

**ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, JUSTITIE EN WERK

**ANTWOORD**

op vraag nr. 416 van 12 februari 2025

van **KRISTOF SLAGMULDER**

1.

De tevredenheid van deze dienstverlening bedroeg in 2023 **88,7%**. Dit verschilt van de notulen van de Commissie Werk waarin **18%** vermeld staat. De minister heeft effectief 18% uitgesproken in de commissie in antwoord op de vraag om uitleg 994, het gaat dus om een menselijke verspreking. Het verslag zal dan ook in die zin correct worden aangepast.

Om de tevredenheid te meten, wordt na een contact een klantenbevraging uitgestuurd via het systeem van Hello Customer.

2.

<b>Hello Customer</b>	<b>jaarcijfer 2024</b>
<b>WERKGEVERS</b>	
WG - NPS	32
Publicatie vacature	86,89%
WG over vacatures in eigen beheer	75,00%
WG over vacatures in gedeeld beheer	80,39%
WG over IBO	88,37%
<b>WERKZOEKENDEN</b>	
WZ - NPS	37
Inschrijving (wizard)	88,59%
E-learning	89,54%
E-coaches	89,97%
WZ over bemiddeling human digital	93,97%
WZ over contact bemiddelaar	88,80%
WZ over gemaakte afspraken	87,80%
WZ over IBO	77,43%
WZ over opleiding in CC	84,32%
WZ over instroom opleidingen	77,01%
WZ over algemene oriëntering	79,40%
<b>WERKNEMERS</b>	
WN - NPS	33

3.

In het Jaarlijks Ondernemingsplan voor 2024 werden volgende KPI's ikv tevredenheid opgenomen (NPS, Net Promotor Score):

- 2.4 NPS werkende burgerklanten : 34
- 4.1 NPS werkzoekende klanten : 31
- 5.5 NPS werkgevers : 31

De "Net Promotor Score" (NPS) is een absoluut cijfer dat het verschil weergeeft tussen het aantal personen dat VDAB zou aanbevelen in eigen kring ("promotors") en het aantal personen dat VDAB niet zou aanbevelen ("criticasters"). Een hogere score betekent meer tevredenheid, maar er is geen absolute norm over 'goed of slecht' en het is ook geen percentage. Het cijfer is het gemakkelijkst te interpreteren in vergelijking met resultaten uit het verleden.

Zoals in de voorgaande tabel opgenomen, werd voor de werkzoekende klanten een NPS van 37 behaald en werd de doelstelling ruimschoots behaald. Ook voor werkgevers werd de doelstelling in 2024 met een NPS van 32 behaald. Enkel voor de werkende burgerklanten werd de doelstelling net niet bereikt, met een NPS van 33.

Wanneer we de cijfers vergelijken met de voorgaande jaren, heeft VDAB algemeen een hogere NPS behaald in 2024 dan in 2023.