

Tevredenheidsanalyse

**Deelnemers pilotprojecten
'Goed bij in Brabant'**



**Onderdeel van provinciaal programma
"Kennis = Meedoen"**

Provincie Noord-Brabant

Door Wise up Arbeidsmarktconsultancy

Inhoudsopgave

1. RESPONS EN ACHTERGRONDKENMERKEN.....	3
1.1. INLEIDING	3
1.2. ACHTERGRONDKENMERKEN	3
1.2.1. Achtergrondkenmerken Woonzorgservice voor mannen.....	4
1.2.2. Achtergrondkenmerken Leren is leuk en belangrijk	4
1.2.3. Achtergrondkenmerken Grijp je kans.....	4
1.2.4. Achtergrondkenmerken Bouwen naar werk.....	4
1.2.5. Achtergrondkenmerken Talent in kaart.....	5
2. TEVREDENHEIDSANALYSE.....	6
2.1. GEMIDDELDE TEVREDENHEID	6
2.2. TEVREDENHEID OVER HET OPLEIDINGSINSTITUUT	6
2.3. INHOUD OPLEIDING	8
2.4. TEVREDENHEID DOEL OPLEIDING	11
2.4.1. Tevredenheid doel opleiding Leren is leuk en belangrijk	11
2.4.2. Tevredenheid doel opleiding Woonzorgservice voor mannen	12
2.4.3. Tevredenheid doel opleiding Grijp je kans	13
2.4.4. Tevredenheid doel opleiding Talent en kaart.....	14
2.4.5. Tevredenheid doel opleiding Bouwen naar werk	15
3. CONCLUSIES	16

1. Respons en achtergrondkenmerken

1.1. Inleiding

In deze bijlage wordt een beschrijving gegeven van de tevredenheidsanalyse die onder de pilot-deelnemers van Kennis=Meedoen is gehouden. De tevredenheidsanalyse houdt in dat er onderzoek is gedaan naar hoe tevreden deelnemers zijn over de gevolgde opleiding binnen de pilot. Dit betekent dat een dergelijke evaluatie niet bij alle pilots mogelijk was omdat het volgen van een opleiding niet overal een innovatief onderdeel was van de pilot. Het is minder relevant om de tevredenheid te meten t.a.v. een regulier opleidingsaanbod. Dit heeft ertoe geleid dat de tevredenheidsanalyse is uitgezet bij 5 pilots:

- Bouwen naar werk
- Talent in kaart
- Leren is leuk en belangrijk
- Grijp je kans
- Woonzorgservice voor mannen

De opleidingen die gevolgd zijn verschillen per pilot en ook binnen iedere pilot. Zo hebben de deelnemers van de Woonzorgservice voor mannen en Bouwen naar werk allemaal dezelfde opleiding gevolgd, maar bij de pilots Grijp je Kans en Talent in kaart hebben de deelnemers ieder een andere opleiding gevolgd uit het reguliere aanbod van het ROC.

Om de tevredenheid van de deelnemers aan deze pilots te kunnen meten zijn er vragenlijsten verspreid waarop de deelnemers hun tevredenheid voor de gevolgde opleiding hebben kunnen aangeven. De respons was per pilot verschillend, dit hangt samen met de omvang van het project en de bereikbaarheid van de deelnemers. In deze analyse zal per pilot de tevredenheid worden beschreven. De pilots zullen daarbij ook onderling worden vergeleken. Hieronder eerst een overzicht van de respons op de vragenlijsten.

- Bouwen naar werk (6 deelnemers, **50% respons**)
- Talent in kaart (19 deelnemers, **16% respons**)
- Leren is leuk en belangrijk (21 deelnemers, **76% respons**)
- Grijp je kans (7 deelnemers, **71% respons**)
- Woonzorgservice voor mannen (10 deelnemers, **100% respons**)

In deze bijlage volgt een overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten van iedere pilot, vervolgens de gemiddelde tevredenheid over de gevolgde opleiding en tot slot wordt de tevredenheid verder uitgediept in verschillende onderdelen.

1.2. Achtergrondkenmerken

In de vragenlijst is de respondenten naar een aantal achtergrondkenmerken gevraagd; geslacht, leeftijd, hoogst genoten opleiding, werk, de gevolgde opleiding en de reden. Hieronder een beschrijving van de achtergrondkenmerken per pilot.

1.2.1. Achtergrondkenmerken Woonzorgservice voor mannen

De respons van deze pilot was 100%, 10 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. In de pilot konden de deelnemers maar 1 opleiding volgen; die voor woonzorgserviceverlener.

- *Geslacht:* de respondenten zijn allemaal mannen. Aan de pilot mochten ook geen vrouwen meedoen.
- *Leeftijd:* 80% is tussen de 41 en 60 jaar.
- *Hoogst genoten opleiding:* 30% heeft een opleiding op maximaal LBO-niveau, 20% heeft helemaal geen opleiding.
- *Werk:* 90% is werkloos.
- *Gevolgde opleiding:* Alle mannen volgden de opleiding tot woonzorgserviceverlener.
- *Reden opleiding:* 60% van de respondenten heeft de opleiding gedaan om werk te vinden, 30% omdat ze het interessant vonden.

1.2.2. Achtergrondkenmerken Leren is leuk en belangrijk

De respons bij deze pilot was 76%, 16 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Het gaat hier om een beoordeling van de studieclubs waar alle deelnemers in hebben gezeten, daarnaast hebben een aantal deelnemers een opleiding gevolgd tot heftruckchauffeur die ook middels deze vragenlijst is beoordeeld.

- *Geslacht:* 69% mannen en 25% vrouwen.
- *Leeftijd:* 25% is jonger dan 25 jaar en 25% is tussen de 41 en 50 jaar.
- *Hoogst genoten opleiding:* 63% heeft een opleiding op maximaal LBO-niveau.
- *Werk:* alle respondenten hebben betaald werk. Dit was een criterium om deel te mogen nemen aan de pilot.
- *Gevolgde opleiding:* 5 respondenten hebben middels deze vragenlijst de opleiding tot heftruckchauffeur beoordeeld en de andere 11 de studieclubs.
- *Reden opleiding:* 30% heeft de opleiding gedaan omdat ze het interessant vonden en 30% voor het werk dat ze nu hebben.

1.2.3. Achtergrondkenmerken Grijp je kans

De respons bij deze pilot was 71%, 5 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Het gaat hier om opleidingen uit het reguliere ROC-aanbod.

- *Geslacht:* alle respondenten zijn mannen.
- *Leeftijd:* de respondenten zijn tussen de 31 en 50 jaar.
- *Hoogst genoten opleiding:* 40% heeft een opleiding op maximaal LBO-niveau.
- *Werk:* Alle deelnemers hebben betaald werk. Dit was een criterium om deel te nemen aan de pilot.
- *Gevolgde opleiding:* 2 respondenten volgden een AKA-opleiding, 2 de opleiding tot netwerkbeheerder en 1 respondent volgde een opleiding lezen en schrijven.
- *Reden opleiding:* 60% heeft de opleiding gedaan voor het huidige werk.

1.2.4. Achtergrondkenmerken Bouwen naar werk

De respons bij deze pilot was 50%, 3 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Het gaat bij alle respondenten om dezelfde opleiding.

- *Geslacht*: alle respondenten zijn mannen.
- *Leeftijd*: de leeftijd van de respondenten ligt tussen de 25 en 50 jaar.
- *Hoogst genoten opleiding*: 2 respondenten hebben geen opleiding.
- *Werk*: alle respondenten zijn werkloos.
- *Gevolgde opleiding*: de 3 respondenten volgden allemaal de interne opleiding bij SPOS-SPOA ter voorbereiding op het werk in de bouwsector.
- *Reden opleiding*: de respondenten hebben de opleiding allemaal gedaan om aan het werk te komen.

1.2.5. Achtergrondkenmerken Talent in kaart

De respons bij deze pilot was 16%, 3 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Het gaat om opleidingen uit het reguliere ROC-aanbod.

- *Geslacht*: alle respondenten zijn mannen.
- *Leeftijd*: alle respondenten zijn jonger dan 25 jaar. Criterium binnen het project was een WAJONG-uitkering, dit betreft jongeren tot 25 jaar.
- *Hoogst genoten opleiding*: de respondenten hebben een opleiding op maximaal LBO-niveau.
- *Werk*: alledrie de respondenten hebben op het moment van invullen inmiddels een betaalde baan.
- *Gevolgde opleiding*: 2 respondenten volgde een opleiding tot winkelassistent en de andere respondent volgde een opleiding tot lasser.
- *Reden opleiding*: om aan het werk te komen is de belangrijkste reden voor de opleiding.

2. Tevredenheidsanalyse

2.1. Gemiddelde tevredenheid

Om de tevredenheid van de respondenten te kunnen meten zijn de vragen verdeeld in 3 onderdelen; het opleidingsinstituut, de inhoud van de opleiding en het doel dat men wilde bereiken met de opleiding. Daarnaast is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevolgde opleiding in het algemeen. Dit cijfer kan gezien worden als de gemiddelde tevredenheid van de deelnemers. Hieronder een overzicht van de gemiddelde tevredenheid per pilot.

Grafiek 1. Gemiddeld rapportcijfer



Cijfers op een schaal van 1 tot 10.

Uit deze grafiek komt naar voren dat de respondenten van Bouwen naar werk het meest tevreden zijn over de gevolgde opleiding, de respondenten van Grijp je kans zijn het minst tevreden.

2.2. Tevredenheid over het opleidingsinstituut

Zoals hierboven beschreven verschilden de opleiding en daarmee het bijbehorende opleidingsinstituut per pilot. In de vragenlijst die respondenten hebben ingevuld zijn 8 vragen aan bod gekomen die allen betrekking hebben op het opleidingsinstituut. Voor deze analyse is de tevredenheid over het opleidingsinstituut opgedeeld in 2 onderdelen: de tevredenheid over het opleidingsinstituut zelf, 5 vragen; de tevredenheid over de medewerkers van het opleidingsinstituut die de respondenten begeleid hebben, 3 vragen. In tabel 1 en 2 een overzicht van de vragen die per onderdeel gesteld zijn.

Tabel 1. Vragen over de tevredenheid over het opleidingsinstituut

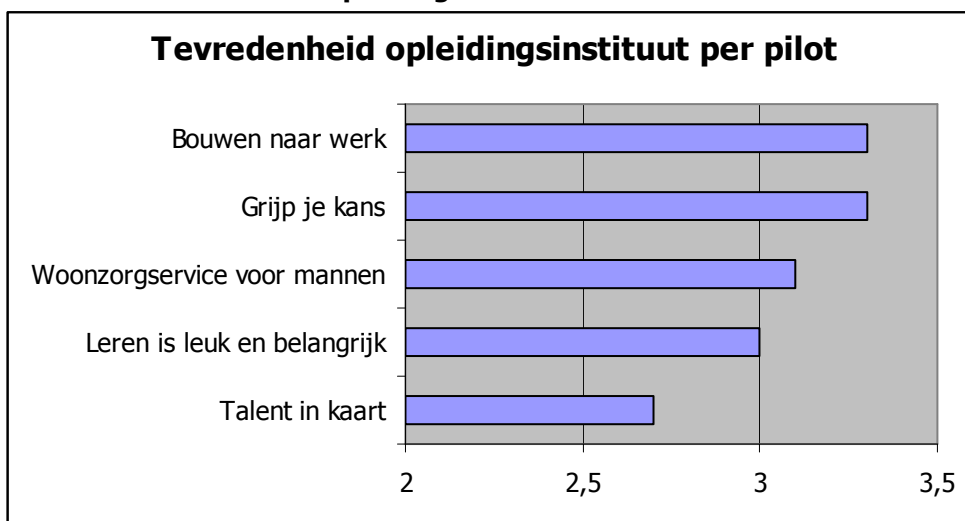
1. Hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je kon beginnen met de opleiding?
2. Hoe tevreden ben je over de informatie die de school van tevoren gaf?
3. Hield de school zich aan afspraken? Hoe tevreden ben je daarover?
4. Hoe tevreden ben je over de materialen die je moest gebruiken (pc, boeken etc.)?
5. Hoe tevreden ben je over de invloed die je had op het programma van de opleiding?

Tabel 2. Vragen over de tevredenheid over de medewerkers

1. Hoe tevreden ben je over de kennis die de medewerkers van het vak hebben?
2. Kon je de medewerkers makkelijk bellen of mailen? Hoe tevreden ben je daarover?
3. Hebben de medewerkers je goed geholpen? Hoe tevreden ben je daarover?

De antwoorden van de respondenten zijn per onderdeel samengevoegd en hier zijn gemiddelden van berekend die de tevredenheid weergeven.

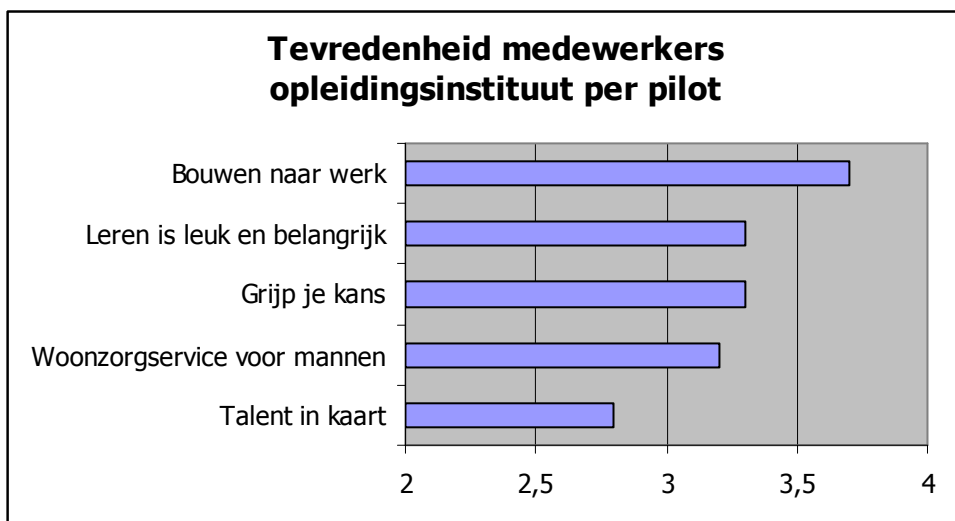
Grafiek 2. Tevredenheid opleidingsinstituut



Antwoorden op een schaal van 1 'heel ontevreden' tot 4 'heel tevreden'.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de respondenten van Bouwen naar Werk en Grijp je kans het meest tevreden zijn over het opleidingsinstituut waar ze de opleiding hebben gevolgd. De respondenten van Talent in kaart zijn duidelijk minder tevreden.

Grafiek 3. Tevredenheid medewerkers



Antwoorden op een schaal van 1 'heel ontevreden' tot 4 'heel tevreden'.

Wat betreft de tevredenheid over de medewerkers van het opleidingsinstituut zijn de resultaten vergelijkbaar met de resultaten uit grafiek 2. De respondenten van Bouwen naar werk zijn het meest tevreden en de respondenten van Talent in kaart het minst. Wat opvalt bij de vergelijking tussen deze 2 grafieken is dat de respondenten gemiddeld iets meer tevreden zijn over de medewerkers dan over het opleidingsinstituut.

2.3. Inhoud opleiding

Vervolgens is de respondenten middels naar hun tevredenheid over de inhoud van de gevolgde opleiding gevraagd.

De tevredenheid over de inhoud van de opleiding is ingedeeld in 4 onderdelen: de voorbereiding, 2 vragen; de lessen, 2 vragen; de persoonlijk hulp, 2 vragen. Hieronder een overzicht van de vragen per onderdeel.

Tabel 3. Vragen over de voorbereiding op de opleiding

1. Hoe tevreden ben je over het eerste gesprek om kennis te maken?
2. Hoe tevreden ben je over de testen (loopbaantest, niveautest)?

Tabel 4. Vragen over de lessen tijdens de opleiding

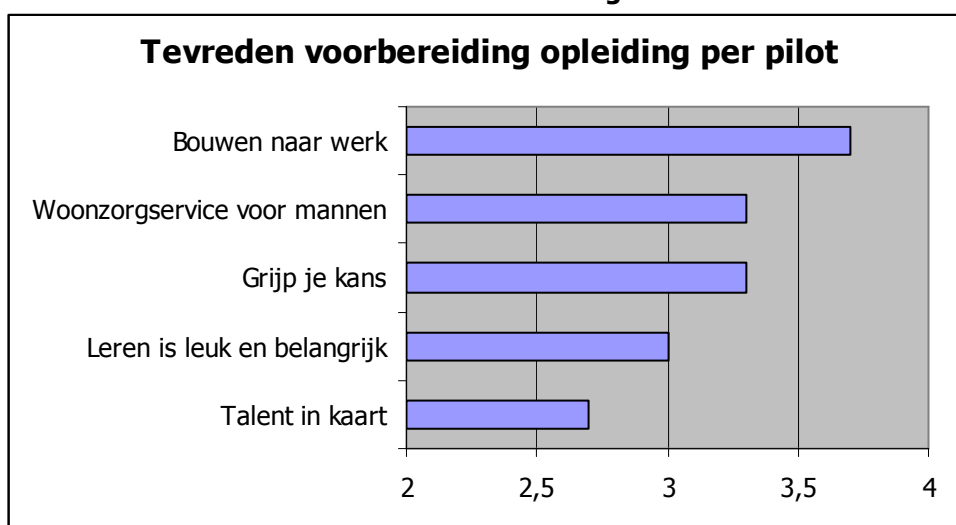
1. Hoe tevreden ben je over de lessen in de groep?
2. Hoe tevreden ben je over de praktijkopdrachten?

Tabel 5. Vragen over de persoonlijke hulp tijdens de opleiding

1. Hoe tevreden ben je over de persoonlijke hulp?
2. Hoe tevreden ben je over de hulp bij het maken van huiswerk?

De antwoorden van de respondenten zijn per onderdeel samengevoegd en hier zijn gemiddelden van berekend die de tevredenheid weergeven.

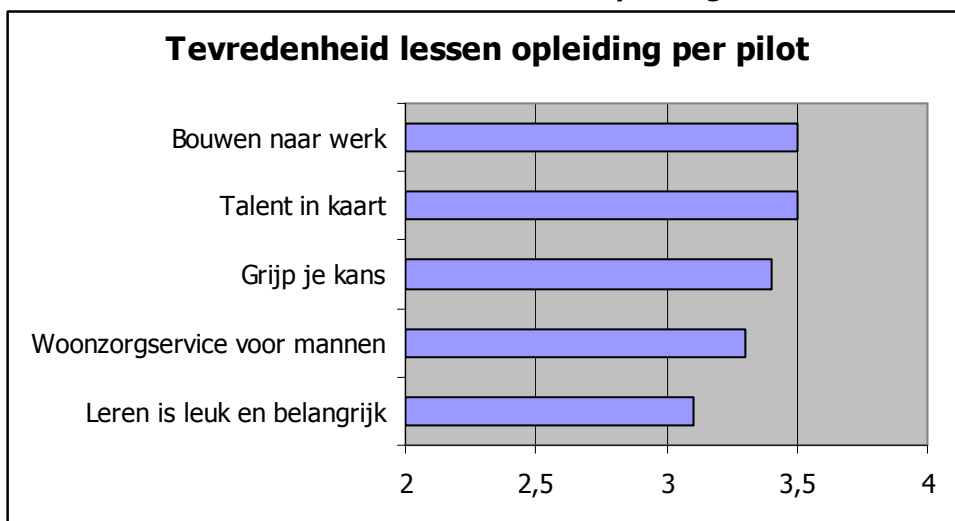
Grafiek 4. Tevredenheid over de voorbereiding



Antwoorden op een schaal van 1 'heel ontevreden' tot 4 'heel tevreden'.

Uit deze grafiek komt naar voren dat er duidelijke verschillen zijn in de tevredenheid over de voorbereiding. De respondenten van Talent in kaart zijn hier niet tevreden over, de respondenten van de andere pilots wel.

Grafiek 5. Tevredenheid over de lessen in de opleiding



Antwoorden op een schaal van 1 'heel ontevreden' tot 4 'heel tevreden'.

De grafiek laat zien dat er weinig verschillen zijn tussen de pilots wat betreft de lessen tijdens de opleiding. De respondenten zijn hier allemaal tevreden over. Opvallend hier is de grote tevredenheid van de deelnemers van Talent in kaart, dit in tegenstelling tot de eerdere grafieken waar deze pilot steeds het laagst scoorde.

Grafiek 6. Tevredenheid over de persoonlijke hulp



Antwoorden op een schaal van 1 'heel ontevreden' tot 4 'heel tevreden'.

Net als over de lessen zijn de respondenten ook over de persoonlijke hulp van de medewerkers tijdens de opleiding tevreden. Er zijn geen grote verschillen. In paragraaf 1.3 kwam de tevredenheid over de medewerkers eveneens aan bod, ook hier waren de respondenten tevreden over de medewerkers.

2.4. Tevredenheid doel opleiding

Tot slot het doel dat de respondenten wilden bereiken met de opleiding, zijn ze tevreden over het resultaat van de opleiding die ze gedaan hebben? Dit is gemeten aan de hand van acht stellingen.

Tabel 6. Vragen over het doel van de opleiding.

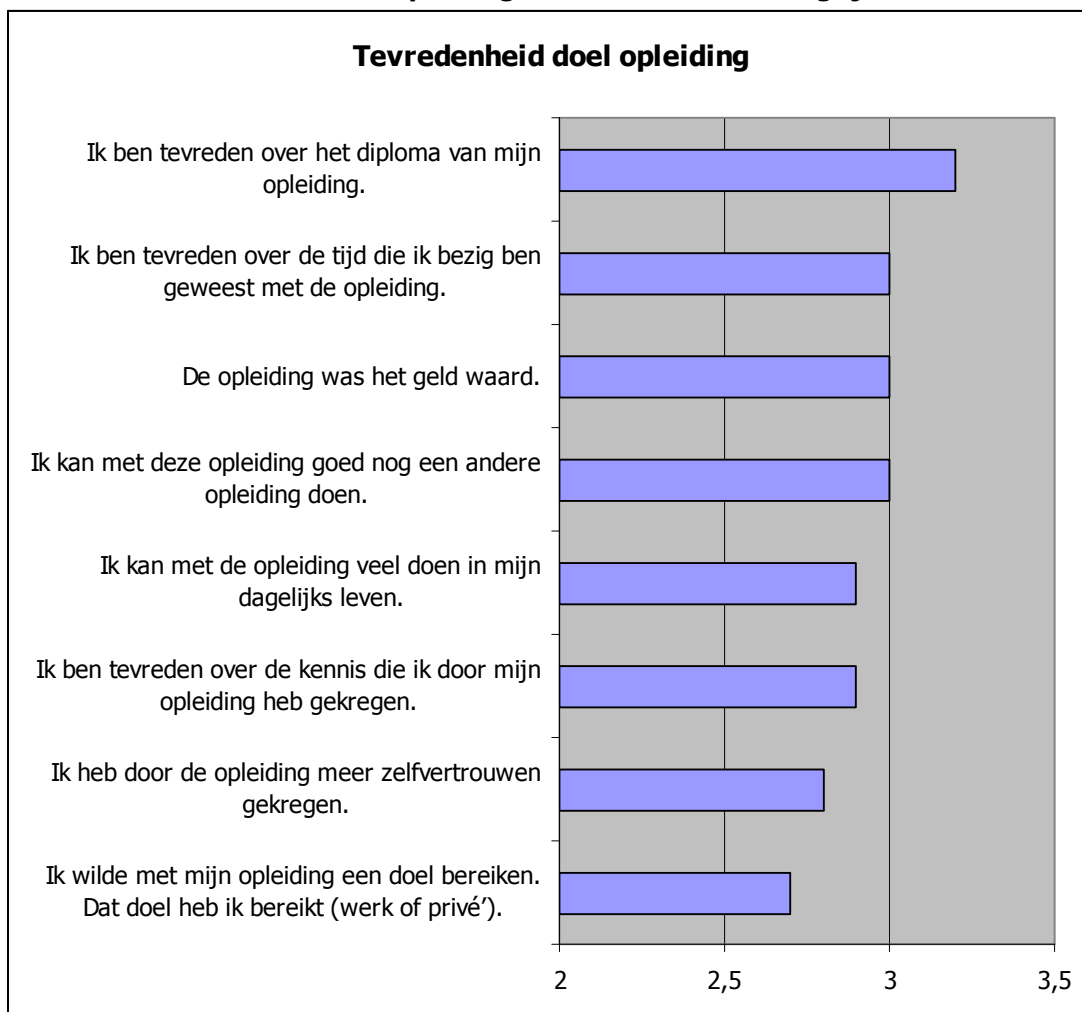
1.	Ik ben tevreden over het diploma van mijn opleiding.
2.	Ik ben tevreden over de kennis die ik door mijn opleiding heb gekregen.
3.	Ik kan met de opleiding veel doen in mijn dagelijks leven.
4.	Ik kan met deze opleiding goed nog een andere opleiding doen.
5.	De opleiding was het geld waard.
6.	Ik ben tevreden over de tijd die ik bezig ben geweest met de opleiding.
7.	Ik heb door de opleiding meer zelfvertrouwen gekregen.
8.	Ik wilde met mijn opleiding een doel bereiken. Dat doel heb ik bereikt (werk of privé’).

Uit de resultaten blijkt dat deze vragen maar door een relatief klein deel van de respondenten is ingevuld en dat de hoeveelheid antwoorden op een stelling per pilot erg verschilt. Het is daarom niet mogelijk om net zoals in de vorige paragrafen de resultaten te bundelen in een grafiek. Om toch uitspraken te kunnen doen over dit onderdeel volgt hieronder een beschrijving per pilot.

2.4.1. Tevredenheid doel opleiding Leren is leuk en belangrijk

Deze vragenlijst is, in verhouding tot de andere pilots, door relatief veel deelnemers ingevuld. Daarom kan van iedere stelling een gemiddeld cijfer worden berekend.

Grafiek 7. Tevredenheid doel opleiding Leren is leuk en belangrijk



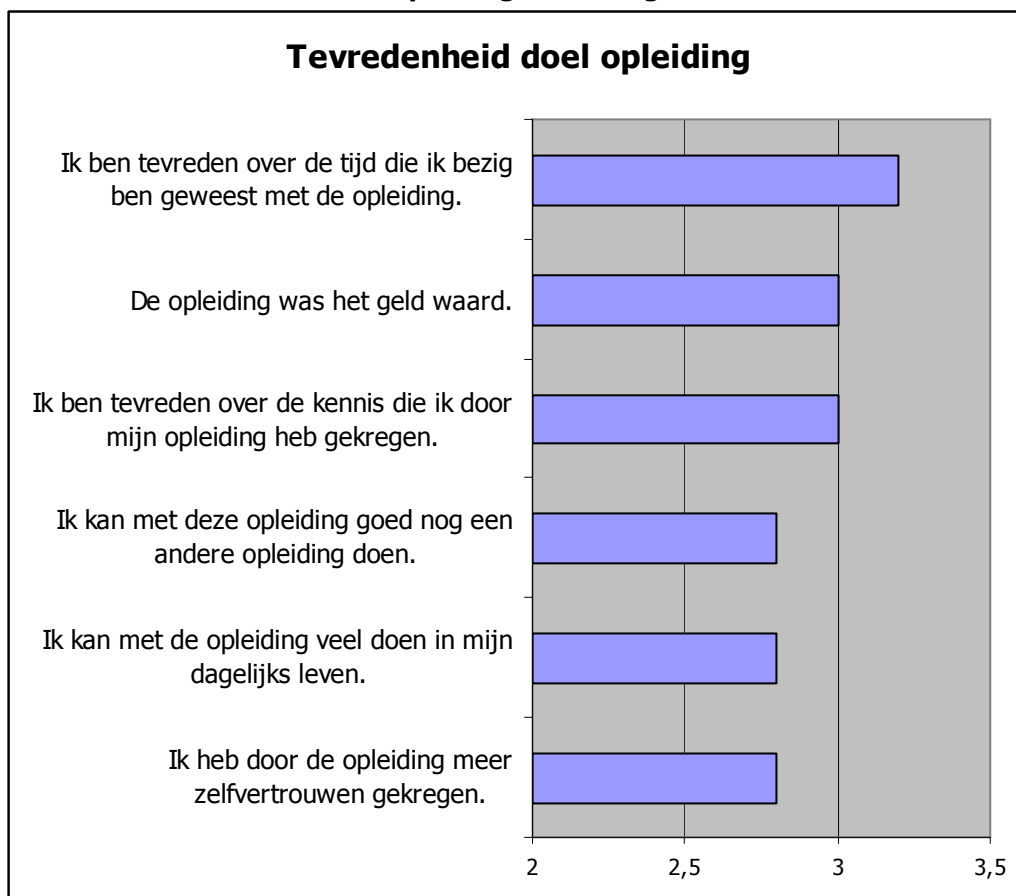
Antwoorden op een schaal van 1 'helemaal niet mee eens' tot 4 'helemaal mee eens', 30 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld.

Uit de grafiek blijkt dat de respondenten het meest tevreden zijn over het behaalde diploma. De respondenten vinden in mindere mate dat ze een doel bereikt hebben met de opleiding en ook het krijgen van meer zelfvertrouwen behoort niet tot een resultaat van de opleiding. De overige stellingen scoren ongeveer gelijk.

2.4.2. Tevredenheid doel opleiding Woonzorgservice voor mannen

Alle deelnemers aan deze pilot hebben ook de vragenlijst ingevuld. Een aantal stellingen zijn door te weinig respondenten ingevuld om hier een goed beeld van te geven. In onderstaande grafiek alleen de stellingen die door 3 of meer respondenten zijn beantwoord.

Grafiek 8. Tevredenheid doel opleiding Woonzorgservice voor mannen



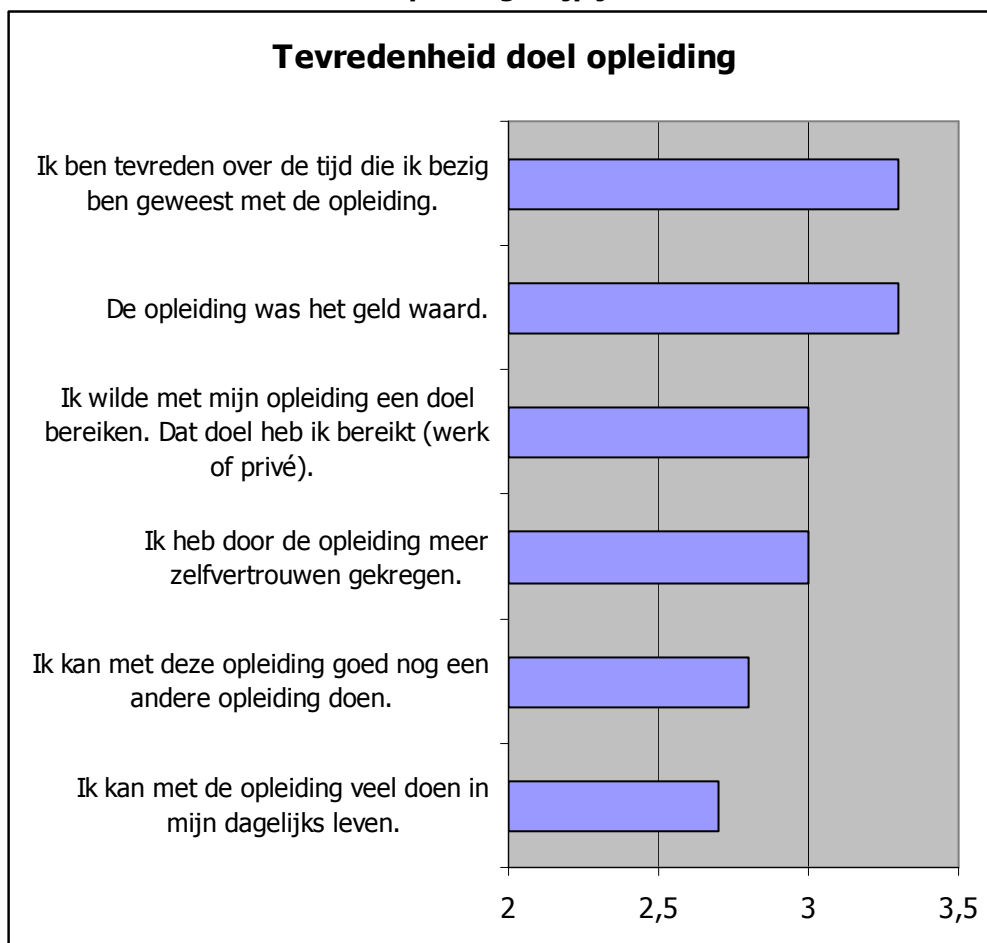
Antwoorden op een schaal van 1 'helemaal niet mee eens' tot 4 'helemaal mee eens', 30 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld.

Net als bij Leren is leuk en belangrijk zijn de respondenten het grotendeels eens met de stelling over de besteedde tijd aan de opleiding. Ook was de opleiding het geld waard en zijn ze tevreden over de verkregen hoeveelheid kennis.

2.4.3. Tevredenheid doel opleiding Grijp je kans

Deze pilot had 7 deelnemers en 5 hebben er de vragenlijst ingevuld. In onderstaande grafiek zijn de stellingen meegenomen die door 3 of meer van de respondenten zijn ingevuld.

Grafiek 9. Tevredenheid doel opleiding Grijp je kans



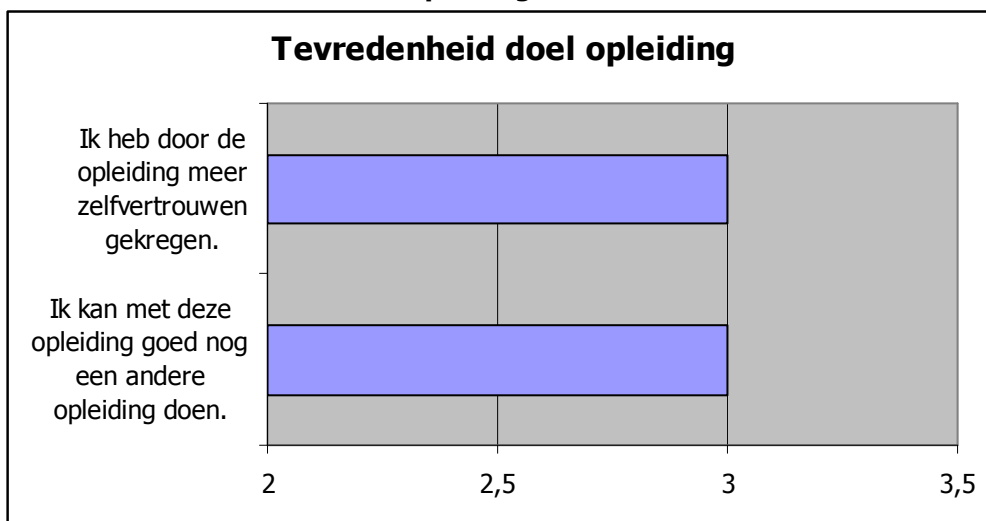
Antwoorden op een schaal van 1 'helemaal niet mee eens' tot 4 'helemaal mee eens', 30 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld.

De respondenten zijn het meest tevreden met de stelling over de besteedde tijd aan de opleiding. Daarnaast was de opleiding het geld waard. Met de stelling over het gebruik van de opleiding in het dagelijks leven en het doen van nog een opleiding zijn de respondenten het minder eens.

2.4.4. Tevredenheid doel opleiding Talent en kaart

Talent in kaart had 19 deelnemers, 3 daarvan hebben de vragenlijst ingevuld. Om een representatieve uitspraak te kunnen doen, is het belangrijk dat 2 van de 3 respondenten de vraag hebben ingevuld. Dit bleek van de 8 stellingen 2 keer het geval. In beide gevallen waren de respondenten het eens met de stelling.

Grafiek 10. Tevredenheid doel opleiding Talent in kaart

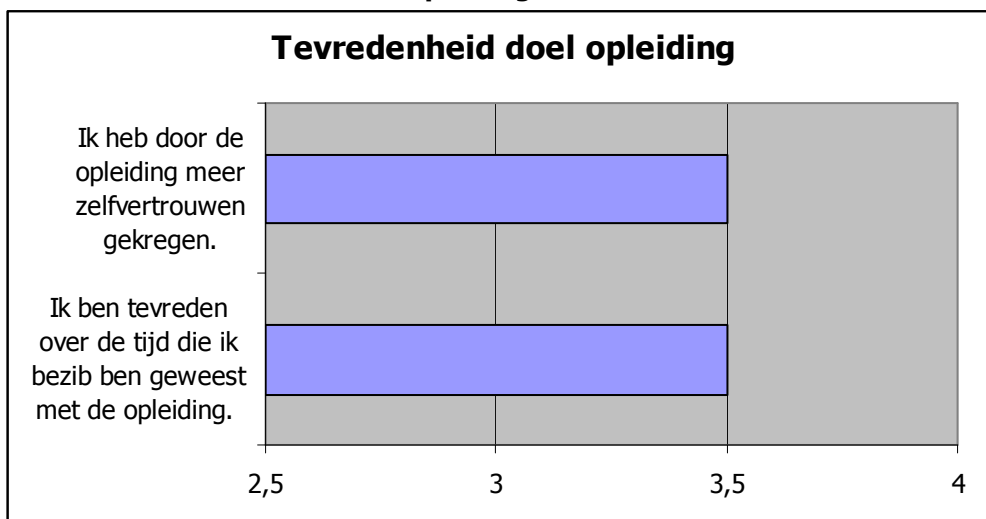


Antwoorden op een schaal van 1 'helemaal niet mee eens' tot 4 'helemaal mee eens', 30 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld.

2.4.5. Tevredenheid doel opleiding Bouwen naar werk

Bouwen naar werk had in verhouding tot de andere pilots de minste deelnemers, 6. Daarvan heeft de helft de vragenlijst ingevuld. Net als bij Talent in Kaart kan hier ook maar over 2 stellingen uitspraak worden gedaan.

Grafiek 11. Tevredenheid doel opleiding Bouwen naar werk



3. Conclusies

Het doel van deze analyse was om te achterhalen hoe tevreden de deelnemers van de diverse pilots zijn over de door hen gevolgde opleiding. De respons was over het algemeen goed, alleen bij Talent in Kaart hebben relatief weinig deelnemers de vragenlijst ingevuld.

Uit deze analyse is gebleken dat de meeste respondenten van de pilots mannen zijn en veelal werkloos, de vrouwen zijn duidelijk ondervertegenwoordigd. De respondenten van Talent in kaart zijn het jongst en de respondenten van de Woonzorgservice voor mannen zijn gemiddeld het oudst. Voor werklozen was de belangrijkste reden voor de opleiding het vinden van werk. De werkenden deden de opleiding vooral voor hun werk.

De rapportcijfers over de gemiddelde tevredenheid verschillen nogal. Bij het verder uitdiepen van de tevredenheid op verschillende onderdelen wordt dit nogmaals onderschreven; op de meest onderdelen verschillen de pilots aanzienlijk. Over het algemeen zijn de respondenten van Bouwen naar werk het meest tevreden en de respondenten van Talent in kaart het minst. Verklaring hiervoor zou gezocht kunnen worden in het feit dat de respondenten van Bouwen naar werk allemaal dezelfde opleiding hebben gevolgd, en hier positief over waren. Bij Talent in kaart ging het om verschillende opleidingen die daarmee ook verschillend zijn beoordeeld.

Wat betreft de tevredenheid over het cursusinstituut is gebleken dat de respondenten het meest tevreden zijn over de hulp van de medewerkers die ze zowel voor als tijdens de opleiding hebben gekregen. Wat opvalt is de relatief grote tevredenheid van de respondenten van Grijp je kans, in tegenstelling tot het lage rapportcijfer.

De analyse over de tevredenheid over de inhoud van de opleiding laat zien dat respondenten ook hier het meest tevreden waren over de persoonlijke hulp van de medewerkers. Daarnaast waren ze ook tevreden over de lessen die gevolgd zijn.

De respondenten van Leren is leuk en belangrijk zijn minder positief over de lessen en de persoonlijke hulp, dit is opvallend omdat in deze pilot gebruik is gemaakt van studieclubs om mensen zeer intensief te begeleiden bij hun opleiding. Daar staat tegenover dat de respondenten van Talent in kaart over dit onderdeel wel erg tevreden zijn, terwijl ze bij de tevredenheid over het cursusinstituut het laagst scoren en ook een laag rapportcijfer geven. Hetzelfde geldt voor Grijp je kans, ook deze respondenten gaven een laag rapportcijfer maar zijn over de inhoud van de opleiding wel positief.

Tot slot het doel van de opleiding. Wat duidelijk naar voren komt is het feit dat de respondenten bijna allemaal tevreden zijn over de tijd die is besteed aan de opleiding, de verkregen kennis en de opleiding was het geld waard. De meeste opleidingen uit deze analyse waren relatief kort en dit spreekt laagopgeleiden aan, zo blijkt. De respondenten zijn nog wat voorzichtiger als het gaat om het hebben van meer zelfvertrouwen na de opleiding of het doen van een vervolgopleiding.

De analyse van de deelnemerstevredenheid kan samengevat worden in 3 belangrijke conclusies:

1. Persoonlijke hulp is een belangrijk aspect voor deze doelgroep bij het volgen van een opleiding. Hier zijn de respondenten uit alle pilots tevreden over. Laagopgeleiden hebben relatief weinig scholing genoten en het 'naar school' gaan is voor de meesten nieuw of erg lang geleden. Een goede begeleiding is daarom belangrijk om ervoor te zorgen dat de respondenten de opleiding ook daadwerkelijk afronden. Dit belang wordt, zo blijkt uit deze analyse, ook door de respondenten zelf onderschreven.
2. Het aanbieden van relatief korte opleidingen werkt het beste. Het merendeel van de gevolgde opleidingen binnen de pilots was kort. De respondenten gaven aan hier tevreden over te zijn. Omdat scholing veelal nieuw is voor laagopgeleiden is een volledige BBL of BOL opleiding meestal te veel in een keer. De laagopgeleiden hebben een eerste stap gezet richting scholing en kwalificatie en een vervolg heeft wellicht meer tijd nodig.
3. De meeste respondenten zijn voorzichtig over het doen van een vervolgopleiding. Dit heeft ook weer te maken met bovengenoemde conclusie dat de binnen de pilot gevolgde opleiding een eerste stap is, het besef dat er nog meer mogelijk is moet binnen deze doelgroep nog groeien.