

# TUSSENRAPPORT LEERWERKLOKETTEN 2023

## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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.

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 waarderingscijfers 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.



Gemiddeld beoordelen klanten de dienstverlening met een 7,8

## “ Heb je nog opmerkingen of suggesties? ”

- Bedankt voor het positieve gesprek! Ga zo door!
- Buiten wandelend gesprekken voeren is geweldig! Wat fijn dat dat mogelijk is. En super ook dat deze ondersteuning gratis is! Ik ben erg dankbaar.
- Ik ben erg te spreken over de betrokkenheid en inzet van de adviseur. Goede adviezen.
- Ik ben goed geholpen en heb wat meer kunnen leren via de gratis online programma's. Verder contact voor nog een paar maanden zou zeker fijn zijn.
- Contact en gesprekken met loopbaanadviseur waren erg prettig en professioneel.
- Duidelijke communicatie en verwachtingen. Zeer vriendelijk!



4 op de 10 klanten komen bij het Leerwerkloket met de vraag 'Welk werk past bij mij?'

## Met welke vraag kwam je bij het Leerwerkloket?



De verschillende onderdelen worden beoordeeld tussen een 7,4 (de website) en een 8,1 (kennis van de adviseur)

Kennis van de adviseur	8,1
Reactietijd na aanmelding	8,0
De testen*	7,9
Openingstijden van het Leerwerkloket	7,8
Het ontvangen advies / informatie	7,8
Bereikbaarheid van het Leerwerkloket	7,8
Duidelijkheid van het traject (Nieuw)	7,5
Website Leerwerkloketten	7,4

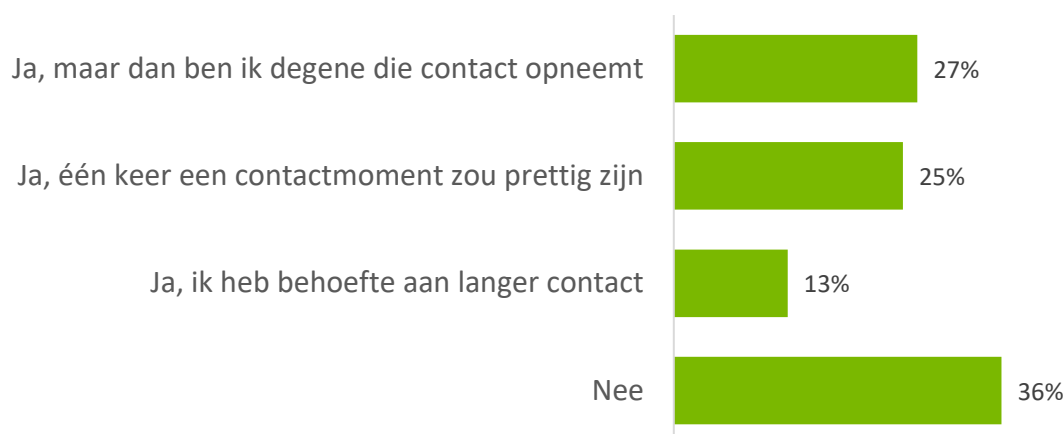
\*alleen respondenten die testen hebben gemaakt

Het grootste deel van de klanten heeft wat gehad aan de dienstverlening

## Wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket jou opleverd?



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



Met het KTO krijgen de Leerwerklokets 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 onder andere de onderwerpen verwachtingsmanagement en nazorg.

Op 4 april is een inspiratiesessie KTO Leerwerklokets georganiseerd, met als doel managers handvatten te geven om concreet en direct aan de slag te gaan met de uitkomsten van het KTO. Met deze handvatten 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 vindt de eerste interactieve bijeenkomst plaats.

Alle Leerwerklokets 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: 6.763  
Respons: 1272 deelnemers (18,8%)



De resultaten hebben betrekking op de respons vanaf januari 2023 tot en met juli 2023. Deelnemers die meededen voltooiden het traject bij het Leerwerkloket tussen november 2022 en mei 2023.

[Link naar de resultaten vorig jaar:](#)

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