



Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2022

Inzicht in de beoordeling van de dienstverlening



Inhoudsopgave



Management samenvatting

Pagina 3



Resultaten

Pagina 8



Bijlagen

Pagina 27

Management samenvatting

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten



Inleiding

Onderzoek naar de dienstverlening van de Leerwerkloketten

De Leerwerkloketten

De Leerwerkloketten bieden onafhankelijk advies over leren en ontwikkelen. Iedereen met vragen over o.a. 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.

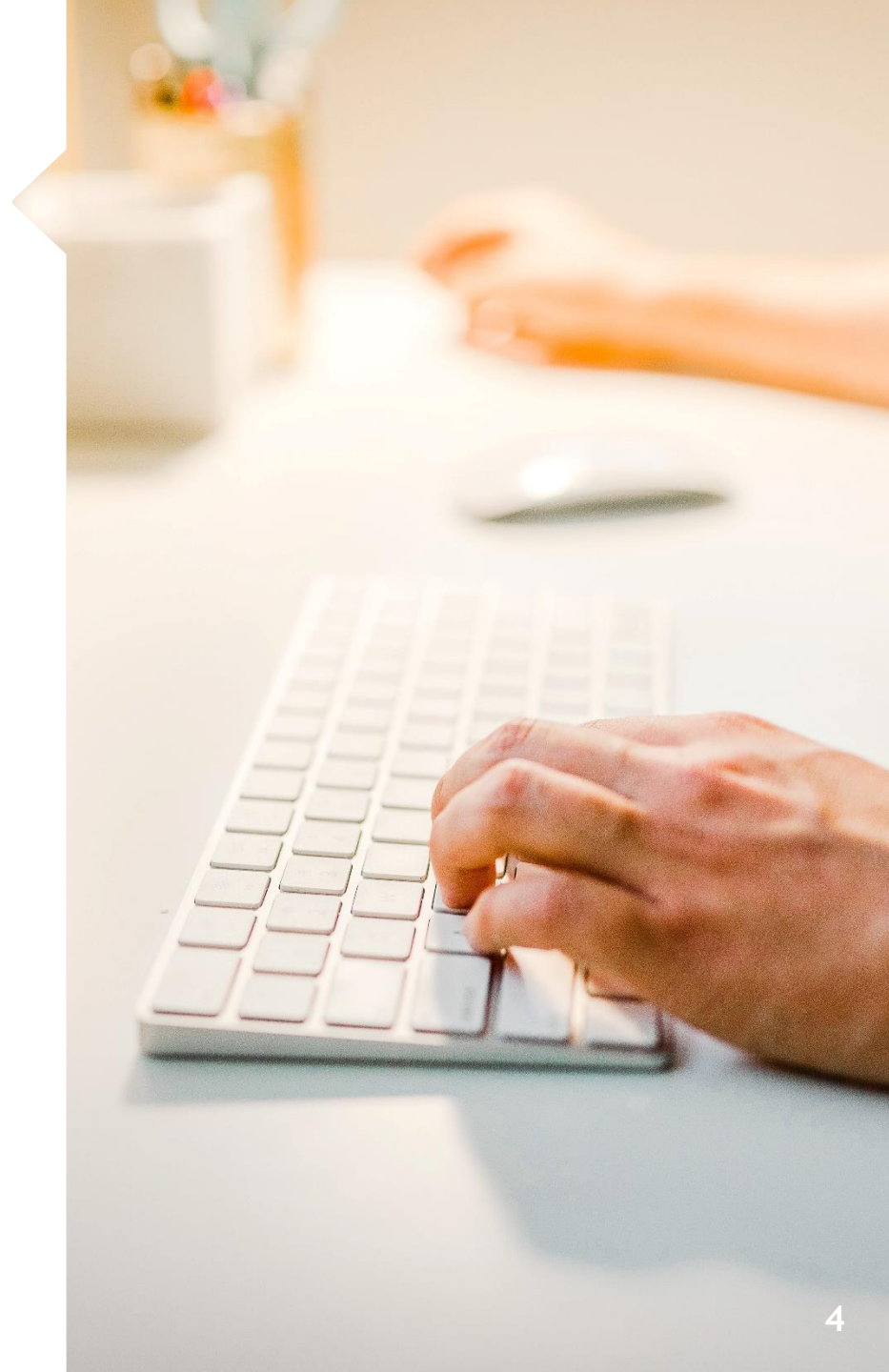
In kaart brengen hoe klanten de dienstverlening ervaren

Jullie vinden het hierbij belangrijk om goed te luisteren naar de ervaringen van klanten. In 2021 hebben we daarom gezamenlijk de klantreis van de Leerwerkloketten via een kwalitatief onderzoek in kaart gebracht. Een mooi startpunt, dat ook direct nieuwe vragen oproept. Zo was er onder andere behoefte aan meer verdieping op de kwalitatieve inzichten.

Om deze reden zijn we hierna met een kwantitatief pilot onderzoek gestart onder drie Leerwerkloketten Plus: Rijnmond, Fryslân en Twente. In dit onderzoek hebben we de ervaring met de Leerwerkloketten in een korte vragenlijst opgehaald.

Dit onderzoek was een succes en leverde jullie veel relevante inzichten op. Daarom hebben jullie dit onderzoek in 2022 uitgebreid naar alle Leerwerkloketten die willen deelnemen. Uiteindelijk hebben 26 Leerwerkloketten meegedaan.

In deze rapportage presenteren we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek op totaalniveau onder de 26 Leerwerkloketten.



Over het onderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2022

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.

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 score laten zien. Hierbij worden alleen de Leerwerkloketten meegenomen met een $n \geq 20$.

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, 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 2022

De dienstverlening van de Leerwerkloketten wordt goed beoordeeld. Klanten zijn tevreden over de dienstverlening op de momenten van de waarheid. En voor bijna alle klanten heeft het Leerwerkloket een positieve bijdrage geleverd.

Klanten beoordelen de Leerwerkloketten over het algemeen goed.

Het aantal gesprekken dat klanten hebben gehad tijdens het traject heeft invloed op de mate van tevredenheid. Meer gesprekken leidt tot een hogere waardering. Klanten die testen hebben gemaakt zijn over het algemeen ook meer tevreden over de dienstverlening in het algemeen dan klanten die geen testen hebben gemaakt.

De kleine groep klanten die aangeven ontevreden te zijn met de dienstverlening zijn dit vooral omdat afspraken niet zijn nagekomen, ze niks meer terug hebben gehoord, ze standaard en onpersoonlijke adviezen kregen of als het ze niks heeft opgeleverd.

Klanten van de Leerwerkloketten Noord-Holland Noord, Achterhoek, Zwolle en Midden-Limburg zijn het meest positief over de dienstverlening in het algemeen.

Ook de momenten van de waarheid worden goed beoordeeld, het oordeel over de website blijft iets achter op de rest.

De reactietijd na aanmelding, de deskundigheid van de adviseur, het ontvangen advies/ informatie en de testen - zoals competentie- of beroepentest - worden alle hoog gewaardeerd door de klanten. Ook zijn ze zeer te spreken over de bereikbaarheid en openingstijden van het Leerwerkloket.

De website wordt eveneens positief beoordeeld, maar blijft iets achter op de andere beoordeelde aspecten.

Leerwerkloketten die het meest in de top 3 van hoogste waardering staan zijn Zuidoost-Brabant, Noord-Holland Noord en Groningen. Gevolgd door Rijk van Nijmegen, Achterhoek, Rivierenland en Midden-Limburg.

De dienstverlening heeft voor de meeste klanten een bijdrage geleverd.

9 op de 10 klanten hebben wat gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket. Zo weten klanten vaak beter wat bij hen past en hebben ze meer inzicht in hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Klanten die meer dan 1 gesprek hebben gehad en/of een test hebben gemaakt geven vaker aan dat het Leerwerkloket hen iets heeft opgeleverd.

Een derde van de klanten heeft gesolliciteerd na het laatste contact met de adviseur. Verder zeggen klanten dat ze zich na het laatste contact nog verder gaan oriënteren, gaan starten met een opleiding of dat ze aan het werk zijn gegaan.

De meeste klanten kennen het Leerwerkloket via UWV gevolgd door Google/internet. De top 3 vragen waarmee klanten naar het Leerwerkloket komen zijn 'Welk werk past bij mij?', 'Hoe kan ik mij om laten scholen?' en 'Wat wil ik en wat kan ik?'.

Tevredenheid verhogen? Focus op de website

- De momenten van de waarheid die gemeten zijn hebben impact op de algemene klantwaardering. Analyse laat zien dat de algemene tevredenheid toeneemt als de scores op de momenten van de waarheid toenemen. In totaal verklaard 70,3% van de tevredenheid op de momenten van de waarheid de algemene tevredenheid.
- Door de impact te combineren met de gemiddelde scores per aspect, weten we welk aspect de meeste aandacht verdient.
- Voor de Leerwerkloketten gelden de volgende resultaten:

	 Rapportcijfer	 Impact op tevredenheid	 Aandacht
Website van het Leerwerkloket	7,4	35%	Veel
Deskundigheid adviseur	8,1	47%	Veel
Het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie	7,8	38%	Veel
Reactietijd van het Leerwerkloket na aanmelding	8,1	28%	Gemiddeld
Bereikbaarheid van het Leerwerkloket	7,8	20%	Weinig
Openingstijden van het Leerwerkloket	7,8	17%	Weinig
De testen	7,9	15%	Weinig



Tevredenheid
7,9

De website van het Leerwerkloket heeft de meeste potentie om de algemene tevredenheid te verbeteren. Dit aspect heeft een relatief hoge impact op de algemene tevredenheid (35%) en een relatief lager rapportcijfer (7,4). Daarnaast hebben de *deskundigheid van de adviseur* en *het ontvangen advies/of de ontvangen informatie* een hoog verbeterpotentieel. Deze drie aspecten zijn dus belangrijke aandachtspunten voor de Leerwerkloketten.

Ons advies

Focus op de juiste nazorg

Zorg voor de juiste nazorg

Sommige klanten geven aan dat het einde van het traject wat plotseling voor ze is. Ze hebben het idee dat de adviseur dan niks meer laat weten en niet betrokken is. Even nabellen of mailen hoe het de klant is afgegaan wordt door klanten gewaardeerd. Een gespreksverslag na het laatste gesprek met eventuele vervolgstappen zouden ze ook op prijs stellen, of bijvoorbeeld een vervolgspraak na een bepaalde periode.

Stem de scope van het traject af en manage verwachtingen

Niet alle klanten lijken te weten dat er meerdere gesprekken mogelijk zijn. Het is niet altijd van tevoren duidelijk voor hen hoe een traject verloopt en wat ze kunnen verwachten. Dit kan zorgen voor teleurstelling wanneer het niet direct iets oplevert. Stem daarom de scope van het traject van tevoren met de klant af en manage daarmee de verwachtingen over wat het Leerwerkloket voor hen kan betekenen. Zo kunnen ook meer klanten ervaren dat het Leerwerkloket een positieve bijdrage levert.

Een persoonlijke aanpak wordt gewaardeerd

Klanten geven aan dat ze het als zeer positief ervaren wanneer de adviseur belangstelling toont. Dit ervaren ze wanneer de communicatie snel en makkelijk verloopt en de adviseur na een afspraak nog even na mailt en belt om te vragen hoe het gaat. Niet alle adviseurs volgen deze aanpak en het verschil tussen adviseurs lijkt hierin groot. Maak deze werkwijze een standaard procedure, zodat alle klanten dezelfde betrokkenheid in de dienstverlening ervaren.

Maatwerk advies

Denk mee met de persoonlijke situatie van de klant en geef advies op maat. Klanten geven aan soms standaard antwoorden te krijgen waar ze niet verder mee konden. Overleg met de klant en verwijs zo nodig door als het Leerwerkloket niet de juiste begeleiding kan bieden. Klanten gaven bijvoorbeeld aan dat de kennis over de arbeidsmarkt voor de hoger opgeleiden soms ontbrak. Neem ook een kijkje bij de Leerwerkloketten die hoog gewaardeerd worden op de deskundigheid van de adviseur en het ontvangen advies en/of de geleverde informatie. Zij doen het goed en kunnen waardevolle adviezen geven om de dienstverlening van andere Leerwerkloketten naar een hoger niveau te tillen.

Kom meer onder de aandacht!

Jullie zijn al goed bezig! Ga zo door en kom vooral meer onder de aandacht. Nog niet iedereen weet van het bestaan van het Leerwerkloket af of voor wie het Leerwerkloket er is.

Resultaten



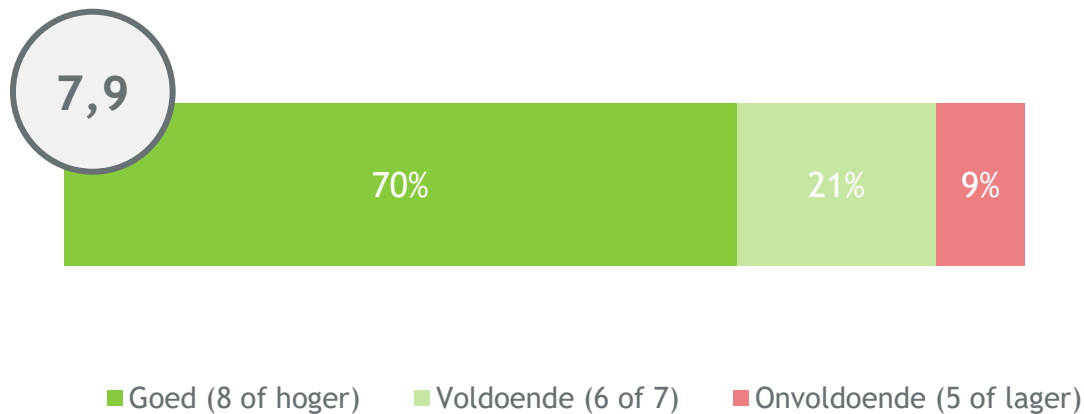
A background image showing a collaborative work environment. Two people are seated at a wooden desk. One person, wearing a light blue shirt, is writing in a notebook with a red pen. The other person, wearing a patterned shirt, is also writing in a notebook with a red pen. There are two laptops on the desk, one in the foreground and one in the background. Several pens are lying on the desk. The overall tone is professional and focused.

Algemene tevredenheid Leerwerkloketten

Klanten beoordelen de dienstverlening
gemiddeld met een 7,9



De **algemene tevredenheid** over de dienstverlening van de Leerwerkklokken wordt met een 7,9 beoordeeld



Hoogst scorende Leerwerkklokken

1. Noord-Holland Noord (8,7)
2. Achterhoek (8,5)
3. Zwolle en Midden-Limburg (8,4)



Klanten die een test hebben gemaakt geven de Leerwerkklokken gemiddeld een hoger cijfer (8,2) dan klanten die geen test hebben gemaakt (7,7).



Klanten die drie gesprekken hebben gehad geven gemiddeld een hoger cijfer (8,4) dan klanten die één gesprek hebben gehad (7,7).



Klanten zijn vooral ontevreden wanneer zij geen reactie kregen of als afspraken niet werden nagekomen

< 6

Waarover ben je minder tevreden of ontevreden?

- Niks terug horen, afspraken niet nakomen
- Standaard en onpersoonlijke adviezen
- Heeft niks opgeleverd

“Omdat je de oproep zo neer had gezet dat iedere burger er gebruik van kan maken maar nee het is natuurlijk alléén weer voor de minima.”

“Zodra de subsidie aanvraag is gedaan moet je zelf overal achteraan. Er wordt niks gecommuniceerd en niemand weet wat.”

“Ik wist de verhouding tussen Leerwerkloket en UWV niet. Ik heb meer dingen uitgelegd dan had gehoeven en dat voelt achteraf niet prettig.”

“Over de informatievoorziening. Die was niet consistent. Van de ene medewerker kreeg ik te horen dat de deadline 1 oktober was, en de ander zei dat dat niet zo was en dan ik nog tijd had om te zoeken naar een opleiding. Daarna kreeg ik een mail waarin stond dat de deadline verstreken was en dat ik niet meer mee kon doen. Heel verwarrend.”

“De eerste afspraak was de adviseur vergeten. De tweede afspraak ging ook niet door, zoals gepland was. Mevrouw kon niet veel voor mij betekenen, omdat ik een uitkering van het UWV heb. Ben toen doorgestuurd naar de banenmarkt.”

“Het heeft geen resultaat opgeleverd.”

“Heb nooit meer wat van ze gehoord, terwijl ik gewoon in aanmerking kwam voor een opleiding.”

“Geen mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen. Weken gewacht op mijn vraag per mail.”

“Ik zocht advies voorbij de standaard antwoorden, iemand die meedenkt met mijn specifieke situatie met een heel duidelijk doel. Maar ik kreeg eigenlijk de standaard adviezen die je ook kan vinden via websites van opleiders.”

“Afspraak niet nagekomen.”

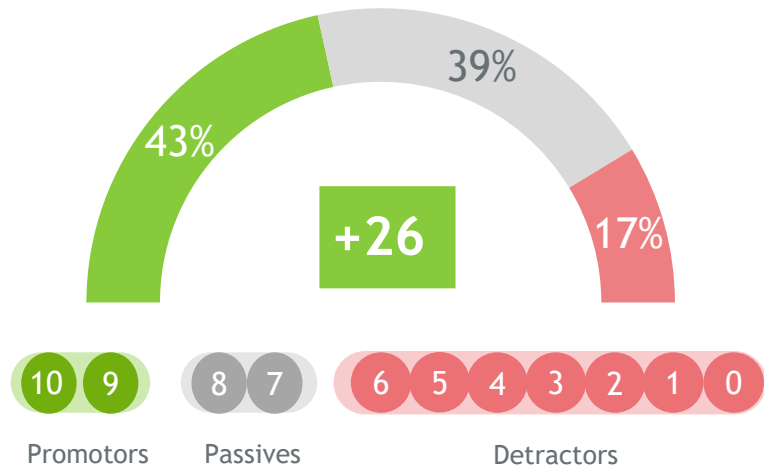
“Ben niet geholpen. Dacht dat ik begeleiding zou krijgen in het zoeken naar werk op de arbeidsmarkt. Kreeg alleen het advies om zelf te zoeken. Zij konden niets voor mij betekenen.”

“Niet erg snel of nooit reageren op vragen, weinig follow-up of voortgang (bijna) geen persoonlijk contact tijdens een leerwerk traject. Geen zichtbare controle op de effectiviteit van het leerwerktraject en de aanbieders ervan.”

“De service en begeleiding is inhoudelijk niet diepgaand genoeg voor mij. Wellicht ligt dat aan mijn eigen verwachtingen die ik vooraf had.”



Ruim 4 op de 10 klanten geven aan dat ze (zeer) waarschijnlijk het Leerwerkloket aanbevelen bij anderen



Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Zuidoost-Brabant (+51)
2. Achterhoek en Midden-Limburg (+48)
3. Zuid-Holland Centraal (+40)

Net Promoter Score (NPS)

De NPS meet de intentie tot het aanbevelen van de Leerwerkloketten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen **Promoters** (score van 9 of 10), **Passives** (score 7 of 8) en **Detractors** (score 0 tot 6). Hiermee wordt de **Net Promoter Score (NPS)** bepaald, middels **Promoters - Detractors**. De NPS loopt van -100 t/m 100. Hoe hoger de positieve score, hoe beter. De NPS is afgerond op hele getallen.



Klanten die geen test hebben gemaakt geven vaker een 6 of lager (20%) dan klanten die wel een test hebben gemaakt (14%).



Klanten die drie gesprekken hebben gehad geven vaker een 9 of 10 (61%) dan klanten die 1 of 2 gesprekken hebben gehad (resp. 36% en 44%).

A background image showing a close-up of people working at a desk. There are laptops, notebooks with handwritten notes, and pens. The image has a soft, slightly blurred aesthetic with a teal and purple color palette.

Verdieping tevredenheid Leerwerkloketten

Klanten zijn over het algemeen tevreden over de momenten van de waarheid, met de website als laagst gewaardeerde onderdeel



Klanten zijn tevreden over de website, de bereikbaarheid en de openingstijden

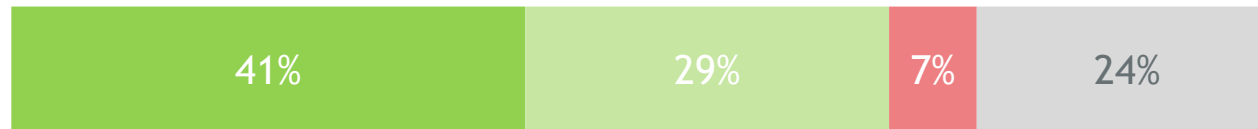


Klanten die geen testen hebben gemaakt geven de website vaker een onvoldoende (11%) dan klanten die wel testen hebben gemaakt (6%). Ze geven ook de bereikbaarheid van het Leerwerkloket vaker een onvoldoende (7%) in vergelijking met klanten die wel testen hebben gemaakt (4%).



Midden- en hoogopgeleiden geven de bereikbaarheid van het Leerwerkloket een hoger cijfer (resp. 7,8 en 8,0) dan laagopgeleiden (7,3).

De website van het Leerwerkloket



Gemiddeld
Rapportcijfer

7,4



Hoogst scorende
Leerwerkloketten

1. Rijk van Nijmegen (7,9)
2. Zuidoost-Brabant, Noord-Holland Noord en Groningen (7,8)

De bereikbaarheid van het Leerwerkloket



7,8

1. Groningen (8,4)
2. Achterhoek en regio Amersfoort (8,3)
3. Zuidoost-Brabant (8,2)

De openingstijden van het Leerwerkloket



7,8

■ goed (8 of hoger) ■ voldoende (6 of 7) ■ onvoldoende (5 of lager) ■ n.v.t./weet ik niet



Klanten zijn vooral tevreden over de reactietijd na aanmelding en de deskundigheid van de adviseur



Klanten die testen hebben gemaakt geven de reactietijd van het Leerwerkloket een hoger cijfer (8,3) dan klanten die geen test hebben gemaakt (8,1). Ze geven ook een hoger cijfer aan de deskundigheid van de adviseur (8,5) en het ontvangen advies (8,1) dan klanten die geen test hebben gemaakt (resp. 7,9 en 7,7).

De reactietijd van het Leerwerkloket na aanmelding



Gemiddeld Rapportcijfer

8,1



Hoogst scorende Leerwerkloketten

1. Zuidoost-Brabant (8,8)
2. Rivierenland, Rijk van Nijmegen, Midden-Limburg (8,6)

De deskundigheid van de adviseur



8,1

1. Achterhoek (8,9)
2. Noord-Holland Noord (8,8)
3. Zuidoost-Brabant (8,7)

Het ontvangen advies en/of de ontvangen informatie



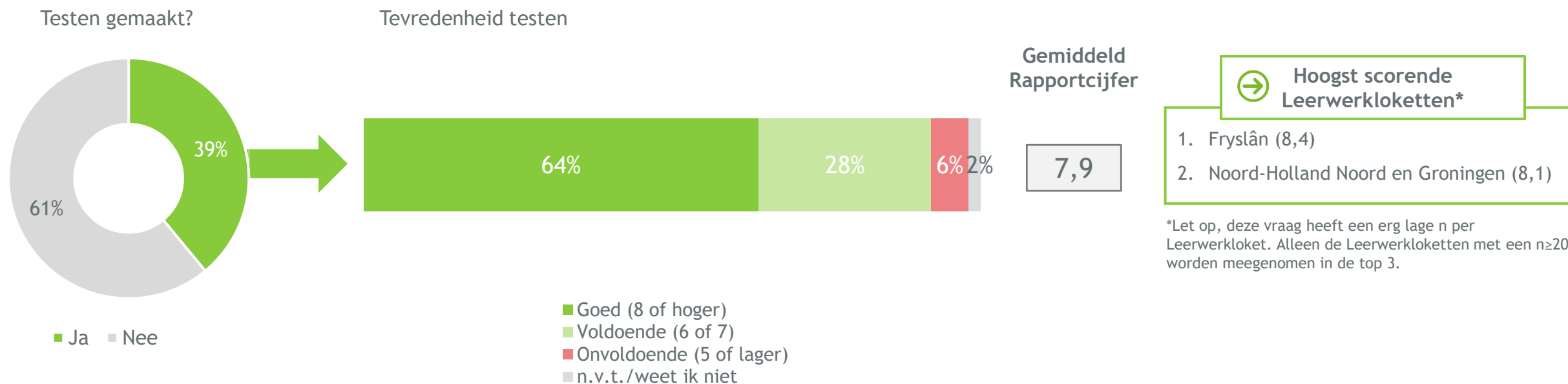
7,8

1. Midden-Limburg (8,6)
2. Zuidoost-Brabant en Rivierenland (8,5)

■ goed (8 of hoger) ■ voldoende (6 of 7) ■ onvoldoende (5 of lager) ■ n.v.t./weet ik niet



De testen van het Leerwerkkloket worden gemiddeld beoordeeld met een 7,9



A background image showing a collaborative work environment. Two people are seated at a wooden desk. One person, wearing a light blue shirt, is writing in a notebook with a red pen. The other person, wearing a patterned shirt, is also writing in a notebook with a red pen. There are two laptops on the desk, one in the foreground and one in the background. Several pens are lying on the desk. The overall tone is professional and focused.

Uitkomst Leerwerkloketten

Bijna 9 op de 10 klanten heeft wat gehad aan het Leerwerkloket, een derde heeft gesolliciteerd

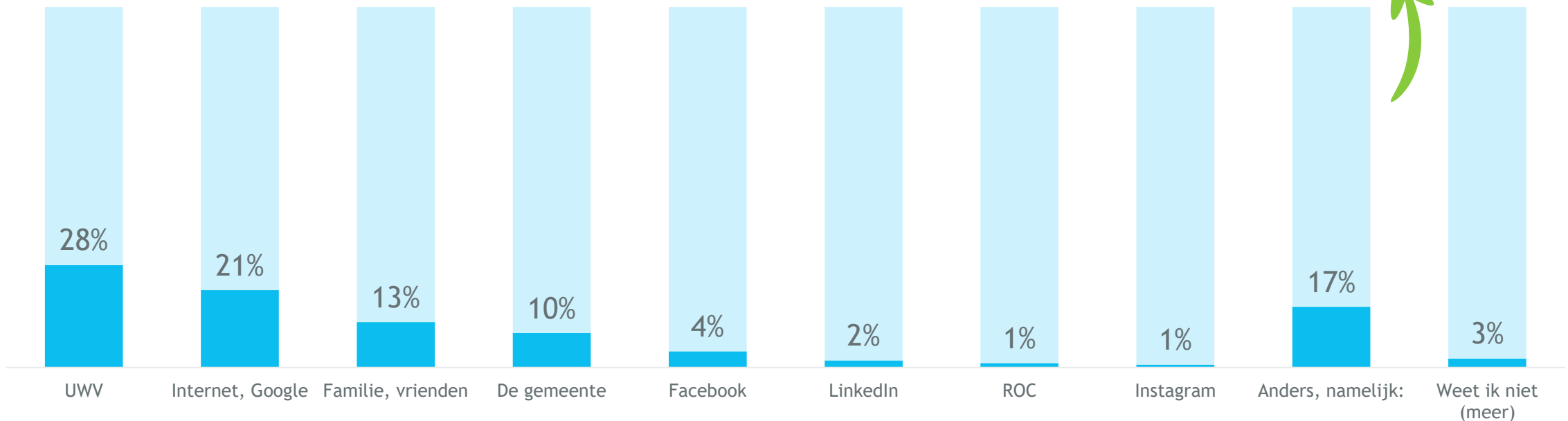


3 op de 10 klanten geven aan als eerste van het Leerwerkloket gehoord te hebben via UWV



Klanten van **Leerwerkloket Rivierenland** geven vaker aan via UWV als eerste van het Leerwerkloket te horen (67%) dan de klanten van de andere Leerwerkloketten.

- “Banenmarkt”
- “Collega”, “Via mijn werk”
- “Jobcoach”
- “Advertentie in krant”
- “Uitzendbureau”
- “Via artikel op Werk.nl”
- “Zag het op een reclamebord”
- “Bibliotheek”

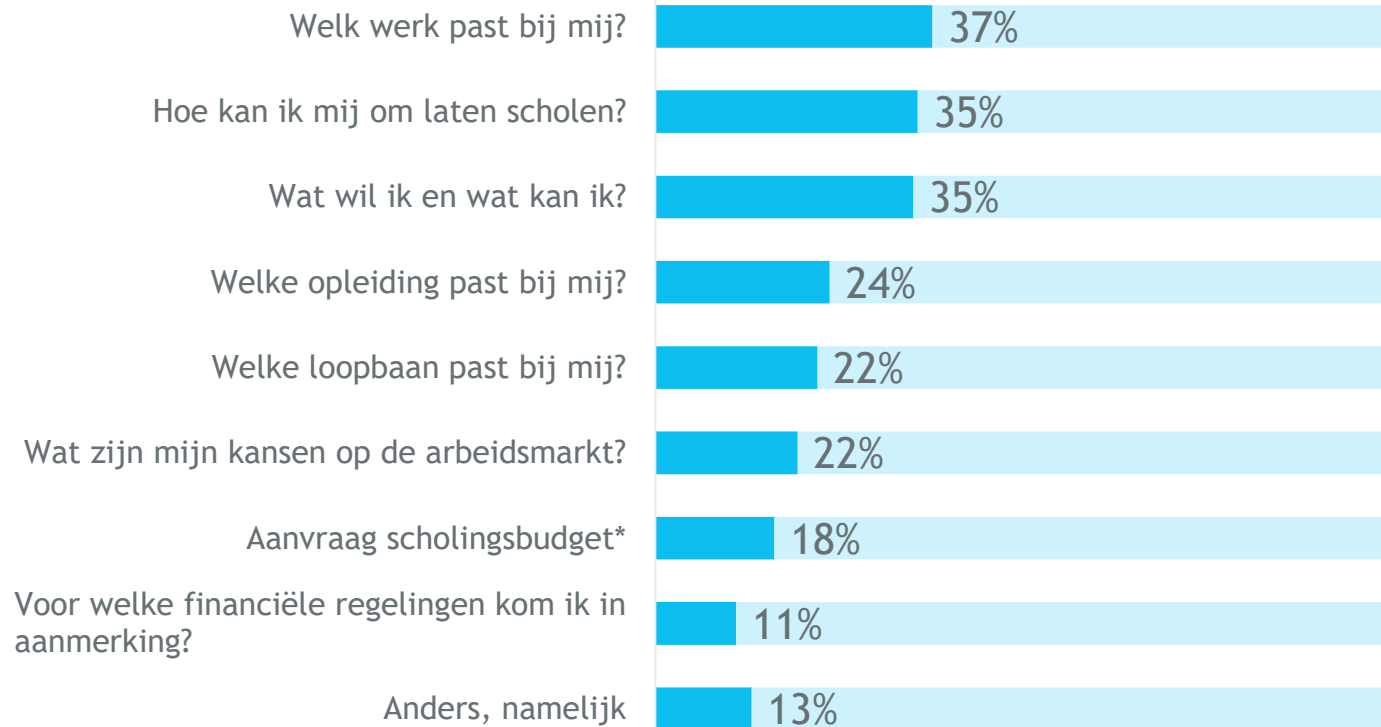




Klanten komen vooral bij het Leerwerkkloket met de vraag ‘Welk werk past bij mij?’



Klanten van **Leerwerkloket Utrecht** kwamen vaker met een vraag over ‘Aanvraag scholingsbudget’ (52%) dan de klanten van de andere Leerwerkloketten.



*Bijvoorbeeld een gemeentelijke of regionaal scholingsbudget.



Klanten tussen de 18-27 jaar kwamen vaker met de vragen ‘Wat wil ik en wat kan ik?’ en ‘Welke opleiding past bij mij?’ (resp. 53% en 41%) dan klanten tussen de 27-50 jaar (32% en 24%) en ouder dan 50 jaar (35% en 19%).

Klanten tussen de 27-50 jaar en ouder dan 50 jaar kwamen vaker met de vraag ‘Hoe kan ik mij laten omscholen?’ (resp. 40% en 34%) dan klanten tussen de 18 en 27 jaar (15%).

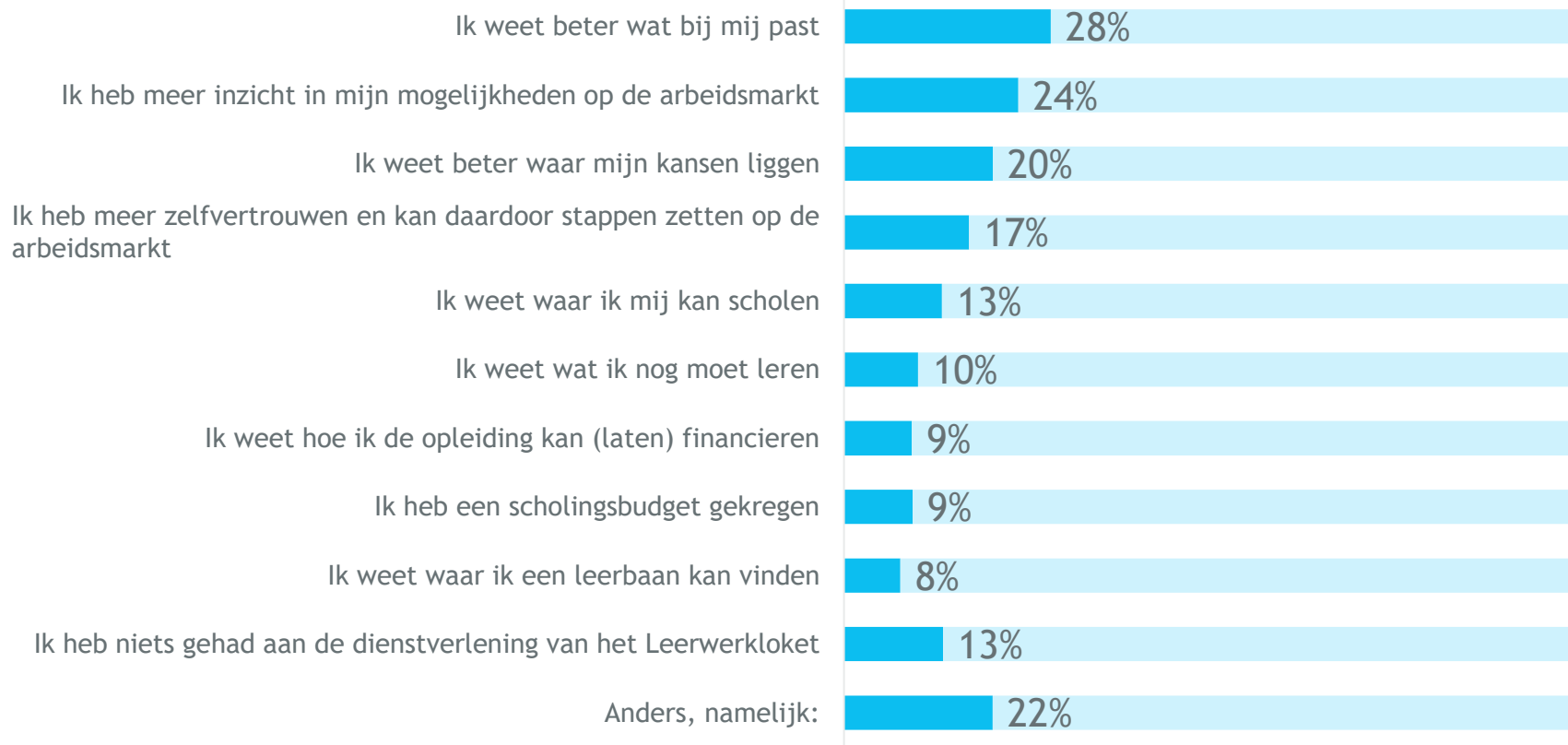


Laag of middelhoog opgeleiden kwamen vaker met de vraag ‘Welke opleiding past bij mij?’ (resp. 31% en 27%) dan hoog opgeleiden (18%).

- “Mogelijkheden om te werken.”
- “Meedenkvraag ziekte en toekomst plannen werk.”
- “Hoe ga ik met mijn beperking om richting de arbeidsmarkt?”
- “Wat kan ik doen om als ondernemer aan mijn project te beginnen?”
- “Welke vacatures zijn er.”



Bijna 9 op de 10 klanten heeft wat gehad aan het Leerwerkloket



Klanten die geen test(en) hebben gemaakt geven vaker aan niks te hebben gehad aan de dienstverlening (17%) dan klanten die wel testen hebben gemaakt (8%).



Klanten die wel een test hebben gemaakt, geven vaker aan beter te weten wat bij hen past (46%), meer inzicht te hebben in hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt (30%), beter te weten waar hun kansen liggen (25%), meer zelfvertrouwen te hebben (21%) en te weten wat ze nog moeten leren (14%) dan klanten die geen testen hebben gemaakt.



Klanten tussen de 18-27 jaar geven vaker aan beter te weten wat bij hen past dan klanten ouder dan 27 jaar.

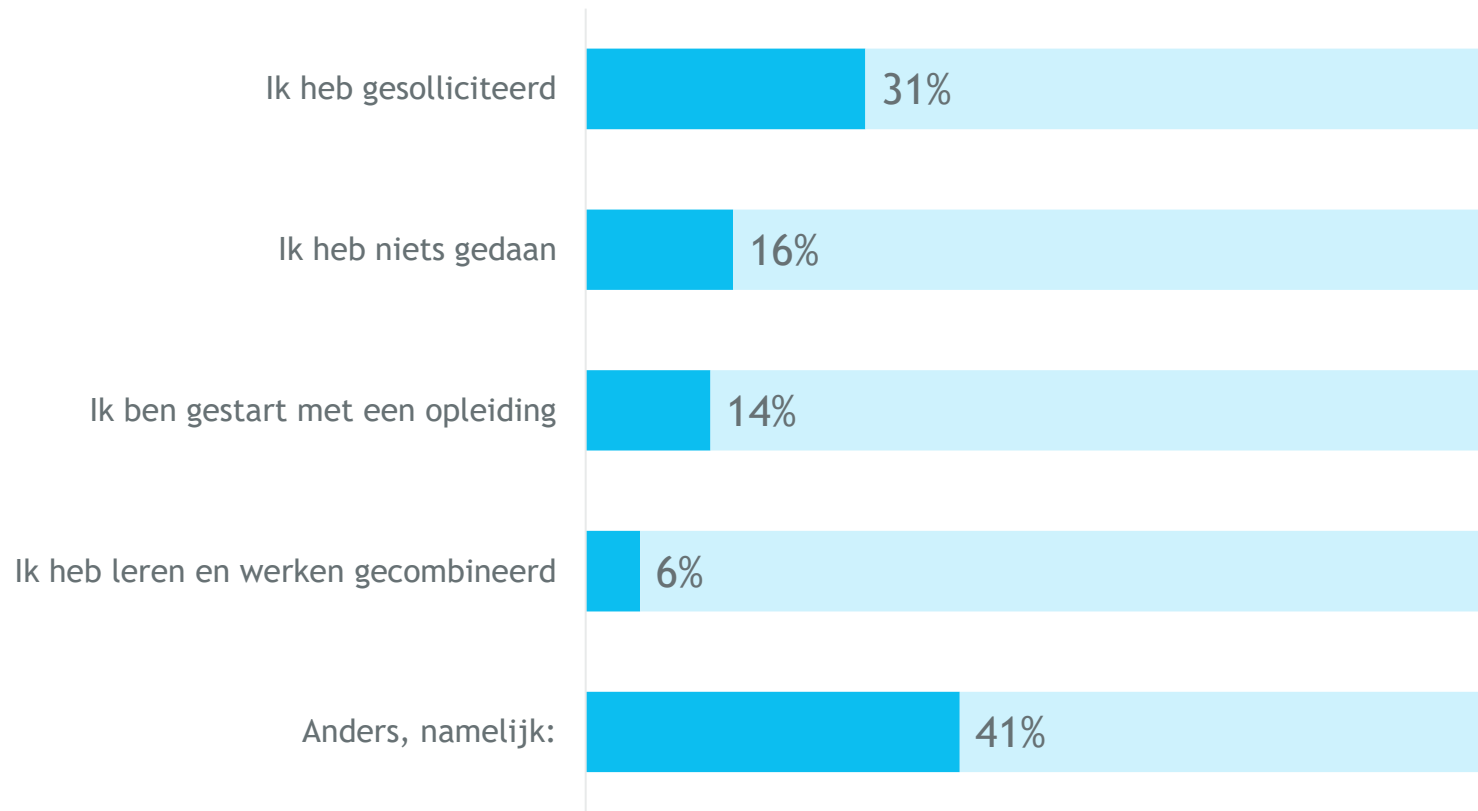


Klanten met meer dan 2 gesprekken hebben relatief vaker iets gehad aan de dienstverlening dan klanten met minder dan 2 gesprekken.

- “Aanknopingspunten omscholing.”
- “Dat ik voorlopig nog goed zit bij mijn huidige werkgever.”
- “Ik heb een nieuwe baan gevonden.”
- “Hulp om cv en sollicitatiebrief.”
- “Ik heb hele goed tips voor netwerkcontacten en verder onderzoek gekregen.”



Een derde van de klanten geeft aan te hebben gesolliciteerd na het laatste contact met de adviseur



Klanten die geen test(en) hebben gemaakt geven vaker aan te zijn gestart met een opleiding (17%) dan klanten die wel testen hebben gemaakt (8%).

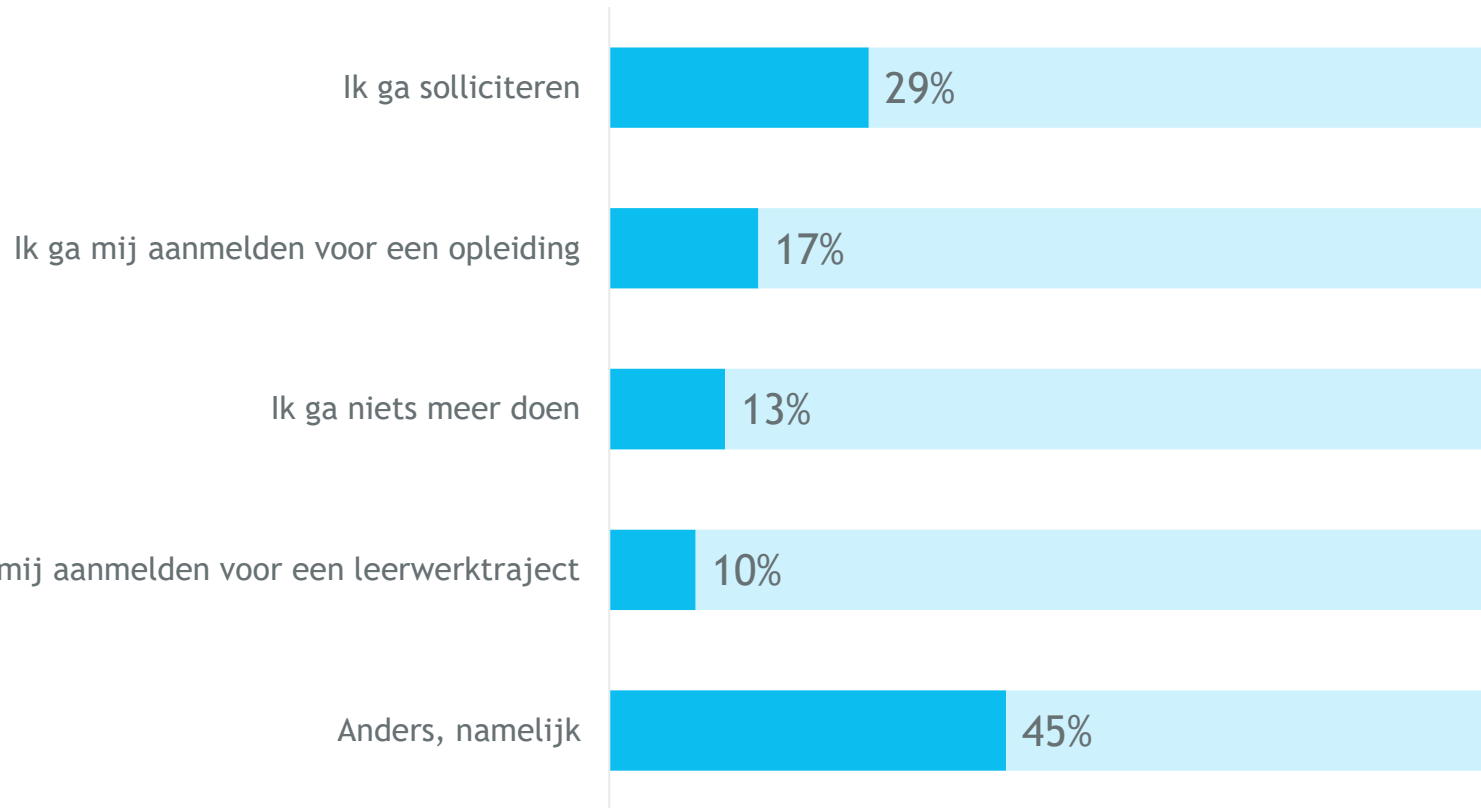


Klanten met een uitkering van de gemeente hebben vaker niets gedaan (30%) dan klanten met een uitkering van UWV (11%).

- “Aanvraag bij UWV ingediend voor scholing.”
- “Ik ben gaan werken.”
- “Ben nog aan het kijken naar de mogelijkheden.”
- “Doorgedaan met wat ik al deed.”
- “Gekozen voor vrijwilligerswerk”
- “Gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling.”
- “Ik ben aan de slag gegaan met acties voor mogelijk eigen bedrijf.”
- “Ik ben nog bezig met de loopbaancoaching.”
- “Netwerk uitgebreid.”
- “Ontslag genomen.”
- “Ik wacht nog tot mijn opleiding begint.”



Op de vraag wat men verder nog gaat doen geven veel klanten aan zich verder te gaan oriënteren (vaak genoemd in de open antwoorden)



Klanten tussen de 27-50 jaar gaan zich vaker aanmelden voor een opleiding (20%) dan klanten ouder dan 50 jaar (12%).

- “Aan de slag bij mijn nieuwe werkgever.”
- “Ben mij aan het oriënteren. Heb webinars gevolgd wat beter bij mij past.”
- “Contacten leggen.”
- “Eigen bedrijf beginnen.”
- “Ga eerst mijn Nederlands verbeteren voordat ik opnieuw contact opneem met het LWL.”
- “Ik ben aan het onderzoeken waar mijn kansen liggen, LinkedIn profiel aangemaakt en CV opschonen.”
- “Ik werk en leer momenteel.”
- “Mezelf verder ontwikkelen in mijn huidige baan.”





Tot slot

Opmerkingen of suggesties van klanten

- “De gesprekken hebben mij enorm geholpen bij het structureren van alle info die ik had vergaard om mij te laten omscholen. Mijn contactpersoon heeft mij geleerd stappen te maken en daardoor acties te ondernemen.”
- “Adviseur en ik hebben een fantastisch fijn gesprek gehad. Alleen kwam ik voor informatie en advies over leer- en werktrajecten. En hierover kon ze me niet veel wijzer maken. Vreemd voor een Leerwerkloket.”
- “Door het Leerwerkloket kreeg ik een duidelijk beeld van de arbeidsmarkt, dat aansloot bij eerdere ervaringen. Daardoor had ik meer helderheid over de keuzes die ik kon maken.”
- “Een compliment voor de persoonlijke aanpak. Ik had het idee dat er echt gekeken werd naar mijn situatie en maatwerk geboden werd.”
- “Fijn dat jullie er zijn voor advies. Valt me wel op dat veel mensen niet van jullie bestaan afweten.”
- “Bedankt en ga zo door.”

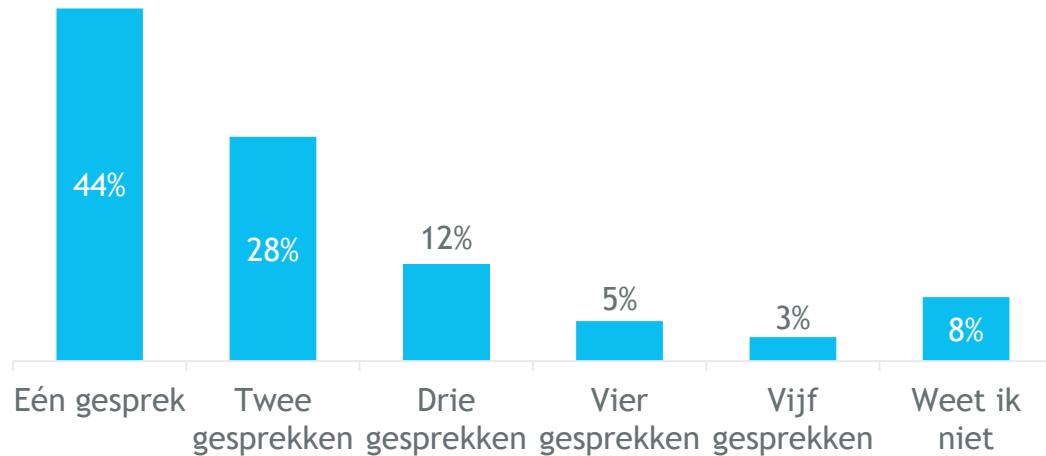
- “Als een afspraak gemaakt wordt zou het fijn zijn als die afspraak nagekomen wordt. De adviseur heeft ondanks een toezegging niets meer laten horen.”
- “Beetje meer duidelijkheid. Graag meer betrokkenheid tonen door na te bellen. Zou graag zien dat ze meer kunnen doen met het aandragen van stageplaatsen.”
- “Beter bekend maken dat het Leerwerkloket niet alleen voor jongeren actief is.”
- “Betere “nazorg”. Het scholingsvoucher is toegekend maar hoe het verder gaat is niet duidelijk. Bijvoorbeeld of de boeken van de opleiding ook vergoed worden.”
- “Betere bereikbaarheid waaronder telefoon en e-mail contactgegevens.”
- “Fysieke afspraken zouden wellicht beter zijn dan een kort belletje.”
- “Graag advisering uitbreiden naar HBO-niveau.”
- “Het zou heel fijn zijn als ik een verslag/samenvatting kan ontvangen na gesprek met de adviseur, zodat ik de besproken onderwerpen kan teruglezen en eventueel een vervolg plan/afpraak kan maken.”

Wie zijn de klanten?

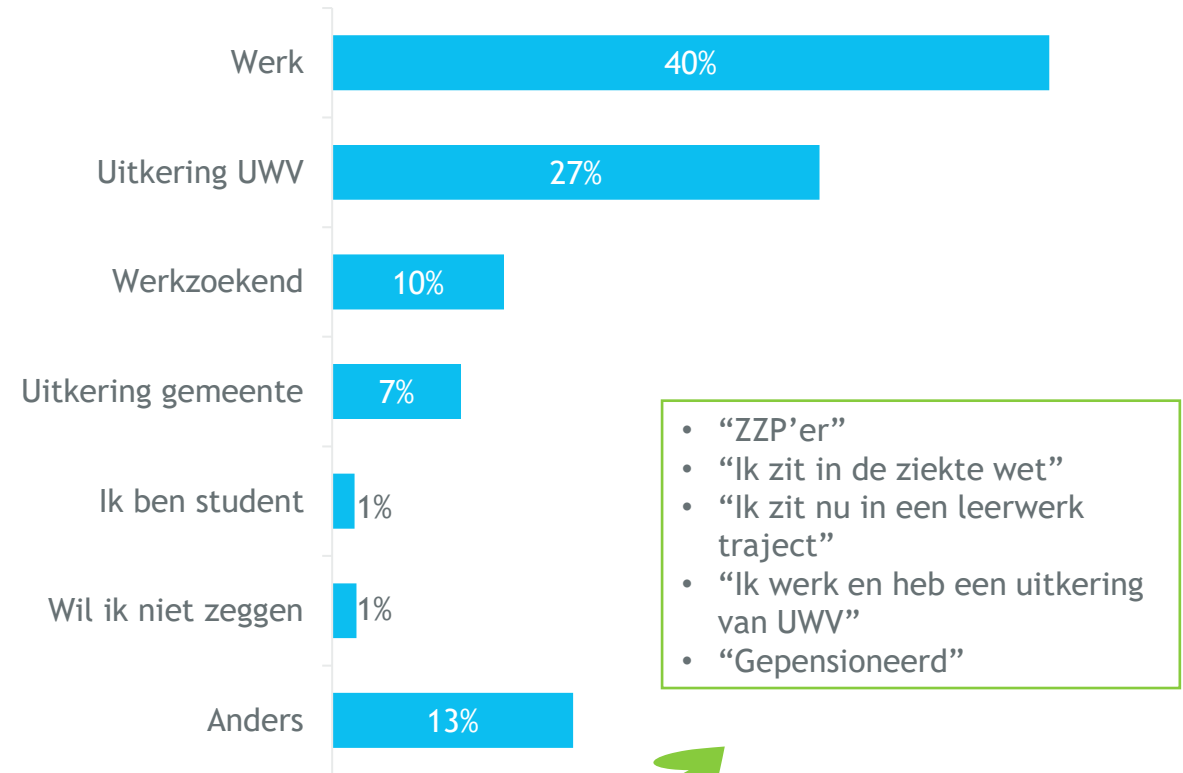


Achtergrondgegevens (1)

Hoeveel adviesgesprekken heb je bij het Leerwerkloket gehad?



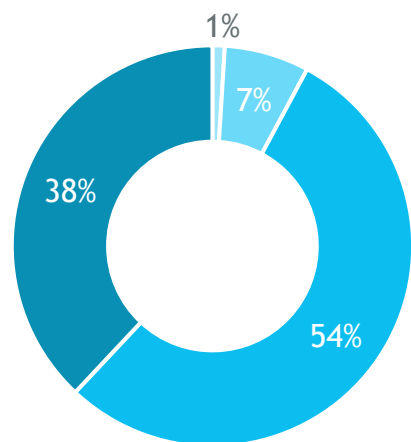
Wat is je situatie?



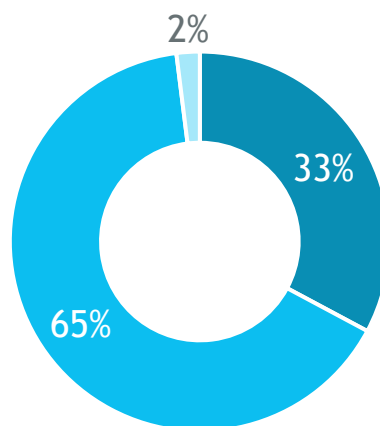
- “ZZP’er”
- “Ik zit in de ziekte wet”
- “Ik zit nu in een leerwerk traject”
- “Ik werk en heb een uitkering van UWV”
- “Gepensioneerd”

Achtergrondgegevens (2)

In welke leeftijdscategorie val je? / Ik ben een ...

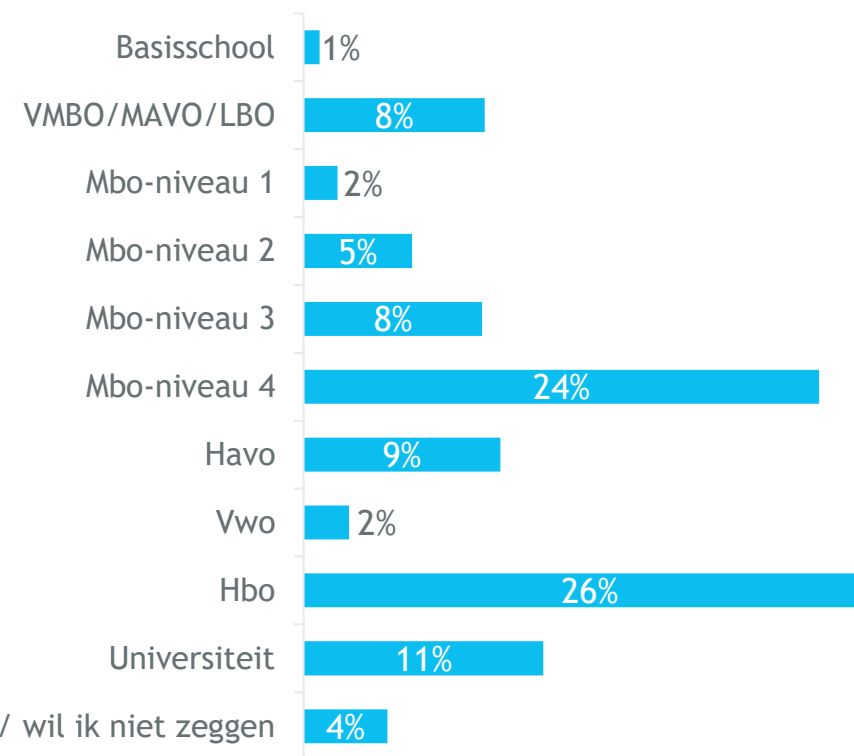


■ tot 18 jaar
■ 18 tot 27 jaar
■ 27 tot 50 jaar
■ 50 jaar en ouder



■ Man ■ Vrouw ■ Wil ik niet zeggen

Wat is je hoogst afgeronde opleiding?



Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording



Methode



> Online onderzoek



> Aantal vragen: 17



> Invulduur: 6 min.
en 54 sec.



Doelgroep



> Aantal verstuurd
n=4.242



> Netto respons
n=960
Responspercentage=22,6%



> Uitnodigingsmail



> Geen weging



Veldwerk



> Juli- december
2022

Het onderzoek is door de Leerwerkloketten zelf maandelijks uitgestuurd aan de klantgroep.
Selectie criterium: 4-6 weken na het laatste contact in het traject.



Auteurs: Ellis Driehuizen en Annette Dorenbos
Januari 2023

