

KTO Bureau Wbtv

Mei 2016

Raad voor Rechtsbijstand Bureau Wbtv

Tevredenheid nieuwsbrief gestegen

In maart 2016 is door DESAN een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder tolken en vertalers van bureau Wbtv. In totaal hebben 518 tolken en vertalers de vragenlijst ingevuld, een respons van 20 procent. De leesfrequentie en de tevredenheid over de nieuwsbrief zijn gestegen ten opzichte van 2015.

Nieuwsbrief

Tolken en vertalers lezen de nieuwsbrief vaak. Drie kwart geeft aan de nieuwsbrief (vrijwel) altijd of vaak te lezen. Men is tevreden over de verschillende aspecten van de nieuwsbrief, het meest over het taalgebruik. Wel zou men graag meer informatie willen over permanente educatie, praktische informatie/tips en nieuwe opleidingen en toetsen.

Website

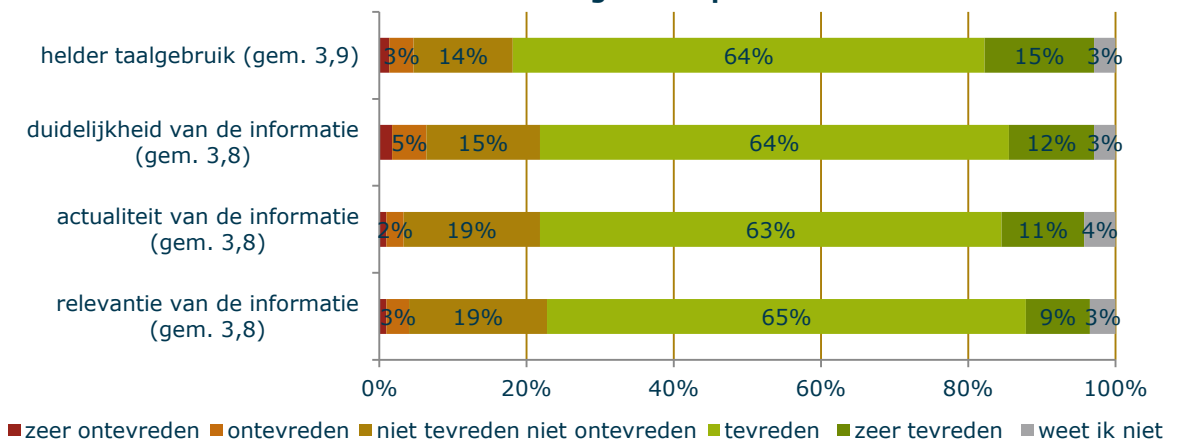
Over de actualiteit en de relevantie van de informatie op de website is men het meest tevreden. Over de vindbaarheid van de

informatie is men iets minder tevreden. Dat laatste is ook een van de verbeterpunten die respondenten in hun toelichting naar voren brengen.

Portaal 'Mijn Wbtv'

Over het portaal is men iets minder tevreden dan over de nieuwsbrief en de website. De vindbaarheid van de informatie en de gebruiksopties krijgt de minst positieve beoordeling. De aangedragen verbeterpunten betreffen voornamelijk het invulgemak van het portaal en het aanpassen van aangeleverde informatie en documenten.

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de nieuwsbrief?



Inhoudsopgave

4	Samenvatting
5	1 Inleiding
5	Doel en achtergrond
5	Methode en vragenlijst
6	Veldwerk en respons
6	Leeswijzer
7	2 Nieuwsbrief
7	Leesfrequentie digitale nieuwsbrief
8	Tevredenheid nieuwsbrief
9	Informatiebehoefte nieuwsbrief
10	3 Website en portaal
10	Tevredenheid website
11	Tevredenheid portaal 'Mijn Wbtv'
12	BIJLAGEN
12	Bijlage 1: Vragenlijst
17	Bijlage 2: Nomogram

Samenvatting

Nieuwsbrief

- Drie kwart van de tolken en vertalers die aan het onderzoek hebben meegedaan, leest de nieuwsbrief (vrijwel) altijd of vaak.
- Over het taalgebruik is men behoorlijk tevreden (gemiddeld 3,9 op een vijfpuntsschaal), net als over de duidelijkheid, actualiteit en relevantie van de informatie (gemiddeld 3,8). Over de laatste drie aspecten is men in het huidige onderzoek positiever dan in 2015.
- Tolken en vertalers hebben vooral behoefte aan meer informatie over permanente educatie, tips en praktische informatie voor in de dagelijkse praktijk en nieuwe opleidingen en toetsen.

Website

- Over de website is men iets minder tevreden dan over de nieuwsbrief. Het meest tevreden is men over de actualiteit van de informatie (gemiddeld 3,7).
- Het minst tevreden is men over de vindbaarheid van de informatie (gemiddeld 3,1).

Portaal 'Mijn Wbtv'

- Over 'Mijn Wbtv' is men iets minder tevreden dan over de nieuwsbrief en de website. Ook heeft men vaker geen mening, omdat men het portaal nog niet gebruikt heeft.
- De gebruiksvriendelijkheid, de werking, de snelheid van het laden van de pagina's en de toegevoegde waarde worden met gemiddeld 3,4 het meest positief beoordeeld.
- De duidelijkheid over de vereiste stukken en de vindbaarheid van de informatie en gebruiksopties wordt met 3,2 het minst positief beoordeeld.

Antwoorden open vragen

- Tolken en vertalers willen graag meer duidelijkheid en specifieke informatie over permanente educatie.
- Men ziet graag dat Wbtv meer aandacht besteedt aan tolken/vertalers die in het buitenland wonen.
- Men zou graag een Engelse versie van de website willen (7x genoemd).
- Men zou graag meer informatie willen over de dagelijkse en actuele problemen waar tolken/vertalers mee te maken krijgen.
- Men ziet graag meer controle op de afnameplicht.
- Men ziet graag dat Wbtv meer aandacht besteedt aan de rechten van tolken/vertalers en niet alleen aan de plichten.

1 Inleiding

In maart 2016 heeft DESAN een online klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor Bureau Wbtv. In dit onderzoek ligt de nadruk op de tevredenheid met de nieuwsbrief, de website en Mijn Wbtv-omgeving en hoe de dienstverlening hierin verbeterd kan worden. Een vijfde van de benaderde tolken en vertalers heeft aan het onderzoek meegedaan.

Doel en achtergrond

Bureau Wbtv voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit onder tolken en vertalers, afnemers van tolken- en vertaaldiensten en websitebezoekers om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid met de dienstverlening. De Wbtv is op 1 januari 2009 in werking getreden. Sindsdien zijn er drie klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. In 2011 is een 0-meting uitgevoerd. Naar aanleiding van dit onderzoek is veel aandacht besteed aan communicatie, zijn er nieuwe inschrijfvoorwaarden gecreëerd, nieuwe middelen ingezet en worden besluiten zorgvuldiger beoordeeld en gemotiveerd. In 2015 (de 1-meting) bleek dat de wijzigingen hebben geleid tot een lichte verbetering in de klanttevredenheid, maar dat er nog steeds veel zaken verbeterd konden worden. Met de resultaten uit deze 1-meting is Bureau Wbtv aan de slag gegaan voor het doorvoeren van verdere verbeteringen waaronder het aanpassen van de lay-out en de opbouw van de website, het verruimen van het PE-beleid, het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten en het geven van advies op maat.

Het huidige onderzoek, afgenomen onder ingeschreven tolken en vertalers, richt zich voornamelijk op de digitale nieuwsbrief, de website bureauwbtv.nl en het portaal 'Mijn Wbtv'. Het doel van het onderzoek was na te gaan of de verbeteringen die sinds 2015 zijn doorgevoerd hebben geleid tot een betere beoordeling. Een ander doel was het genereren van input voor een rondetafelgesprek. Respondenten konden zich via de enquête beschikbaar stellen voor deelname aan een rondetafelgesprek. Tijdens dat rondetafelgesprek wil Wbtv dieper ingaan op de onderwerpen die in deze vragenlijst aan de orde kwamen.

In dit rapport staan de resultaten van het huidige onderzoek beschreven. De resultaten van de nieuwsbrief zijn vergeleken met die uit 2015. De vragen over de website en het portaal zijn nieuw in de huidige vragenlijst. De resultaten hiervan kunnen dus niet vergeleken worden met die uit eerdere onderzoeken.

Methode en vragenlijst

De vragenlijst voor het huidige onderzoek is opgesteld door Bureau Wbtv en is online uitgezet door DESAN Research Solutions. De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

- leesfrequentie digitale nieuwsbrief
- tevredenheid met de nieuwsbrief
- informatiebehoefte met betrekking tot de nieuwsbrief
- tevredenheid met de website bureauwbtv.nl
- tevredenheid met het portaal 'Mijn Wbtv'
- behoefte aan visuele informatie
- interesse in deelname aan een rondetafelgesprek

De volledige vragenlijst staat weergegeven in Bijlage 1. De huidige vragenlijst is korter dan in 2011 en 2015 en bestrijkt minder onderdelen van de dienstverlening.

Veldwerk en respons

Op 10 maart 2016 zijn 2.558 tolken en vertalers per e-mail benaderd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. Op 17 en 30 maart hebben tolken en vertalers die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld, een herinneringsmail ontvangen.

In totaal hebben 518 tolken en vertalers aan het onderzoek meegedaan. De respons is hiermee 20,3 procent. In 2015 was de respons 18,1 procent. In dat onderzoek werden, naast tolken en vertalers, ook de afnemers van tolk- en vertaaldiensten en websitebezoekers ondervraagd. In het huidige onderzoek is dat niet het geval.

Leeswijzer

• Afronding

Alle percentages zijn afgerond tot hele getallen. Dientengevolge is de som van de percentages niet altijd exact 100%.

• Betrouwbaarheid en significantie

Bij een steekproefonderzoek als dit worden uitkomsten verkregen die slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid mogen worden vertaald naar de totale populatie, in dit geval alle tolken en vertalers bij Bureau Wbtv. Statistiek geeft de mogelijkheid om op grond van de steekproefgrootte en de gevonden uitkomsten van het onderzoek zogenaamde betrouwbaarheidsintervallen te berekenen. Deze betrouwbaarheidsintervallen geven aan tussen welke twee waarden de uitkomst in de totale populatie valt indien de steekproefuitkomst naar de totale populatie vertaald wordt. Het betrouwbaarheidsinterval ligt altijd rond de uitkomst die in de steekproef is gevonden, met afwijkingsmarges naar boven en beneden. Normaliter werkt men met '95%- betrouwbaarheidsintervallen' (ook wel: 'een significantieniveau van 95%'). Deze geven met 95% zekerheid aan tussen welke twee grenswaarden de betreffende waarde in de populatie valt.

Het nomogram in Bijlage 4 geeft de afwijkingsmarges in procenten voor de gevonden steekproefuitkomst (horizontale as) en steekproefgrootte (verticale as) bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Men dient hierbij onder steekproefgrootte de netto steekproef te verstaan: het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Uit het nomogram valt bijvoorbeeld af te lezen dat wanneer van 600

respondenten 50,0 procent een bepaald antwoord heeft gegeven, dit betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het werkelijke percentage in de gehele populatie tussen 46 en 54 procent ligt (50,0% +/- 4,0%).

2 Nieuwsbrief

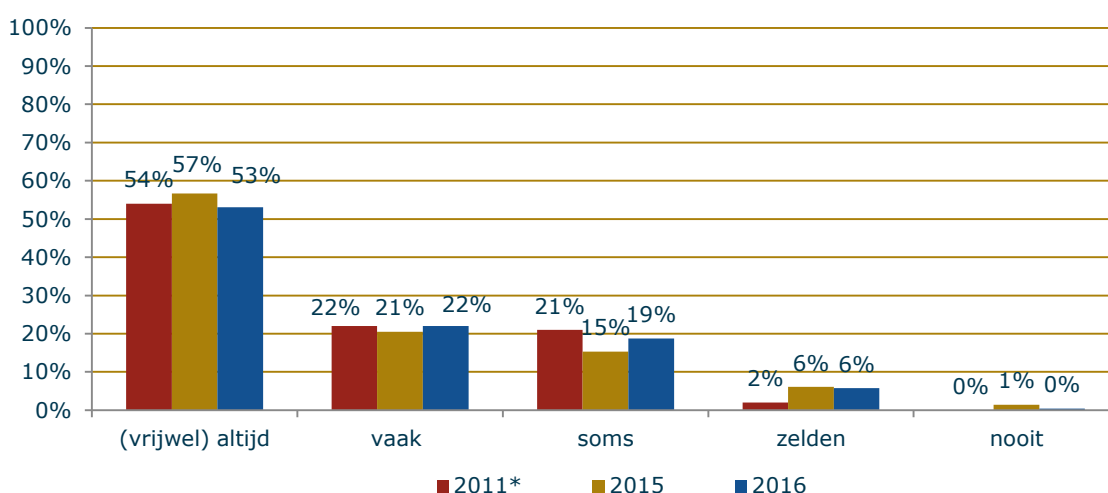
De nieuwsbrief wordt ongeveer evenveel gelezen als in 2015. Drie kwart leest de nieuwsbrief (vrijwel) altijd of vaak. Over de inhoudelijke informatie en het taalgebruik van de nieuwsbrief zijn respondenten behoorlijk tevreden, over het taalgebruik het meest. Wel zouden tolken/vertalers graag meer lezen over permanente educatie, praktische informatie en tips en informatie over nieuwe opleidingen en toetsen.

Leesfrequentie digitale nieuwsbrief

Drie kwart van de tolken en vertalers die aan het onderzoek hebben meegedaan, leest de digitale nieuwsbrief (vrijwel) altijd of vaak. Een vijfde (19%) leest het soms en 6 procent zelden. Dit is ongeveer gelijk aan de voorgaande onderzoeken. In 2015 las 78 procent van de ingeschreven tolken en vertalers altijd of vaak. In 2011 las 76 procent van de tolken/vertalers, afnemers van tolk- en vertaaldiensten en websitebezoekers de digitale nieuwsbrief altijd of vaak (Grafiek 1).

Vijf procent van de respondenten gaf een toelichting bij de vraag. Diegenen die de nieuwsbrief altijd, vaak of soms lezen, geven voornamelijk aan in ieder geval de koppen te lezen. Artikelen die interessant of relevant zijn, worden volledig gelezen. Respondenten die de nieuwsbrief zelden lezen, geven aan geen tijd te hebben om de nieuwsbrief te lezen, de nieuwsbrief enkel als naslagwerk te gebruiken of geen binding (meer) met Wbtv te hebben.

Grafiek 1 Hoe vaak leest u de digitale nieuwsbrief van Bureau Wbtv? (n=518)



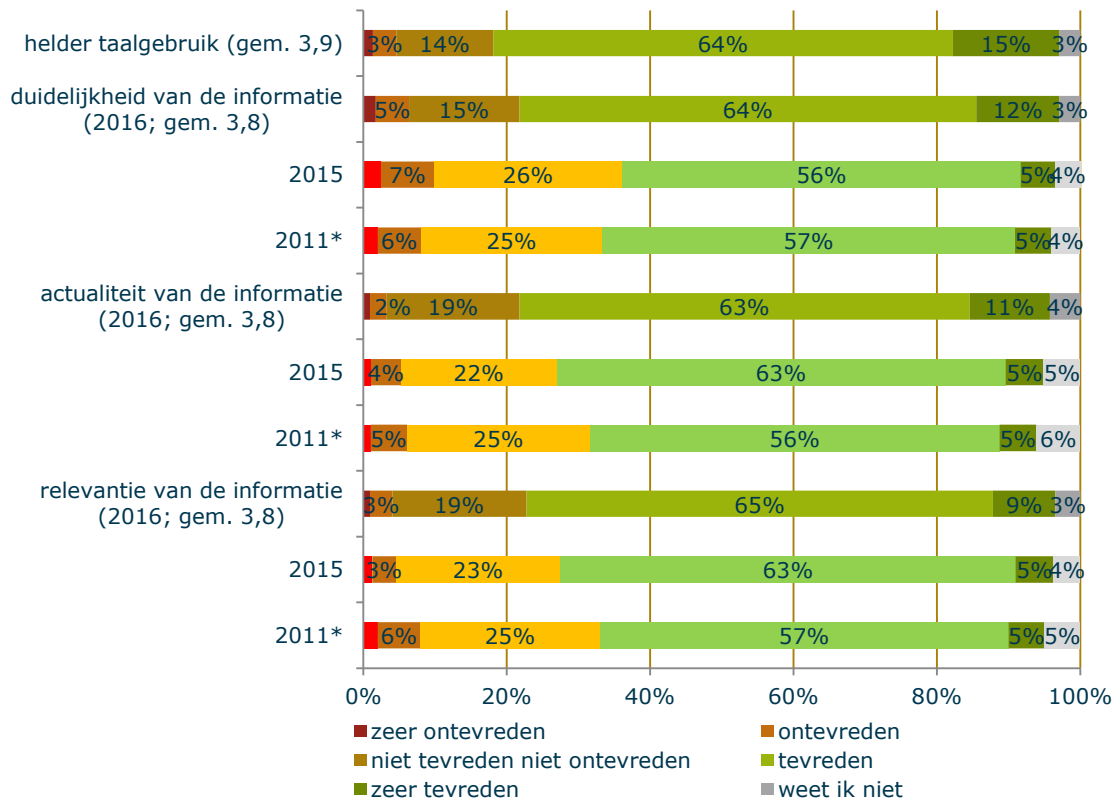
*de resultaten van 2011 bevatten naast die van ingeschreven tolken en vertalers ook de resultaten van afnemers van tolk- en vertaaldiensten en websitebezoekers. De afzonderlijke resultaten van ingeschreven tolken en vertalers zijn niet beschikbaar.

Tevredenheid nieuwsbrief

Vier aspecten van de nieuwsbrief zijn in het huidige onderzoek geëvalueerd: het taalgebruik en de relevantie, de actualiteit en de duidelijkheid van de informatie. Er zit weinig verschil in de manier waarop deze aspecten beoordeeld worden. Tussen de 74 en 79 procent van de respondenten is (zeer) tevreden over deze aspecten. Tussen 3 en 7 procent is (zeer) ontevreden (Grafiek 2). Het taalgebruik wordt met een gemiddelde van 3,9 op een schaal van 1 tot 5 het meest positief beoordeeld. Dit staat (bijna) gelijk aan schaalpunt 'tevreden.'

Vergeleken met 2011 en 2015 worden de duidelijkheid, actualiteit en relevantie van de informatie in het huidige onderzoek positiever beoordeeld. In 2011 en 2015 respectievelijk 62 en 61 procent (zeer) tevreden met de duidelijkheid van de informatie. In het huidige onderzoek is dat 76 procent. Over de actualiteit van de informatie is bijna drie kwart (74%) tevreden, tegenover 61 en 68 procent in 2011 en 2015. Over de relevantie is in het huidige onderzoek is eveneens 74 procent (zeer) tevreden. In de voorgaande onderzoeken was dit 62 procent (2011) en 68 procent (2015). Voor de tevredenheid met het taalgebruik is geen vergelijking met 2011 of 2015 mogelijk, omdat dit aspect destijds niet werd uitgevraagd.

Grafiek 2 Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de nieuwsbrief? (n 2016=518; n 2015=567; n 2011 = 819)



*de resultaten van 2011 bevatten naast die van ingeschreven tolken en vertalers ook de resultaten van afnemers van tolk- en vertaaldiensten en websitebezoekers. De afzonderlijke resultaten van ingeschreven tolken en vertalers zijn niet beschikbaar.

Tolken en vertalers die tevreden zijn over de verschillende aspecten van de nieuwsbrief, lezen deze vaker dan respondenten die minder tevreden zijn. Respondenten die aangeven de nieuwsbrief (vrijwel) altijd te lezen beoordelen alle aspecten met een gemiddelde van 3,9 of 4,0 (schaalpunt 'tevreden'). Respondenten die aangeven de nieuwsbrief zelden te lezen beoordelen de aspecten tussen de 3,3 en 3,6 (tussen schaalpunten 'niet tevreden niet ontevreden' en 'tevreden'; Tabel 2).

Tabel 2 Tevredenheid nieuwsbrief naar leesfrequentie

	relevantie van informatie	actualiteit van informatie	duidelijkheid van informatie	helder taalgebruik	n
(vrijwel) altijd	3,9	3,9	3,9	4,0	274
vaak	3,7	3,8	3,8	3,8	110
soms	3,7	3,7	3,7	3,8	89
zelden	3,3	3,6	3,4	3,5	22
nooit	-	-	-	-	-

Drie procent van de tolken en vertalers heeft zijn/haar antwoord toegelicht. Deze toelichtingen zijn divers van aard. Een aantal respondenten vindt het taalgebruik ambtelijk en wollig. Anderen geven aan dat belangrijke alledaagse issues waar tolken en vertalers tegenaan lopen niet behandeld worden. Verder vindt een aantal tolken/vertalers dat de informatie over besluiten te laat komt of te algemeen is (zodat men alsnog niet precies weet waar men aan toe is).

Informatiebehoefte nieuwsbrief

Tolken en vertalers die aan het onderzoek hebben meegedaan, lijken vooral behoefte te hebben aan meer informatie over permanente educatie (58%), tips en praktische informatie over de dagelijkse praktijk (57%) en nieuwe opleidingen en toetsen (54%) in de nieuwsbrief. Minder geïnteresseerd zijn tolken en vertalers in informatie over de gedragscode Wbtv (17%), informatie van derden (18%), beëdiging (24%) en achtergrondinformatie over talen (30%). Van deze onderwerpen wil men voornamelijk minder of evenveel informatie (Tabel 3).

Tabel 3 Welke onderwerpen ziet u graag minder, evenveel of meer terug in de nieuwsbrief? (n=518)

	minder	evenveel	meer
Permanente educatie	4%	38%	58%
Tips en praktische informatie voor in de dagelijkse praktijk	6%	37%	57%
Nieuwe opleidingen en toetsen	6%	40%	54%
Mijn Wbtv	3%	53%	44%
Specialisatie	7%	53%	41%
Verlenging van een inschrijving	3%	56%	40%
Nieuws over projecten waaraan Bureau Wbtv werkt	8%	54%	39%
Afnameplicht	10%	54%	37%
Achtergrondinformatie over talen	19%	52%	30%
Beëdiging	11%	64%	24%
Informatie van derden	21%	61%	18%
Gedragscode Wbtv	11%	71%	17%

Een vijfde (21%) van de respondenten zegt bepaalde onderwerpen te missen in de nieuwsbrief. Ook hier komt de behoefte aan (specifieke) informatie over permanente educatie, (nieuwe) opleidingen en praktische informatie en tips naar boven. Andere onderwerpen die genoemd worden, zijn de prijsontwikkeling van het tolkentarief, de controle op de afnameplicht en meer aandacht voor de rechten van tolken/vertalers.

3 Website en portaal

Tolken en vertalers zijn met betrekking tot de website het meest tevreden over de actualiteit van de informatie en het minst over de vindbaarheid ervan. Over het portaal 'Mijn Wbtv' is men minder tevreden dan over de nieuwsbrief en de website. De duidelijkheid over de vereiste stukken en de vindbaarheid van informatie en gebruiksopties worden het minst positief beoordeeld.

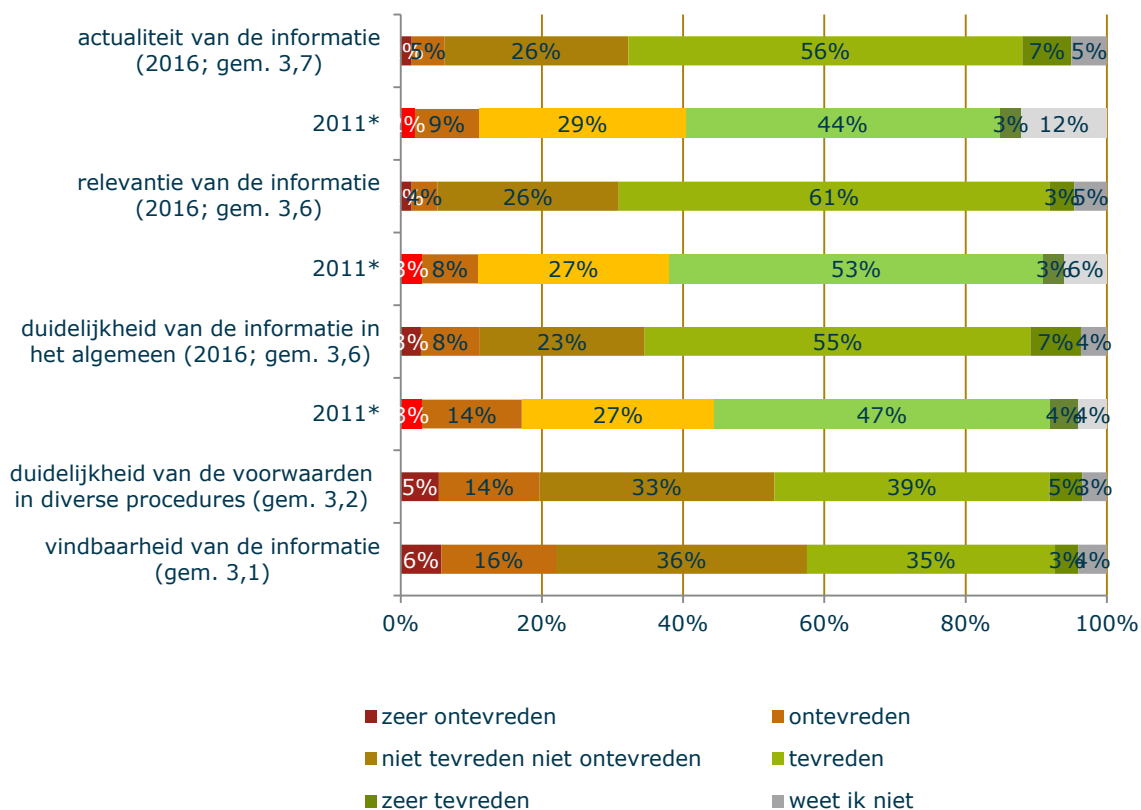
Tevredenheid website

Gemiddeld is men over de nieuwsbrief iets meer tevreden dan over de website. Tussen 38 en 64 procent van de respondenten is (zeer) tevreden over de aspecten van de website. Het meest tevreden is men over de actualiteit (gemiddeld 3,7) en de relevantie (gemiddeld 3,6) van de informatie op de website. Minder tevreden is men over de vindbaarheid van de informatie. 38 procent is hierover (zeer) tevreden en 22 procent is (zeer) ontevreden (Grafiek 3).

Over de actualiteit, relevantie en duidelijkheid van de informatie zijn respondenten in het huidige onderzoek positiever dan in 2011 (tolken/vertalers, afnemers van diensten en websitebezoekers). Destijds was 47 procent van de ondervraagden (zeer) tevreden over de actualiteit van de informatie, tegenover 63 procent in het huidige onderzoek. Over de relevantie van de informatie was 56 procent (zeer) tevreden (nu 64%) en over de duidelijkheid van de informatie was dat 51 procent (nu 62%; Grafiek 3). De duidelijkheid van de voorwaarden en de vindbaarheid van de informatie zijn in 2011 niet beoordeeld.

Grafiek 3

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de website? (n 2016=518; n 2011=859)



*de resultaten van 2011 bevatten naast die van ingeschreven tolken en vertalers ook de resultaten van afnemers van tolk- en vertaaldiensten en websitebezoekers. De afzonderlijke resultaten van ingeschreven tolken en vertalers zijn niet beschikbaar.

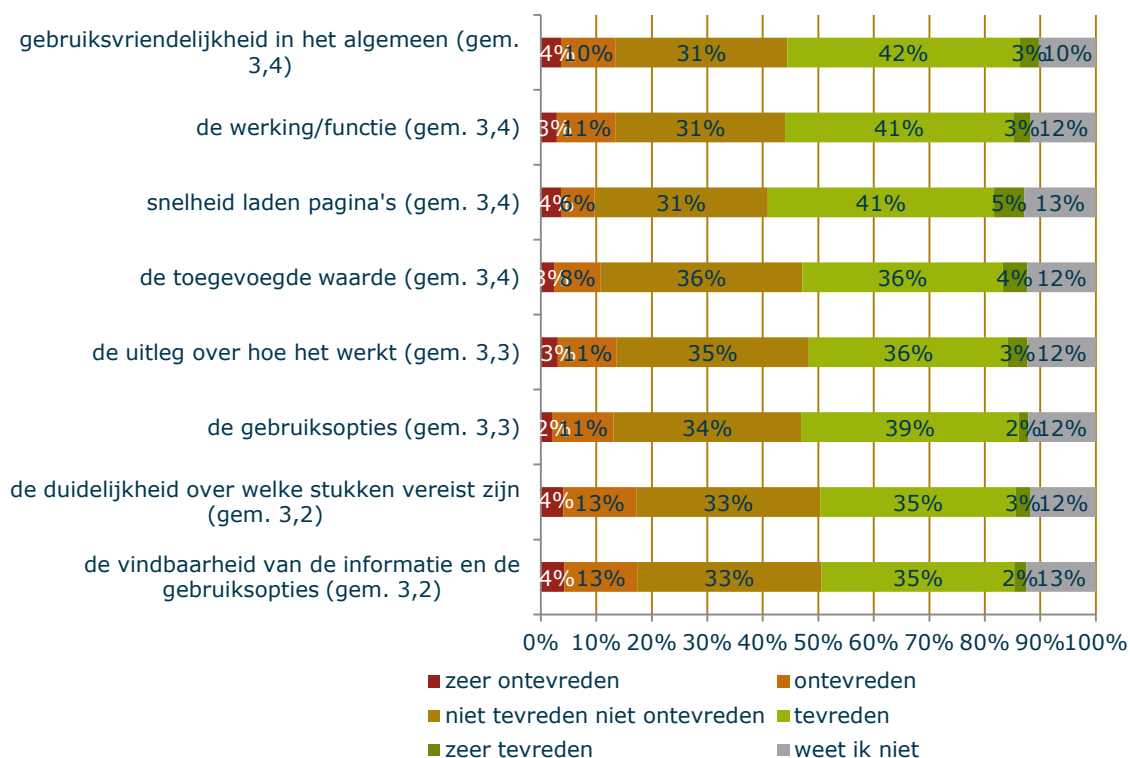
Tien procent van de respondenten heeft zijn/haar antwoord toegelicht. Een derde van deze groep geeft aan dat ze de vindbaarheid van bepaalde informatie onvoldoende, dan wel voor verbetering vatbaar vinden. Verder merken respondenten op dat de zoekinstellingen verbeterd of uitgebreid zouden moeten worden, dat de functionaliteit van de website verbeterd kan worden en dat de website onduidelijke, onjuiste of tegenstrijdige informatie geeft. Ook beschrijven respondenten dat informatie en mogelijkheden voor tolken en vertalers die in het buitenland wonen onvoldoende zijn en wordt een Engelstalige website gemist. Tot slot lichten sommige respondenten toe dat ze moeite hebben met de aard van de website en de diensten van Wbtv: het zou vooral de plichten van tolken/vertalers beschrijven en weinig aandacht besteden aan hun rechten.

Tevredenheid portaal 'Mijn Wbtv'

Tussen 37 en 46 procent van de respondenten is tevreden over de aspecten van het portaal 'Mijn Wbtv.' Tussen 10 en 13 procent heeft geen mening, waarschijnlijk omdat men nog geen gebruik heeft gemaakt van het portaal. Men lijkt dus over het portaal minder tevreden dan over de nieuwsbrief en de website, en men heeft vaker

geen mening. De gebruiksvriendelijkheid in het algemeen, de werking, de snelheid van het laden van de pagina's en de toegevoegde waarde worden van alle aspecten het meest positief beoordeeld (gemiddeld 3,4). Het minst tevreden zijn tolken en vertalers over de duidelijkheid over welke stukken vereist zijn en over de vindbaarheid van de informatie en de gebruiksopties (gemiddeld 3,2; Grafiek 4).

Grafiek 4 Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten van het portaal? (n=518)



Van de vijftien procent van de respondenten die hun antwoorden hebben toegelicht, geeft een kwart aan nog geen gebruik te hebben gemaakt van het portaal. De overige respondenten merken op dat je eenmaal ingevulde of toegevoegde informatie niet meer kunt wijzigen, dat toegevoegde documenten niet zichtbaar zijn, dat niet altijd duidelijk is wat je waar moet invullen, dat ze graag de mogelijkheid willen hebben om zonder DigiD in te loggen en dat het portaal en de website ook in het Engels beschikbaar zou moeten zijn.

Dertig procent van de respondenten heeft behoefte aan visuele informatie. Uit de toelichtingen die door zes procent van de respondenten gegeven is, komt naar voren dat men visuele informatie handig zou vinden op het moment dat de geschreven tekst niet voor zich spreekt.

Bijlage 1: Vragenlijst tolken en vertalers

Doelen:

- Onderzoeken of de verbeteringen die we in 2015 n.a.v. het KTO hebben doorgevoerd door de tolken en vertalers ook als verbeteringen worden gezien (of deze aspecten van onze dienstverlening beter worden beoordeeld dan tijdens het KTO in april 2015). Vraag 1 en 2 zijn hetzelfde als in het KTO van 2015. De andere vragen zijn nieuw (nulmeting) en gaan iets meer de diepte in.
 - Input genereren voor een focusgroep of rondetafelgesprek.
-

Nieuwsbrief

1. Hoe vaak leest u de digitale nieuwsbrief van Bureau Wbtv?

- (vrijwel) altijd
- vaak
- soms
- zelden
- nooit

Als u uw antwoord op de vraag wilt toelichten, dan kan dat hieronder:

.....

2. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de nieuwsbrief?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden	We et niet/geen antwoord
Relevantie van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualiteit van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helder taalgebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u uw antwoorden op de vragen wilt toelichten, dan kan dat hieronder:

.....

3. In onze nieuwsbrief vindt u informatie over onderstaande onderwerpen. Kruis aan van welke onderwerpen u graag meer, evenveel of minder zou willen zien in de nieuwsbrief.

	minder	evenveel	meer
Permanente educatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afnameplicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gedragscode Wbtv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beëdiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specialisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlenging van een inschrijving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
'Mijn Wbtv'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achtergrondinformatie over talen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tips en praktische informatie voor in de dagelijkse praktijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nieuwe opleidingen en toetsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nieuws over projecten waaraan Bureau Wbtv werkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie van derden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u uw antwoorden op de vragen wilt toelichten, dan kan dat hieronder:

.....

**4. Mist u informatie over bepaalde onderwerpen in de nieuwsbrief? Ja/nee
Zo ja, welke?**

Website

5. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de website?

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/geen antwoord
Relevantie van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualiteit van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van de informatie in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid van de voorwaarden in diverse procedures (o.a. inschrijving, specialisatie, verlenging, PE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vindbaarheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u uw antwoorden op de vragen wilt toelichten, dan kan dat hieronder:

.....

Portaal / 'Mijn Wbtv'

6. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het portaal?

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/geen antwoord
Gebruiksvriendelijkheid in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De werking/functie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gebruiksopties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De toegevoegde waarde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De uitleg over hoe het werkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De duidelijkheid over welke stukken vereist zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vindbaarheid van informatie en de gebruiksopties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snelheid laden pagina's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u uw antwoorden op de vragen wilt toelichten of als u suggesties heeft voor verbetering van 'Mijn Wbtv', dan kan dat hieronder:

.....

Visuele informatie

7. Heeft u behoefte aan visuele informatie (zoals afbeeldingen of instructiefilmpjes)? Ja/nee

Als u uw antwoord op de vraag wilt toelichten, dan kan dat hieronder:

.....

Rondetafelgesprek

Wij willen graag leren van de ervaringen en beleving van onze klanten. Onze ambitie is namelijk om nog beter aan te sluiten op uw wensen. Daarom willen we tijdens een rondetafelgesprek dieper ingaan op de onderwerpen die in deze vragenlijst aan de orde kwamen. Belangrijk daarbij is het aangaan van een open gesprek over wat wel en wat minder goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Heeft u een mening en mogelijk ook ideeën over onderwerpen zoals ze in deze vragenlijst aan de orde kwamen en wilt u die in een rondetafelgesprek met ons delen? Stel uzelf dan beschikbaar voor deelname. Uit de groep van aanmelders organiseren wij een rondetafelgesprek, dat waarschijnlijk in het tweede kwartaal van 2016 zal plaatsvinden.

- Ja, ik ben, mits de gekozen datum mij past, beschikbaar voor deelname aan het rondetafelgesprek. Mijn Wbtv-nummer is
- Nee, ik wil niet deelnemen aan het rondetafelgesprek.

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,
Bureau Wbtv

Bijlage 2: Nomogram

Afwijkingsmarges bij 95% betrouwbaarheid:

	gevonden %											
	1 99	2 98	5 95	10 90	15 85	20 80	25 75	30 70	35 65	40 60	45 55	50 50
25	3,9	5,5	8,5	11,8	14,0	15,7	17,0	18,0	18,7	19,2	19,5	19,6
50	2,8	3,9	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9
100	2,0	2,7	4,3	5,9	7,0	7,8	8,5	9,0	9,3	9,6	9,8	9,8
150	1,6	2,2	3,5	4,8	5,7	6,4	6,9	7,3	7,6	7,8	8,0	8,0
200	1,4	1,9	3,0	4,2	4,9	5,5	6,0	6,4	6,6	6,8	6,9	6,9
300	1,1	1,6	2,5	3,4	4,0	4,5	4,9	5,2	5,4	5,5	5,6	5,7
400	1,0	1,4	2,1	2,9	3,5	3,9	4,2	4,5	4,7	4,8	4,9	4,9
500	0,9	1,2	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4
600	0,8	1,1	1,7	2,4	2,9	3,2	3,5	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0
N 700	0,7	1,0	1,6	2,2	2,6	3,0	3,2	3,4	3,5	3,6	3,7	3,7
800	0,7	1,0	1,5	2,1	2,5	2,8	3,0	3,2	3,3	3,4	3,4	3,5
900	0,7	0,9	1,4	2	2,3	2,6	2,8	3,0	3,1	3,2	3,3	3,3
1.000	0,6	0,9	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1
1.100	0,6	0,8	1,3	1,8	2,1	2,4	2,6	2,7	2,8	2,9	2,9	3,0
1.200	0,6	0,8	1,2	1,7	2,0	2,3	2,5	2,6	2,7	2,8	2,8	2,8
1.300	0,5	0,8	1,2	1,6	1,9	2,2	2,4	2,5	2,6	2,7	2,7	2,7
1.400	0,5	0,7	1,1	1,6	1,9	2,1	2,3	2,4	2,5	2,6	2,6	2,6
1.500	0,5	0,7	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5
1.750	0,5	0,7	1,0	1,4	1,7	1,9	2,0	2,1	2,2	2,3	2,3	2,3
2.000	0,4	0,6	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2