

House of Skills

Rapportage Reflectieve Monitoring

Resultaten vragenlijst deelnemersonderzoek t4 (overgangsfase)

April 2021

Anneke Goudswaard (TNO/Hogeschool Windesheim)

Sarika Verbiest (TNO)

Linda Koopmans (TNO)

Marieke Veltman (Hogeschool Windesheim)

Linda Drupsteen (Hogeschool Windesheim)

Meetperiode: 9 maart t/m 11 april 2021

Publicatiedatum: 16 april 2021

Inhoud

Inleiding.....	3
Methode	3
Dataverzameling	3
Inhoud van de vragenlijst.....	3
Selectie van de deelnemers	3
Resultaten	4
Beschrijving van de steekproef	4
Via welk kanaal bij House of Skills terecht gekomen.....	4
Motivatie voor deelname aan HoS	5
Huidige inzetbaarheid werkende deelnemers HoS	6
Deelname aan activiteiten	6
Tevredenheid met deelname aan activiteiten.....	7
Vervolg op de activiteiten ‘Loopbaangesprek’ en ‘Paskamer’	8
Wat heeft deelname aan de activiteiten deelnemers opgeleverd	9
Conclusie en advies	11
Tevredenheid	11
De opbrengsten in relatie tot de motivatie om deel te nemen.....	11
Kanalen	12
Advies voor volgen van deelnemers in de vervolgorganisatie	13
Bijlage 1 Open opmerkingen.....	13

Inleiding

House of Skills wil werkenden en werkzoekenden helpen om op een snelle en makkelijke manier te ontdekken wat hun skills zijn en welk werk daarbij past. Met als doel de bestaande mismatch op de regionale arbeidsmarkt te verkleinen. Daarvoor zijn verschillende activiteiten en instrumenten ontwikkeld, zoals het Loopbaangesprek, De Paskamer, het Skillspaspoort en het platform 'Mijnhouseofskills'. Het monitorteam van House of Skills heeft in maart 2021 in opdracht van de programmadirectie een vragenlijst uitgezet onder de deelnemers aan een aantal activiteiten van House of Skills. De vragenlijst is in twee batches uitgezet onder 500 deelnemers aan verschillende activiteiten. Hoewel de respons lager is dan verwacht (12%), geeft dit rapport een aardig beeld van de motivatie van deelnemers om mee te doen aan de activiteiten van House of Skills, van wat hun ervaringen zijn met deze activiteiten, en welke effecten deelnemers ervaren van hun deelname aan de activiteiten van House of Skills.

Methode

Dataverzameling

De dataverzameling bestond uit een digitale vragenlijst, bestaande uit 35 items (zie bijlage 1 voor de volledige vragenlijst). De uitnodiging voor de vragenlijst is per email verspreid door de House of Skills projectorganisatie. De vragenlijst kon ingevuld worden via een link in de mail, en was beschikbaar voor invulling in de periode van respectievelijk 9 maart (batch 1) of 10 maart (batch 2) t/m 11 april 2021.

Inhoud van de vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door het monitorteam van House of Skills en heeft dezelfde opzet als de vragenlijst voor deelnemers die een jaar eerder werd uitgezet (maart 2020). Hierbij is gebruik gemaakt van eerdere ervaringen van TNO en Hogeschool Windesheim met het monitoren van deelnemers aan projecten gericht op het naar werk begeleiden van werklozen.

De onderwerpen die aan de orde komen in de vragenlijst zijn:

- Manier van in contact komen met House of Skills
- De motivatie om deel te nemen aan House of Skills
- De mate van inzetbaarheid van respondenten die momenteel werk hebben
- De activiteit(en) van House of Skills waar de deelnemers aan mee deden
- De tevredenheid met deze activiteit(en)
- Ondernomen vervolgstappen
- De ervaren effecten van deelname aan de activiteit(en) van House of Skills

Tot slot werden enkele achtergrondkenmerken bevraagd en was er de mogelijkheid voor het toevoegen van vragen of opmerkingen aan het einde van de vragenlijst. Deze opmerkingen waren overwegend praktisch (e.g. inlogproblemen; 'ik wil anoniem blijven'), of niet-inhoudelijk van aard (bedanken) en zijn daarom niet meegenomen in de analyse. De inhoudelijke opmerkingen zijn opgenomen in bijlage 1.

Selectie van de deelnemers

In een eerste batch zijn van drie activiteiten, te weten loopbaangesprek, Mijnhouseofskills en de Zorgscan, door de House of Skills projectorganisatie ieder 50 deelnemers (dus in totaal 150) benaderd die in de laatste vier maanden deel hadden genomen aan de betreffende activiteit. Aanvullend zijn er op verzoek van de onderzoekers in een tweede batch nog 350 extra respondenten benaderd door de House of Skills projectorganisatie. Het betrof in deze tweede batch deelnemers

die een loopbaangesprek hadden gehad bij onder andere het Transferpunt Zorg & Welzijn en daarnaast/daaropvolgend in veel gevallen ook aan andere activiteiten van House of Skills hebben deelgenomen.

Activiteiten	Benaderd
Loopbaangesprek (deelname in laatste vier maanden)	50 (batch 1)
MijnHoS (deelname in laatste vier maanden)	50 (batch 1)
Zorgscan (deelname in laatste vier maanden)	50 (batch 1)
Loopbaangesprek (periode deelname onbekend)	350 (batch 2)
Totaal	500

Tabel 1 Overzicht van de activiteiten waarvan deelnemers benaderd zijn.

Resultaten

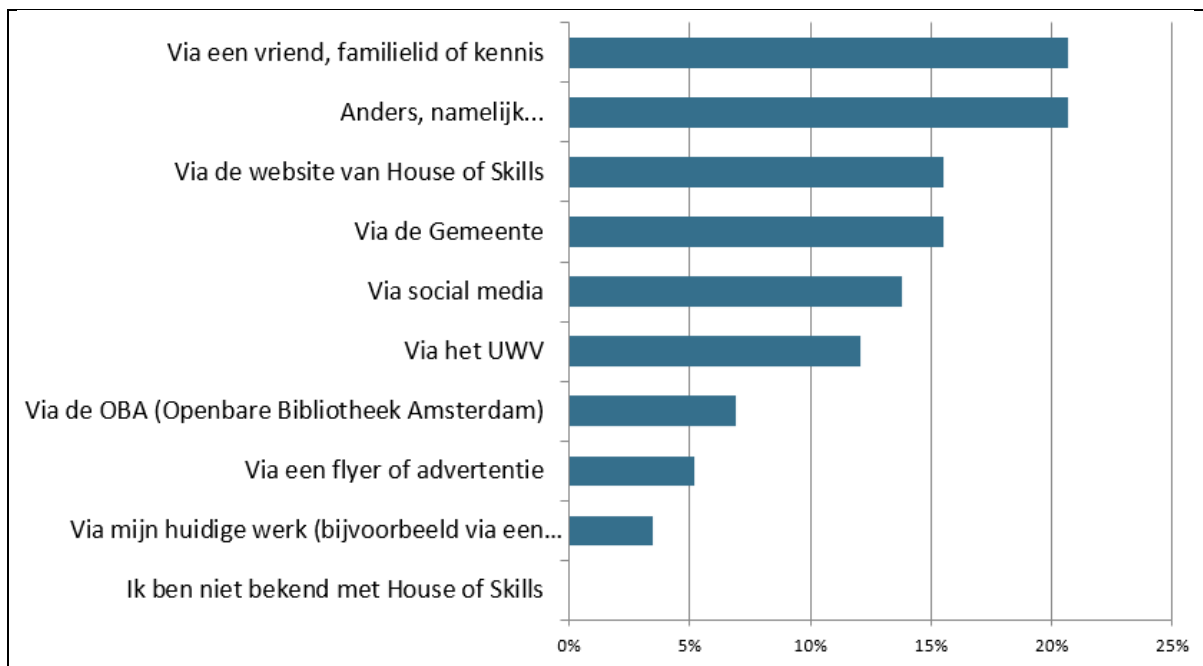
Beschrijving van de steekproef

In totaal hebben 58 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Tweederde van de respondenten is vrouw (66%). Meer dan de helft is hoger opgeleid (55%). Meer dan een derde (36%) is middelbaar opgeleid. 9% is lager opgeleid. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 44 jaar. De jongste is 24 en de oudste 64. Gemiddeld hebben de respondenten 21 jaar werkervaring. De minste werkervaring is 0 jaar en de langste 45 jaar.

55% had op het moment van invullen geen werk en 45% had wel werk. Van de werkende respondenten (n=26) werkt 19% bij een gezondheids- of zorginstelling en eveneens 19% bij een onderwijsinstelling. Verder werkt 8% bij een (web)winkel/groothandel/marktkraam, 4% bij een transport- of vervoersbedrijf, 4% bij een horecagelegenheid en 4% bij een overheidsinstelling. De respondenten zeggen niet bij een productiebedrijf, bouwbedrijf, financiële instelling, ICT-bedrijf of in een particulier huishouden te werken. 42% van de respondenten vindt het lastig om zich in een van bovengenoemde sectoren in te delen en geeft als antwoord 'Anders' op.

Via welk kanaal bij House of Skills terecht gekomen

Aan de respondenten van de vragenlijst is de vraag voorgelegd hoe ze in contact zijn gekomen met House of Skills (HoS). De meeste respondenten zijn via Gemeente of UWV in contact gekomen met HoS (in totaal 28%). Daarnaast zegt één op de vijf respondenten via een vriend, familielid of kennis in contact te zijn gekomen met HoS (21%). 14% van de respondenten heeft HoS gevonden via social media. Tenslotte heeft 16% HoS gevonden via de eigen website van HoS en 7% via de OBA. Slechts drie respondenten (5%) zijn via een flyer of advertentie in contact gekomen en twee respondenten (3%) via hun huidige werk (bijvoorbeeld via een collega of leidinggevende). Nog eens 21% is via een ander kanaal in contact gekomen met HoS: via Reiswerk, Bouwend NL, een nieuwsbericht, een werkcoach, de SER nieuwsbrief, de website van INAmsterdam, D-Academy, NL Leert Door of Magnet.me.



Figuur 1. Hoe ben je in contact gekomen met House of Skills? (N=58)

Motivatie voor deelname aan HoS

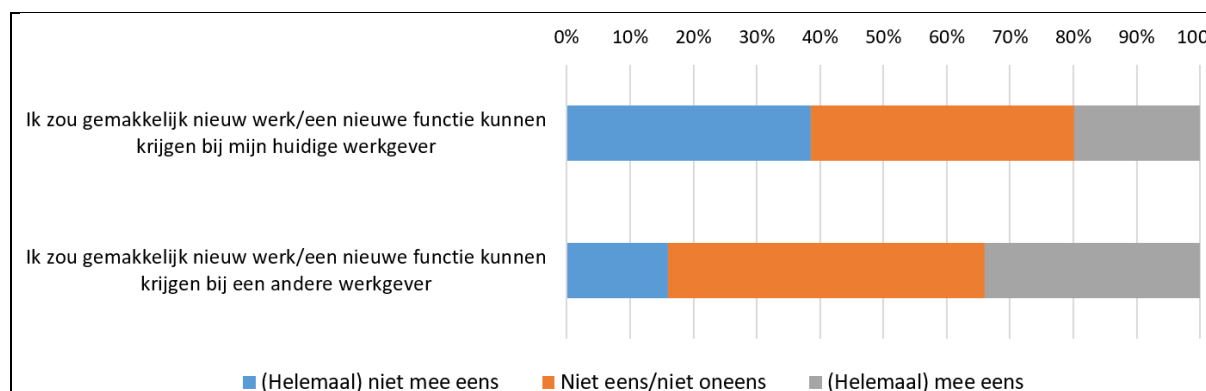
De respondenten kregen vervolgens de vraag waarom ze hebben meegedaan aan één of meer activiteiten van HoS. Respondenten konden meerdere redenen aanvinken. 57% gaf aan graag (nieuw) werk te willen; 48% gaf aan te willen weten voor welke banen zij geschikt zijn. Nog eens 41% wil een beter beeld van wat ze zoeken in werk en 38% wil graag weten wat hun skills zijn. Meer dan een kwart wilde breder inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt (26%). Iets meer dan een vijfde wil kennis maken met nieuwe werkgevers, nieuwe skills ontwikkelen of weten hoe of met welke opleiding ze deze nieuwe skills kunnen ontwikkelen (resp. 22%, 21% en 21%). Slechts 13% denkt door HoS makkelijk nieuw werk te kunnen vinden als het huidige werk verdwijnt. 9% gaf een overige reden op, namelijk: 'Ik dreigde mijn baan te verliezen', leren 'hoe ik HoS aan kan bieden bij mijn klanten', 'een bevestiging hebben dat ik er weer toe doe', 'ik wilde een carrière switch maken naar de zorgsector'.



Figuur 2. Waarom heb je meegedaan aan één of meer activiteiten van House of Skills? (N=58)

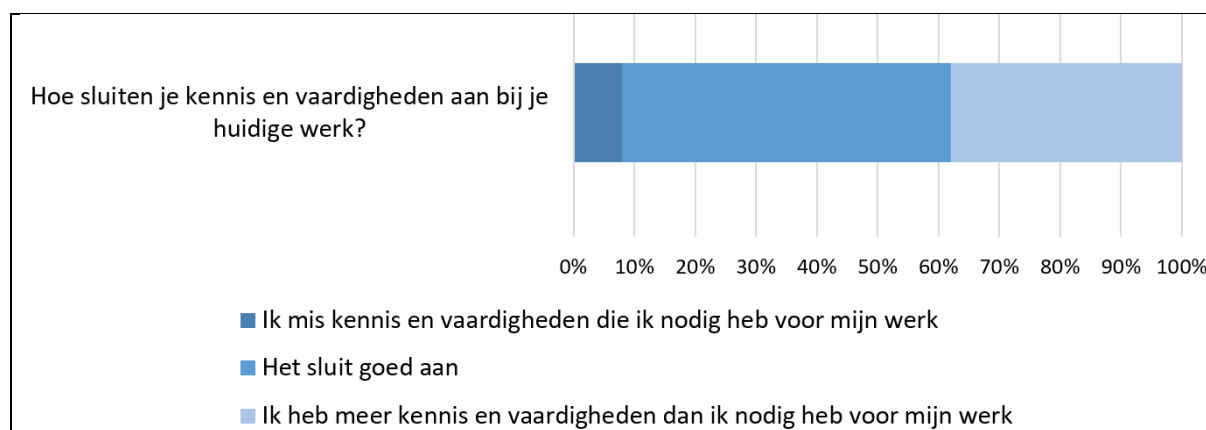
Huidige inzetbaarheid werkende deelnemers HoS

Zoals eerder benoemd had 45% van de respondenten werk gedurende deelname aan activiteiten van HoS. Deze werkende respondenten (n=26) kregen stellingen voorgelegd over hun inzetbaarheid. 20% is het er (helemaal) mee eens gemakkelijk nieuw werk te kunnen krijgen bij de *huidige* werkgever. 39% is het daar (helemaal) niet mee eens. 34% is het er (helemaal) mee eens gemakkelijk nieuw werk bij een *andere* werkgever te kunnen krijgen. 16% is het daar (helemaal) niet mee eens.



Figuur 3. Inzetbaarheid deelnemers met werk (N=26)

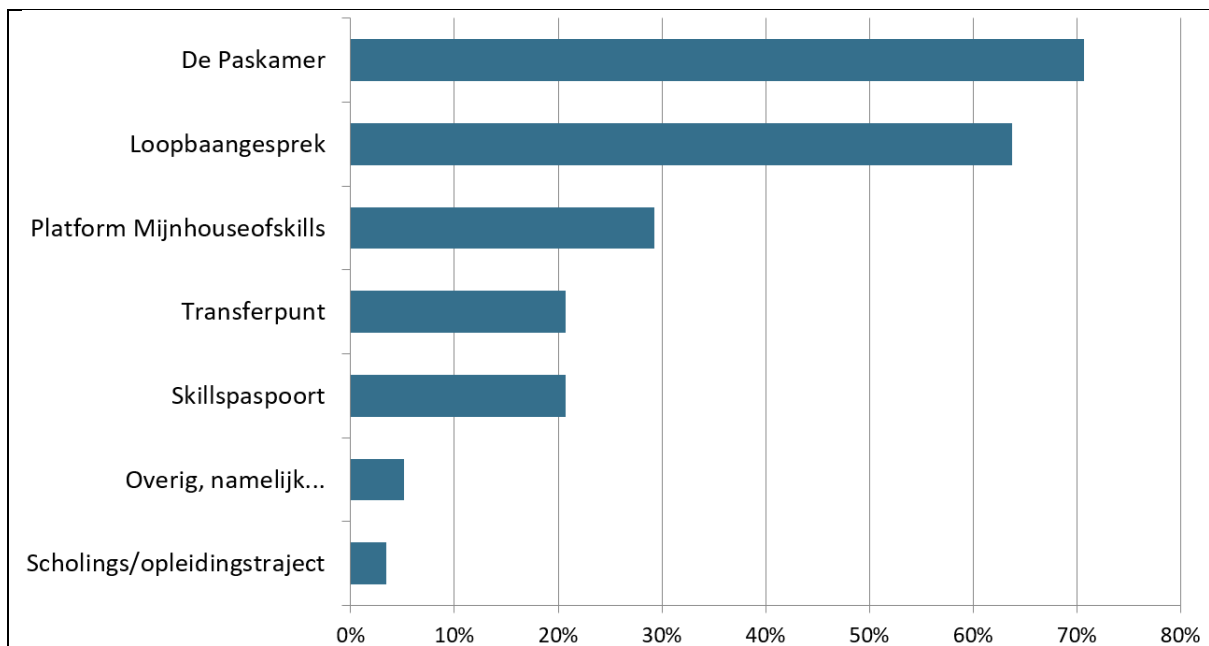
Daarnaast kregen de werkende respondenten de vraag hoe hun kennis en vaardigheden (skills) aansloten op hun huidige werk. Slechts 8% geeft aan skills te missen die ze wel nodig hebben voor hun werk. Meer dan de helft is van mening dat het goed op elkaar aansluit (54%) en 38% geeft zelfs aan meer skills te hebben dan nodig voor zijn/haar werk.



Figuur 4. Aansluiting skills en werk deelnemers met werk (N=26)

Deelname aan activiteiten

Alle respondenten kregen de vraag voorgelegd aan welke activiteiten van HoS ze meedoen of mee hebben gedaan. Veruit de meerderheid (71%) deed/doet mee aan de Paskamer. Dat is een instrument waarmee deelnemers kunnen aangeven welke skills zij bezitten. Dit wordt vervolgens gematcht met bij die skills passende banen. 64% heeft een loopbaangesprek gehad. 29% gebruikt het platform 'Mijnhouseofskills'. Met Mijnhouseofskills kunnen deelnemers door online een paar vragen te beantwoorden kijken welk werk bij hen past. Ongeveer één vijfde heeft meegedaan in het Transferpunt Zorg & Welzijn (voor een baan in de zorg) of het Skillspaspoort (instrument om skills vast te leggen) (beiden 21%). Twee respondenten (3%) geven aan een scholings-/opleidingstraject te hebben gevolgd en drie respondenten (5%) geven als antwoord 'overig', zoals een informatiebijeenkomst over zorg bijgewoond, alleen informatie opgezocht of career coaching.

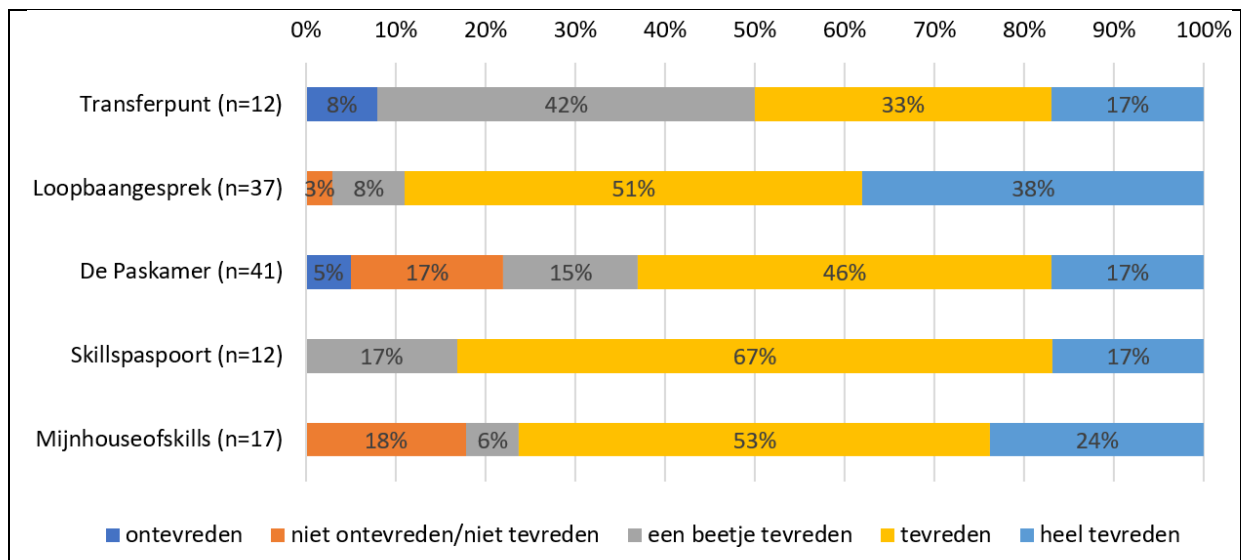


Figuur 5. Aan welke activiteiten van House of Skills doe je mee of heb je meegedaan? (N=58)

Tevredenheid met deelname aan activiteiten

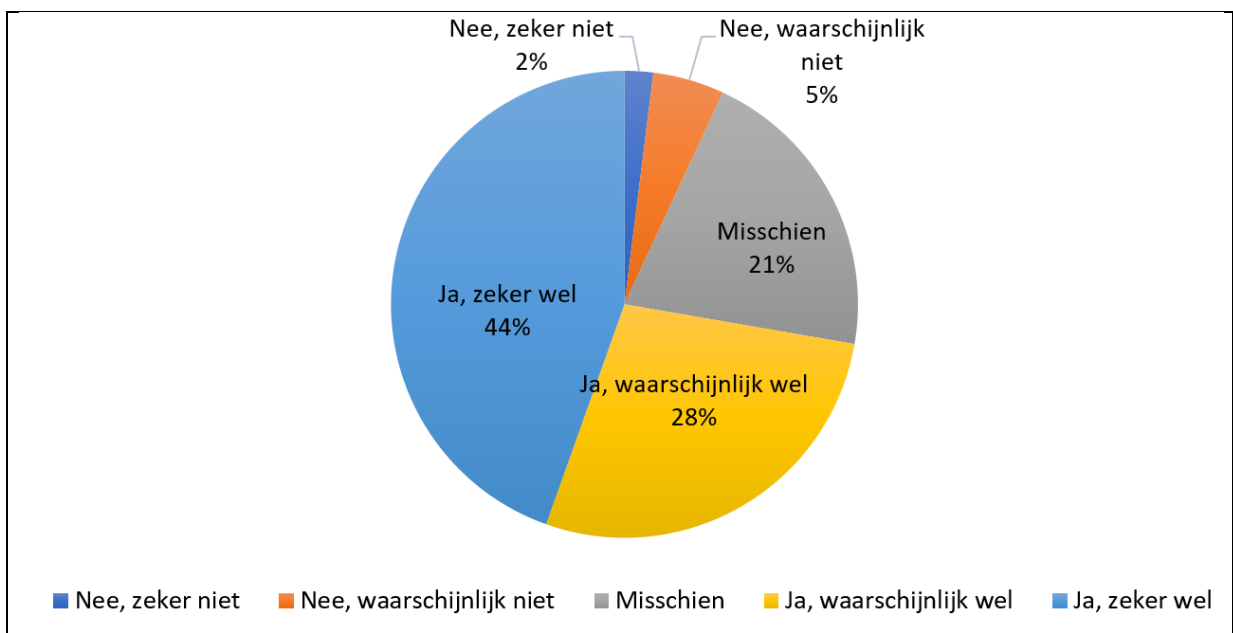
Aan de respondenten is gevraagd hoe tevreden zij zijn met de activiteit (of activiteiten) waaraan zij hebben deelgenomen (zie Figuur 6). Van de respondenten die meededen aan activiteiten van het Transferpunt (N=12) was 50% (heel) tevreden en 42% een beetje tevreden. Eén respondent is ontevreden. Meer dan de helft van deze respondenten (58%) deed op het moment van de vragenlijst nog mee aan het Transferpunt. 8% had de activiteit al afgerond en 33% is tussentijds gestopt.

De loopbaangesprekken zijn allemaal online gevoerd, en we zien dat 89% van de respondenten daar (heel) tevreden over is. Daarnaast is 8% een beetje tevreden, en één respondent is neutraal. Over de Paskamer is 63% van de respondenten (heel) tevreden. In verhouding tot de andere activiteiten zijn iets meer respondenten hier neutraal (17%). Twee respondenten (5%) zijn ontevreden. Over het Skillspaspoort is 84% van de respondenten (heel) tevreden, en de overige 17% is een beetje tevreden. Over het platform Mijnhouseofskills is 77% van de respondenten (heel) tevreden. 6% is een beetje tevreden en 18% is neutraal. Aangezien slechts 2 respondenten aangeven een scholings- of opleidingstraject te volgen of hebben gevolgd, kunnen we niet rapporteren over de tevredenheid. De aantallen zijn daarvoor te klein.



Figuur 6. Tevredenheid van de deelnemers met de activiteiten

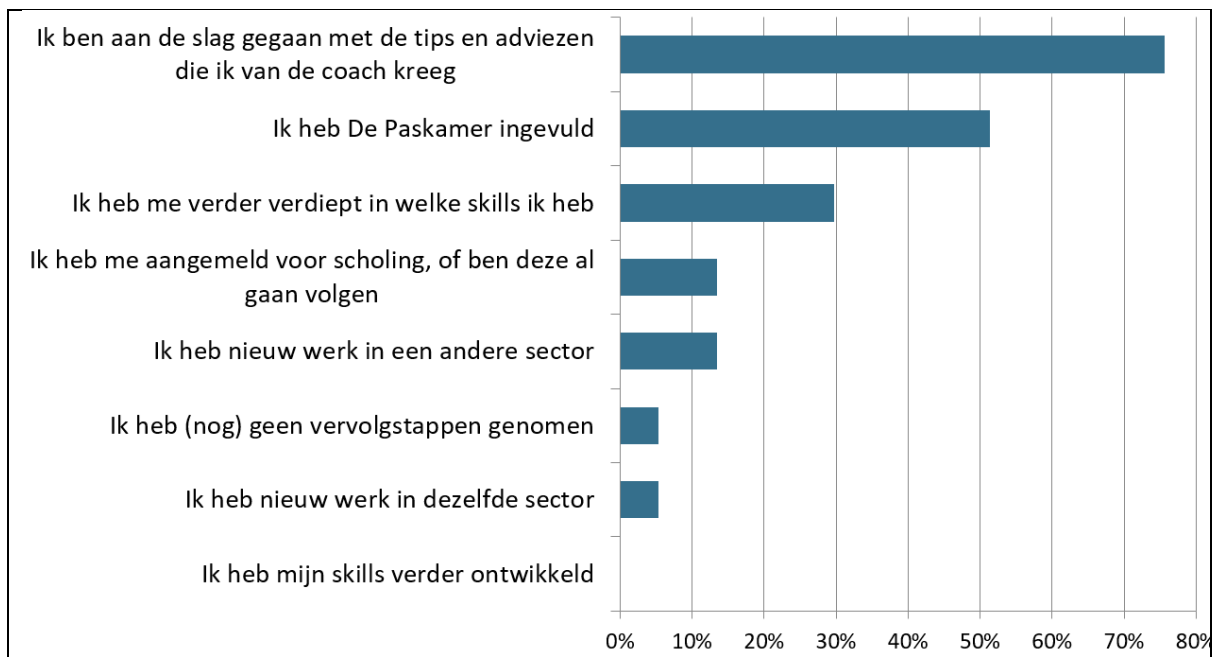
Op de vraag of men anderen zou aanraden om mee te doen aan de activiteiten van HoS of gebruik te maken van de diensten van HoS, antwoordt 45% 'ja, zeker wel'. 28% antwoordt 'ja, waarschijnlijk wel'. 21% antwoordt 'misschien'. Slechts drie respondenten (7%) antwoorden 'nee, waarschijnlijk niet' of 'nee, zeker niet'.



Figuur 7. Zou je anderen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van HoS of gebruik te maken van de diensten van HoS?

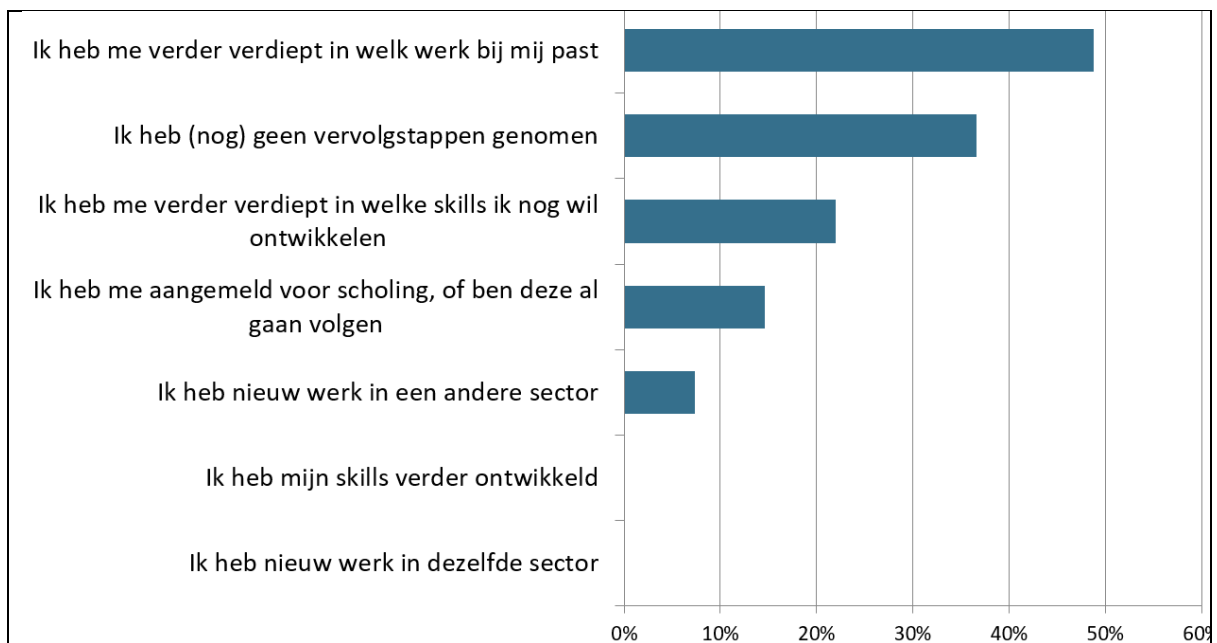
Vervolg op de activiteiten 'Loopbaangesprek' en 'Paskamer'

Aan de respondenten die een loopbaangesprek hebben gevoerd (N=37) is de vaag gesteld welke vervolgstappen zij na het gesprek hebben genomen. Ruim driekwart (76%) geeft aan met de tips en adviezen van de loopbaancoach aan de slag te zijn gegaan. Iets meer dan de helft (51%) heeft na het gesprek ook de Paskamer ingevuld, 30% heeft zich verder verdiept in welke skills hij/zij heeft en 14% heeft zich aangemeld voor scholing. Daarnaast geeft 19% aan nieuw werk te hebben gevonden in de eigen of een andere sector. Slechts 5% gaf aan (nog) geen vervolgstappen te hebben ondernomen.



Figuur 8. Vervolgstappen na het loopbaangesprek (N=37)

De respondenten die de Paskamer hebben ingevuld (N=41), hebben de vraag gekregen welke vervolgstappen zij daarna hebben ondernomen. Hiervan zegt meer dan een derde (37%) (nog) geen vervolgstappen te hebben genomen. Bijna de helft heeft zich verder verdiept in welk werk bij hem/haar past (49%), 22% heeft zich verder verdiept in welke skills hij/zij nog wil ontwikkelen en 15% heeft zich aangemeld voor scholing. Daarnaast gaf aan 7% nieuw werk te hebben gevonden in een andere sector.



Figuur 9. Vervolgstappen na het invullen van de Paskamer (N=41)

Wat heeft deelname aan de activiteiten deelnemers opgeleverd

Alle respondenten kregen de vraag wat deelname aan de activiteit(en) van HoS hen tot nu toe heeft opgeleverd. 47% heeft door HoS een goed beeld van wat hij/zij zoekt in werk (N=58). Bijna een

derde weet hierdoor goed wat zijn/haar skills zijn en/of vertrouwt er op dat hij/zij in de toekomst makkelijker (nieuw) werk kan vinden (resp. 33% en 31%). Meer dan een kwart weet voor welke banen hij/zij geschikt is (28%). Andere opbrengsten die worden genoemd zijn: ik heb zicht op nieuw werk (16%), ik ben breder inzetbaar geworden op de arbeidsmarkt (14%), ik heb kennis gemaakt met nieuwe werkgevers (12%) en ik weet nu hoe/met welke opleiding ik nieuwe skills kan ontwikkelen (10%). 4 respondenten hebben nieuw werk gevonden en 3 respondenten geven aan nieuwe skills te hebben ontwikkeld. 16% antwoordt op deze vraag 'Overig'. Uit de open antwoorden van deze 9 respondenten blijkt dat 6 personen aangeven dat het niets heeft opgeleverd of nog te vroeg is om te kunnen zeggen wat het heeft opgeleverd.

7% (4 mensen) heeft dus nieuw werk gevonden. Eén bij een transport- of vervoersbedrijf, één bij een onderwijsinstelling, één bij een gezondheids- of zorginstelling en één in de energietransitie. Eén persoon heeft een uitzendcontract gekregen, twee een tijdelijk contract voor minder dan 1 jaar en één persoon kreeg een tijdelijk contract van 1 jaar of langer. Drie van de vier respondenten die werk hebben gevonden is het er mee eens dat het nieuwe werk op dit moment goed past bij wat hij/zij wil. Ze zijn er alle vier mee eens dat het past bij wat ze *kunnen*.

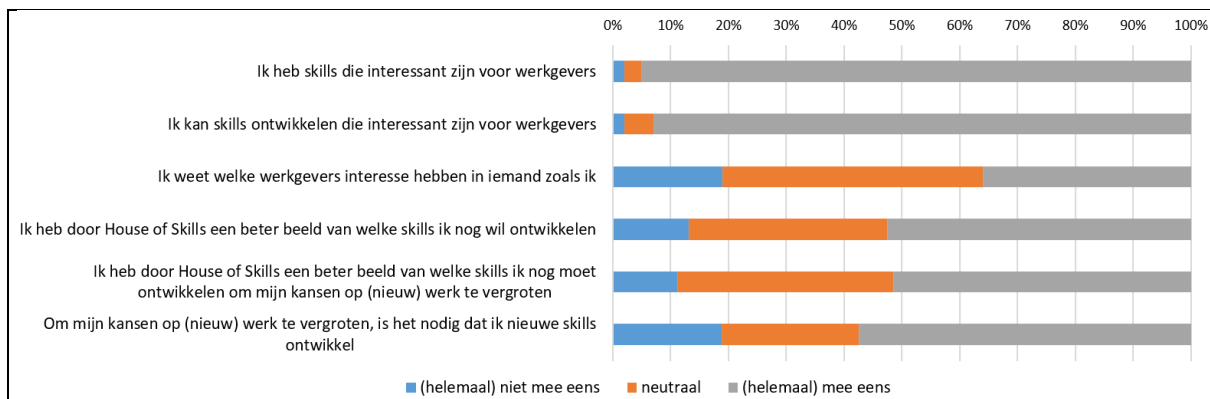


Figuur 10. Wat heeft deelname aan de activiteit(en) van House of Skills tot nu toe voor je opgeleverd? (N=58)

De respondenten hebben tevens stellingen voorgelegd gekregen die betrekking hebben op hun bewustzijn omtrent hun skills.

Veruit de meerderheid (95%) is van mening skills te bezitten die interessant zijn voor werkgevers en 93% is van mening skills te kunnen ontwikkelen die interessant zijn voor werkgevers. Ongeveer een derde (36%) weet welke werkgevers interesse hebben in iemand zoals hem/haar. 19% weet dat niet.

Meer dan helft van de deelnemers heeft na deelname aan HoS een beter beeld welke skills hij/zij wil ontwikkelen (52%) of heeft een beter beeld van welke skills hij/zij nog moet ontwikkelen op de kansen op (nieuw) werk te vergroten (51%). Meer dan de helft van de respondenten is het er mee eens dat het nodig is om nieuwe skills te ontwikkelen teneinde de kansen op (nieuw) werk te vergroten (58%).



Figuur 11. Bewustwording van skills (N=58)

Conclusie en advies

Hoewel de deelnemers aan dit onderzoek wellicht geen representatieve afspiegeling vormen van alle House of Skills deelnemers, levert de meting interessante resultaten op. Het is goed om bij het lezen van de conclusies en adviezen in dit rapport in het achterhoofd te houden dat slechts een klein deel van de House of Skills deelnemers de vragenlijst heeft ingevuld (11,6%) en dat degenen die hebben ingevuld vooral hoger opgeleiden waren. Dit kan een vertekend beeld veroorzaken. Uit onderzoek blijkt dat er een relatief hogere non-respons in vragenlijstonderzoek onder laaggeletterden en/of mensen met een minder gunstige maatschappelijke positie kan zijn (CBS, 2002; Lempens et al., 2017). Dat lijkt ook hier het geval. In volgende metingen zullen meer deelnemers bereikt moeten worden met een lager opleidingsniveau om te bezien wat House of Skills voor hen oplevert.

Tevredenheid

Hoewel de resultaten in dit rapport dus slechts een kleine groep betreffen en mogelijk niet representatief zijn voor alle deelnemers aan HoS, kan wel gesteld worden dat de respondenten die hebben deelgenomen aan activiteiten van HoS redelijk tevreden zijn. Respondenten die een (online) loopbaangesprek hebben gehad en/of een Skillspaspoort hebben aangemaakt zijn met name tevreden daarover. De overgrote meerderheid van de respondenten zou HoS ook aan anderen aanraden.

Over het Transferpunt Zorg & Welzijn zijn de minste deelnemers (heel) tevreden. Het aantal respondenten is hier laag, maar dit roept wel de vraag op waarom meerdere respondenten ook aangeven tussentijds te zijn gestopt. Wellicht dat de verwachtingen in het snel vinden van een andere baan via het Transferpunt hoger waren dan bij de andere activiteiten van HoS, en dat die snelheid tegenviel, ondanks dat er tijdens Corona grote behoefte is aan zorgpersoneel. Kwalificatie-eisen in de zorg maken een overstap toch vaak ingewikkelder dan voor andere sectoren zoals de transport en logistiek.

Over de Paskamer zijn ook minder respondenten (heel) tevreden dan over de andere activiteiten (twee derde versus minstens driekwart). Hier komen we hieronder bij het kopje Opbrengsten in relatie tot motivatie om deel te nemen nog op terug.

De opbrengsten in relatie tot de motivatie om deel te nemen

De belangrijkste motivatie om deel te nemen aan House of Skills is het vinden van (nieuw) werk. Tot nu toe heeft slechts een klein deel van de respondenten dat ook daadwerkelijk gevonden. Wellicht is het te vroeg om de effecten te kunnen zien. De respondenten die werk hebben gevonden vinden die baan wel passend bij wat ze kunnen en willen. Opvallend is verder dat van de werkende

respondenten (N=26) 38% aangeeft meer skills in huis te hebben dan nodig voor het huidige werk. Dit kan ook een motivatie zijn om op zoek te gaan naar ander werk via HoS.

Daarnaast ging het veel van de respondenten (41%) ook om het krijgen van een beter beeld van wat ze zoeken in werk. Dat is zelfs bij meer respondenten (47%) gelukt. Iets minder dan de helft wilde weten voor welke banen hij/zij geschikt is. Echter, iets meer dan een kwart geeft aan dat deelname hieraan ook daadwerkelijk heeft bijgedragen. Ook hebben we gezien dat (nog) relatief weinig mensen weten welke werkgevers interesse hebben in een iemand zoals hij/zij. Daarin valt dus nog een verbeterslag te maken. Deze redenen passen ook bij de bevinding dat veruit de meerderheid van deze respondenten meedeelt of doet aan 'de Paskamer' en/of een loopbaangesprek. Dit is geheel in lijn met de cijfers over het gebruik van instrumenten en deelname aan activiteiten die gepubliceerd zijn op de website van HoS. De groep respondenten is hierin dus representatief. Met deze instrumenten kan namelijk worden gekeken welke beroepen er bij de respondent zouden kunnen passen. De vraag is of dat deze instrumenten verbeterd kunnen worden als we afgaan op bovenstaande resultaten en specifiek de lagere tevredenheid over de Paskamer. Momenteel wordt de Paskamer overigens aangepast met een verfijnder algoritme dat de match tussen skills en banen maakt.

Qua zicht op benodigde ontwikkeling van skills, lijken de resultaten ook voor verbetering vatbaar. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft na deelname aan HoS een beter beeld welke skills te *willen* ontwikkelen en ook te *moeten* ontwikkelen om kans op werk te vergroten. Opmerkelijk is dat slechts een derde van de respondenten aangeeft überhaupt te weten wat zijn/haar skills nu zijn, dus dat meer respondenten wel weten welke skills ze willen en moeten ontwikkelen is vreemd. Ook in het zicht krijgen op de huidige skills kan de Paskamer evenals een loopbaangesprek bijdragen. Wellicht dat in die instrumenten nog meer kunnen worden benut en dat er eventueel nog verbeteringen in kunnen worden gemaakt. Dat zou gericht onderzoek moeten worden.

Bij deze opbrengsten moet de kanttekening worden geplaatst dat de helft van de respondenten nog steeds deelneemt aan de activiteiten en dat deze positieve opbrengsten dus nog op kunnen lopen. Opvallend is dat hoewel ruim de helft van de respondenten nog meedoet aan de activiteiten, al verschillende andere positieve opbrengsten benoemd worden (hoewel vaak nog in kleine aantallen), zoals zicht hebben op nieuw werk, op passende opleidingen, maar ook het ontwikkeld hebben van nieuwe skills en bredere inzetbaarheid. Weinig respondenten hebben zich (nog) aangemeld voor scholing n.a.v. deelname aan HoS. Veel mensen zijn wel aan de slag gegaan met tips en adviezen van de loopbaancoach.

Kanalen

De resultaten schetsen een divers beeld van hoe men bij House of Skills terecht komt, dat kan voor de toekomst interessant zijn, wanneer de zichtbaarheid van HoS vergroot moet worden. Veel respondenten zijn via-via of via 'anders, namelijk' bij HoS terecht zijn gekomen. Dit betekent dat het (informele) netwerk van House of Skills redelijk goed werkt om bekendheid te geven aan het bestaan en de mogelijkheden van HoS. Dit moet gekoesterd en verder benut worden. Naast traditionele kanalen kan gedacht worden aan versterken van het via-via effect via rolmodellen en influencers in bepaalde groepen.

Opvallend is dat slechts een klein aantal respondenten aangeeft via de OBA bij HoS terecht te zijn gekomen. Voor HoS is de OBA een belangrijk contactpunt. Dit roept de vraag op: is de OBA een minder geschikt wervingskanaal dan gedacht, reageerden mensen die via de OBA in contact zijn gekomen niet op de vragenlijst, of was de OBA nu minder het contactpunt omdat deze door de coronamaatregelen dicht was, en veel online ging?

Advies voor volgen van deelnemers in de vervolgorganisatie

De resultaten schetsen een redelijk positief beeld van de tevredenheid over activiteiten en bieden verbeterpunten in relatie tot de opbrengsten, maar wel gebaseerd op een zeer selecte groep respondenten. Het is onvoldoende duidelijk of dit een representatieve groep is. Het is van belang om daarom aanvullende informatie te verkrijgen van meer deelnemers, rechtstreeks uit de activiteiten, rechtstreeks uit deelnemers, via observaties of data. Gestructureerd bevragen van deelnemers (bijvoorbeeld bij het afronden van een activiteit, via een vragenlijst of persoonlijk gesprek) kan meer informatie bieden over de opbrengsten van HoS en eventuele verbeterpunten.

Als House of Skills de deelnemerservaringen in de vervolgorganisatie structureel wil monitoren, zal dit meer onderdeel van het proces gemaakt moeten worden. Door de vragenlijst onderdeel te maken van het inschrijf- en uitschrijfproces wordt een hoge respons geborgd en kunnen de onderzoeksresultaten betrouwbare en waardevolle informatie blootleggen over de ervaringen en percepties van deelnemers. Deze informatie stelt House of Skills nog beter in staat om haar producten en diensten aan te laten sluiten aan de behoefte van de deelnemers.

Wij zien het periodiek bevragen van deelnemers met een kleine set vast vragen aangevuld met een hierop verdiepende kwalitatieve monitoring van deelnemers als een (noodzakelijke) aanvulling op de kwantitatieve data uit het *volgsysteem* via het Portal, waar onder meer de Vu en TNO een plan voor ontwikkelen. In het volgsysteem kan onder meer worden vastgelegd welke activiteiten deelnemers ondernemen en kunnen de resultaten van bijvoorbeeld het invullen van de Paskamer worden geregistreerd. Het zou mooi zijn als op momenten dat respondenten het Portal gebruiken ook extra vragen 'oppoppen' uit de kwalitatieve monitor, die kunnen worden ingevuld. Het gaat bij de kwalitatieve verdieping dan onder andere om het blootleggen van percepties over toegevoegde waarde; ervaringen met de activiteiten en dienstverlening (zowel individuele activiteiten als ook arrangementen); en verwachtingen en ervaren perspectief op de arbeidsmarkt. Deze resultaten kunnen voor de analyses vervolgens weer gekoppeld worden.

Bijlage 1 Open opmerkingen

Hieronder volgt een opsomming van de (inhoudelijke) opmerkingen aan het einde van vragenlijst:

- Ik dreigde mijn baan in de reissector te verliezen. Door het gesprek met de coach ben ik actief aan de slag gegaan om een andere baan te vinden. Ik heb deze gevonden als travel officer bij [geanonimiseerd]. Dezelfde functie dus maar in een andere branche.
- De website werkt (nog) niet optimaal. Hierdoor heb ik de paskamer (nog) niet kunnen gebruiken. Het kost teveel tijd/moeite om uit te vinden waar wat te vinden is. Gebruiksvriendelijkheid van de website zou House of Skills aantrekkelijker maken.
- Ben zeer blij met mijn coachingsgesprek met [geanonimiseerd].
- Dank aan u.
- Nee, het was een leuke en goede ervaring om mezelf met behulp van de vragenlijst(en) van House of Skills beter te 'leren kennen'.
- Hierdoor is het beeld voor de volgende stap veel duidelijker geworden
- It was very helpful but would have benefit from follow up sessions to going into where and how my skills are applicable