



De dienstverlening van de Leerwerkloketten wordt ruim voldoende beoordeeld. Klanten zijn net als vorig jaar tevreden over de verschillende aspecten van de dienstverlening zoals de kennis van de adviseur, de reactietijd na aanmelding en de testen. De waarderingcijfers zijn vergelijkbaar met het KTO van 2022. Voor bijna alle klanten heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket bijgedragen aan het verkrijgen van inzicht en/of het zetten van een volgende stap.

Het Klanttevredenheidsonderzoek (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.



Gemiddeld beoordelen klanten de dienstverlening met een 7,9

De onderdelen worden beoordeeld met een 7,5 (website) tot een 8,2 (kennis van de adviseur)

“ Heb je nog opmerkingen of suggesties? ”

- Contact en gesprekken met loopbaanadviseur waren erg prettig en professioneel.
- De adviseuse nam echt de tijd erg fijn en heeft mij handvatten meegegeven.
- 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.
- Heel positief begeleid. Werd naderhand door de adviseur nog gebeld om te vragen of hij nog verder kon helpen of kon sparren.



4 op de 10 klanten komen bij Leerwerkloket met de vraag ‘Welk werk past bij mij?’

Bijna negen op de tien klanten heeft wat gehad aan de dienstverlening

Met welke vraag kwam je bij het Leerwerkloket?



Wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket jou opgeleverd?

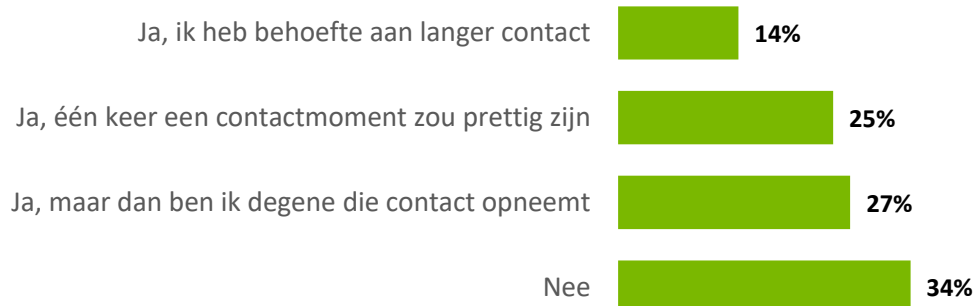


*40% van de klanten heeft testen gemaakt.



2 op de 3 klanten geven aan dat een vorm van contact na afloop van het traject hen zou helpen

Zou contact met de adviseur na afloop van het traject je helpen? (Nieuw)



Samen aan de slag:

Met het KTO krijgen de Leerwerkloketter input om de eigen dienstverlening continu te verbeteren. Het KTO is dan ook geen doel op zich en geen 'rapportcijfer'. Om dit concreet te maken, hebben we allereerst de doorontwikkeling van het KTO gebruikt, om de vragenlijst nog eens kritisch te bekijken en relevante vragen toe te voegen. Zo krijgen we nu ook informatie over o.a. de onderwerpen verwachtingsmanagement en nazorg.

Op 4 april is een inspiratiesessie KTO Leerwerkloketter georganiseerd, met als doel managers handvatten te geven om concreet en direct aan de slag te gaan met de uitkomsten van het KTO. Hiermee kunnen zij hun

bedrijfsvoering aanpassen en inzetten op verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Een belangrijke opbrengst van 4 april was de wens om interactieve bijeenkomsten te organiseren, waarin we aan de hand van de KTO-resultaten met elkaar kunnen bespreken hoe we de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. In september vond de eerste interactieve bijeenkomst plaats.

Alle Leerwerkloketter zijn nu betrokken bij het KTO en dit ondersteunt ons in de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening. Waarbij de klant altijd centraal staat!



Uitgestuurde vragenlijsten: 11.046
Respons: 2.159 deelnemers (19,5%)



De resultaten hebben betrekking op de respons vanaf februari t/m december 2023. Deelnemers die meededen voltooiden het traject bij het Leerwerkloket tussen november 2022 en oktober 2023.

[Link naar de volledige eindrapportage:](#)

[Klanten geven het
Leerwerkloket een 7,9](#)