

MWM²
experts in luisteren

Leerwerkloket



Vervolgonderzoek Leerwerkloketten

Inzicht in de beoordeling van de dienstverlening



Inhoudsopgave



Management Samenvatting

Pagina 3



Resultaten

Pagina 8



Bijlagen

Pagina 24

Management Samenvatting

Vervolgonderzoek Leerwerkloketten



Inleiding

Vervolgonderzoek Leerwerkloketten

De Leerwerkloketten (LWL)

Het Leerwerkloket helpt en adviseert werkenden, werkzoekenden, studenten en werkgevers op het gebied van leren en werken vanuit de visie Leven Lang Ontwikkelen. Iedereen met vragen over o.a. omscholing, bijscholing en leerwerktrajecten kan bij ons terecht. Elk Leerwerkloket is een onafhankelijk samenwerkingsverband tussen gemeenten, roc's en UWV. Er zijn 35 Leerwerkloketten verspreid over het hele land.

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 hun dienstverlening ervaren

Dit jaar willen de Leerwerkloketten beter in kaart brengen hoe klanten hun dienstverlening ervaren. Startpunt daarvoor was de klantreis light. Een workshop waarin de Leerwerkloketten onder andere momenten van de waarheid hebben bepaald binnen de klantreis. Als input voor de workshop heeft MWM2 door middel van kwalitatieve interviews klantervaringen opgehaald. Hier kwam bijvoorbeeld vaak naar voren dat klanten meer begeleiding en nazorg hadden verwacht bij een Leerwerkloket.

Nu is er behoefte aan verdere verdieping en kwantificering van de klantreis. Dat willen de Leerwerkloketten doen door een beknopte online vragenlijst voor te leggen aan mensen die contact hadden met een Leerwerkloket. Hierin moet het verhaal van de klant centraal staan.

We richten ons daarbij specifiek op klanten van de Leerwerkloketten Plus. Hiervan zijn er 3 in Nederland (Rijnmond, Fryslân en Twente). Zij hebben de opdracht gekregen om de doelgroep 'werkenden' meer te bedienen.



Doel onderzoek

Inzicht in de beoordeling van de dienstverlening

Hoe beoordelen klanten hun ervaring met de Leerwerkloketten?

Deze hoofdvraag is onderverdeeld in de volgende deelvragen:

- Wat zit achter de beoordeling? Wat gaat goed en wat kan beter?
- Hoe tevreden zijn klanten over de momenten van de waarheid uit de klantreis?
- Hoe groot zijn de kansen en pijnpunten die uit de interviews naar voren kwamen?
- In hoeverre is er onder een grotere groep behoefte aan nazorg na het advies van de Leerwerkloketten?

Leeswijzer

- De inzichten en resultaten worden weergegeven als totaal én opgesplitst per Leerwerkloket Plus. *De resultaten opgesplitst per Leerwerkloket Plus geven een indicatief beeld.* Open antwoorden zijn zorgvuldig doorgenomen. De meestomvattend en samenvattende open antwoorden zijn weergegeven in het rapport. Tijdens het uitlichten van de kwantitatieve beoordeling van de klantreis, wordt duidelijk gemaakt in welke stap van de klantreis we ons bevinden.



Significante verschillen tussen Leerwerkloketten Plus worden in dit rapport weergegeven in deze blokjes



Conclusie

Vervolgonderzoek Leerwerkloketten

De dienstverlening van de drie Leerwerkloketten Plus wordt heel goed beoordeeld. Vooral het gesprek met de adviseur draagt hier aan bij.

Overall wordt de dienstverlening heel goed beoordeeld met een 8,1. Wat het Leerwerkloket uiteindelijk voor de klant kon doen krijgt een iets lagere beoordeling.

- Klanten komen voornamelijk met vragen over omscholing, loopbaanadvies en/of opleidingen.
- Wat het Leerwerkloket voor de klant kon doen wordt relatief lager beoordeeld met een 7,5. Klanten van het Leerwerkloket Fryslân geven een significant hoger tevredenheidscijfer dan klanten van de Leerwerkloketten Rijnmond en Twente.
- Daarnaast geven bijna 9 op de 10 klanten aan iets te hebben gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket. Het ontvangen van goede tips, het juiste duwtje in de rug en ook het luisterend oor worden vaak genoemd als positieve punten. Wanneer de klant (nog) geen concrete stappen kon maken kan dat teleurstellend werken.

Binnen de klantreis wordt het gesprek met de adviseur het beste beoordeeld. Voor een aanzienlijk deel van de klanten is nazorg gewenst.

- De meeste klanten geven aan voor het eerst over het Leerwerkloket gehoord te hebben via UWV. Daarna volgt de gemeente. Verder geeft een aantal klanten aan via vrienden, familie of kennissen voor het eerst te hebben gehoord over het Leerwerkloket. Hierin komt terug dat het Leerwerkloket onderling wordt aanbevolen door klanten.
- Het gesprek met de adviseur wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,4. Dit is het hoogste cijfer binnen de klantreis. Klanten geven aan het fijn te vinden wanneer de adviseur persoonlijke service en een luisterend oor biedt. Daarnaast is het hebben van expertise ook belangrijk.
- Ongeveer 6 op de 10 klanten geven aan het te waarderen wanneer de adviseur een tijdje na het gesprek nog eens contact opneemt. Een deel hiervan geeft zelfs aan dat het erg zou helpen.

Ons advies

Ga zo door!



Ga door met de goede dienstverlening van de Leerwerkloketten!

Maar...

...blijf van elkaar leren

...match de verwachtingen met wat je voor de klant kan betekenen

...kies ook in de nazorgfase voor een persoonlijke aanpak

Klanten van alle drie de Leerwerkloketten zijn heel erg tevreden over de dienstverlening. De tevredenheidsscores onderling verschillen op een aantal punten significant. Blijf leren van elkaar, geef elkaar inzicht en tips hoe Leerwerkloketten afzonderlijk van elkaar opereren. Met name in de klantreis tijdens het gesprek met de adviseur en de gegeven antwoorden/adviezen met betrekking tot de vraag van de klant kunnen jullie van elkaar leren.

Het resultaat van het contact met het Leerwerkloket, wat ze voor de klanten kunnen doen, wordt relatief lager beoordeeld. Klanten geven bijvoorbeeld soms aan dat ze teleurgesteld zijn wanneer ze niet (direct) een nieuwe baan vinden. Match de verwachting van de klant met wat het Leerwerkloket voor de klant kan doen.

Uit het eerdere kwalitatieve onderzoek kwam onder andere dat klanten verdere begeleiding of nazorg missen vanuit het Leerwerkloket. Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat veel klanten nazorg waarderen en het voor sommigen zelfs erg zou helpen. Ongeveer een derde heeft hier echt geen behoefte aan. Ga voor een persoonlijke aanpak en speel in op de individuele behoefte van de klant. En bij twijfel: altijd even bellen! Het wordt meestal gewaardeerd.

Resultaten



A close-up photograph of a person's hands writing in a notebook. The person is wearing a blue and white patterned shirt. The notebook is open, and the pen is in the person's right hand, writing on the page. The background is blurred.

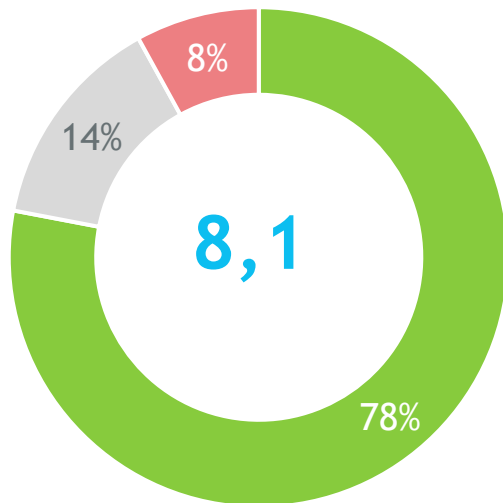
Algemene tevredenheid Leerwerkloketten

De algemene tevredenheid over de dienstverlening wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1

De algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Leerwerkketten wordt met een 8,1 beoordeeld

Bijna 8 op de 10 klanten beoordelen de algemene tevredenheid met een 8 of hoger

Algemene tevredenheid dienstverlening Leerwerkketten



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Algemene tevredenheid dienstverlening per Leerwerkkloket

Leerwerkloket Rijnmond (n=46)

Gemiddeld rapportcijfer



7,5

Leerwerkloket Fryslân (n=37)



8,9

Leerwerkloket Twente (n=21)



8,0



Leerwerkloket Fryslân scoort het hoogst van de drie Leerwerkketten Plus in algemene tevredenheid dienstverlening. Alleen ten opzichte van **Leerwerkloket Rijnmond** is dit verschil significant.

Persoonlijke service, een luisterend oor bieden en het hebben van expertise wordt herhaaldelijk genoemd bij een beoordeling van een 8 of hoger

Leerwerkloket Rijnmond

Rapportcijfer 8 of hoger

- ‘Goede communicatie en snelle afhandeling. Dankbaar dat deze mogelijkheid geboden wordt.’
- ‘Ik vond dat ze naar mijn wensen hebben geluisterd en ze hebben snel actie genomen . Ik geef ze een 10.’
- ‘Ik heb zeer persoonlijke interesse en betrokkenheid van de Leerwerkadviseur gemerkt, zij heeft me goede tips gegeven en ik waardeer het heel erg.’

Rapportcijfer 6 of lager

- ‘Werd doorgestuurd naar andere websites en geadviseerd na te denken over wat ik zelf wilde, terwijl ik hierbij eigenlijk hulp nodig had.’
- ‘Het heeft heel lang geduurd voordat er contact met mij werd opgenomen. Ik ben toen zelf maar aan de slag gegaan om omscholing te vinden. Dit heb ik gevonden en ik ben inmiddels gestart.’

Leerwerkloket Fryslân

Rapportcijfer 8 of hoger

- ‘Er werd serieus geluisterd, waarna goede tips werden gegeven. Na een paar dagen werd navraag gedaan, dat kan ik zeer waarderen.’
- ‘Fijne persoonlijke service en er wordt alle tijd voor je genomen.’
- ‘De persoonlijke benadering, het luisterend oor en de expertise zorgen ervoor dat je op je gemak bij iemand aanschuift die je nog niet kent. Hierdoor kun je je openstellen, waardoor de kans op goed advies en goede begeleiding sterk wordt vergroot.’

Rapportcijfer 6 of lager

- ‘Opzich goede dienstverlening en fijn dat er mee gedacht wordt over mogelijkheden om een andere baan te vinden. M.n. de rapportage en de suggesties voor functies kwamen niet overeen met mijn niveau, waardoor suggesties de plank missloegen. Inhoudelijk was de rapportage duidelijk.’

Leerwerkloket Twente

Rapportcijfer 8 of hoger

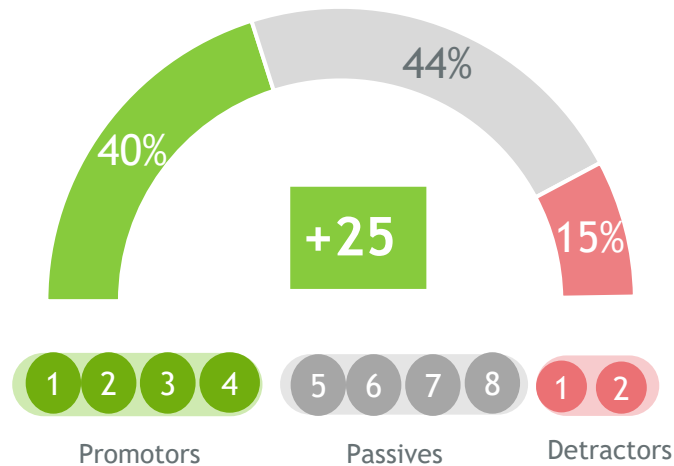
- ‘De medewerkster die ik gesproken heb was zeer deskundig, vriendelijk en begripvol. Daarnaast heeft ze mij in de gelegenheid gesteld een test te maken.’
- ‘Geholpen vanuit oprechte interesse.’
- ‘Meedenkend. Vriendelijk. Nemen de tijd voor je.’
- ‘Mijn vraag is goed beantwoord; vriendelijke dame gesproken, heeft mij echt verder geholpen.’

Rapportcijfer 6 of lager

- ‘Ik wil heel graag een leerwerk traject doen maar het UWV houdt het tegen. Sinds die tijd is er geen contact meer met mij opgenomen over wat er misschien over een maandje wel mogelijk is.’
- ‘Er zit veel tijd tussen alle stappen en daarna worden afspraken gemaakt zonder overleg of uitleg. Ik heb dus een afspraak, maar geen idee wat ik er van kan verwachten. Ik vraag om iets en krijg heel iets anders.’

4 op de 10 klanten geven aan (zeer) waarschijnlijk de Leerwerkloketten aan te raden aan familie, vrienden of kennissen

Net Promotor Score (NPS) Leerwerkloketten



Net Promoter Score (NPS)

De NPS meet de intentie tot het aanbevelen van de Leerwerkloketten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen **Promotors** (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 **Promotors - Detractors**. De NPS loopt van -100 t/m 100. Hoe hoger de positieve score, hoe beter. De NPS is afgerond op hele getallen.

Net Promotor Score (NPS) per Leerwerkloket

	Rijnmond (n=46)	Fryslân (n=37)	Twente (n=21)
Promotor	24%	62%	38%
Passive	54%	38%	33%
Detractor	22%	0%	29%
NPS Score	+2	+62	+10

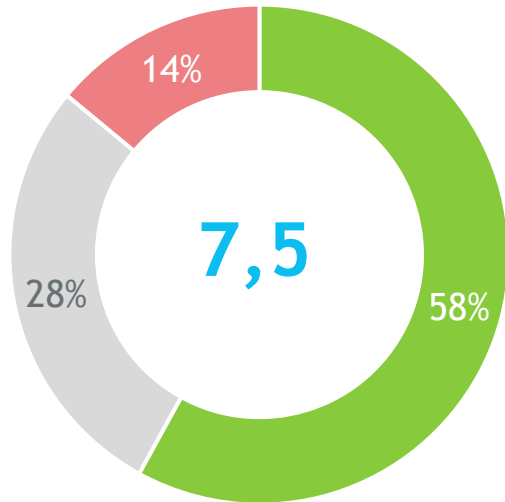
Laagste percentage / Hoogste percentage per antwoordcategorie weergegeven



Klanten van **Leerwerkloket Fryslân** geven het vaakst aan het Loket aan te raden bij familie, vrienden of kennissen. Dit verschil is alleen ten opzichte van **Leerwerkloket Rijnmond** significant.

Wat de Leerwerkloketten voor de klanten konden doen wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,5

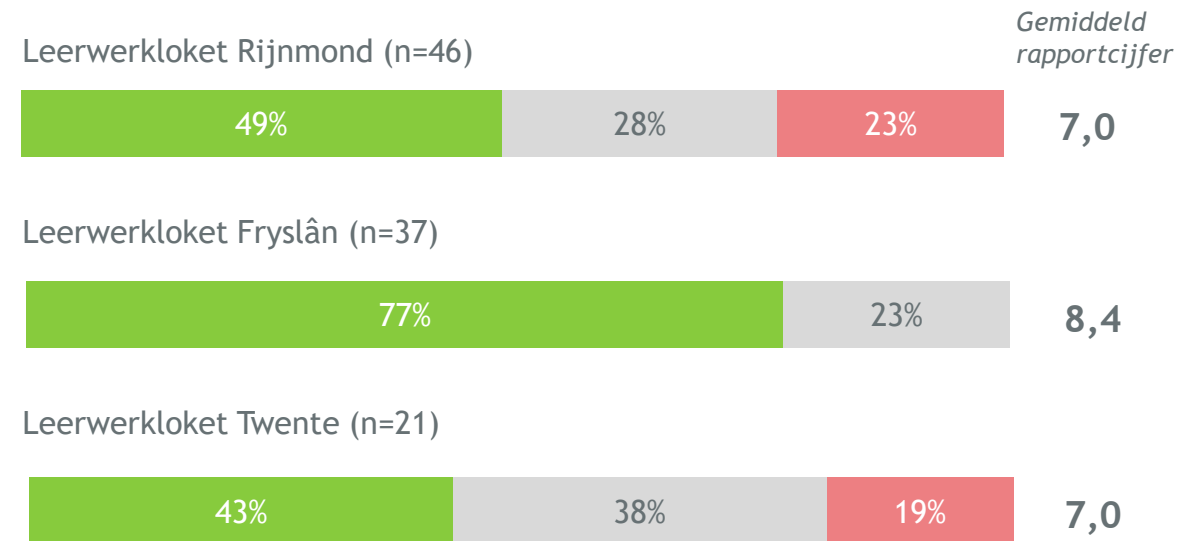
Hoe tevreden bent u over wat het Leerwerkloket voor u kon doen?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Vraag: Hoe tevreden bent u over wat het Leerwerkloket voor u kon doen?
Basis: Allen (n=104)

Hoe tevreden bent u over wat het Leerwerkloket voor u kon doen? - per Leerwerkloket



Klanten van **Leerwerkloket Fryslân** geven een significant hoger tevredenheidscijfer met betrekking tot wat het Leerwerkloket kon doen dan klanten van **Leerwerkloket Rijnmond** en **Leerwerkloket Twente**.

Omscholing, loopbaanadvies en opleidingen zijn veelvoorkomende vraagthema's

Bijna 9 op de 10 klanten geeft aan iets gehad te hebben aan de dienstverlening

Met welke vraag kwam u bij het Leerwerkloket?

88%

heeft iets gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket (12% niet)

Omscholing

- 'Of ze mij kunnen helpen met een omscholingstraject.'
- 'Wat zijn mogelijkheden voor mij om te switchen van werksector.'
- 'Meedenken over overstap en wellicht omscholing richting werken in onderwijs.'

Loopbaanadvies

- 'Een adviesvraag en vooral een stukje focus en verheldering bij het vinden van passend werk en de mogelijkheden.'
- 'Carrière switch of niet, en zo ja, naar welke sectoren.'
- 'Loopbaanadvies buiten mijn sector.'
- 'Ik heb mij net laten omscholen, maar hoe kom ik weer aan een baan? Wat zou dan het beste bij mij passen?'

Opleiding

- 'Wat mijn mogelijkheden zijn qua duale opleiding in het onderwijs.'
- 'Of ik een opleiding kon doen en welke opleidingen ik voor in aanmerking zou kunnen komen. Wat is de goede richting voor mij, door de tests was dit een bevestiging.'
- 'Hulp bij het vinden van een opleiding (...).'

- 'Veel duidelijker beeld welke baan past het beste bij me, in welke sector moet ik zoeken.'
- 'Zeer goed contact met de adviseur en een flinke duw in de juiste richting.'
- 'Ik heb meer zelfvertrouwen en met behulp van de testen kan ik beter keuzes maken.'
- 'Sta nog midden in de procedure. Een luisterend oor geeft al lucht. Met handige tips en testen hoop ik mijn loopbaan tot een succes te maken. Gerichter op zoek naar de baan, die mij past. Ik hoop dat het traject bijdraagt aan een blijer persoon en dat het mij ook rust en meer inkomenszekerheid biedt.'
- 'Naast veel relevante informatie, meedenken in mogelijkheden en het in contact brengen met mensen, vooral ook veel betrokkenheid en steun op menselijk vlak. Dat was hartverwarmend.'
- 'Heel veel. Door de scholingsvoucher kan ik een opleiding doen wat ik anders niet had kunnen doen.'

Maar ook:

- 'Veel info....maar wel een teleurstelling dat ik niet gelijk aan een opleiding kon beginnen.'
- 'Heb er niet veel aan gehad, want ik ben nieuw in de ICT en kan geen stageplaats vinden, wat geadviseerd werd.'
- 'Wel wat goede tips gekregen van de adviseur maar het heeft me nog geen concrete baan opgeleverd.'

Vraag: Met welke vraag kwam u terecht bij het Leerwerkloket?

Vraag: Wat heeft u persoonlijk gehad aan de dienstverlening van het Leerwerkloket?

Basis: Allen (n=104)

A close-up photograph of a person's hand holding a black pen over a clipboard. The clipboard has a white sheet of paper with some faint text. The background is a blurred blue and white pattern, possibly a shirt or a wall. The overall tone is professional and focused.

Tevredenheid momenten van de klantreis

Het gesprek met de adviseur wordt binnen de klantreis als beste beoordeeld

Leeswijzer

Op de volgende slide zie je een samenvatting van de klantreis vanuit het eerdere kwalitatieve onderzoek in februari 2021. Deze hebben we per fase aangevuld met de kwantitatieve bevindingen. Op de pagina's daarna zijn de bevindingen per Leerwerkloket te zien.

De huidige klantreis

Samenvattend: kwalitatieve (februari 2021) én kwantitatieve (eind 2021) bevindingen van de klantreis

★ **Kansen**
op basis van kwalitatief onderzoek in februari 2021

Kwantitatief



Kwalitatief

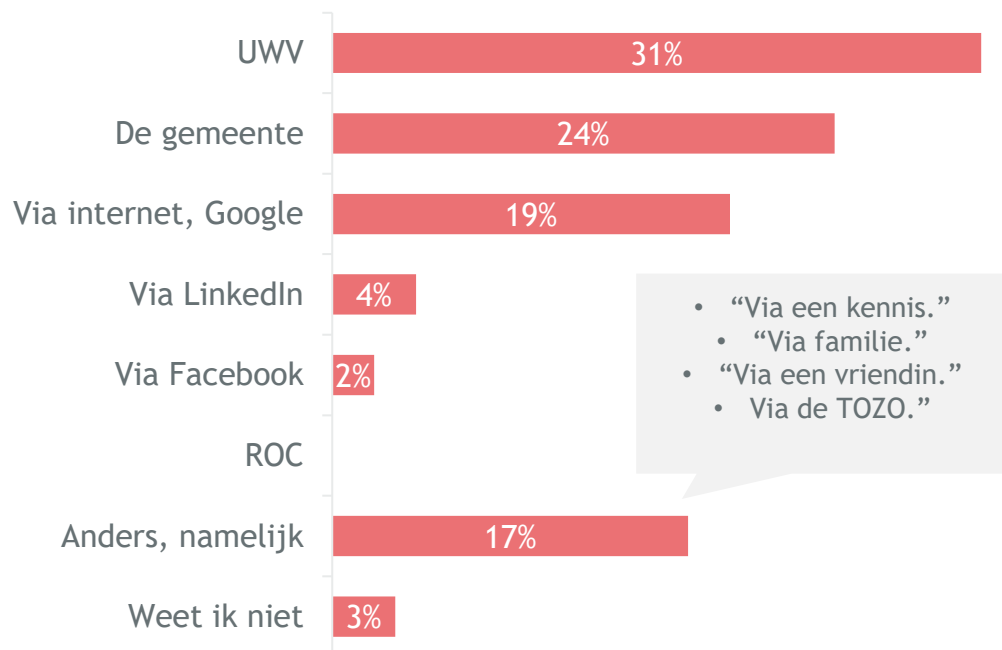
- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|
| <p>Diverse aanleidingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Via UWV doorverwezen vanuit een uitkering of coaching traject. ★ Via advertentie op intranet van huidige werkgever. Getipt door vrienden. Via Google. | <ul style="list-style-type: none"> • Klanten bezoeken de website LWL, sommigen de landelijke, sommige de regionale • De meesten gaan direct op zoek naar het contactformulier. ★ In dit stadium is het onduidelijk wat het Leerwerkloket voor klanten kan betekenen. | <ul style="list-style-type: none"> • Klanten maken een afspraak via het contactformulier. + Afspraak maken gaat makkelijk en snel. + Er wordt snel (telefonisch) contact opgenomen met de klant. ★ Sommige klanten krijgen wat voorbereidingswerk | <ul style="list-style-type: none"> + Adviseurs zijn goed voorbereid, nemen de tijd en luisteren goed. + Beeldbellen is prettig. ★ Dit intake-moment is een uitgelezen kans om goed uit te leggen wat het Leerwerkloket wel en niet te bieden heeft en hoe het traject er verder uitziet. | <ul style="list-style-type: none"> • Klanten zijn positief over de online testen. + Resultaten komen overeen met verwachtingen. + Resultaten geven een duidelijk beeld van kennis, kunnen en interesse van de klant. | <ul style="list-style-type: none"> + Adviseurs zijn betrokken, voorbereid en bieden een luisterend oor. + Beeldbellen is prettig. ★ - Doorsturen van linkjes resoneert niet met verwachtingen. | <ul style="list-style-type: none"> ★ Klanten missen verdere begeleiding of nazorg vanuit het Leerwerkloket. |
|---|---|---|---|---|---|--|

Hoopvol	Doelgericht	Blij dat het zo efficiënt gaat	Blij verrast	Nieuwsgierig	Geïnteresseerd	Gedesillusioneerd
---------	-------------	--------------------------------	--------------	--------------	----------------	-------------------

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

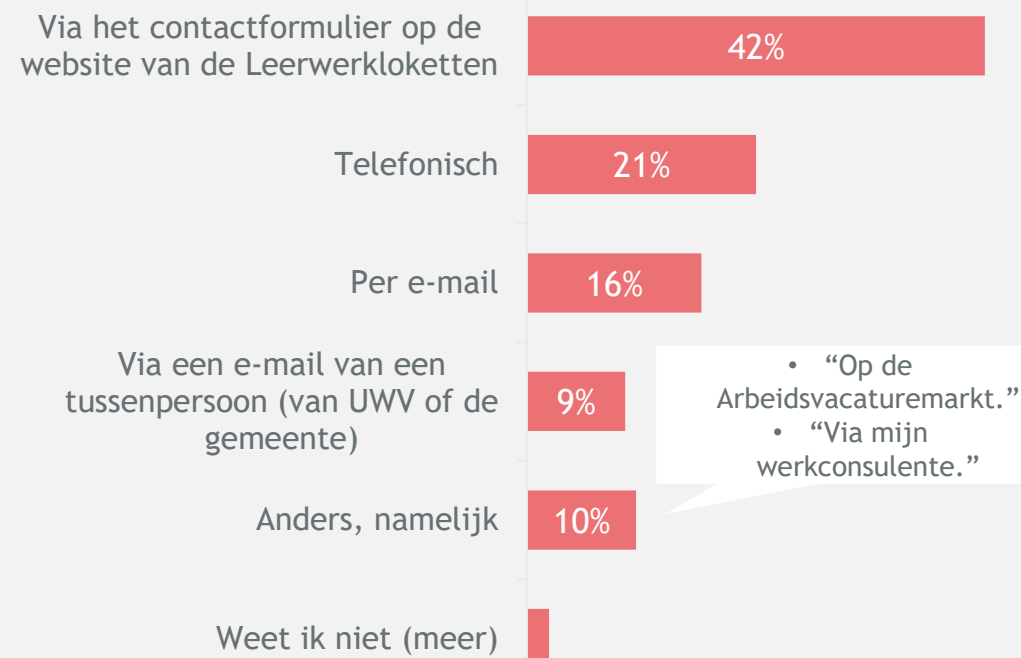
Ook wordt aangegeven via vrienden, familie of kennissen voor het eerst gehoord te hebben van het Leerwerkloket

Hoe heeft u als eerste van het Leerwerkloket gehoord?



Klanten van **Leerwerkloket Rijnmond** geven significant vaker aan via de gemeente als eerste van het Leerwerkloket te horen dan klanten van **Leerwerkloket Fryslân en Twente**.

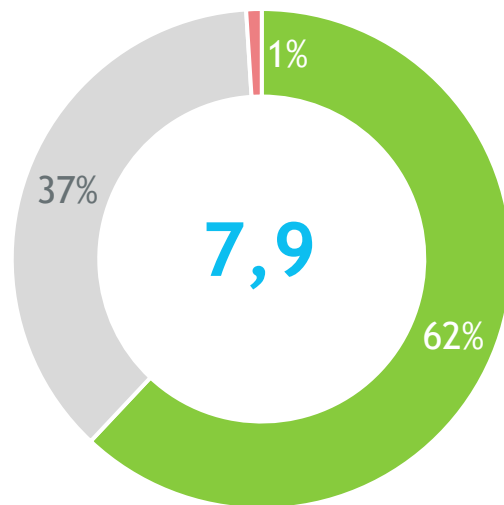
Hoe bent u in contact gekomen met het Leerwerkloket?





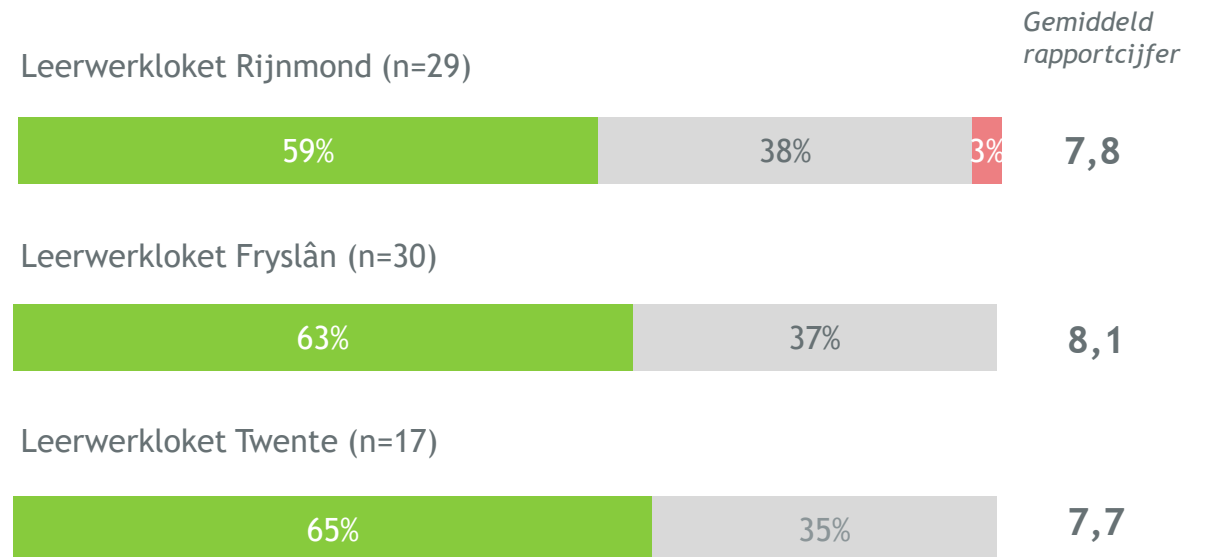
De website van het Leerwerkloket wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,9

Hoe tevreden bent u over de website van het Leerwerkloket?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

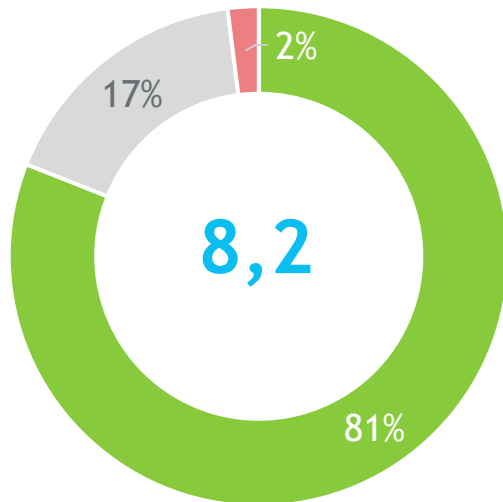
Hoe tevreden bent u over de website van het Leerwerkloket? - per Leerwerkloket





Het aanvragen van een gesprek bij het Leerwerkloket wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,2

Hoe tevreden bent u over het aanvragen van een gesprek bij het Leerwerkloket?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Hoe tevreden bent u over het aanvragen van een gesprek bij het Leerwerkloket? - per Leerwerkloket

Leerwerkloket Rijnmond (n=43)

Gemiddeld rapportcijfer



Leerwerkloket Fryslân (n=37)



Leerwerkloket Twente (n=21)

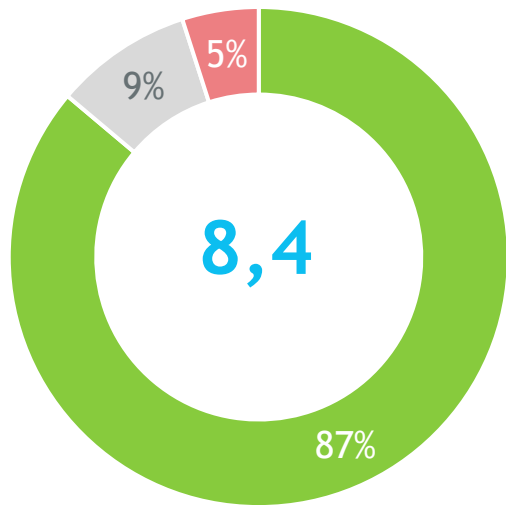




Het **gesprek met de adviseur** wordt over de Leerwerkloketten heen gemiddeld beoordeeld met een **8,1**

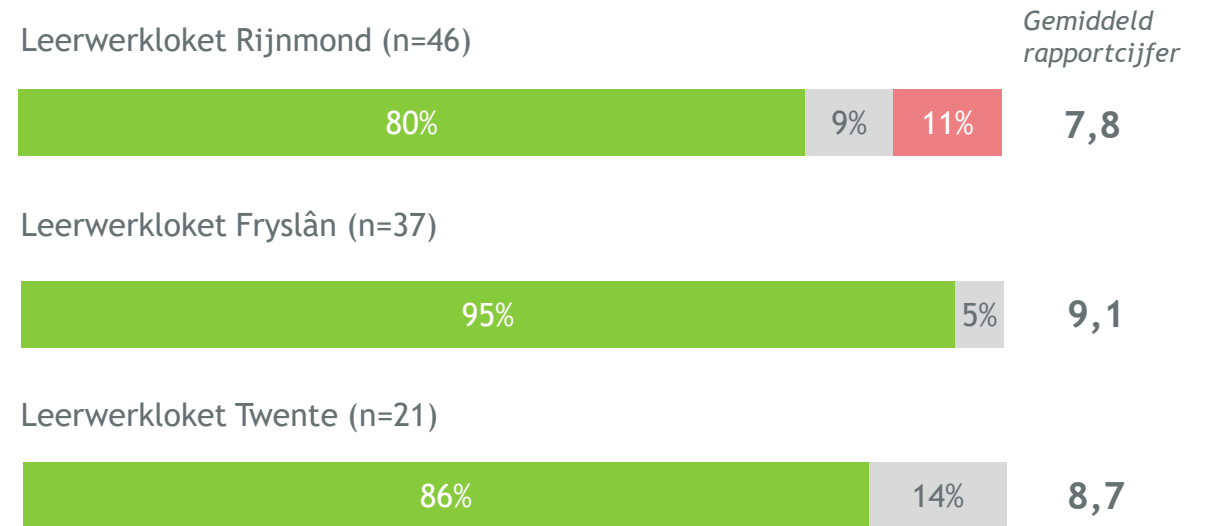
Bijna 9 op de 10 klanten beoordelen het gesprek met een 8 of hoger

Hoe tevreden bent u over het gesprek met de adviseur?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Hoe tevreden bent u over het gesprek met de adviseur? - per Leerwerkloket

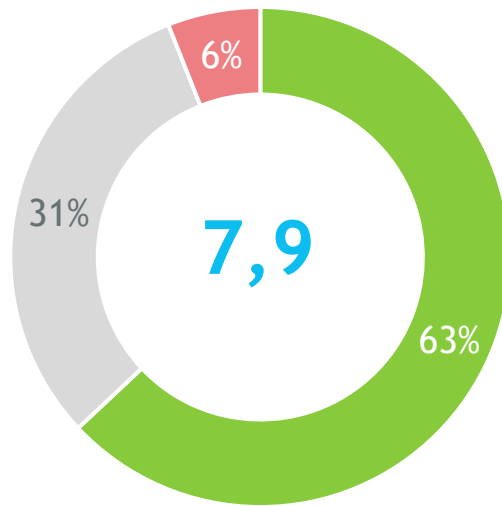


 **Leerwerkloket Fryslân** scoort het hoogst van de drie Leerwerkloketten Plus in het gesprek met de adviseur. Alleen ten opzichte van **Leerwerkloket Rijnmond** is dit verschil significant.

Vraag: Hoe tevreden bent u over het gesprek met de adviseur van het Leerwerkloket?
 Basis: Allen, exclusief 'niet van toepassing' (n=104)

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

Hoe tevreden bent u over de testen van het Leerwerkloket?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Hoe tevreden bent u over de testen van het Leerwerkloket? - per Leerwerkloket

Leerwerkloket Rijnmond (n=18)

Gemiddeld rapportcijfer



Leerwerkloket Fryslân (n=24)



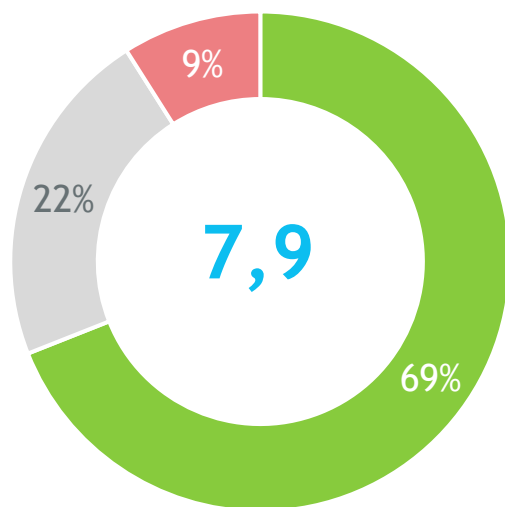
Leerwerkloket Twente (n=12)





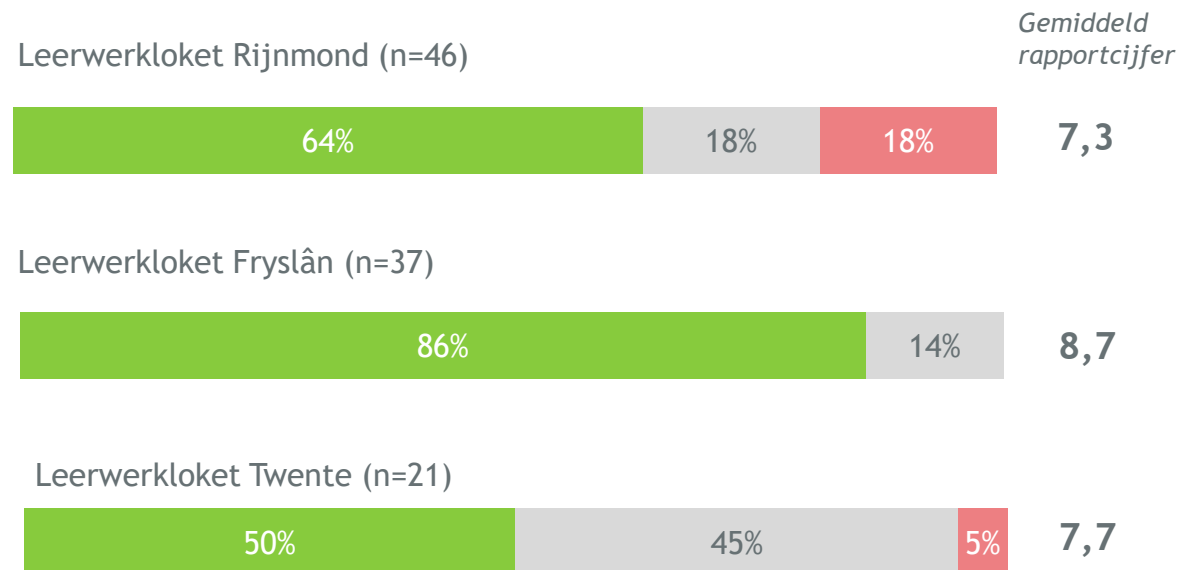
De antwoorden of het advies van het Leerwerkloket wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,9

Hoe tevreden bent u over de antwoorden of het advies van het Leerwerkloket met betrekking tot uw vraag?



■ Goed (8 of hoger) ■ Voldoende (6 of 7) ■ Onvoldoende (5 of lager)

Hoe tevreden bent u over de antwoorden of het advies van het Leerwerkloket met betrekking tot uw vraag? - per Leerwerkloket



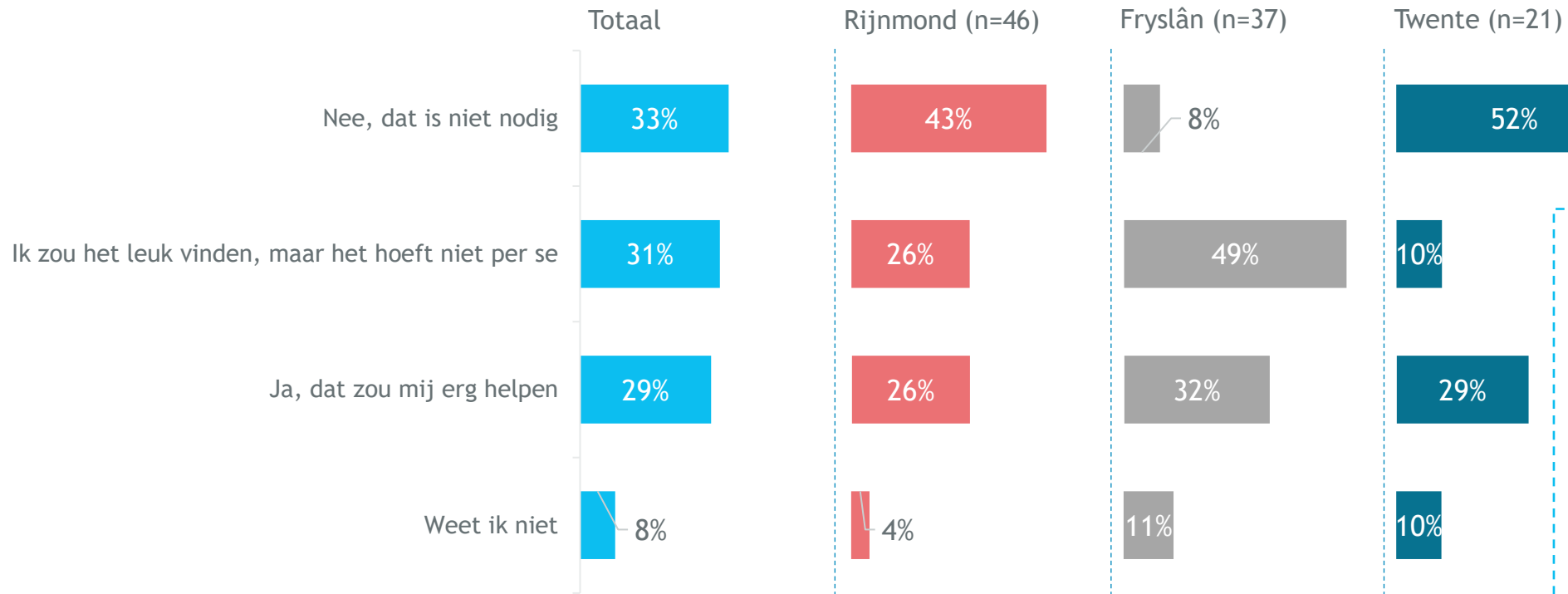
Leerwerkloket Fryslân scoort het hoogst van de drie Leerwerkloketten Plus in het geven van antwoorden en/of het advies met betrekking tot de vraag van de klant. Alleen ten opzichte van Leerwerkloket Rijnmond is dit verschil significant.

Vraag: Hoe tevreden bent u over de antwoorden of het advies van het Leerwerkloket met betrekking tot uw vraag?
 Basis: Allen, exclusief 'niet van toepassing' (n=99)

Ongeveer 6 op de 10 klanten geven aan het erg te waarderen wanneer de adviseur een tijdje na het gesprek nog eens contact opneemt

3 op de 10 klanten geven aan dat het erg zou helpen

Zou u het fijn vinden als de adviseur een tijdje na de gesprekken nog eens contact met u opneemt?
- totaal en per Leerwerkloket



- Klanten van **Leerwerkloket Rijnmond en Twente** geven significant vaker aan het niet nodig te vinden dat de adviseur een tijdje na de gesprekken nog eens contact opneemt ten opzichte van klanten van **Leerwerkloket Fryslân**.
- Klanten van **Leerwerkloket Fryslân** geven significant minder vaak aan dat ze het nodig vinden dat de adviseur een tijdje na het gesprek nog eens contact opneemt dan klanten van **Leerwerkloket Rijnmond en Twente**.

Vraag: Uit gesprekken met klanten van het Leerwerkloket blijkt dat sommige klanten het fijn zouden vinden als de adviseur een tijdje na de gesprekken nog eens contact opneemt. Geldt dat ook voor u?
Basis: Allen (n=104)

Bijlagen

—
Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording



Methode



> Online onderzoek



> Aantal vragen: 14



> Invulduur: 8 min en 24 seconden.



Doelgroep



> Bruto n=344
Responspercentage=30,2%



> Netto n=104
Leerwerkloketten:
- Rijnmond n=46
- Fryslân n=37
- Twente n=21



> Uitnodigingsmail



> Geen weging



Veldwerk



> September - december 2021

In de resultaten zijn de gegevens van alle ingevulde vragen meegenomen. Hierdoor kan het zijn dat de basis (n) per vraag anders is.



Februari 2022