

MWM²
experts in luisteren

Leerwerkloket



Klanttevredenheidsonderzoek 2024 Leerwerkloket Fryslân

Inzicht in de waardering van de dienstverlening



Inhoudsopgave

Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren



Inleiding

Pagina 3



Resultaten

Pagina 6



Bijlage

Pagina 25

Inleiding

Klanttevredenheidsonderzoek Leerwerkloketten 2024



Over het onderzoek

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 de rapportage gesproken wordt over “de dienstverlening”, gaat het specifiek over het onafhankelijk loopbaan- en scholingsadvies.

Hoe beoordelen klanten hun ervaring met de dienstverlening van de Leerwerkloketten?

- Dit is de hoofdvraag van het onderzoek. Deze rapportage bevat de resultaten van het Leerwerkloket Fryslân in 2024 (t/m week 38).
- De resultaten zijn weergegeven in grafieken. De rapportage toont eerst de algemene tevredenheid, vervolgens behandelen we specifieke aspecten van de dienstverlening die zijn beoordeeld.
- Daarnaast geven we inzicht in de uitkomst: wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket de klant opgeleverd en welke stappen hebben klanten genomen na het laatste contact met de adviseur van het Leerwerkloket?
- Tot slot geven we een inzicht in het profiel van de klanten, zoals opleiding, leeftijd en situatie (werkend, werkzoekend, studierend e.d.).



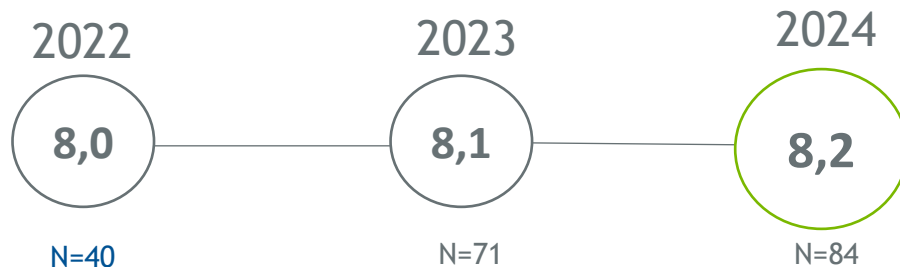
Leeswijzer

- De resultaten van de beoordeling per aspect worden uitgedrukt in **percentages en een waarderingcijfer**.
- Er wordt in deze rapportage een **vergelijking** gemaakt tussen de uitkomsten van het Leerwerkloket Fryslân van **2022, 2023 en 2024**, en het gemiddelde resultaat van alle Leerwerkloketten, het 'landelijk gemiddelde' in 2024.
- Niet alle Leerwerkloketten deden mee aan het KTO in 2022. Wanneer dit het geval is zal de data voor dit jaar ontbreken.
- Wanneer er sprake is van een **significante daling of stijging t.o.v. 2023**, wordt dit aangegeven met een pijl omhoog of omlaag. 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. 2023.

↓ Significante daling t.o.v. 2023.

- Per aspect kan het **aantal respondenten (ofwel de N) afwijken**. Dit komt omdat klanten in plaats van een waarderingcijfer te geven ook 'niet van toepassing' kunnen invullen voor het geval zij niet te maken hebben gehad met het aspect. Hierdoor kan het voorkomen dat de N onder de 50 zakt. Daarmee wordt dit waarderingcijfer een **indicatief resultaat**. Wanneer dit het geval is zal dit worden aangegeven met een **donkerblauwe N**. Zie het voorbeeld hieronder.



- In de **bijlage** is de onderzoeksverantwoording opgenomen.

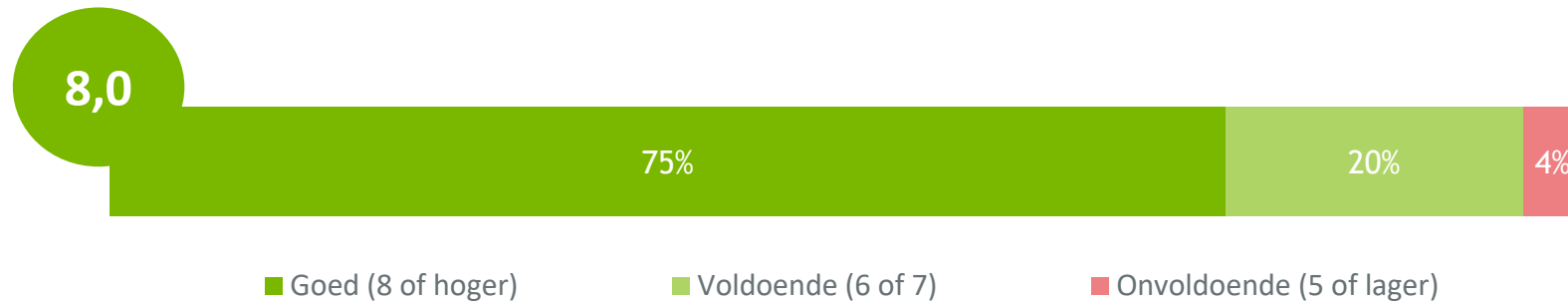
Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren

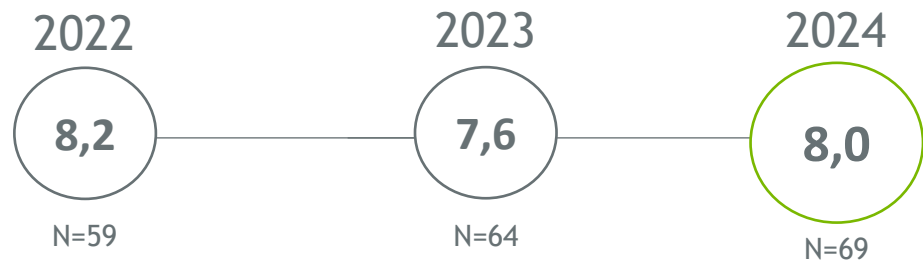
Tevredenheid



De algemene tevredenheid over de dienstverlening van het Leerwerkloket

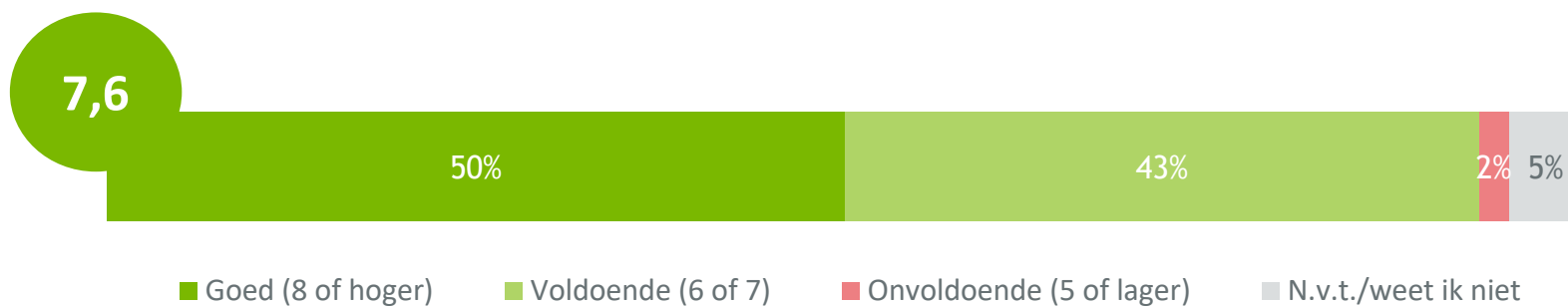


Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:

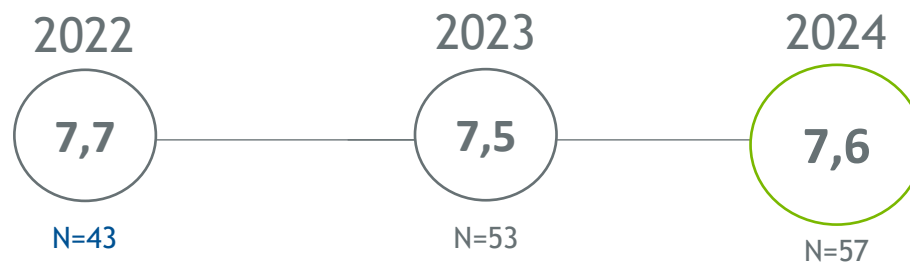


Website van het Leerwerkloket

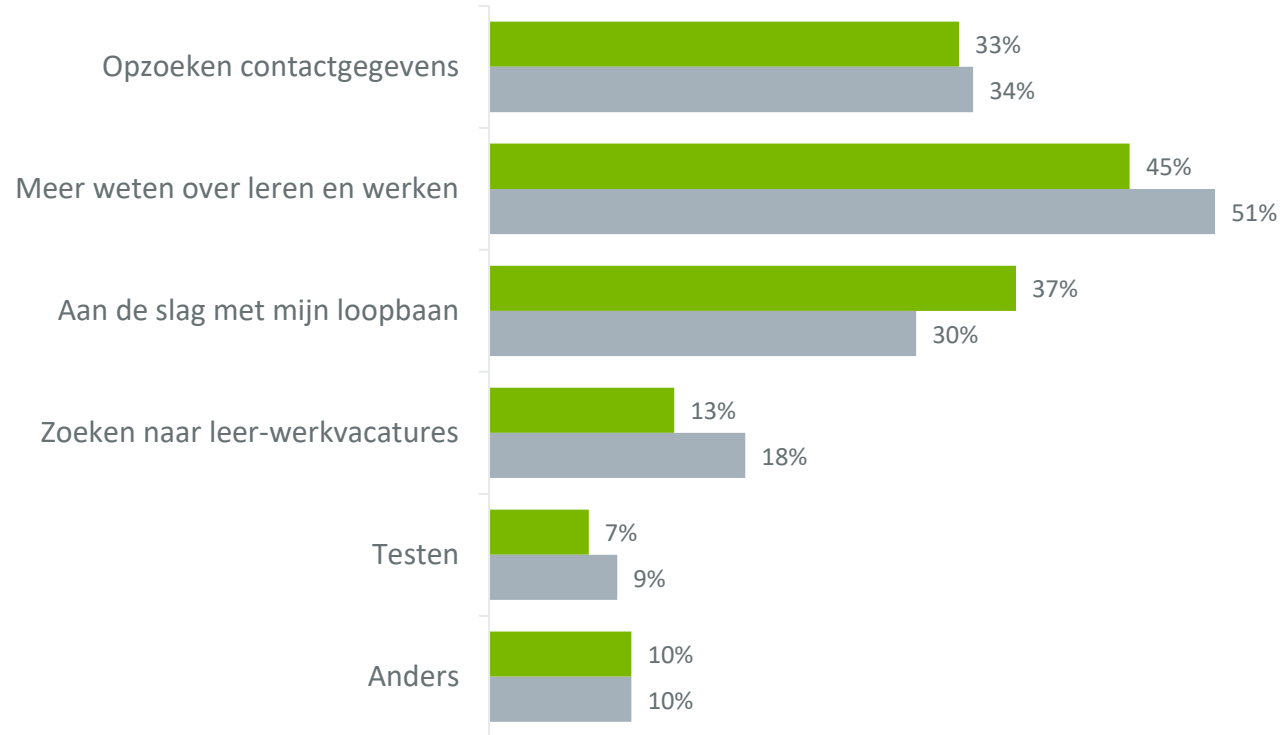
87% van de klanten heeft de website gebruikt.



Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:



Reden gebruik website*



*Deze vraag is in 2024 voor het eerst gesteld.

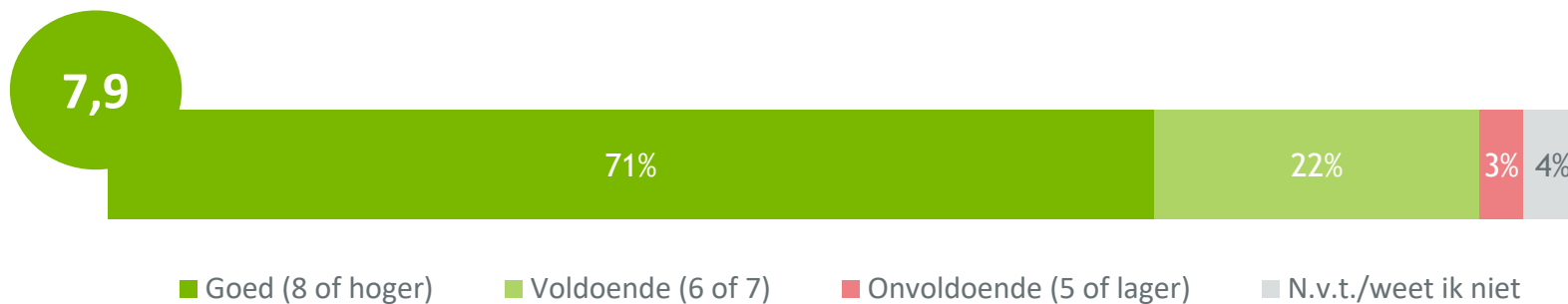
■ Leerwerkloket Fryslân 2024

■ Landelijk gemiddelde 2024

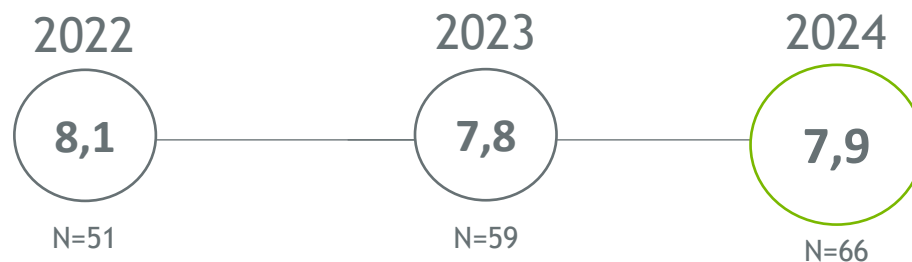
Bereikbaarheid van het Leerwerkkloket

Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren



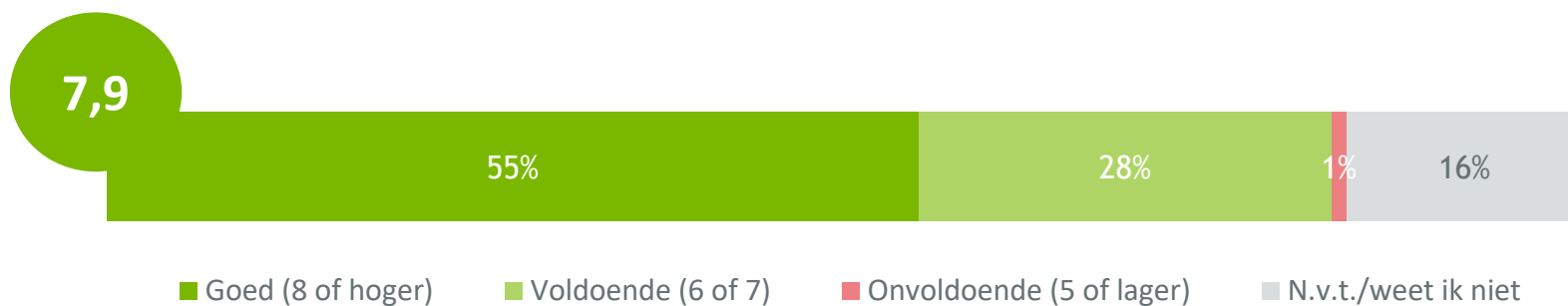
Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:



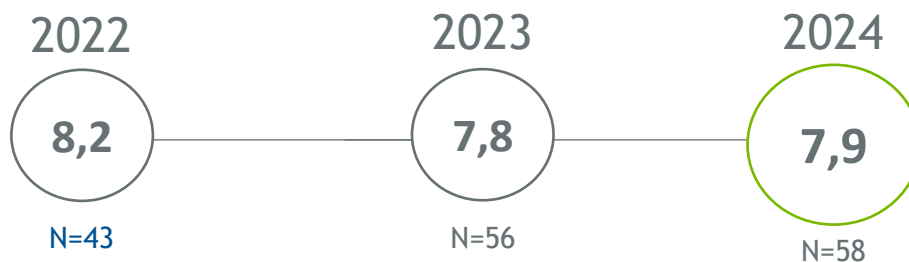
Openingstijden van het Leerwerkkloket

Leerwerkloket →

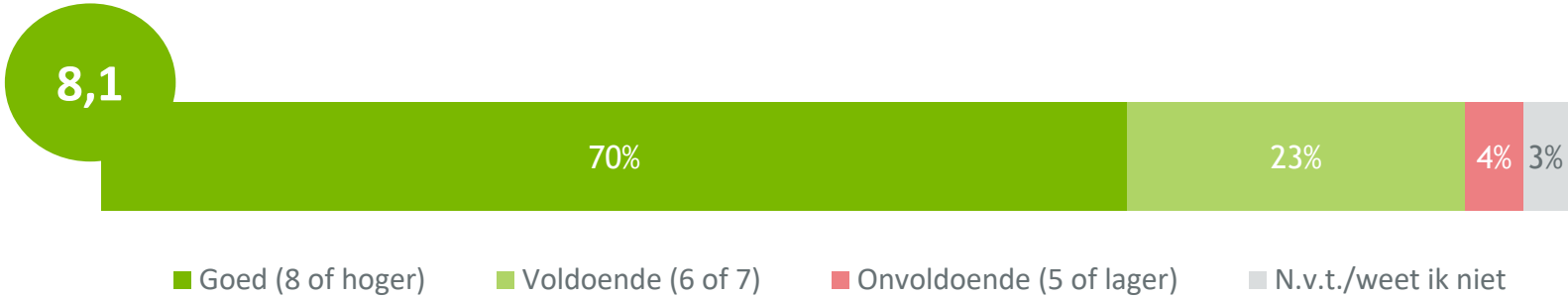
MWM²
experts in luisteren



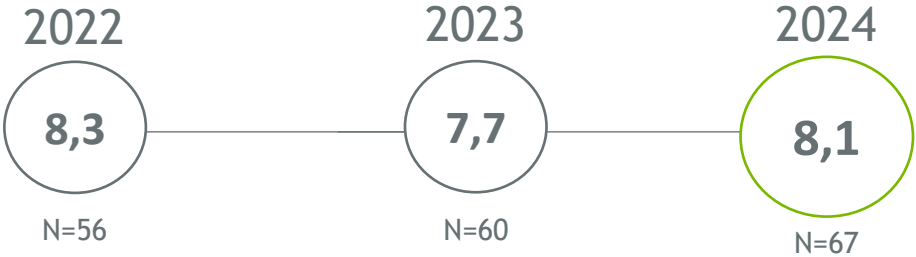
Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:



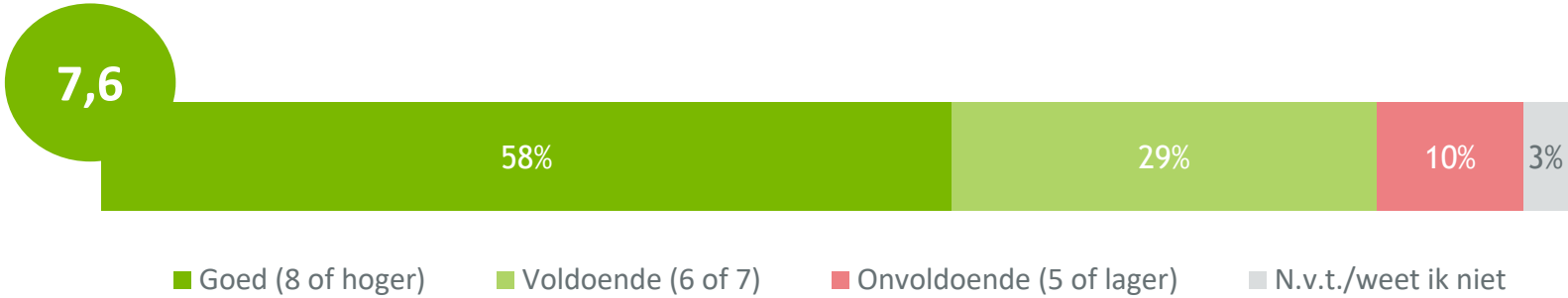
Reactietijd na aanmelding van het Leerwerkloket



Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:



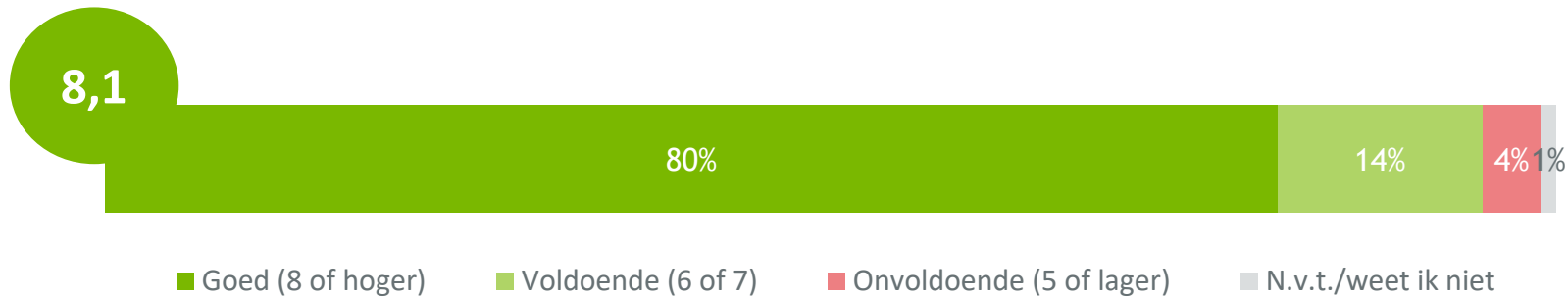
Duidelijkheid van het traject bij het Leerwerkloket*



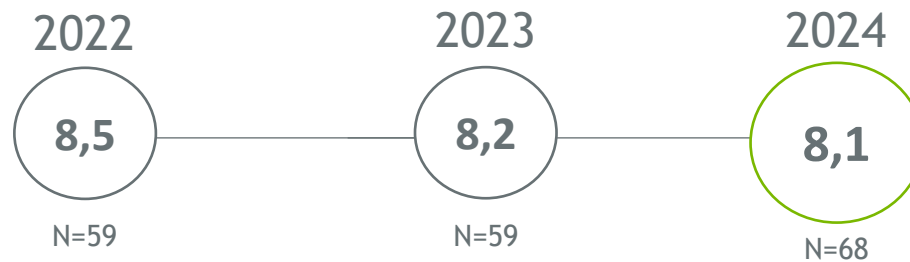
*Deze vraag is in 2023 voor het eerst gesteld.



Kennis van de adviseur* van het Leerwerkloket



Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:

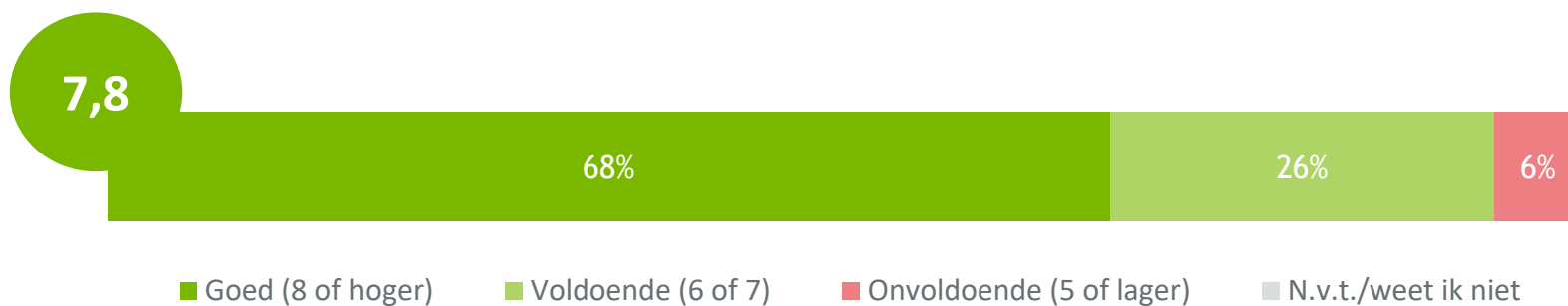


**In 2023 is de vraagstelling aangepast van 'deskundigheid van de adviseur' naar 'kennis van de adviseur'.*

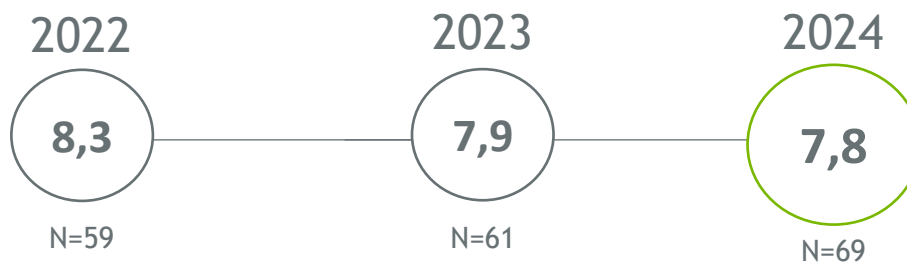
Het ontvangen advies en/of informatie van het Leerwerkloket

Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren

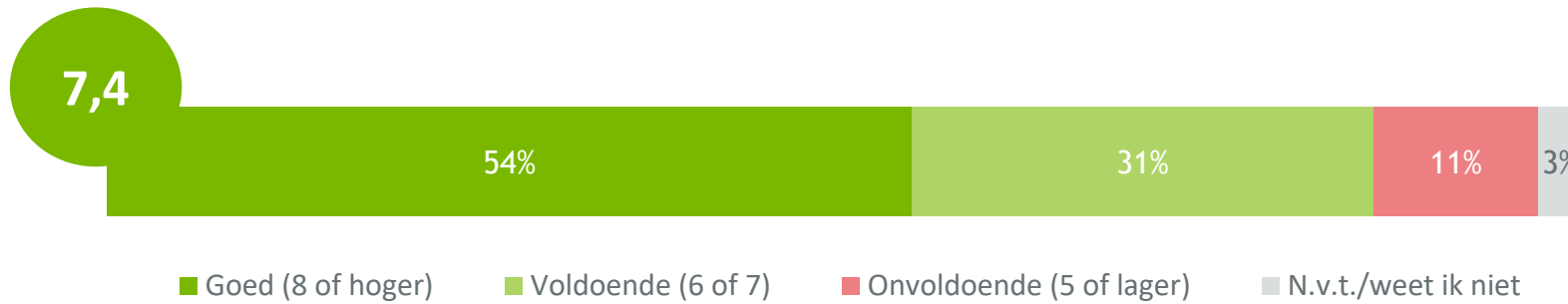


Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:

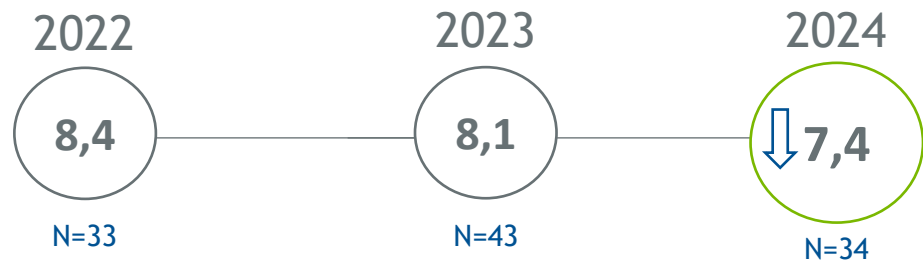


Testen van het Leerwerkkloket

51% van de klanten heeft testen gemaakt.



Waarderingscijfer Leerwerkloket Fryslân over de jaren heen:



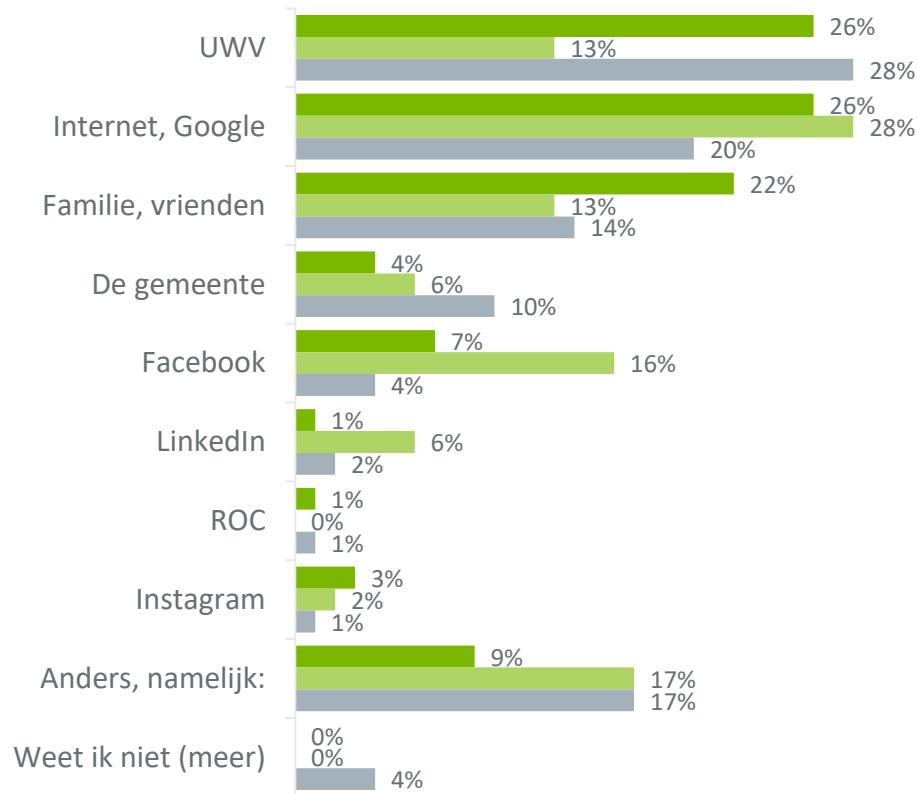
Uitkomst

Wat heeft het traject opgeleverd?

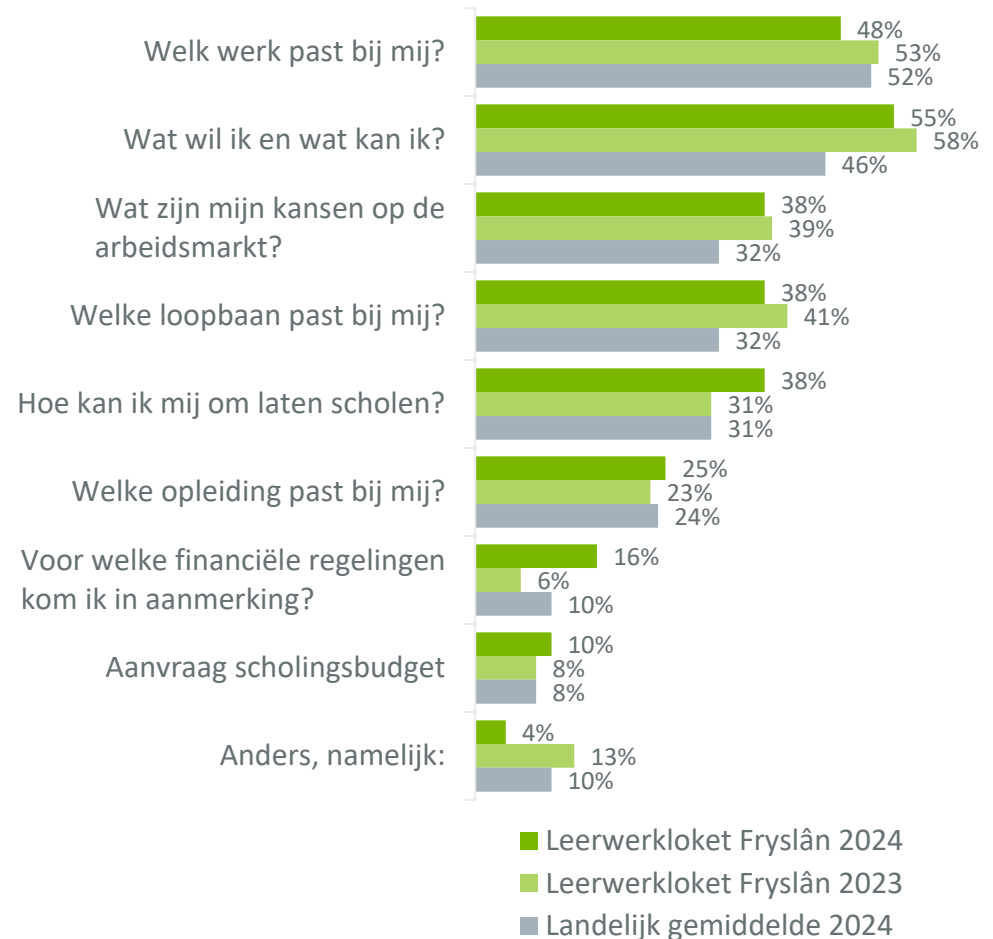


Hoe en waarom komen klanten bij het Leerwerkkloket?

Hoe heb je als eerste van het Leerwerkkloket gehoord?



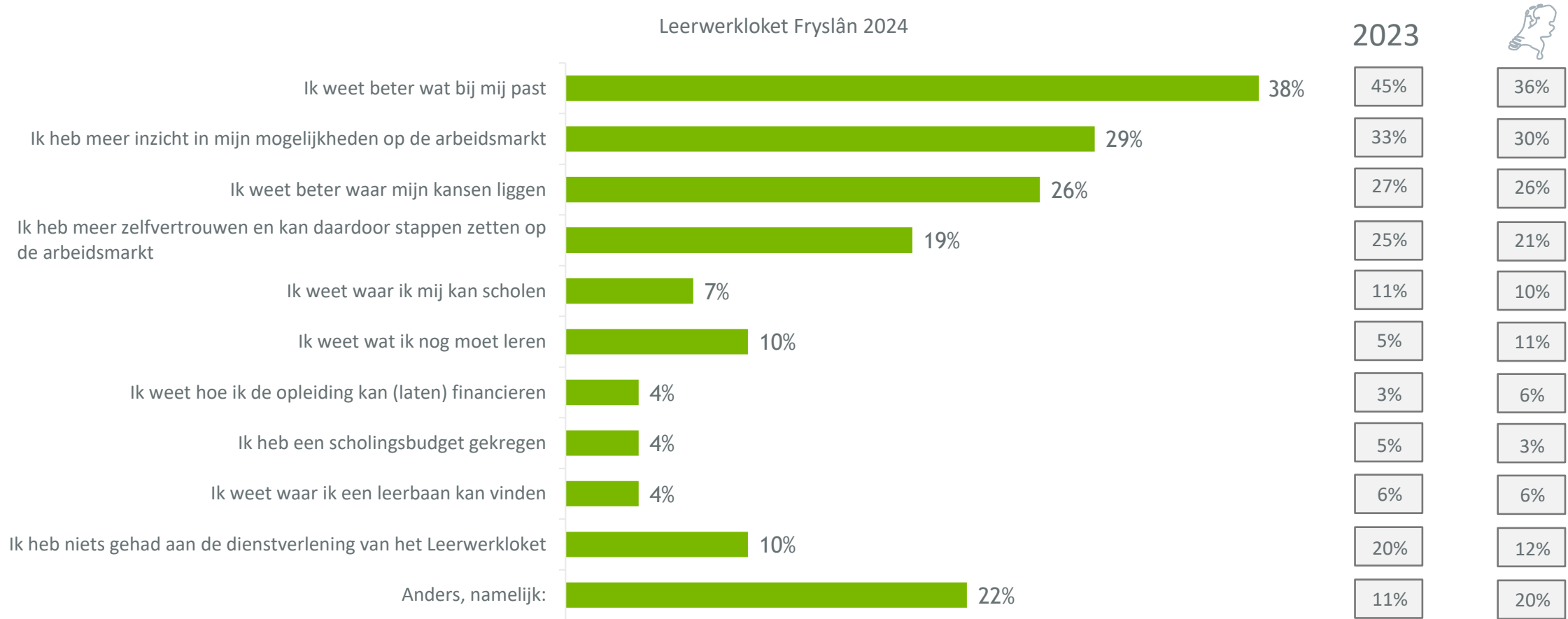
Met welke vraag/vragen kwam je bij het Leerwerkkloket? *Meerdere antwoorden mogelijk*



Vraag: Hoe heb je als eerste van het Leerwerkkloket gehoord?
 Vraag: Met welke vraag/vragen kwam je bij het Leerwerkkloket?
 Basis: Allen Leerwerkkloket Fryslân (n=69), Allen landelijk (n=1.911)

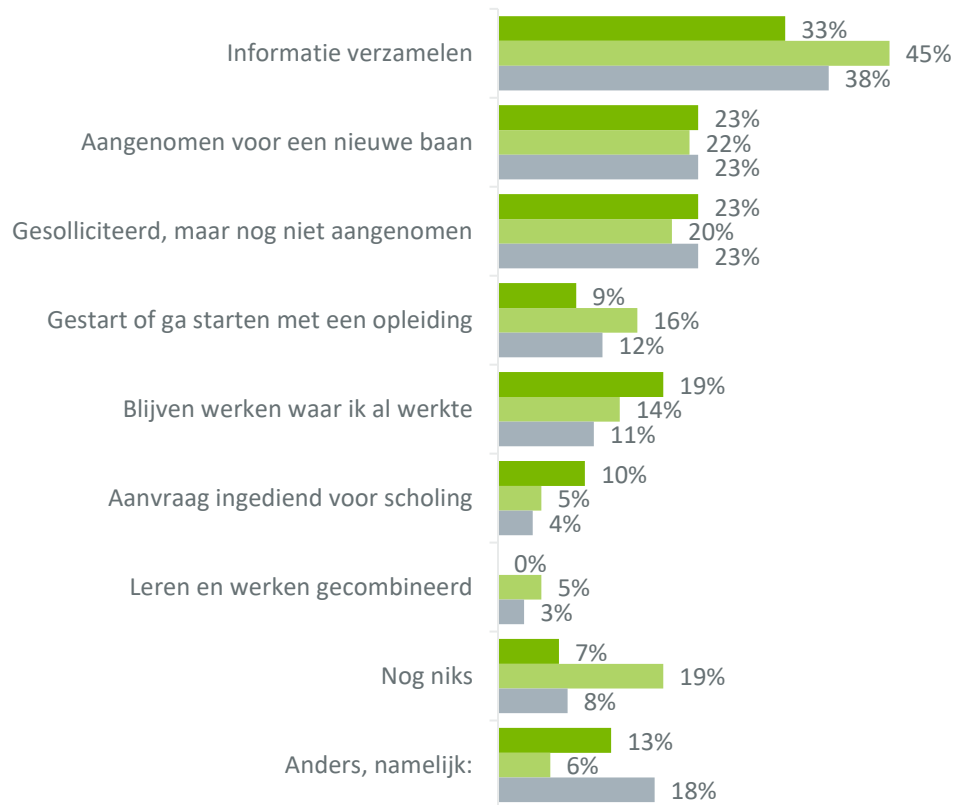
Wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket de klant opgeleverd?

Wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket jou opgeleverd? *Meerdere antwoorden mogelijk*

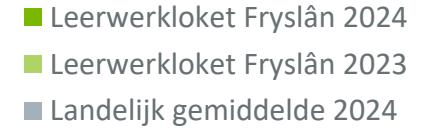
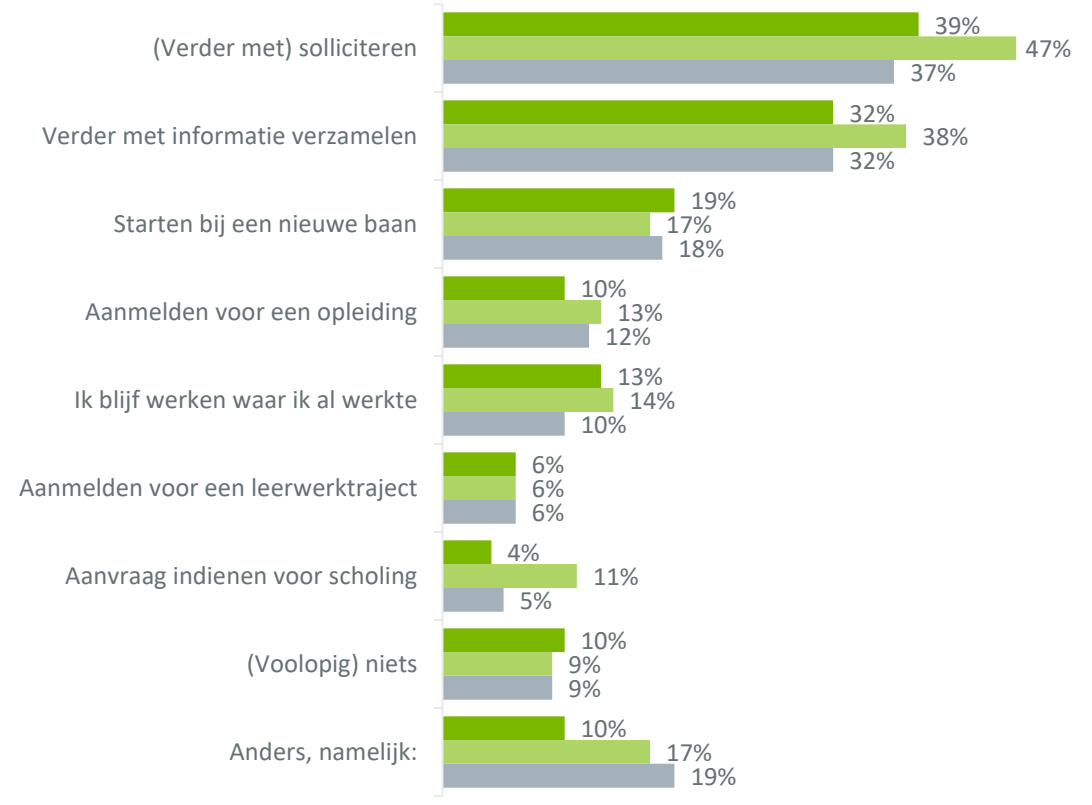


Wat zijn de vervolgstappen van klanten?

Wat heb je gedaan? Meerdere antwoorden mogelijk



Wat ga je verder nog doen? Meerdere antwoorden mogelijk



Vraag: Wat heb je gedaan na het laatste contact met de adviseur van het Leerwerkloket? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vraag: Wat ga je verder nog doen? Meerdere antwoorden mogelijk.

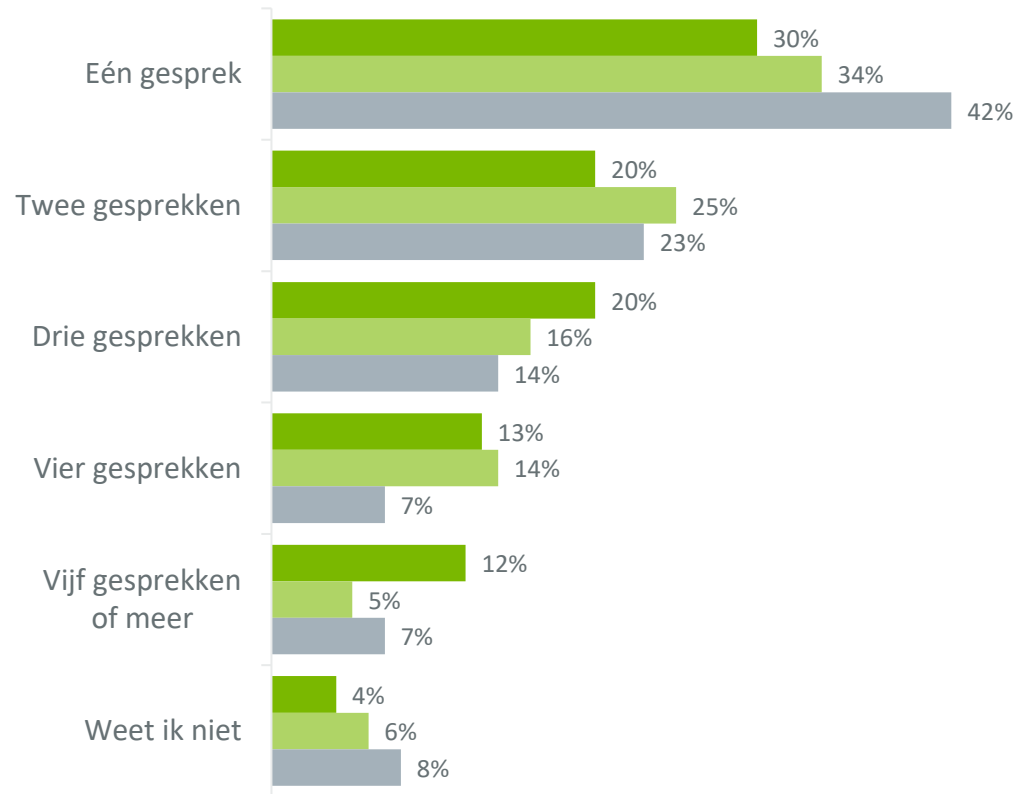
Basis: Allen Leerwerkloket Fryslân (n=69), Allen landelijk (n=1.911)

Wie zijn de klanten?

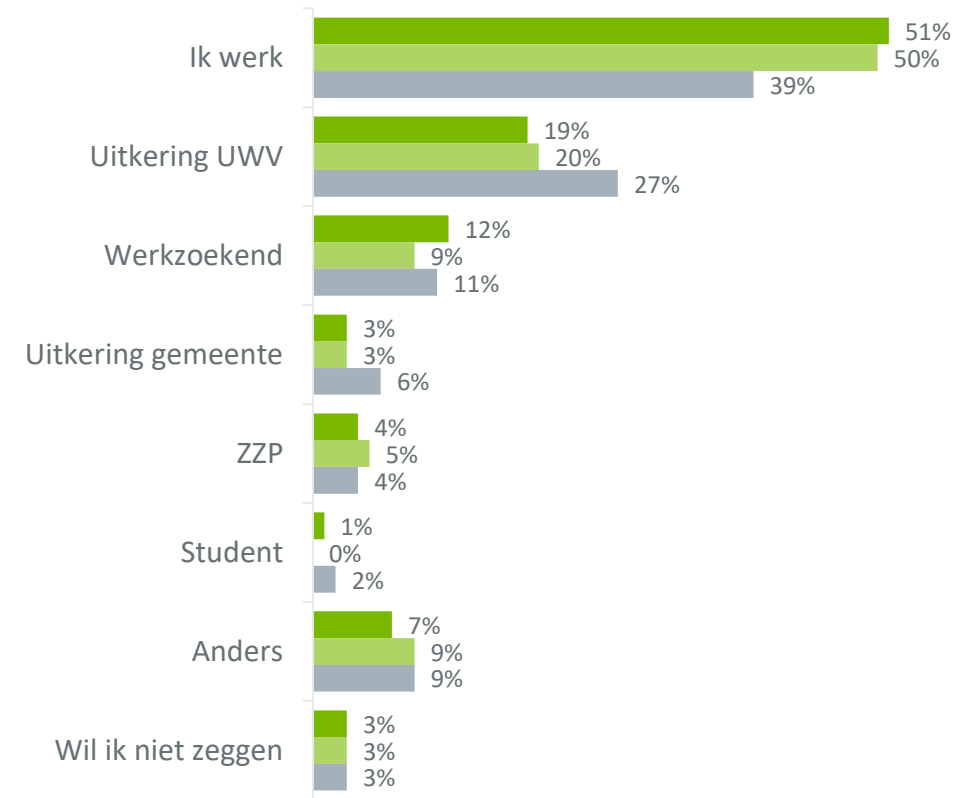


Achtergrondgegevens (1)

Aantal adviesgesprekken



Arbeidsmarktsituatie



■ Leerwerkloket Fryslân 2024
■ Leerwerkloket Fryslân 2023
■ Landelijk gemiddelde 2024

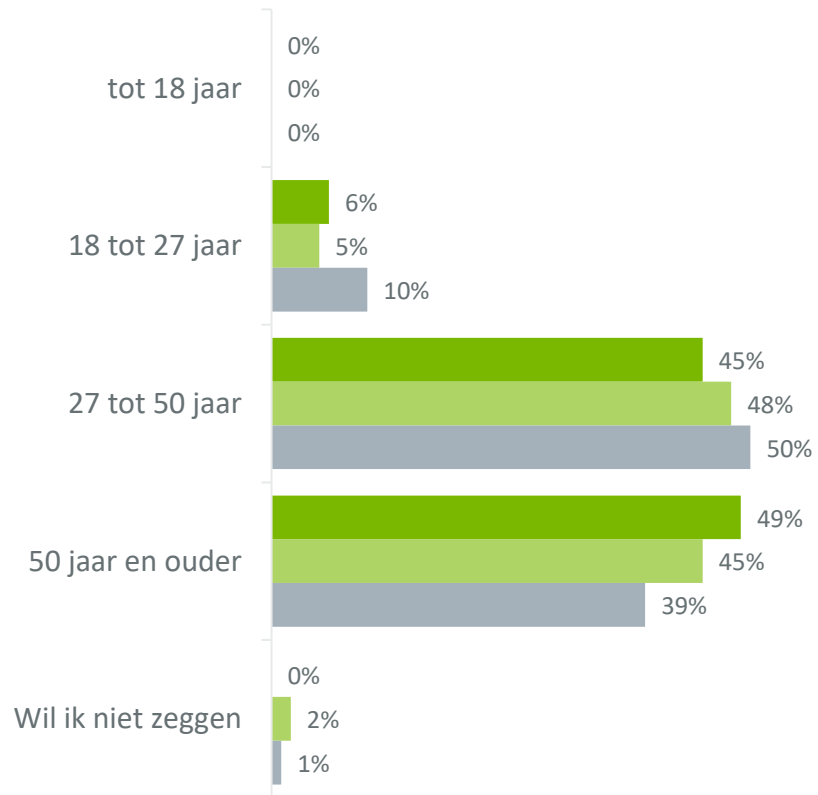
Vraag: Hoeveel adviesgesprekken heb je bij het Leerwerkloket gehad?

Vraag: Wat is je situatie?

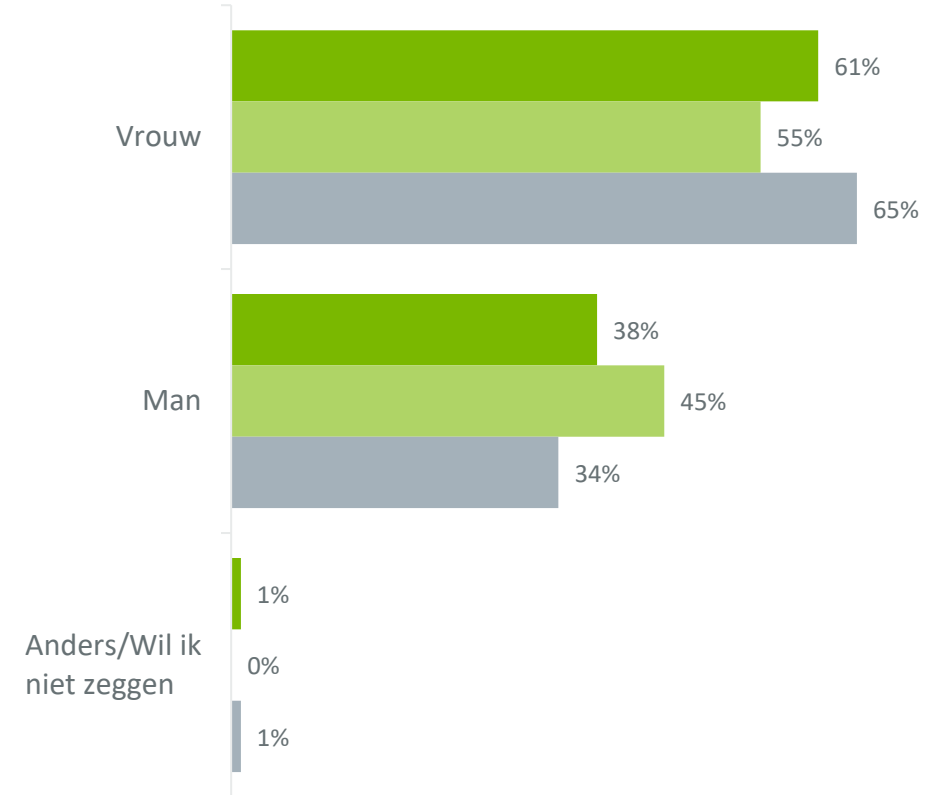
Basis: Allen Leerwerkloket Fryslân (n=69), Allen landelijk (n=1.911)

Achtergrondgegevens (2)

Leeftijd




Geslacht



Achtergrondgegevens (3)

Hoogst afgeronde opleiding

Leerwerkloket Fryslân

Opleidingsniveau	2024	2023	
Basisschool	0%	3%	2%
Vmbo/mavo/lbo	7%	11%	8%
PRO/VSO*	0%		0%
Mbo-niveau 1	1%	2%	1%
Mbo-niveau 2	4%	5%	4%
Mbo-niveau 3	10%	14%	8%
Mbo-niveau 4	26%	25%	20%
Havo	4%	8%	7%
Vwo	1%	2%	2%
Hbo	25%	25%	28%
Universiteit	12%	3%	13%
Opleiding in land van herkomst	4%	3%	3%
N.v.t. / wil ik niet zeggen	4%	0%	2%

*Deze antwoordoptie is in 2024 toegevoegd.

Bijlage

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording

Leerwerkloket →

MWM²
experts in luisteren



Methode



> Digitaal onderzoek



> Aantal vragen: 17 vragen



> Gemiddelde invulduur:
7 minuten en
57 seconden



Doelgroep

Leerwerkloket

> Fryslân 2024
Aantal verstuurd n=289
Responspercentage=23,9%
Response n=69

Landelijk 2024

> 34 Leerwerkloketter
Aantal verstuurd n=8.429
Responspercentage= 22,7%
Response n=1.911



Veldwerk

> Februari t/m september 2024

> Deelnemers die meededen
voltooiden het traject bij het
Leerwerkloket tussen november
2023 en augustus 2024.

Het onderzoek is door MWM2 maandelijks
uitgestuurd aan de klanten van het
Leerwerkloket.

Selectie criterium: 2 tot 6 weken na het
laatste contact in het traject.



Leerwerkloket



Oktober 2024

