

Ook in 2024 is gebleken dat de dienstverlening van het Leerwerkloket Midden-Gelderland van toegevoegde waarde is geweest, met een algemene waardering van een 8,1. Alle onderdelen, zoals de kennis van de adviseur 8,3, het ontvangen advies en de openingstijden, worden goed gewaardeerd. De waarderingcijfers zijn gestegen ten opzichte van voorgaande jaren en 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 8,1

Heb je nog opmerkingen of suggesties?

- Bedankt voor jullie hulp. Ik heb nu een duidelijker beeld met wat ik nu doe, zou kunnen en hoe ik dat kan gaan doen wat ik graag zou willen.
- Complimenten voor laagdrempelig contact en advies!
- Eindelijk iemand die oor voor mij had en mij de goede site gaf om te solliciteren. Kort daarna had ik een baan. [...] ik heb weer vertrouwen in de toekomst. Die was ik kwijt.
- Goede, leerzame gesprekken gehad met de loopbaancoach. Ik zit in de goede richting en ben in contact gekomen met de juiste mensen. Al met al zeer tevreden over de hulp.
- Blij met de snelle mogelijkheid van een gesprek en de positieve boost die het mij heeft gegeven.
- Het bestaan van het leerloket is echt geweldig. Ik ben er dankbaar voor.

Ruim de helft van de klanten komt bij Leerwerkloket met de vraag ‘Welk werk past bij mij?’

Met welke vraag kwam je bij het Leerwerkloket?



De onderdelen worden gewaardeerd met een 7,7 (website) tot een 8,3 (kennis van de adviseur)

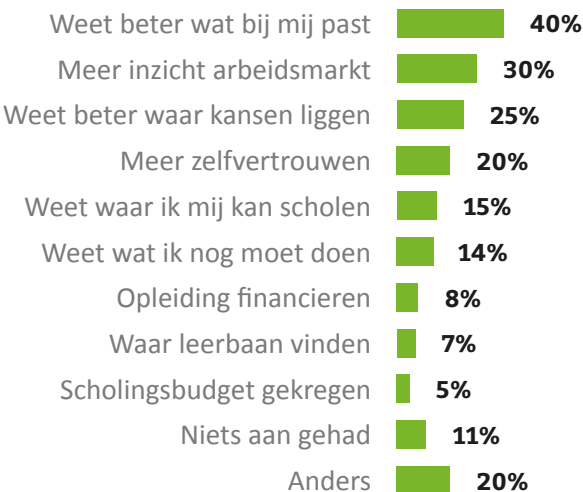
Kennis van de adviseur	8,3
Reactietijd na aanmelding	8,3
Openingstijden van het Leerwerkloket	8,1
Bereikbaarheid van het Leerwerkloket	8,0
Het ontvangen advies / informatie	8,0
De testen*	8,0
Duidelijkheid van het traject	7,8
Website Leerwerkloketten**	7,7

*46% van de klanten heeft testen gemaakt.

**78% van de klanten bezocht de website.

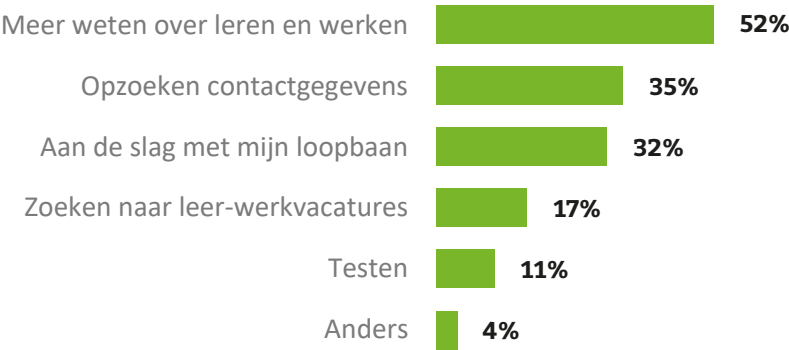
Bijna negen op de tien klanten hebben wat gehad aan de dienstverlening

Wat heeft de dienstverlening van het Leerwerkloket jou opgeleverd?



De helft van de klanten die de website bezochten, deed dit om meer te lezen over leren en werken

Waarvoor heb je de website gebruikt? (Nieuw)



De klant centraal

Uit het landelijk klanttevredenheidsonderzoek van de Leerwerkloketten blijkt onder meer dat er behoefte is aan onafhankelijk loopbaan- en scholingsadvies van een deskundige op het gebied van loopbaanontwikkeling, onderwijs en arbeidsmarkt. Bovendien laat het onderzoek zien aan welke loopbaandienstverlening men behoefte heeft.

Loopbaandienstverlening is erop gericht mensen te stimuleren regie te nemen op de eigen loopbaan en zich te blijven ontwikkelen. Het geeft mensen inzicht in de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en mensen weten beter welk werk bij hen past. Een loopbaanadviseur ondersteunt bij het maken van loopbaankeuzes in de veelheid van mogelijkheden op het gebied van Leven Lang Ontwikkelen (LLO).

Voor een goede klanttevredenheid is het van belang dat de klant centraal staat en de dienstverlening toegankelijk is. Door samenwerking op het gebied van onderwijs en arbeidsmarkt wordt een betere dienstverlening bereikt.

De Leerwerkloketten hebben de afgelopen jaren loopbaan- en scholingsadvies gegeven met instrumenten, kennis en vakmanschap. Deze kennis delen wij graag in de nieuwe arbeidsmarktinfrastructuur om zo burgers te blijven voorzien van het juiste advies en passende dienstverlening voor de volgende stap in hun loopbaan.



Regionaal Midden Gelderland
uitgestuurde vragenlijsten: 724
Respons: 133 deelnemers (18,4%)



De resultaten hebben betrekking op de respons vanaf februari t/m december 2024. Deelnemers die meededen voltooiden het traject bij het Leerwerkloket tussen november 2023 en december 2024.