

SYNTHESEVERSLAG

Klantentevredenheidsbarometer 2019

Werkzoekenden

I. Methodologische informatie

Uitvoering van de studie bij een selectie van werkzoekenden (WZ).

- Levering van de database met een aselechte steekproef van 19.980 werkzoekenden.
- Uitvoering van enquêtes op basis van een gemengde methodologie die online enquêtes en telefoonquêtes combineert. Al wie in de database aanwezig was en over een geldig mailadres beschikte, werd uitgenodigd om vanaf 25 november 2019 aan de online enquête deel te nemen. Na een week zijn we teruggegaan naar al wie zijn of haar online vragenlijst nog niet ingevuld had én naar die mensen van wie we geen mailadres, maar wel een telefoonnummer hadden. De telefoonquêtes zijn dus op 2 december 2019 van start gegaan door al die potentiële deelnemers te contacteren. Wie gecontacteerd werd, had uiteraard steeds de keuze om via de telefoon te antwoorden of online de vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk is de enquête van 25 november tot 15 december 2019 beschikbaar gebleven en werden de telefonische enquêtes van 2 tot 14 december 2019 verricht.
- Interviews met **2.293 respondenten** (of volledige vragenlijsten), wat neerkomt op een participatiegraad van 12 %.
- Teneinde de vergelijkbaarheid van de resultaten te garanderen met toekomstige versies van de externe WZ-klantenbarometer en de samenstelling van de WZ-klanten juist te kunnen weerspiegelen, werden deze aan een weging onderworpen op basis van de volgende criteria: leeftijd (minder dan 25 jaar / van 25 tot 49 jaar / 50 jaar en meer), opleidingsniveau (Belgisch of gelijkgesteld laag / midden / hoog; buitenlands zonder gelijkwaardigheid laag of onbepaald / midden / hoog), nationaliteit (Belg / EU-15 / EU-13 / rest van de wereld) en categorie 92 van WZ (NWWZ - WZUA / NWWZ - BIT / NWWZ - Andere / WZ in opleiding / Andere WZ / Werkenden).
- De interviews werden als volgt ingedeeld:

	Bruto steekproef		Gewogen steekproef		Database	
	2.293		2.293		19.980	
	#	%	#	%	#	%
Geslacht						
Man	1.130	49,3%	1.148	50,1%	9.839	49,2%
Vrouw	1.163	50,7%	1.145	49,9%	10.141	50,8%
Leeftijd						
-25	181	7,9%	232	10,1%	2.027	10,1%
25-49	1.516	66,1%	1.550	67,6%	13.497	67,6%
50+	596	26,0%	511	22,3%	4.456	22,3%
Taal						
Franstalig	1.856	80,9%	1.813	79,1%	15.277	76,5%
Nederlandstalig	77	3,4%	67	2,9%	686	3,4%
Andere	360	15,7%	413	18,0%	4.017	20,1%
Studieniveau						
Laag	376	16,4%	454	19,8%	3.960	19,8%
Midden	592	25,8%	498	21,7%	4.341	21,7%
Hoog	601	26,2%	426	18,6%	3.711	18,6%
Buitenland zonder gelijkwaardigheid : midden	257	11,2%	273	11,9%	2.377	11,9%
Buitenland zonder gelijkwaardigheid : hoog	206	9,0%	188	8,2%	1.637	8,2%
Buitenland zonder gelijkwaardigheid : laag of onbepaald	261	11,4%	454	19,8%	3.954	19,8%
Nationaliteit						
België	1.600	69,8%	1.479	64,5%	12.897	64,5%
EU-15	265	11,6%	257	11,2%	2.242	11,2%
EU-13	64	2,8%	96	4,2%	834	4,2%
Rest van de wereld	364	15,9%	460	20,1%	4.007	20,1%
Categorie 92						
WZ in opleiding (83-85-86)	106	4,6%	87	3,8%	750	3,8%
NWWZ - Andere (03-05)	587	25,6%	630	27,5%	5.493	27,5%
NWWZ - WZUA (00-07)	1.034	45,1%	845	36,9%	7.378	36,9%
NWWZ - BIT (02)	66	2,9%	60	2,6%	514	2,6%
Andere cat. (16-77-97)	57	2,5%	57	2,5%	500	2,5%
Werkenden (29-78-82-90-93)	443	19,3%	614	26,8%	5.345	26,8%

AQ Rate – Fig. 1

- Daar de geleverde database het volledige klantenparcours van elke WZ bevat, hebben de respondenten allen een gepersonaliseerde vragenlijst ontvangen, in overeenstemming met hun parcours bij Actiris, zodat zij enkel op vragen moesten antwoorden omtrent die producten en diensten die hen persoonlijk aanbelangden.
- De gemiddelde invultijd van de vragenlijsten was 17'20''.

II. Vragenlijst

De vragenlijst was dusdanig gestructureerd dat de verschillende gemeten onderwerpen opeenvolgend aangesneden konden worden en een eenvoudige en vlotte invulling mogelijk gemaakt werd, zowel online als via de telefoon. In het kader van elk thema stelden wij een reeks vragen waarbij voornamelijk naar de tevredenheid met betrekking tot een set van items gepeild werd. De meting werd telkens uitgevoerd op een schaal van 0 tot 10, waarbij een score van 0 aangeeft dat de respondent helemaal niet tevreden is en 10 dat hij of zij helemaal tevreden is (de tussenliggende scores dienen om de antwoorden te nuanceren). De vragenlijst werd ontwikkeld in nauwe samenwerking met een begeleidingscomité, dat bestond uit vertegenwoordigers van alle betrokken afdelingen bij Actiris, om zo alle producten en diensten af te dekken die werkzoekenden bij Actiris aangeboden krijgen.

Elke vragenlijst die iedere deelnemer voorgelegd kreeg, werd vervolgens in functie van het klantenparcours van de betrokkene gepersonaliseerd.

III. Waargenomen resultaten

Er werden relatief hoge tevredenheidsniveaus waargenomen. Een veel terugkomend punt is dat hoe hoger het studieniveau van de werkzoekenden is, des te kritischer ze zijn jegens het Actiris aanbod. Een andere vaststelling is dat WZ die niet over een Belgisch of gelijkwaardig diploma beschikken de neiging vertonen om eerder meer tevreden te zijn dan anderen, des te meer wanneer het in hun land behaalde diploma van laag of onbepaald niveau is.

1. De tevredenheidsindicatoren

- **Algemene tevredenheid:**

Actiris geniet bij werkzoekenden globaal gesproken een goed imago: zij kennen het een score toe van 7,09/10 – daarbij geven 47 % van de WZ een score van minstens 8/10. Dit cijfer ligt hoger voor WZ van 50 jaar en ouder en voor wie geen diploma van het Belgisch onderwijs of gelijkwaardig bezit.

Ook de diensten die Actiris aanbiedt voldoen aan de verwachtingen van de WZ, die hen een score van 7,14/10 geven – daarbij geeft 50 % een score van minstens 8/10 en slechts 9 % een score van minder dan 5/10.

Zouden de WZ Actiris in hun omgeving aanbevelen? Als je ervan uitgaat dat een score van 0 tot 6/10 de critici van Actiris helpt te identificeren (m.a.w. al wie Actiris niet zou aanbevelen) en dat wie een score van 9 of 10/10 geeft tot de pleitbezorgers behoort, dan telt Actiris ruw geschat eenzelfde aantal pleitbezorgers (30 %) als critici (29 %)… Dankzij dat lichte verschil behaalt het een **positieve Net Promoter Score van 1,4**. Als je diegenen als pleitbezorger meerekent die een score van minstens 8/10 toegekend hebben, dan zouden 53 % van de werkzoekenden, of meer dan de helft van hen, Actiris in hun omgeving aanbevelen.

Als gekeken wordt naar **de tevredenheid zoals die bij de partners van Actiris waargenomen wordt**, dan zijn de **scores bijna identiek, met een 7,11/10 voor het imago, een 7,16 voor de verleende diensten en een Net Promotor Score van 1,2**.

Voor die verschillende indexen zijn het de meest precaire groepen, m.a.w. diegenen die een laag opleidingsniveau genoten hebben of in het bezit zijn van een buitenlands diploma zonder gelijkwaardigheid, die de hoogste scores toekennen.

- **Thematische tevredenheid:**

De infrastructuur: globaal gesproken zijn de WZ bijzonder tevreden met de opvangvoorzieningen die Actiris biedt, of dat nu in de agentschappen is, in de Astro Toren of in de Koningsstraat. De houding en de deskundigheid van het personeel, de staat van de kantoren, de bewegwijzering, het comfort van de wachtzalen of de openingsuren bekoren minstens 86 % van de WZ! Als er één werkpunt is, dan is het de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen die de WZ met een Actiris medewerker kunnen hebben. 1/3 van de WZ heeft de indruk door anderen gehoord te kunnen worden bij een bezoek in een agentschap, tegen 1/4 voor de Astro Toren en 23 % voor de Koningsstraat.

De diensten en steunmaatregelen voor werk: 64 % van de WZ hebben het gevoel dat ze Actiris en de diensten die er verleend worden heel goed (15 %) of goed (49 %) kennen. 29 % kent ze slechts een beetje en 7 % verklaart enkel de naam te kennen. De diensten en steunmaatregelen voor werk die bij meer dan de helft van de WZ gekend zijn, zijn de test die de talenkennis meet (66 %), de deelnames

aan jobbeurzen en -salons (54 %) en Brulingua (50 %). Deze diensten en steunmaatregelen zijn ook de meest gebruikte door achtereenvolgens 41 %, 25 % en 22 % van de WZ.

De bij de WZ minst gekende diensten – m.a.w. die diensten die bij minder dan 1 WZ op 5 gekend zijn –, zijn de sociale tolkdienst (12 %), de klachtendienst (16 %) en het anti-discriminatieloket (17 %).

Het Beroepenpunt is bekend bij 45 % van de WZ en 20 % van hen geeft aan dat ze er geweest zijn. 71 % van de WZ die het Beroepenpunt bezocht hebben, hebben van de diensten gebruikt gemaakt om zelf informatie op te zoeken, 61 % heeft er advies op maat gekregen en 43 % heeft er aan een groepsactiviteit deelgenomen.

Voor alle gemeten diensten en steunmaatregelen voor werk variëren de tevredenheidsscores die gegeven werden, tussen 6,98/10 (deelname aan jobbeurzen en -salons) en 8,16/10 (sociale tolkdienst). Het gaat om redelijk hoge scores voor alle hulp die Actiris de WZ verstrekt. De hierboven opgesomde diensten werden algemeen, maar niet in detail bevroegd.

Zoals eerder vermeld ontvingen de WZ ook een gepersonaliseerde vragenlijst op basis van hun afgelegde klantenparcours in de laatste 12 maanden vòòr de enquête. Naar de bekendheid van de diensten die waren opgenomen in de gedetailleerde bevraging (bijv. IAP-begeleiding, BAZW, YG, ...) werd ook gevraagd bij de WZ die deze diensten in dezelfde periode niet hadden gebruikt. De voornaamste diensten waarvan meer dan 90 % van de WZ tijdens de referentieperiode geen gebruik gemaakt hebben, zijn de hulp gericht op de beroepsmobiliteit, de hulp bij het opstellen van een cv of coaching om jezelf te helpen voorstellen, de taal- of ICT-cheques en de controle van beschikbaarheden. Het aantal WZ dat deze diensten kent, varieert heel sterk. De minst gekende is de hulp gericht op de beroepsmobiliteit (28 %) en de meest gekende is de hulp bij het opstellen van een cv of coaching ter voorbereiding van een presentatie (67 %). De taal- of ICT-cheques zijn bekend bij 50 % van de WZ die ze niet aangewend hebben, en de controle van de beschikbaarheden bij 39 % van de WZ die er niet aan onderworpen werden. Select Actiris, de preselectiedienst van kandidaten, heeft de voorbije 12 maanden geen betrekking gehad op 82 % van de WZ en onder hen kent slechts 22 % de dienst... Het gaat hier om de dienst die de minste bekendheid geniet bij de kandidaten die er geen gebruik van gemaakt hebben.

Het activa.brussels attest is bekend bij 68 % van alle WZ en wordt door 38 % van hen gebruikt. De Startbaanovereenkomst en het Inschakelingscontract zijn bekend bij 1 WZ op 3, maar slechts 8 % heeft er gebruik van gemaakt; 1/4 van de WZ kent de stagebeurzen om in het buitenland ervaring op te doen of de IBO (individuele beroepsopleiding in de onderneming). 1/5^{de} van de WZ kent het Doorstromingsprogramma, de First-stage en de ge-co's (gesubsidieerde contractuelen) en 1 op 10 kent andere steunmaatregelen (Sine, Beroepsinlevingsstage, ...). Vanuit het oogpunt van hun gebruik hebben deze verschillende steunmaatregelen betrekking op 2 tot 5 % van alle WZ.

Daar waar voor deze verschillende steunmaatregelen een mate van gebruik opleveren die schommelt tussen 38 % en 2 %, beantwoorden ze alle aan de verwachtingen van de WZ ze genoten hebben, aangezien de tevredenheidsscores omtrent elke steun variëren van 7,44/10 (IBO) tot 8,23/10 (de stagebeurzen in het buitenland). Het activa.brussels attest, de steunmaatregel die het grootste aantal WZ genoten heeft, klokt af op een tevredenheidsscore van 7,79/10.

De communicatie en de informatie: de newsletters en brochures van Actiris worden door 1 WZ op 2 gebruikt, terwijl de Facebookpagina van Actiris door 29 % van de WZ geraadpleegd wordt, Yes! door 24 % en Actiris op Instagram door 23 %. De newsletters en brochures krijgen een tevredenheidsscore van 6,72 en 6,52 op 10. Wat de Facebookpagina betreft, is de tevredenheidsscore redelijk laag (5,48/10). De 2 minst gebruikte kanalen beantwoorden niet aan de verwachtingen, aangezien ze ondergemiddeld scoren, met 4,95/10 voor Yes! en 4,52 voor Actiris op Instagram. De WZ verwachten nauwkeurige en gestructureerde informatie, zoals die van newsletters en brochures uitgaat, eerder dan informelere informatie die door sociale media zoals Facebook of Instagram doorgegeven wordt.

Wat de correspondentie betreft die uitgaat van Actiris, zijn de WZ tevreden, zowel naar vorm (identificatie, stijl) als naar inhoud (duidelijkheid, nauwkeurigheid, bruikbaarheid). Alle geteste items scoren tussen 7,00/10 (nauwkeurigheid en in overeenstemming met de situatie van de WZ) en 7,69/10 (duidelijk en verstaanbaar).

De grote verscheidenheid aan informatie die Actiris werkzoekenden ter beschikking stelt, wordt redelijk goed geapprecieerd. Globaal kennen de WZ deze informatie een tevredenheidsscore van 7,29/10 toe. Als je de inhoud en de vorm van de informatie nader onder de loep neemt, kennen WZ een score van minstens 7/10 toe aan het feit dat ze duidelijk en volledig is, beschikbaar is op het door de WZ gekozen communicatiekanaal, gemakkelijk te verkrijgen is en beschouwd wordt als nuttig. De andere items, zoals het feit dat de info snel verstrekt wordt, beschikbaar is in het door de WZ gekozen formaat, steeds up to date is, opgesteld is in een stijl die de persoon valoriseert en inspeelt op het profiel en de beroepsituatie van de WZ die ze ontvangt, scoren tussen 6,61 en 6,98/10.

92 % van de ondervraagde WZ kennen de website van Actiris en 40 % van hen maken er minstens eenmaal per week gebruik van. De site van Actiris wordt voornamelijk om twee redenen geraadpleegd: in 86 % van de gevallen om vacatures en stageaanbiedingen te raadplegen en in 70 % van de gevallen om hun Actiris dossier te beheren. 61 % begeeft zich op de site om zich omtrent de opleidingen te informeren en 56 % om de jobevenementen te raadplegen. De andere redenen, zoals het zoeken naar contactgegevens of het zoeken naar informatie omtrent de hulp bij indienstneming, vertegenwoordigen minder dan de helft van de bezoekenredenen. Noteer dat welke ook de reden van het bezoek is, aan de verwachtingen van de WZ voldaan wordt. Alle bezoekenredenen halen immers een tevredenheidsscore die tussen 7,03 en 7,33 op 10 vervat ligt.

De gemiddelde score die aan de site in het algemeen toegekend wordt, komt op 7,45 op 10, met 54 % van de ondervraagde WZ die minstens een 8 op 10 geven. De gemiddelde tevredenheidsscores met betrekking tot de verschillende criteria rond het gebruik van de site als dusdanig liggen tussen 6,56 (raadplegingscomfort op smartphone) en 7,36 (de pagina's verschijnen snel). Een score van 7 op 10 wordt toegekend aan het feit dat de vacatures duidelijk en verstaanbaar zijn, de layout aangenaam en de jobaanbiedingen regelmatig geüpdatet worden. Dat betekent niet dat alles op de website perfect is en dat hij niet aangepast of verbeterd dient te worden, of nog dat er geen rekening gehouden dient te worden met sommige vragen en opmerkingen. Het geeft aan dat de WZ zich aan de werking van de site hebben aangepast en ermee vertrouwd zijn.

De (her)inschrijvingen via My Actiris, de agentschappen of het contact center registreren hoge tevredenheidsscores van 7,55, 7,98 en 7,88 op 10. Het contact met een Actiris medewerker (in een agentschap en in het contact center) leidt tot een hogere tevredenheid. 25 % van de WZ die zich in een agentschap (her)ingeschreven hebben, menen dat ze niet snel een afspraak verkregen hebben en 23 % dat ze de afspraak niet gekregen hebben in het agentschap van hun keuze. Wat het contact center betreft, meent slechts 50 % van de WZ dat ze niet lang hebben gewacht vooraleer iemand antwoordde.

Het verkrijgen van officiële documenten is het meest bevredigend via My Actiris (7,62), gevolgd door het bezoek aan de Actiris kantoren (7,58) en, tenslotte, via het contact center (7,12).

De collectieve infosessies en – meer nog – de Link sessies voldoen aan de verwachtingen van de WZ die eraan deelgenomen hebben. De overgrote meerderheid (minstens 80 %) vond dat de verstrekte informatie duidelijk en volledig was, dat de lengte van de sessie perfect was, dat ze op hun vragen telkens een grondig antwoord gekregen hebben, dat deze sessies motiverend en dynamisch waren en dat de verstrekte informatie op hun persoonlijke behoeften afgestemd was (87 % voor de Link infosessie en 77 % voor de collectieve infosessie).

We hebben hierboven vastgesteld dat My Actiris voor een hogere tevredenheid zorgde met betrekking tot de (her)inschrijvingsprocedure of het verkrijgen van officiële documenten. Over het algemeen scoren de door Actiris aangeboden functionaliteiten met 7,20/10 redelijk hoog. 3 criteria komen uit op minder dan 7/10: de mogelijkheid om beroepen toe te voegen (6,94), de snelheid van antwoord op een e-mail naar werkzoekenden@actiris.be (6,75) en de responsnelheid van het contact center (6,47). De andere criteria, zoals de toegang tot documenten en attesten, de toegang tot de persoonlijke ruimte, de kwaliteit van de verbinding met de site, de wijziging van persoonsgegevens, het downloaden van het cv of zoeken naar vacatures halen cijfers die variëren van 7,15 tot 7,60 op 10. De Job Info dienst in de agentschappen is bevredigender (7,59/10) dan die in het contact center (6,94). De consulent was hoffelijk, vriendelijk, doeltreffend en deskundig en de deelnemers hebben alle informatie gekregen die ze nodig hadden, zowel in de agentschappen als via het contact center. De minder goede score die voor deze demarche aan het contact center toegekend werd, is wellicht te wijten aan de wachttijd waar rekening mee gehouden moet worden vóór iemand antwoordt en die voor de helft van de WZ die de demarche ondernomen hebben relatief lang bleek.

De begeleiding: 4 begeleidingsvormen van Actiris zelf en de begeleiding via de partners van Actiris werden in detail bevraagd bij de werknemers die er tijdens de referentieperiode gebruik van maakten. Hierboven werd vastgesteld dat de Link-infosessies een betere tevredenheidsindex scoren dan de collectieve infosessies. Dat blijkt ook op het niveau van de begeleidingen: Link behaalde de beste cijfers met 8,01/10, tegen 7,88 voor de sociale raadpleging, 7,79 voor de partnerbegeleiding, 7,69 voor de IAP begeleiding en 6,96 voor de BAZW begeleiding. Het is in het kader van de Linkbegeleiding dat de consulent heel wat voorstellen doet die op het profiel van de WZ afgestemd zijn: 92 % tegenover 70 tot 80 % voor de 3 andere begeleidingen. Het is daarentegen de partnerbegeleiding die de WZ dichterbij de arbeidsmarkt gebracht heeft (74%) en die het vaakst tot een stage, opleiding of job geleid hebben (63 %). Noteer echter dat de Linkbegeleiding het onderwerp is geweest van slechts 35 bevragingen en de sociale consultatie van 12, wat overeenstemt met een lichtje hoger sample percentage dan in de database vastgesteld werd.

De voorgestelde oplossingen: Actiris biedt WZ uiteenlopende oplossingen om ze aan werk te helpen. Daaronder vallen de vacatures die door Actiris verspreid worden. 74 % van de WZ ontvangen, al was het maar zelden, jobaanbiedingen, wat erop duidt dat 26 % van de WZ verklaart dat ze nooit een door Actiris verspreide vacature onder ogen krijgen. Het meest frequente ontvangstkanaal voor vacatures is – voor 63 % van de WZ (20 % regelmatig en 28 % af en toe) – mail of sms, gevolgd – voor 41 % van de WZ (8 % regelmatig en 17 % af en toe) – door de ontvangst bij een persoonlijk onderhoud. De post heeft nog betrekking op 26 % van de WZ, maar daar gaat het slechts om 4 % regelmatig en 10 % af en toe.

De dienst coaching Youth Guarantee, voldoet goed aan de verwachtingen van de betrokken WZ (7.53). 58 % kent zelfs een score van minstens 8 op 10 toe, terwijl slechts 15 % de dienst met een cijfer van maximum 5 op 10 bedenkt.

Ook de dienst Actiris International stelt oplossingen voor. Deze dienst behaalt gemiddeld een globale tevredenheidsscore van 6,95. 52 % van de mensen die er gebruik van gemaakt hebben, geven er een score van minstens 8 op 10 aan, maar ook meer dan een kwart houdt het op een score van maximum 5 op 10. Noteer dat deze cijfers het resultaat zijn van slechts 37 bevragingen.

Op basis van de bevraagde items voldoen de diensten coaching YG en Actiris International in het algemeen aan de verwachtingen van de WZ. Het minst bevredigende item voor de dienst Youth Guarantee betreft de vraag of er op het werk- stageplek sprake gebleven is van contact met de coach (51%). De 2 items die voor de dienst Actiris International het laagst staan, scoren 56 % en 55 %. Ook

hier gaat het om het in contact gebleven zijn met de coach terwijl men op het werk of op stage was, en om het feit dat, ten gevolge van de betreffende begeleiding, een stage of een job gevonden werd.

Nog een andere dienst die oplossingen voorstelt, is Select Actiris. Deze behaalt een gemiddelde tevredenheidsscore van 6,95/10. Het zijn de WZ met een buitenlands diploma zonder gelijkwaardigheid van een zwak of onbepaald niveau die het minst tevreden zijn. Daar waar voor 80 % van de WZ de geleverde uitleg klaar en nauwkeurig was, is dat voor 62 % van de zwakste WZ immers niet het geval. In dezelfde lijn meende slechts 62 % van deze meest preciaire groep dat de aanbiedingen die tijdens het onderhoud voorgesteld werden met hun profiel overeenstemden, tegen 76 % van alle WZ die aan dergelijk onderhoud hadden deelgenomen, en had slechts 36 % van deze WZ het gevoel een feedback te hebben gekregen van hun consulent, tegen 63 % voor alle WZ. Select Actiris lijkt dus minder op maat in te spelen op de meer preciaire groep van WZ die een zwak of helemaal geen buitenlands diploma kunnen voorleggen.

Het activa.brussels attest, dat in de jobdiensten en steunmaatregelen voor werk opgenomen is, behaalt (cfr. hierboven in het onderhavige document) een globale tevredenheidsscore van 7,79 op 10. Als je kijkt naar de stappen die nodig zijn om het attest te verkrijgen, zijn de WZ die ze genomen hebben er globaal tevreden over. Meer dan 80 % van hen hebben vlot begrepen wat er hen te doen stond, menen dat hun vraag snel beantwoord werd, dat de medewerker met wie ze contact hadden hoffelijk, vriendelijk, deskundig en doeltreffend was en dat ze de informatie omtrent het attest vlot gevonden of ontvangen hebben. Van al wie het attest reeds ontvangen had vóór de enquête uitgevoerd werd, vindt 67 % dat het hun zoektocht naar werk vergemakkelijkt heeft en dat het hen in staat stelt om werkgevers makkelijker te ontmoeten. 56 % meent dat het hen op een bepaald ogenblik de kans geboden heeft om werk te vinden dat aan hun noden beantwoordt of – voor 47 % - om een job te vinden.

De hele demarche om het attest te verkrijgen scoort op de tevredenheidsschaal 7,67 op 10.

De oplossingen: de Youth Guarantee First-stage behaalt een gemiddelde score van 7,78 op 10. De organisatie ervan, de geleverde informatie, het onderwijs en de ontwikkeling van competenties, evenals de contacten met de coach tijdens de stage of de toenadering tot de arbeidsmarkt zijn allemaal factoren waar minstens 75 % van wie ervan geprofiteerd heeft tevreden over is. 45 % van de deelnemers hebben dankzij deze stage een job gevonden.

Ook de beroepsopleidingen behalen een redelijk hoge score van 7,61/10. Ook hier is minstens 78 % van de deelnemers tevreden met de inhoud, de organisatie, het niveau van de lessen en de lesgevers. 69 % is dichterbij de arbeidsmarkt gaan aanleunen en 34 % heeft een job gevonden na het volgen van een beroepsopleiding.

Actiris biedt WZ cheques die hen in staat stellen om taal- of ITC-opleidingen te volgen.

De taalcheques behaalde een tevredenheidsscore van 8,19. De helft van de WZ kende zelfs een 9 of een 10 op 10 toe! Alle geanalyseerde items, of ze nu slaan op de kwaliteit, dan wel op de competentie van de lesgevers, het niveau van de cursussen of het verkrijgen van alle informatie die in het kader van de toegangsvoorwaarden noodzakelijk is, beantwoorden aan de verwachtingen van 80 tot 93 % van de WZ die ze genoten hebben. Slechts in 27 % van de gevallen heeft de WZ het gevoel dat hij of zij dankzij die cursussen een job gevonden heeft, en in 61 % van de gevallen meent de WZ dat hij of zij dichterbij de arbeidsmarkt is gaan aanleunen.

Ook de ICT-cheques behaalden een hoge score (8,31). 50 % van de deelnemers gaven minstens een 9 op 10. Er werd in een grote meerderheid van de gevallen (van 82 % tot 100 %) aan de verwachtingen voldaan, zowel naar de inhoud als naar de vorm van de lessen die via ICT-cheques gegeven werden. 62 % van de deelnemers aan deze cursussen verklaren dat ze nauwer bij de arbeidsmarkt zijn gaan aanleunen en 25 % oppert dat dankzij deze door Actiris voorgestelde oplossing zelfs een job gevonden werd.

De actie Buitenlandse stage heeft slechts betrekking op een drietal respondenten (of 0,13 % van de ondervraagden). Dat stemt overeen met het percentage betrokken WZ in de database (0,15 %), maar laat niet toe om de resultaten in detail te analyseren. Ter informatie: de gemiddelde score die door de 3 ondervraagden aan een dergelijke stage toegekend werd, is 9,45 op 10.

Ten slotte hebben wij die WZ ondervraagd die sinds hun laatste inschrijving werk (gehad) hebben. Ze kennen dit een score toe van 7,39 op 10 en het zijn de jongsten die het meest tevreden zijn.

In 3/4 van de gevallen lag dat werk in lijn met de behoeften, verwachtingen en interesses van de WZ en in 72 % van de gevallen stemde het overeen met waar de WZ naar op zoek was. Het is echter slechts in 29 % van de gevallen dat de WZ meent dat hij zijn nieuwe post aan Actiris dankt.

Actiris en de beschikbaarheidscontrole: de WZ die een onderhoud hebben gehad met de Dienst Controle op de beschikbaarheid kennen deze een score van 7,48 op 10 toe. De WZ geven toe dat hun beschikbaarheid gecontroleerd en geëvalueerd moet worden. De mensen die voor de evaluatie instaan, hebben het kader van het onderhoud en de controleprocedures goed geschetst. Zij hebben het dossier rationeel beoordeeld, op basis van concrete feiten en de WZ de kans gegeven om zijn of haar standpunt te vertolken. Minstens 87 % van de WZ gaan akkoord met elk van deze elementen. In iets meer dan 3/4 van de gevallen verklaart de WZ die een onderhoud gehad heeft dat dit op het in het schrijven aangekondigde uur van start gegaan is.

Hoewel dit type dienst soms een slechte reputatie geniet, stellen we vast dat de mate van tevredenheid met de verschillende items redelijk hoog ligt.

Wij stellen vast dat de WZ die gebruik maken van de door Actiris geboden steunmaatregelen en diensten daar in het algemeen relatief tevreden over zijn, ja zelfs dankbaar wat sommigen betreft – vooral waar het om de meest precaire groep gaat. Belangrijk is ook om rekening te houden met de items rond de medewerkers met wie de WZ contact hebben; hun gedrag, hoffelijkheid, ontvangst en deskundigheid worden unaniem erkend voor alle bestudeerde diensten. Natuurlijk kunnen en moeten sommige punten het voorwerp uitmaken van een grondige analyse, ja zelfs voor verbetering vatbaar zijn, maar het leek ons belangrijk om de globale appreciatie van de WZ in de verf te zetten jegens de medewerkers met wie ze in contact komen naarmate ze hun parkoers bij Actiris afleggen.

Voor de verschillende steunmaatregelen en diensten die Actiris te bieden heeft, én hun appreciatie, zal het uiteraard bijzonder interessant zijn om de resultaten die dit jaar waargenomen werden af te wegen tegen die die in jaar 2 opgetekend zullen worden.