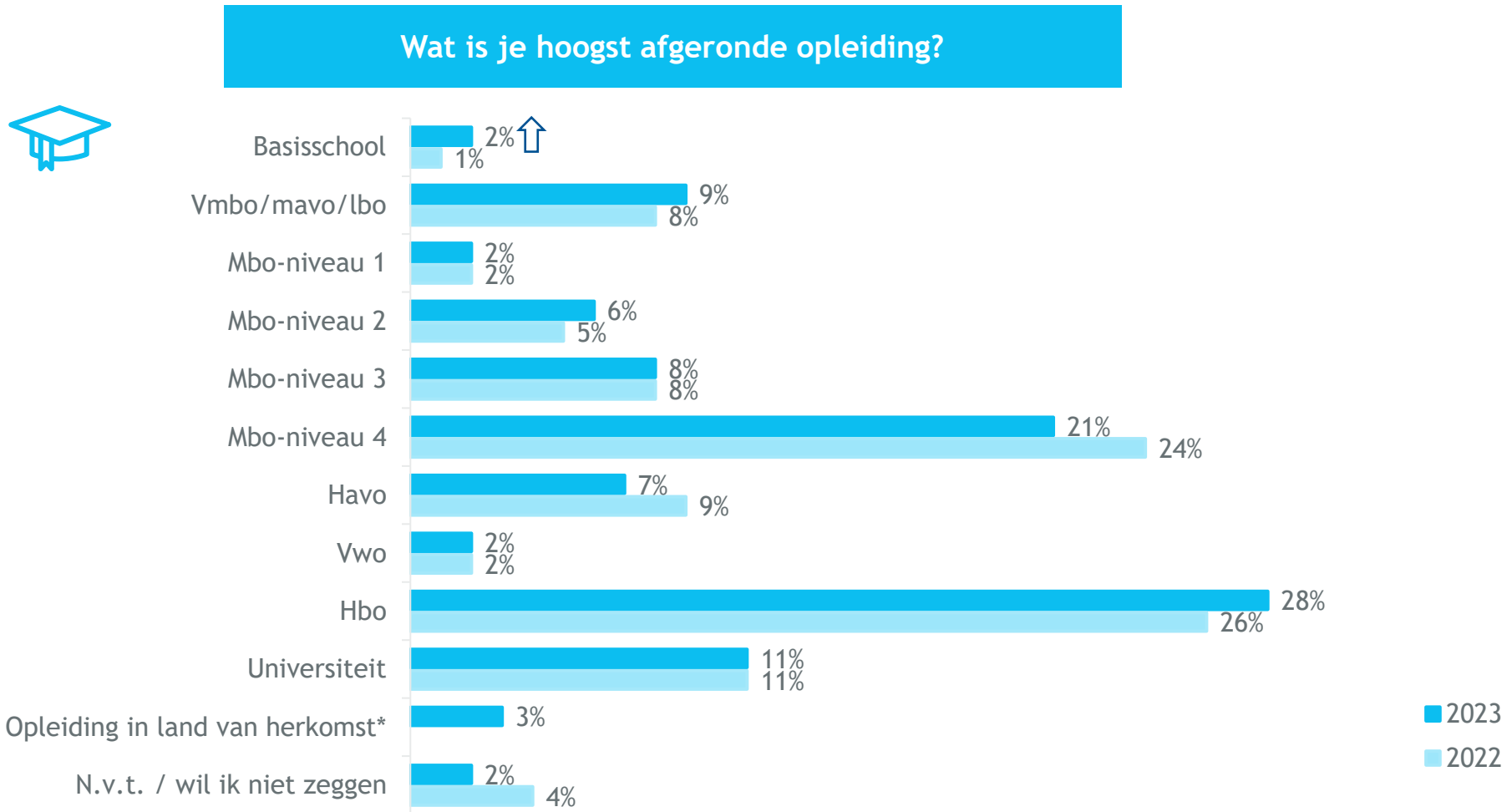
Ik ben een ...





Samenstelling van de steekproef (3/3)

Opleiding





Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording



Methode



> Digitaal onderzoek



> Aantal vragen: 17 vragen



> Gemiddelde invulduur: 8 minuten en 7 seconden



Doelgroep



> Aantal verstuurd
n=11.046



> Netto respons
n=2.159
Responspercentage=19,5%



> Uitnodigingsmail



> **Geen weging**
Een weging is een correctiemethode om de samenstelling van de steekproef gelijk te trekken aan de samenstelling van de onderzoekspopulatie.



Veldwerk



> Februari t/m december 2023

Het onderzoek is door MWM2 maandelijks uitgestuurd aan de klanten van het Leerwerkloket.
Selectiecriteria: 6 tot 10 weken na het laatste contact in het traject.



Leerwerkloket



Auteurs: Ellis Driehuizen en Annette Dorenbos

Januari 2024

