

Klanttevredenheidsonderzoek Bureau Wbtv 2015

Juni 2015

Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de huidige mate van tevredenheid van tolken en vertalers, afnemers van tolk- en vertaaldiensten binnen het justitiedomein en websitebezoekers over de dienstverlening van Bureau Wbtv, teneinde de dienstverlening van Bureau Wbtv waar nodig te verbeteren.

In 2011 is het eerste klanttevredenheidsonderzoek gehouden, dat was een nulmeting. De resultaten van de huidige enquête kunnen daarmee worden vergeleken. De Wbtv is op 1 januari 2009 in werking getreden. Ten tijde van het eerste onderzoek in 2011 liep nog niet alles op rolletjes; er waren nog veel kinderziektes en onduidelijkheden. Ze bestonden toen twee jaar en werden bestempeld als bureaucratisch en een noodzakelijk kwaad.

Bureau Wbtv heeft sindsdien veel aandacht besteed aan communicatie (beter bereikbaar, helderder taalgebruik), nieuwe inschrijfvoorwaarden gecreëerd, nieuwe middelen ingezet (informatiebijeenkomsten, Twitter), het inschrijfformulier aangepast, besluiten zorgvuldiger beoordeeld en gemotiveerd, enz. Uit de onderzoeksresultaten van 2015 moet blijken of de dienstverlening van Bureau Wbtv is verbeterd.

Samenvattend kan, op basis van de resultaten van dit onderzoek, gezegd worden dat de dienstverlening van Bureau Wbtv licht is verbeterd, maar dat er ook nog steeds veel te verbeteren is.

Resultaten

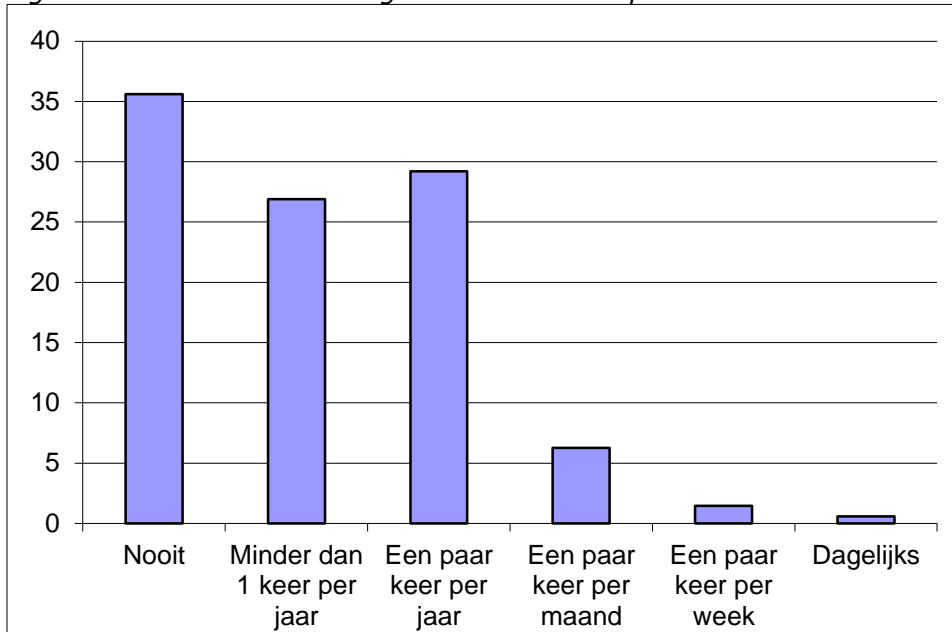
Er zijn 3 groepen respondenten die de enquête hebben ingevuld: tolken en vertalers, afnemers van tolk- en vertaaldiensten binnen justitiedomein en websitebezoekers. Het grootste gedeelte van de respondenten (89%) is afkomstig uit de groep tolken en vertalers, waarvan weer het grootste gedeelte is ingeschreven in Rbtv en/of op de Uitwijklijst (94%).¹ Een kleine 10% behoort tot de groep afnemers van tolk- en vertaaldiensten binnen het justitiedomein; daarbij moet vooral gedacht worden aan rechtbanken, OM en politie. Slechts 1% van de respondenten is afkomstig via de website.

Helpdesk

Er wordt vrij weinig gebruik gemaakt van de helpdesk van Bureau Wbtv (zie figuur 1). Bijna tweederde van de respondenten (62,5%) zegt nooit of minder dan één keer per jaar gebruik te maken van de helpdesk. Bijna een derde (29%) maakt een paar keer per jaar gebruik van de helpdesk. Slechts 8% maakt er vaker gebruik van (waarvan de meeste een paar keer per maand en sommigen een paar keer per week of zelfs dagelijks).

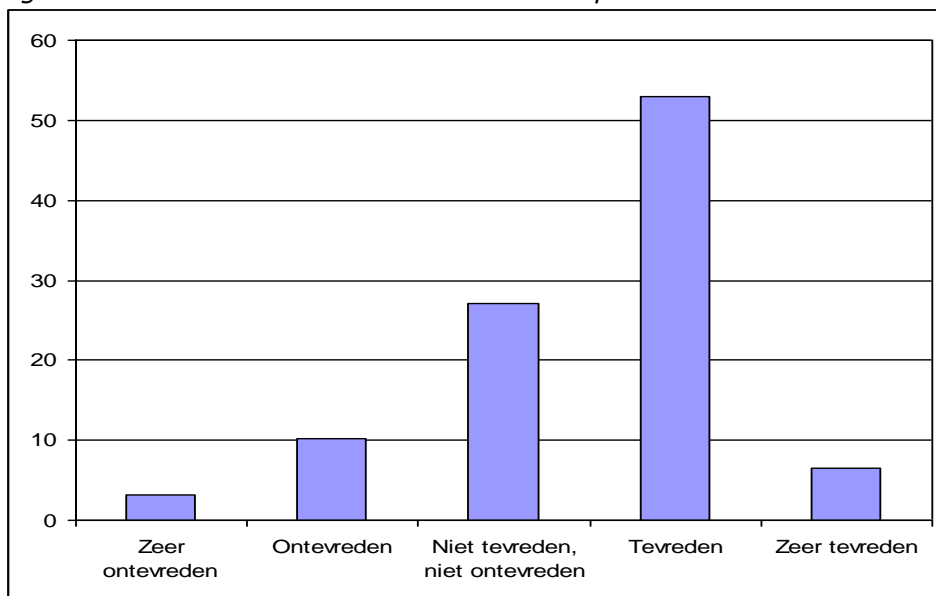
¹ De overige 6% van deze groep is afgewezen door Bureau Wbtv of het verzoek tot inschrijving is nog in behandeling.

Figuur 1 Hoe vaak maakt u gebruik van de helpdesk van Bureau Wbtv?



Respondenten zijn in hun totaaloordeel over de helpdesk overwegend tevreden. Op een vijfpuntsschaal geeft men een 3,5 (zie figuur 2). Dat ligt precies tussen de schaalpunten (niet tevreden, niet ontevreden' en 'tevreden' in. In 2011 lag dit oordeel 0,4 lager. Destijds werd het een prioriteit geacht om de helpdesk te verbeteren, omdat deze beneden gemiddeld gewaardeerd werd en van groot belang was voor de algemene tevredenheid.

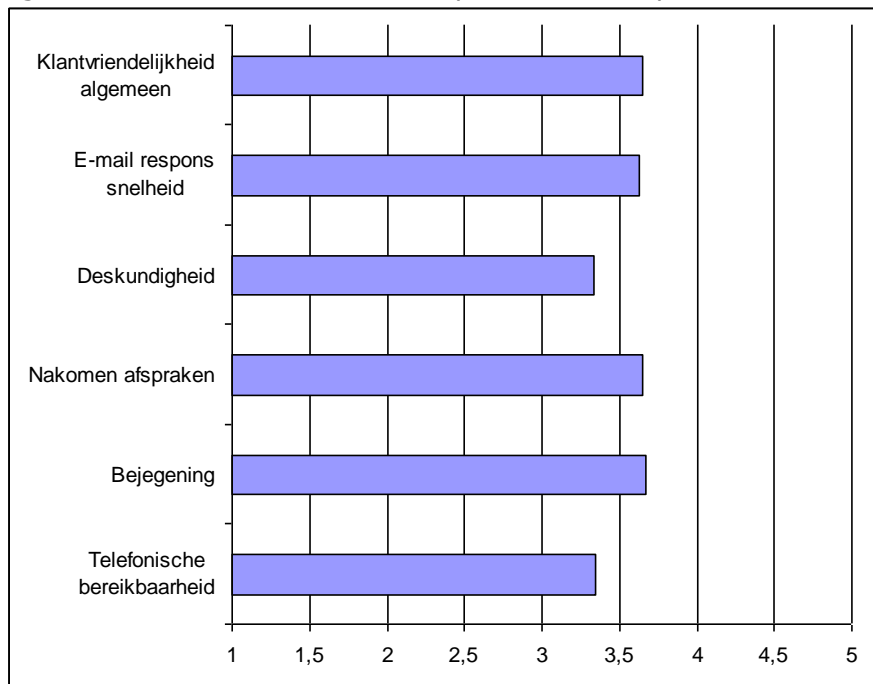
Figuur 2 Wat is uw totaaloordeel over de helpdesk van Bureau Wbtv?



Omdat er vrij weinig gebruik gemaakt wordt van de helpdesk, zijn de tevredenheidsoordelen hierover soms gebaseerd op slechts één contact met de helpdesk. Als gevolg daarvan zijn de reacties dan ook vrij wisselend. De ene persoon spreekt van deskundigheid, snelheid en goed geholpen zijn, waar de volgende persoon het heeft over onbereikbaarheid en weinig deskundigheid.

Over een zestal aspecten van de helpdesk is meer in detail gevraagd hoe tevreden respondenten zijn op een vijfpuntsschaal die loopt van zeer ontevreden (1) tot en met zeer tevreden (5): klantvriendelijkheid, e-mail respons snelheid, deskundigheid, nakomen afspraken, bejegening en telefonische bereikbaarheid. Men is overwegend positief over alle zes aspecten. Er zijn slechts kleine verschillen tussen de aspecten. Relatief vaak wordt als kritiekpunt de telefonische bereikbaarheid genoemd, deze scoort ook het laagste van de zes aspecten (zie figuur 3). In 2011 scoorde dit laatste punt overigens een stuk lager; hier heeft dus een verbetering plaatsgevonden.

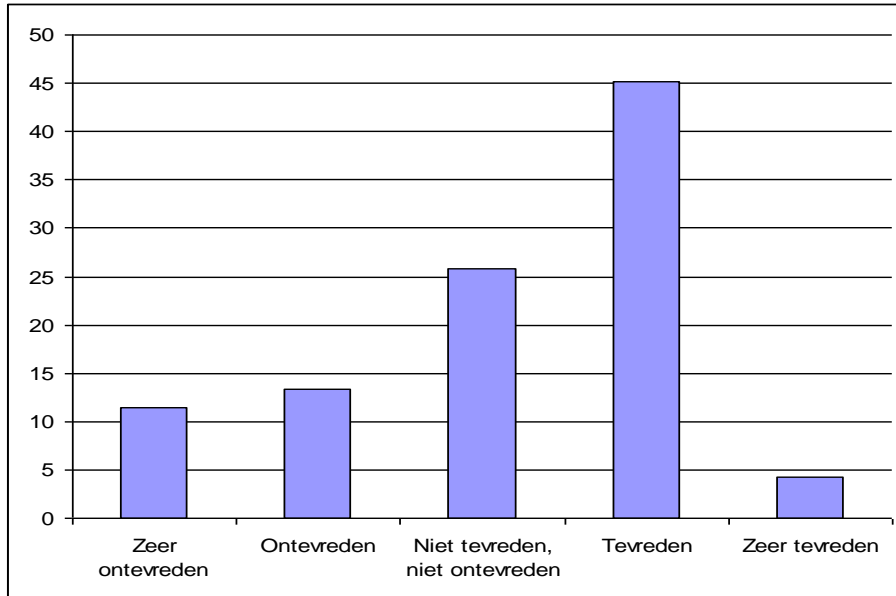
Figuur 3 Tevredenheidsoordelen op een zestal aspecten betreffende de helpdesk



Procedures rond inschrijving

De respondenten zijn vrij neutraal in hun totaaloordeel over de procedures rond inschrijven. Zij geven op een vijfpuntsschaal een 3,2. In 2011 lag dit oordeel een tiende lager. Hoewel bijna de helft van de respondenten (45%) tevreden is, zorgt het relatief grote aantal (zeer) negatieve reacties ervoor (meer dan in 2011) dat het gemiddelde neutraal wordt.

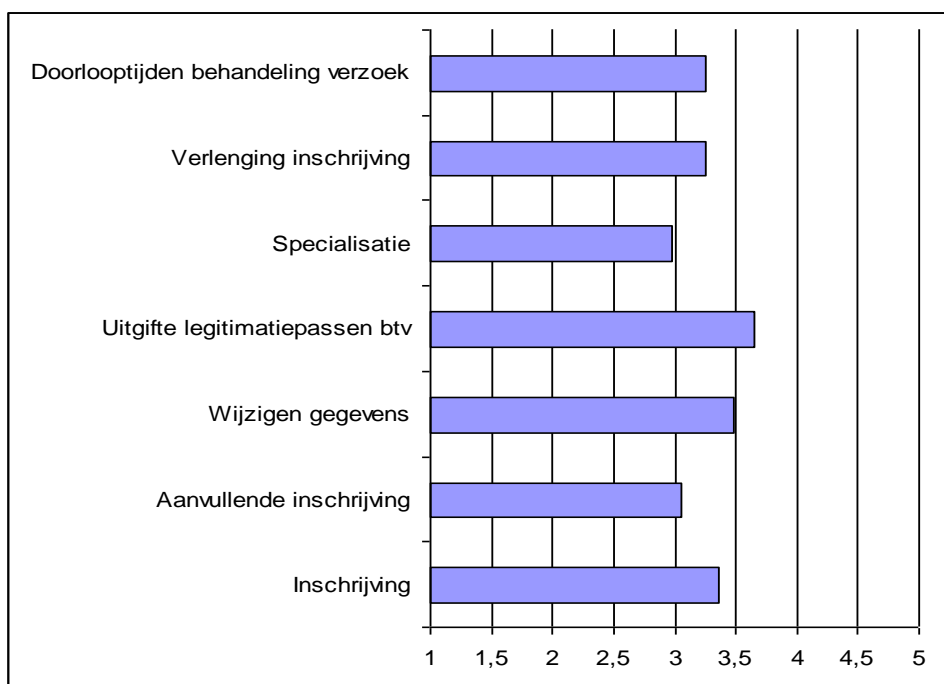
Figuur 4 Wat is uw totaaloordeel over de procedures rond inschrijving?



Over een zevental aspecten van de procedures rond inschrijving is meer in detail gevraagd hoe tevreden respondenten zijn op een vijfpuntsschaal die loopt van zeer ontevreden (1) tot en met zeer tevreden (5): doorlooptijden behandeling verzoek, verlenging inschrijving, specialisatie, uitgifte legitimatiepassen btv, wijzigen gegevens, aanvullende inschrijving en inschrijving. Men is neutraal tot overwegend positief over de aspecten. De onderdelen 'specialisatie' en 'aanvullende inschrijving' scoren het slechtste en het onderdeel 'uitgifte legitimatiepassen btv' scoort het beste.

Als kritiekpunten worden genoemd dat het bureau overbodig, star en bureaucratisch is, dat het allemaal te lang duurt en dat de inschrijving zelf maar vooral ook de noodzakelijke cursussen te veel geld kosten.

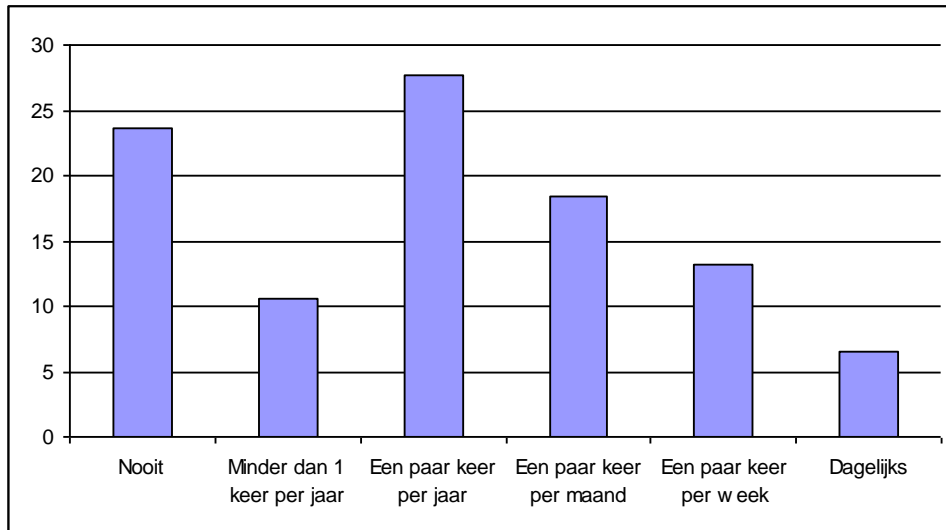
Figuur 5 Tevredenheidsoordelen op een zevental aspecten betreffende de procedures rond inschrijving



Het zoeken in het register of op de Uitwijkljst

Aan de afnemers van tolk- en vertaaldiensten is gevraagd hoe vaak zij in het register of op de Uitwijkljst zoeken naar een tolk of vertaler. Op deze vraag wordt wisselend geantwoord. Een kleine 20% doet dit dagelijks of een paar keer per week en 18% doet dat een paar keer per maand. 28% zoekt een paar keer per jaar in het register of op de Uitwijkljst naar een tolk of vertaler en 34% doet dit minder dan één keer per jaar of nooit.

Figuur 6 Hoe vaak zoekt u naar een tolk of vertaler in het Rbtv of op de Uitwijkljst?



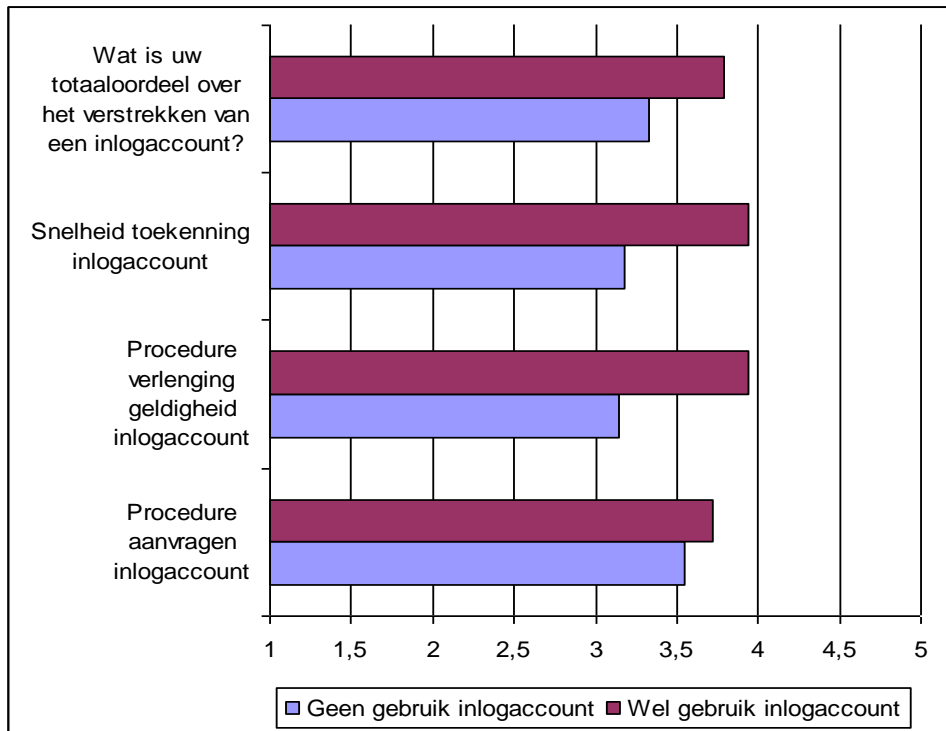
Van de afnemers die het register of de Uitwijkljst raadplegen op zoek naar een tolk of vertaler, logt ongeveer de helft in met zijn gebruikersaccount en de helft doet dit niet. Deze laatste groep doet dit niet uit gemakzucht of omdat er veel onduidelijkheid over (het bestaan van) de inlogcode bestaat.

Verstrekken van een inlogaccount

De respondenten (afnemers van tolk- en vertaaldiensten) zijn overwegend tevreden over het verstrekken van een inlogaccount (3,6 op een vijfpuntsschaal). Er is echter wel een verschil in oordeel tussen bovengenoemde twee groepen (zij die wel inloggen op hun gebruikersaccount en zij die dit niet doen). De respondenten die een inlogaccount gebruiken, zijn meer tevreden (een 3,8 op een vijfpuntsschaal) over het verstrekken van de inlogaccount dan de respondenten die deze niet gebruiken (een 3,3 op een vijfpuntsschaal). In 2011 lag het gemiddelde totaaloordeel op een 3,8.

Over een drietal aspecten van het verstrekken van een inlogaccount is meer in detail gevraagd hoe tevreden respondenten zijn: snelheid toekenning inlogaccount, procedure verlenging geldigheid inlogaccount en procedure aanvragen inlogaccount. Ook in deze oordelen is een duidelijk verschil te zien tussen de respondenten die wel en de respondenten die geen inlogaccount gebruiken. In vergelijking met 2011 is er vooral een verbetering in de tevredenheid met de 'procedure aanvragen inlogaccount'. Deze werd in 2011 het minst positief beoordeeld.

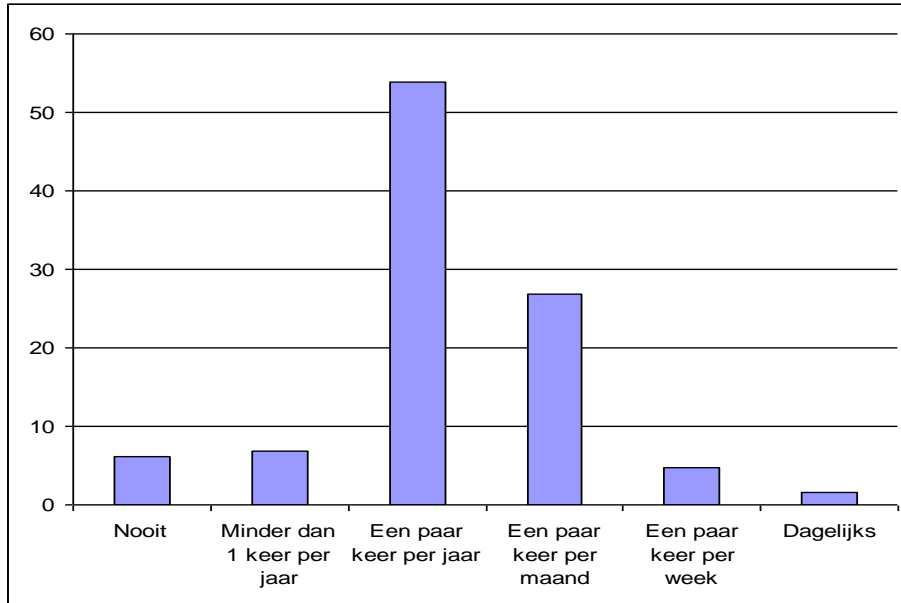
Figuur 7 Totaaloordeel en een drietal tevredenheidsoordelen betreffende het verstrekken van een inlogaccount



Website

Meer dan de helft van de respondenten (54%) bezoekt de website een paar keer per jaar en ruim een kwart (27%) doet dit een paar keer per maand. Slechts kleine percentages bezoeken de website (bijna) nooit (13%) of wekelijks (6%). Het gros van de respondenten die de website niet bezoeken, geeft aan deze niet nodig te hebben. De website van Bureau Wbtv wordt vaker bezocht dan dat de helpdesk wordt gebruikt.

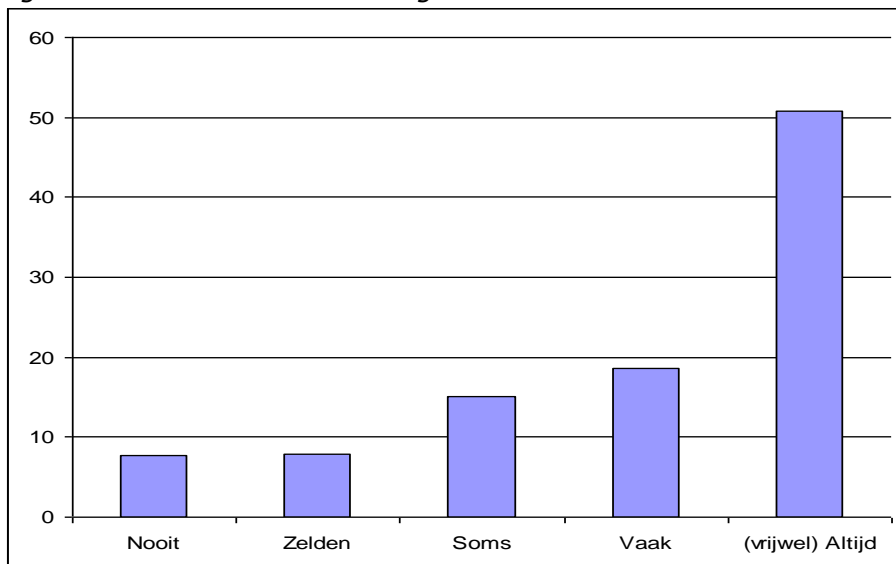
Figuur 8 Hoe vaak bezoekt u de website van Bureau Wbtv?



Nieuwsbrief

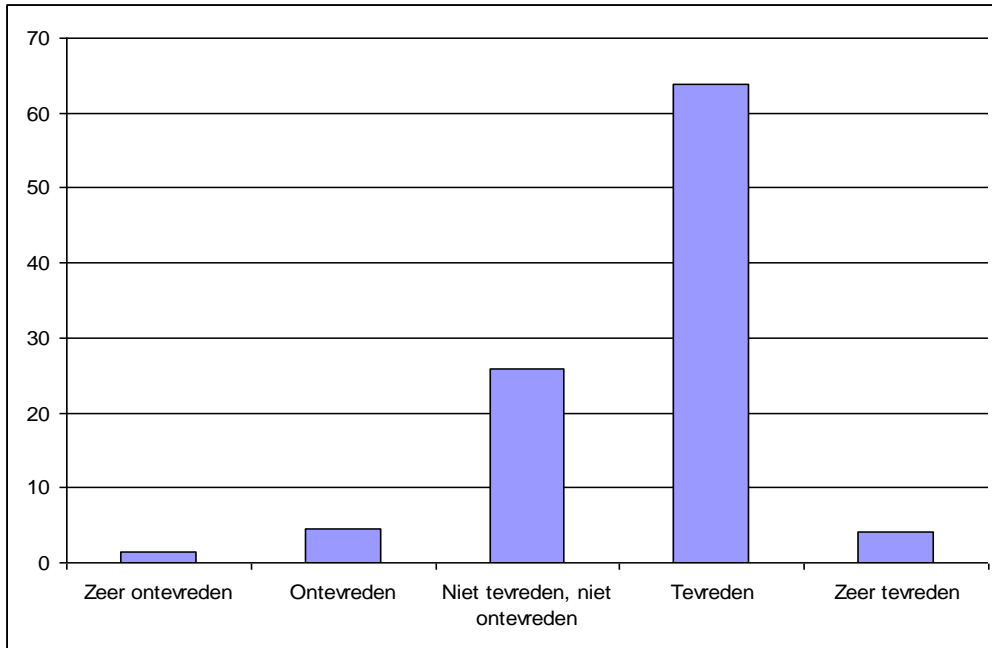
De nieuwsbrief wordt (zeer) vaak gelezen. Ruim de helft van de respondenten (51%) leest deze (vrijwel) altijd en 19% leest deze vaak. Van de respondenten die de nieuwsbrief nooit lezen (8%) is een derde niet op de hoogte van het bestaan ervan, vindt ruim een kwart dat ze hem niet nodig hebben en heeft 23% geen interesse.

Figuur 9 Hoe vaak leest u de digitale nieuwsbrief van Bureau Wbtv?



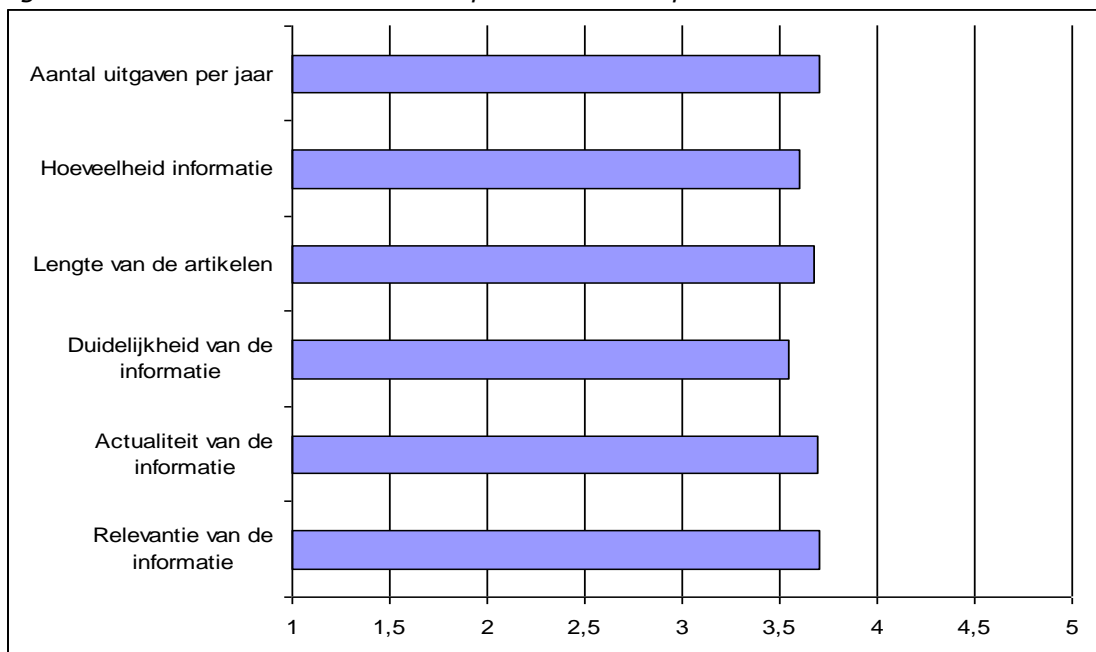
Respondenten zijn overwegend positief over de nieuwsbrief. Het totaaloordeel over de tevredenheid met de nieuwsbrief is een 3,7 op een vijfpuntsschaal. In 2011 werd hierop 3,6 gescoord.

Figuur 10 Wat is uw totaaloordeel over de nieuwsbrief van Bureau Wbtv?



Over een zestal aspecten van de nieuwsbrief is meer in detail gevraagd hoe tevreden respondenten zijn: aantal uitgaven per jaar, hoeveelheid informatie, lengte van de artikelen, duidelijkheid van de informatie, actualiteit van de informatie en relevantie van de informatie. Respondenten zijn overwegend positief over alle aspecten betreffende de nieuwsbrief. Er is weinig variatie in hun oordelen over de verschillende aspecten, ze scoren allemaal ongeveer even hoog. In 2011 lagen de beoordelingen ongeveer even hoog.

Figuur 11 Tevredenheidsoordelen op een zestal aspecten betreffende de nieuwsbrief

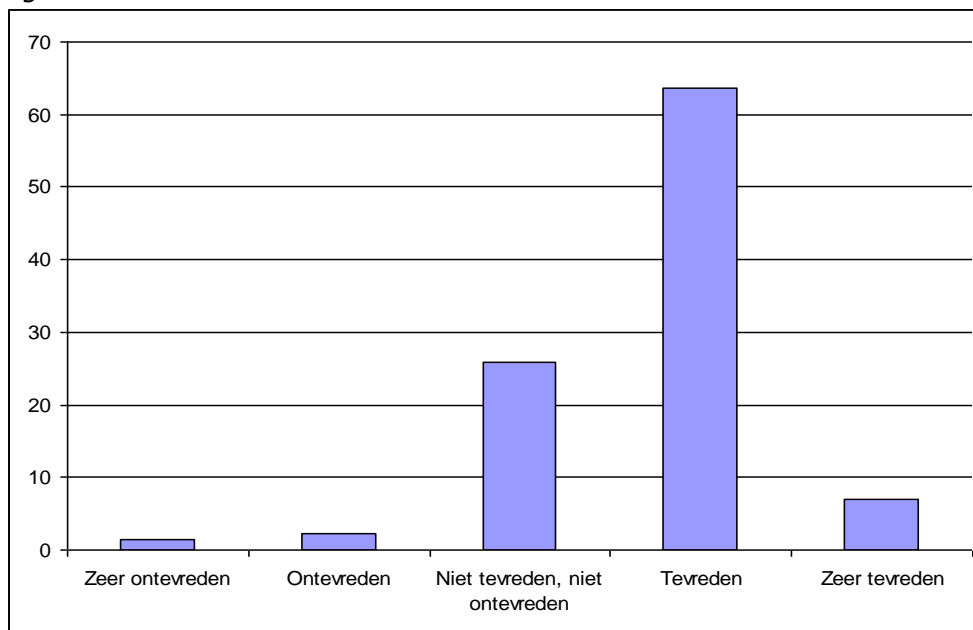


Brochures

Bureau Wbtv geeft voor haar doelgroepen een aantal brochures uit over de Wbtv. Deze worden deels door de respondenten gelezen. Meer dan de helft van de respondenten (55%) heeft de brochure betreffende de Gedragscode Wbtv gelezen. De brochures 'Register staat voor kwaliteit. In het Rbtv en dan?' en 'Betrouwbare bron van kwaliteit. Op de Uitwijklijst en dan?' zijn door een kleinere groep respondenten gelezen (respectievelijk door 24% en 10%). Deze twee brochures worden verstuurd naar tolken en vertalers die ingeschreven dan wel geplaatst worden. 42% van de respondenten heeft geen van de brochures gelezen.

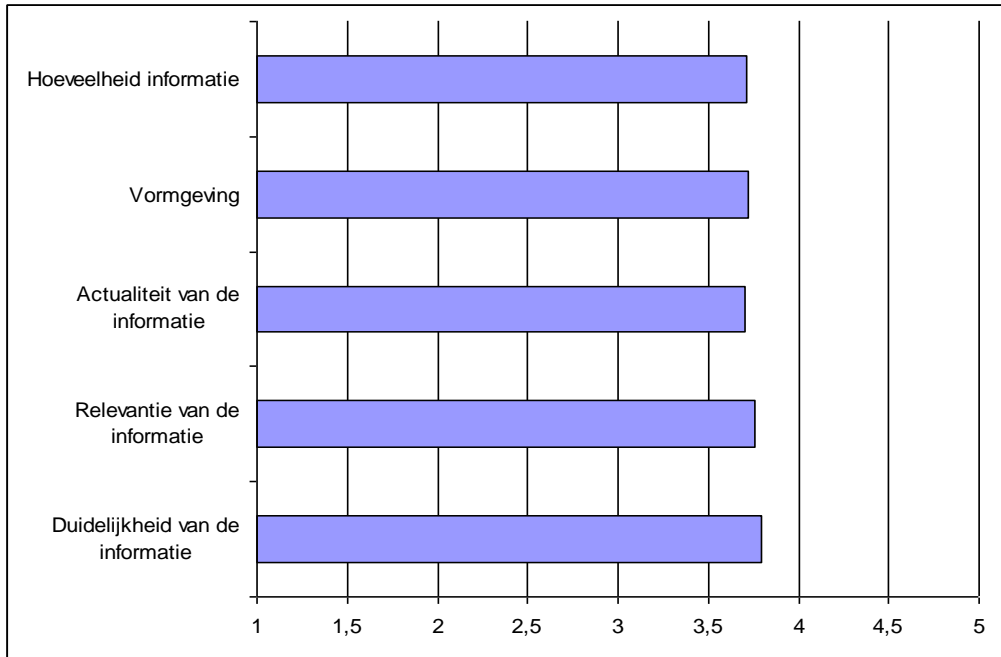
Respondenten zijn overwegend tevreden over de brochure(s). Het totaaloordeel over de tevredenheid met de brochures is een 3,7 op een vijfpuntsschaal. In 2011 werd hierop 3,6 gescoord.

Figuur 12 Wat is uw totaaloordeel over de brochures van Bureau Wbtv?



Over een vijftal aspecten van de brochure(s) is meer in detail gevraagd hoe tevreden respondenten zijn: hoeveelheid informatie, vormgeving, actualiteit van de informatie, relevantie van de informatie en duidelijkheid van de informatie. Respondenten zijn overwegend positief over alle aspecten betreffende de brochure(s). Er is weinig variatie in hun oordelen over de verschillende aspecten, ze scoren allemaal ongeveer even hoog. Deze scores zijn ongeveer gelijk aan de scores die in 2011 werden gegeven.

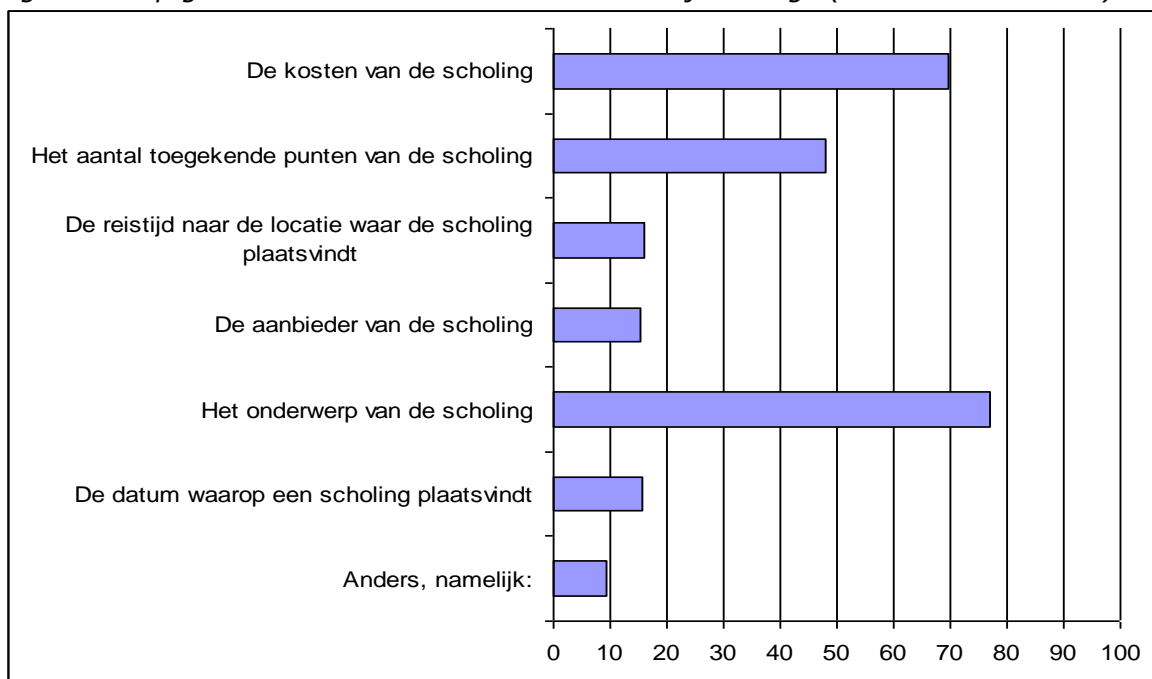
Figuur 13 Tevredenheidsoordelen op een vijftal aspecten betreffende de brochure(s)



Permanente educatie

Bijscholing (verplichte permanente educatie) wordt door respondenten vooral gekozen op grond van het onderwerp van een cursus, de kosten van de cursus en het aantal toegekende punten van de cursus. Ook in 2011 waren dit de belangrijkste factoren voor de beslissing over bijscholing. Enkele andere factoren die in de beslissing kunnen worden meegenomen, staan in onderstaande figuur afgebeeld.

Figuur 14 Op grond van welk factoren kiest u uw bijscholing? (max. 3 antwoorden)



Respondenten blijken, bij navraag, vooral cursussen te missen die zich specifiek richten op bepaalde talen.

Klachten

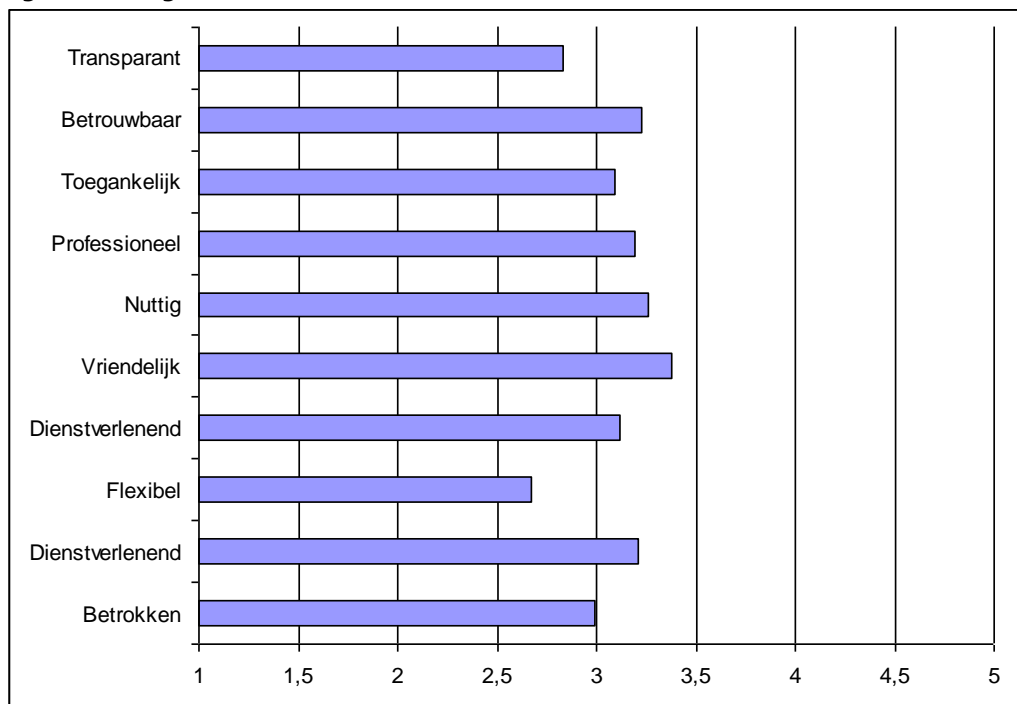
De mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen tegen een tolk of vertaler uit het Rbtv en de Uitwijklijst. De Klachtencommissie Wbtv behandelt deze klachten. Bij de behandeling van klachten gebruikt de Klachtencommissie de Gedragscode Wbtv als referentiekader. Net iets minder dan de helft van de respondenten (46% van de afnemers en websitebezoekers) blijkt met deze gedragscode bekend te zijn. In 2011 was dit nog 66%. Een ongeveer even groot gedeelte van deze respondenten (51%) was vóór deze enquête op de hoogte van het bestaan van de Klantencommissie Wbtv. Dit was 59% in 2011.

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie Wbtv bereikt, is zeer beperkt. De belangrijkste reden hiervoor is dat bijna de helft van de respondenten (49%) tevreden is over de geleverde diensten. Ook bleek al dat bijna de helft niet op de hoogte was van het bestaan van de commissie. Daarnaast wordt genoemd dat zij wel degenen zijn die een tolk/vertaler aanvragen, maar dat ze er zelf geen gebruik van maken en dus niet weten in hoeverre de tolk/vertaler goed werk levert.

Algemene indruk van Bureau Wbtv

De algemene indruk die de respondenten van Bureau Wbtv hebben, is vrij neutraal. Over alle genoemde factoren heen, wordt er een 3,1 gegeven op een vijfpuntsschaal die loopt van 'helemaal niet mee eens' tot 'helemaal mee eens'. Sommige kenmerken worden minder goed herkend door de respondenten, zoals transparantie en flexibiliteit. Andere kenmerken worden iets meer herkend, zoals vriendelijkheid, nut, dienstverlenend en betrouwbaar.

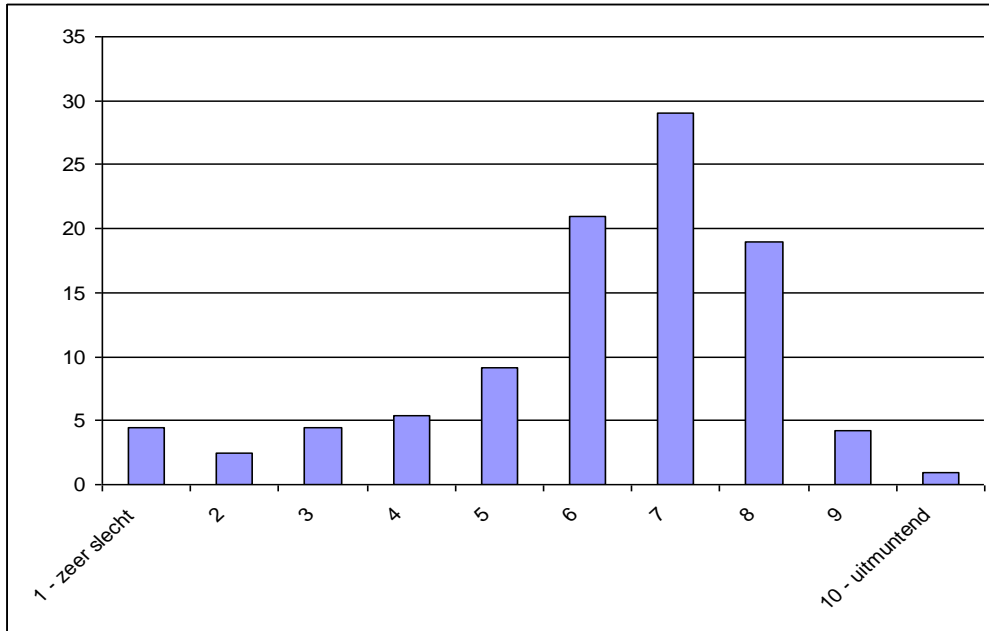
Figuur 15 Algemene indruk van Bureau Wbtv



Algemene tevredenheid

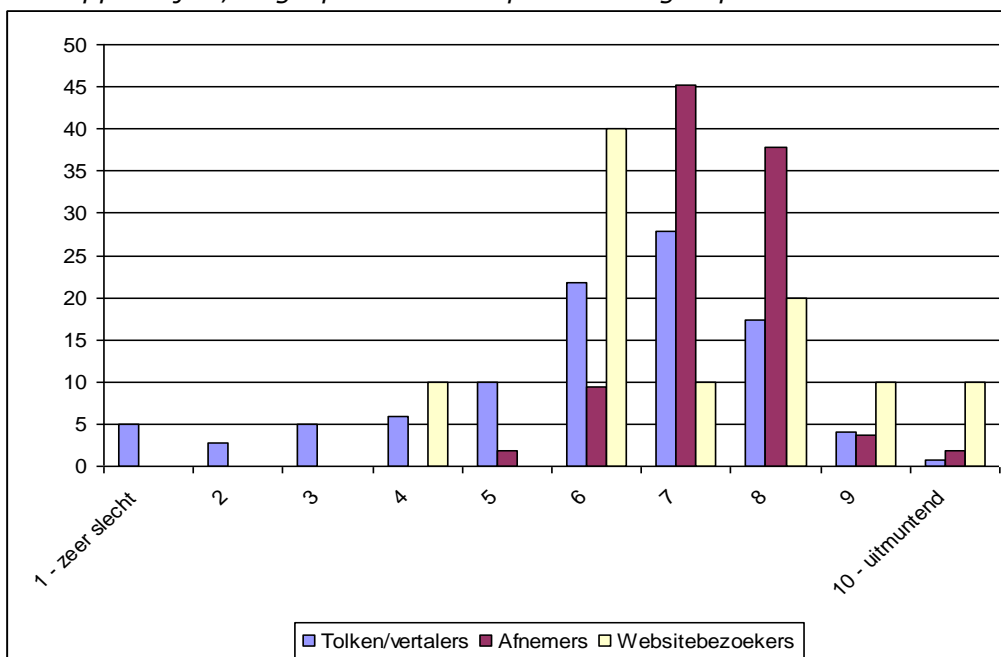
Uitgedrukt in een rapportcijfer, geven de respondenten gemiddeld een 6,2 als algemene tevredenheid over de dienstverlening van Bureau Wbtv. In 2011 lag dit op een 5,9.

Figuur 16 Algemene tevredenheid over de dienstverlening van Bureau Wbtv



Opvallend is dat de tolken/vertalers minder tevreden zijn over de dienstverlening van Bureau Wbtv (zij gaven gemiddeld een 6,1) dan de websitebezoekers (zij gaven een 7,0) en de afnemers binnen het justiedomein (zij gaven een 7,4). Van de 29 respondenten die het rapportcijfer 1 hebben gegeven was ruim een derde afkomstig van de groep tolken/vertalers die door Bureau Wbtv is afgewezen. Sterker, als de groep afgewezen tolken/vertalers weggelaten wordt uit de berekening van het gemiddelde, dan komt de algemene tevredenheid uit op een 6,3.

Figuur 17 Algemene tevredenheid over de dienstverlening van Bureau Wbtv uitgedrukt in een rapportcijfer, uitgesplitst naar respondenten groep



Overall vergelijking met 2011

Een overall vergelijking met de nulmeting uit 2011 levert de volgende tabel op:

	2011	2015
Helpdesk	3,1	3,5
Procedure rond inschrijving	3,1	3,2
Verstrekken van inlogaccount	3,8	3,6
Website	3,4	-
Nieuwsbrief	3,6	3,7
Brochures	3,6	3,7
Permanente educatie	2,5	-
Behandeling van klachten	2,4	-
Algemene indruk	-	3,1
Algemene tevredenheid in rapportcijfer	5,9	6,2

Op bijna alle aspecten is de tevredenheid licht toegenomen ten opzichte van 2011. Alleen het verstrekken van de inlogaccount wordt in 2015 slechter beoordeeld dan in 2011. Samengevat kan gesteld worden dat de tevredenheid met de dienstverlening van Bureau Wbtv licht is toegenomen in vergelijking met de nulmeting in 2011.