



TOLKVOORZIENING

Een onderzoek naar de tevredenheid van tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken over de dienstverlening van UWV en Tolkcontact

t.a.v.: UWV
afzender: Berengroep
datum: 14 december 2021
versie: 1.0 def

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Introductie	3
Aanleiding en doel	3
Over het onderzoek	3
Respondenten	4
Resultaten	5
UWV algemeen	5
Tolkcontact algemeen	7
Dienstverlening Tolkcontact	8
Vriendelijkheid	8
Service	8
Tijden waarop Tolkcontact bereikbaar is	9
Manieren om contact op te nemen	9
Telefonisch contact	10
Contact via e-mail	11
Contact via de spoedtelefoon	12
Informatievoorziening Tolkcontact	14
Mijn.tolkcontact.nl	16
Bemiddeling	19
Achterwachtdiensten	20
Stellingen	23
Verbetermogelijkheden	25
UWV	25
Tolkcontact	25
Vragenlijst	26
Conclusies	27
Verbeterpunten	27

Introductie

Aanleiding en doel

Sinds 1 juli 2019 leveren UWV en Berengroep een gezamenlijke dienstverlening aan tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken die bij Tolkcontact geregistreerd staan. Deze samenwerking lijkt in eerste instantie geslaagd. Beide organisaties streven een hoge mate van kwaliteit en klanttevredenheid na. Tegelijkertijd is niet altijd duidelijk wat de verwachtingen van deze doelgroep zijn. En wat onze verbeterpunten zijn. Voldoende aanleiding om op regelmatige basis nader onderzoek te doen naar de klantbeleving. Hierop willen wij graag onze dienstverlening op afstemmen.

Op 7 juli 2021 is vanuit Tolkcontact aan alle 674 tolken in het systeem per mail een oproep gedaan om het tevredenheidsonderzoek in te vullen. Maar liefst 225 deelnemers hebben uiteindelijk de enquête volledig ingevuld. Een combinatie van open en gesloten vragen waarop alle aspecten van onze dienstverlening aan bod komen. We menen hiermee een goed beeld te kunnen krijgen over de kwaliteit van onze dienstverlening zoals deze door onze klanten wordt beleefd. Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek wat gehouden wij beschouwen als een nulmeting. De uitkomsten geven voldoende aanknopingspunten om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Over het onderzoek

In juli 2021 heeft Tolkcontact in samenwerking met UWV een tevredenheidsonderzoek gehouden onder tolken. De doelgroep bestaat uit tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken die bij Tolkcontact geregistreerd zijn.

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Hoe ervaren tolken de dienstverlening van UWV en Tolkcontact?

Daarbij wordt ook gekeken naar:

- Hoe beoordelen de tolken de informatievoorziening vanuit UWV en Tolkcontact?
- Hoe beoordelen tolken de algemene dienstverlening van UWV met betrekking tot de tolkvoorziening?
- Hoe beoordelen tolken de dienstverlening van UWV met betrekking tot het betalen van de facturen?
- Hoe beoordelen tolken de algemene dienstverlening van Tolkcontact?
- Hoe beoordelen tolken de bemiddeling door Tolkcontact?
- Hoe beoordelen tolken het gebruik van mijn.tolkcontact.nl?
- Hoe beoordelen tolken de achterwacht diensten?
- Wat zijn verbeterpunten voor de dienstverlening vanuit UWV en Tolkcontact?

In dit verslag wordt geprobeerd op al deze vragen een antwoord te geven.

Respondenten

Op 7 juli 2021 is vanuit Tolkcontact aan alle 674 tolken in het systeem per mail een oproep gedaan om het tevredenheidsonderzoek in te vullen. Deze mail is door 474 ontvangers (70%) geopend. In de mail zat naast een introductie een link naar de enquête. 185 van de ontvangers (39%) hebben hierop geklikt.

Op 21 juli, twee weken later, is een herinneringsmail gestuurd, deze keer naar 679 tolken. Deze mail is door 406 ontvangers (59%) geopend. 104 van hen (25%) hebben op de link naar de enquête geklikt. Hierbij moet wel gerealiseerd worden dat het mogelijk is dat ontvangers in beide mails op de link geklikt hebben.

In totaal zijn 285 respondenten begonnen aan de enquête. 225 van hen hebben de enquête volledig ingevuld. Dit betekent dat het voltooiingspercentage 79% is. Om de meest representatieve resultaten te verkrijgen, is ervoor gekozen de 60 onvolledig ingevulde enquêtes niet mee te nemen in de resultaten. De meesten van hen (38 respondenten) zijn afgehaakt na het beantwoorden van de eerste vraag.

De respondenten die de enquête volledig hebben beantwoord, hebben er gemiddeld 7 minuten en 21 seconden over gedaan de enquête in te vullen.

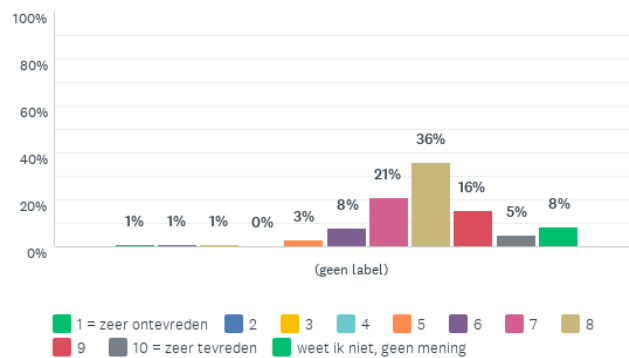
Van de respondenten heeft bijna 80% van de respondenten aangegeven alleen tolk Nederlandse Gebarentaal te zijn en ruim 10% alleen schrijftolk. 17 van de 225 respondenten heeft aangegeven zowel tolk Nederlandse Gebarentaal als schrijftolk te zijn.

Resultaten

UWV algemeen

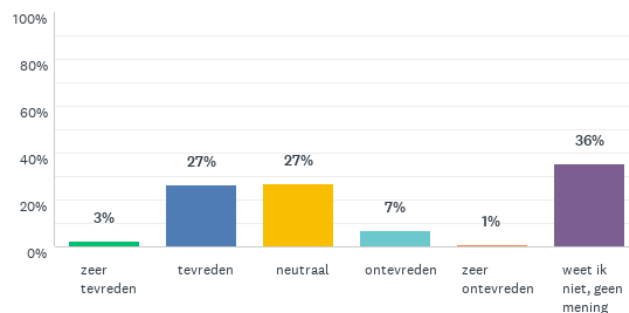
Wanneer gevraagd wordt hoe tevreden de tolken zijn over de dienstverlening van UWV als het gaat om de tolkvoorziening, geeft ruim een derde een 8 op een schaal van 1 tot 10. 6% van de respondenten geeft een onvoldoende (5 of lager) en 8% koos voor 'weet ik niet, geen mening'. De gemiddelde score is 7,58.

V2 Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van UWV als het gaat om de tolkvoorziening?



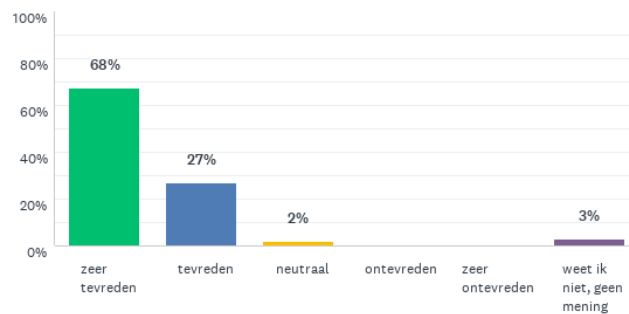
De tevredenheid over de informatievoorziening op de website van UWV lijkt voor ruim een derde van de respondenten moeilijk aan te geven. Zij hebben gekozen voor het antwoord 'weet ik niet, geen mening'. Ruim een kwart is tevreden en nog een ruim kwart is neutraal.

V3 Hoe tevreden ben je over de informatievoorziening voor jou als tolk op de website van UWV? Deze vraag gaat over de informatie op de pagina: Ik wil een schrijf- of gebarentolkdienst leveren



Over de snelheid waarmee UWV de facturen betaalt is ruim tweederde deel zeer tevreden. Een kwart van de respondenten is tevreden.

V4 Hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je facturen worden voldaan door UWV?



De respondenten die (zeer) tevreden waren, blijken vooral waardering te hebben voor de snelheid en accuraatheid waarmee de facturen voldaan worden.

Enkele voorbeelden:

- Over het algemeen wordt er binnen 1 week betaald. Heel fijn.
- Binnen een paar dagen staat het geld op mijn rekening. Dat is toch ongekend!
- Altijd op tijd, geen fouten in de betalingen.

De toelichtingen van de respondenten die minder tevreden waren, hebben vooral betrekking andere onderwerpen dan de vraag. Een aantal tolken gaven aan de vraag niet te kunnen beantwoorden omdat zij in loondienst of elders op de payroll staan. Anderen geven aan dat het tarief te laag is.

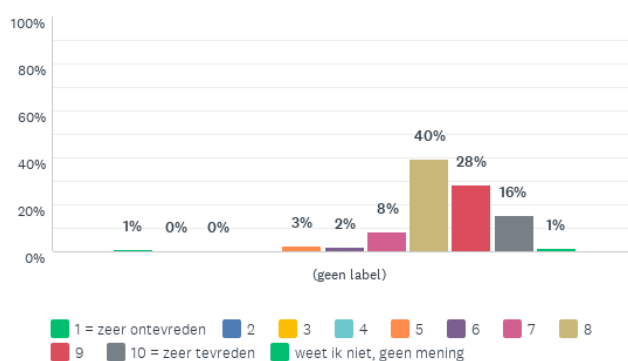
Enkele voorbeelden:

- Ik werk via een payrollbedrijf (Tolq), dus ik heb weinig van doen met UWV
- Het toltarief dient drastisch omhoog geschroefd te worden. We tolken bijna tegen kostprijs!
- De dienstverlening lijkt meer op een controleerverlening. Er wordt uitgegaan van misbruik ipv gebruik van de voorziening. Gebruik betekent toegankelijkheid voor de doven aan de maatschappij in al zijn facetten.

Tolkcontact algemeen

Net als over de dienstverlening van UWV, zijn de respondenten in grote lijnen zeer tevreden met de dienstverlening van Tolkcontact op het gebied van tolkvoorziening. Op een schaal van 1 tot 10 is het meest gekozen antwoord (door bijna twee vijfde deel van de respondenten) een 8. Ruim een kwart geeft zelfs een 9 en 16% een 10. De gemiddelde score is 8,28, een zeer ruime voldoende.

V6 Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van Tolkcontact als het gaat om de tolkvoorziening?



De respondenten die een cijfer van 6 of hoger geven, hebben hiervoor argumenten die te maken hadden met klantvriendelijkheid, de snelheid en deskundigheid.

Enkele voorbeelden:

- Ze zijn snel en meestal weten ze het. Staan open voor aanpassingen
- Snel reactie, persoonlijk contact (niet te afstandelijk), gebruiksvriendelijke site
- Vriendelijke medewerkers met kennis van zaken, altijd bereid om mee te denken, dingen uit te zoeken.

De toelichtingen van de respondenten een 5 of lager gaven, gaan met name over de achterwacht (-agenda) en (gewenste) functionaliteiten op de website.

Enkele voorbeelden:

- Ik ben ontevreden over de achterwachttolkagenda. Ook de website mist opties.
- Ik vind de informatievoorziening/voorlichting erg mager. Daarnaast onpersoonlijk. En onvoorstelbaar dat de achterwacht agenda met enige regelmaat niet gevuld is en dat men daar niets aan doet.
- Ik wil graag, zoals dat ooit eerder al kon, als ik een opdracht van tevoren invul zien wat de opdracht mij qua geld oplevert. Ik mis dit echt.

Dienstverlening Tolkcontact

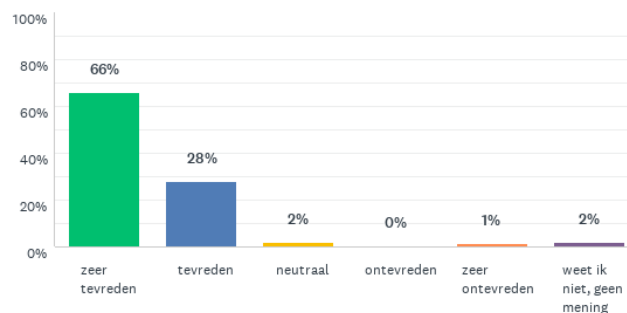
De beoordeling van de dienstverlening van Tolkcontact bestaat uit een aantal onderdelen:

- vriendelijkheid;
- service,
- de tijden waarop Tolkcontact bereikbaar is;
- de manieren om contact op te nemen;
- telefonisch contact (telefonische bereikbaarheid en de informatie of antwoorden via de telefoon);
- contact via e-mail (snelheid van de beantwoording van e-mail en de informatie of antwoorden via e-mail);
- contact via de spoedtelefoon (bereikbaarheid van de spoedtelefoon en de informatie of antwoorden via de spoedtelefoon).

Vriendelijkheid

Bijna twee derde deel is zeer tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Tolkcontact. Daarnaast is nog ruim een kwart tevreden hierover.

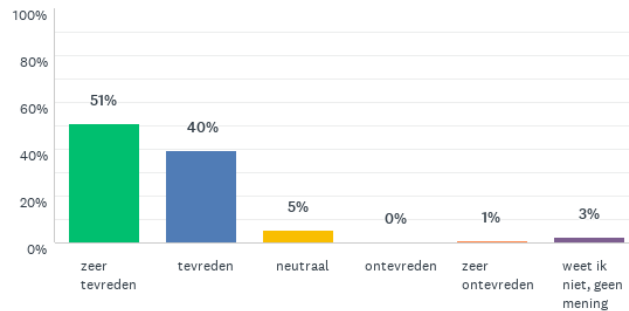
V8 Hoe tevreden ben je over de vriendelijkheid van de medewerkers van Tolkcontact?



Service

Over de service van de medewerkers van Tolkcontact is ruim de helft zeer tevreden en nog eens twee vijfde deel geeft aan tevreden te zijn. 5% van de respondenten geeft aan neutraal te zijn.

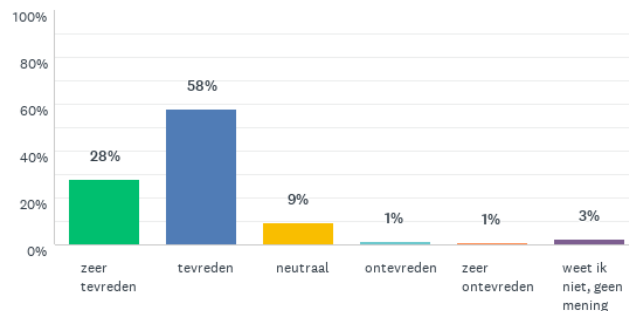
V9 Hoe tevreden ben je over de service van de medewerkers van Tolkcontact?



Tijden waarop Tolkcontact bereikbaar is

Ruim de helft van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de tijden waarop Tolkcontact bereikbaar is. Daarbovenop is nog eens ruim een kwart hier zeer tevreden over. Bijna een tiende deel van de respondenten is neutraal.

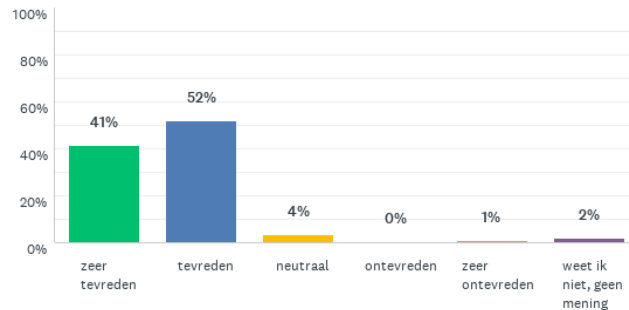
V10 Hoe tevreden ben je over de tijden waarop Tolkcontact bereikbaar is? Tolkcontact is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. E-mails worden zo snel mogelijk beantwoord op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.



Manieren om contact op te nemen

Ook over de manieren om contact op te nemen met Tolkcontact is de helft van de respondenten tevreden. Ruim twee vijfde deel is zelfs zeer tevreden.

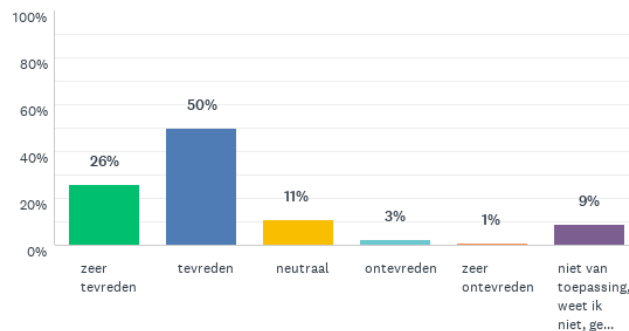
V11 Hoe tevreden ben je over de manieren waarop je contact kunt opnemen met Tolkcontact?



Telefonisch contact

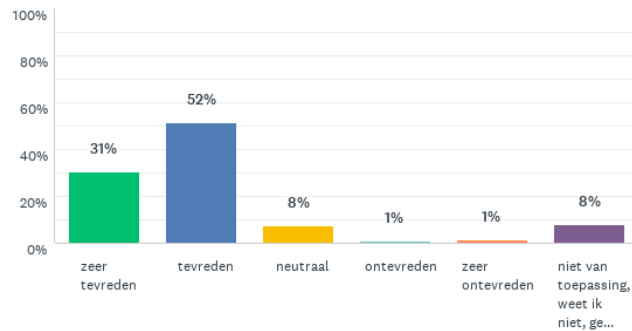
Over de telefonische *bereikbaarheid* is de helft van de respondenten tevreden. Ruim een kwart is zelfs zeer tevreden. Verder is ruim een tiende deel van de respondenten neutraal hierover. Opvallend is wel dat hier 9% heeft gekozen voor het antwoord 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening'.

V12 Hoe tevreden ben je over de telefonische bereikbaarheid van Tolkcontact?



Als wordt gevraagd naar de tevredenheid over de *informatie* die telefonisch is gegeven, antwoordt iets meer dan de helft tevreden te zijn. Bijna een derde deel is zeer tevreden. 8% is neutraal. Hier heeft 8% gekozen voor 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening'.

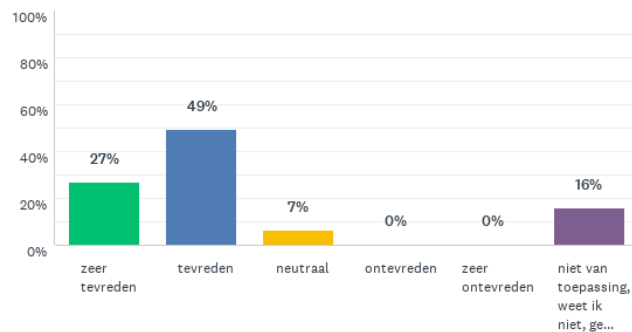
V13 Hoe tevreden ben je over de informatie/antwoorden die je telefonisch kreeg?



Contact via e-mail

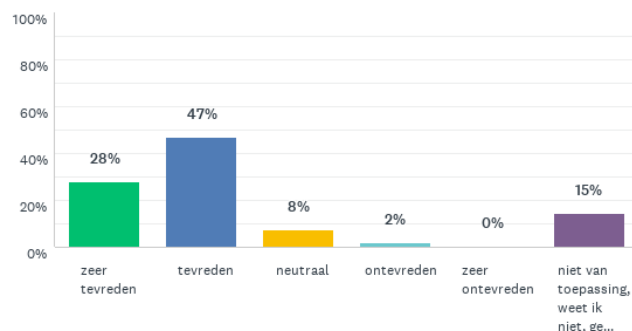
De resultaten bij de vragen over contact via e-mail zijn vergelijkbaar met die over telefonisch contact. Bijna de helft is tevreden en ruim een kwart is zeer tevreden over de *bereikbaarheid* per e-mail. Deze percentages zijn lager dan bij de vragen over telefonisch contact, omdat hier een groter deel (16%) van de respondenten koos voor het antwoord 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening'.

V14 Hoe tevreden ben je over de snelheid waarmee je e-mail beantwoord werd?



De tevredenheid over de ontvangen informatie laat eenzelfde patroon zien: bijna de helft is tevreden, ruim een kwart zeer tevreden en 8% neutraal. 15 procent van de respondenten koos voor 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening'.

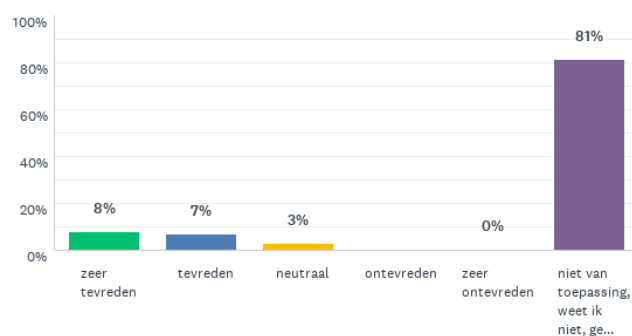
V15 Hoe tevreden ben je over de informatie/antwoorden die je via de e-mail kreeg?



Contact via de spoedtelefoon

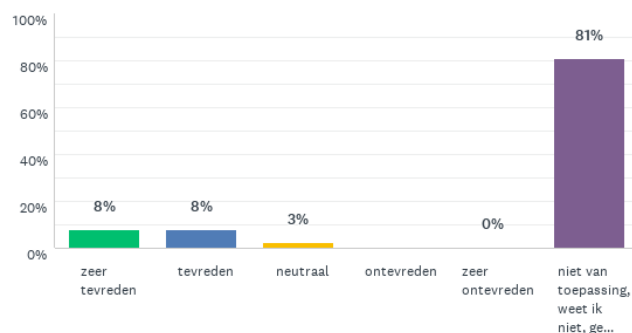
Het lijkt erop dat de spoedtelefoon niet veel wordt gebruikt door de respondenten. Het grootste deel van hen geeft hier het antwoord 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening'. De meeste andere respondenten zijn zeer tevreden, tevreden of neutraal.

V16 Hoe tevreden ben je over de bereikbaarheid van de spoedtelefoon van Tolkcontact?



Zoals verwacht wordt ook bij de vraag over via de spoedtelefoon verkregen informatie door een zeer grote groep 'niet van toepassing, weet ik niet, geen mening' geantwoord. 8% is zeer tevreden, nog eens 8% tevreden en 3% neutraal.

V17 Hoe tevreden ben je over de informatie/antwoorden die je via de spoedtelefoon kreeg?



In de meeste toelichtingen van de respondenten die (zeer) tevreden waren, blijkt dat het voor tolken niet (altijd) even duidelijk is dat de spoedtelefoon voor hen ook relevant is. Ook zou het wenselijk zijn om minder spoedeisende zaken buiten kantoorstijden te beantwoorden en/of de openingstijden te verruimen.

Enkele voorbeelden:

- Uit de vragen kan ik dus halen dat wij tolken ook gebruik mogen maken van de spoedtelefoon? Goed om te weten.
- in het weekend is het soms onhandig dat je geen vragen kunt stellen en moet wachten tot na het weekend.
- Met betrekking tot de openingstijden, zouden deze nog wel iets ruimer kunnen. Vaak komen de vragen bij het invoeren of verwerken van bepaalde zaken en deze doe ik vaak in het weekend of laat in de middag ivm mijn opdrachten.

De respondenten minder tevreden waren, gaan in hun argumentatie vooral in op de (het gebrek aan) consistentie in antwoorden door verschillende medewerkers.

Enkele voorbeelden:

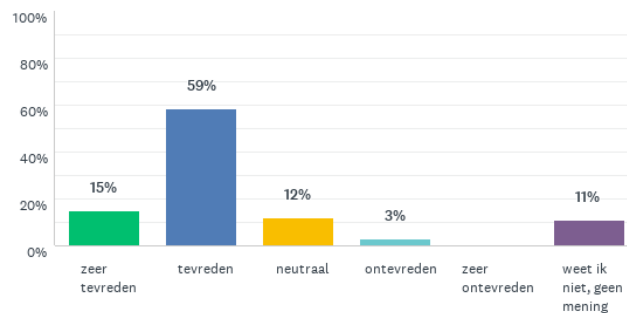
- Soms worden er geen eenduidige antwoorden gegeven door de medewerkers van Tolkcontact. Het gebeurt wel eens dat ik bel met een vraag en een antwoord krijg, maar vervolgens hoor dat een andere tolk dezelfde vraag eerder heeft gesteld en een ander antwoord kreeg van een andere medewerker. Dat kan soms wel vervelend zijn als tolk, omdat je dan nog steeds niet weet waar je aan toe bent.
- Soms geven verschillende tolkcontactmedewerkers verschillende antwoorden op dezelfde vraag
- Ik krijg info van medewerker A. Ik bel op ander moment terug en krijg andere info van medewerker B. Medewerker C legt regels uww WEER anders uit

Informatievoorziening Tolkcontact

De vragen over de informatievoorziening vanuit tolkcontact gaat over twee aspecten: informatie op de website en informatie in de nieuwsbrief. Over beide aspecten zijn de meeste respondenten over het algemeen tevreden.

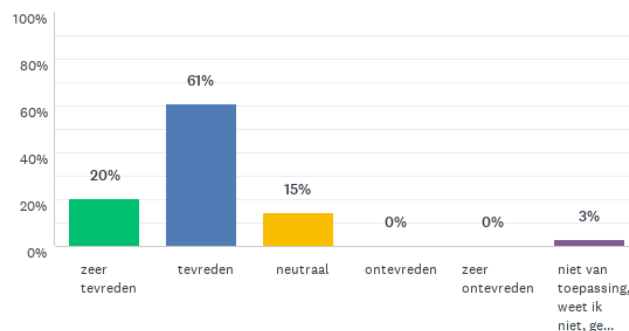
Over de informatie op de website (de informatie onder het kopje 'Ik ben een tolk' en de artikelen is ruim de helft tevreden. 15% is zeer tevreden. Verder is 12% neutraal. Wel heeft 11% gekozen voor het antwoord 'weet ik niet, geen mening'.

V19 Hoe tevreden ben je over de informatievoorziening voor jou als tolk op de website van Tolkcontact? Deze vraag gaat over de informatie onder het kopje 'Ik ben een tolk' (<https://www.tolkcontact.nl/ik-ben-een-tolk>) en de artikelen (<https://www.tolkcontact.nl/artikelen>)



De maandelijkse nieuwsbrief wordt ook positief ontvangen. Bijna twee derde deel van de respondenten geeft aan hier tevreden over te zijn en 20% is zeer tevreden. 15% van de respondenten is neutraal over de nieuwsbrief.

V20 Hoe tevreden ben je over de digitale nieuwsbrief die je maandelijks van Tolkcontact ontvangt?



De respondenten die (zeer) tevreden waren, gaven aan aan de tone-of-voice prettig te vinden. Een goede mix van luchtige items, afgewisseld met meer inhoudelijke artikelen.

Enkele voorbeelden:

- Nieuwsbrief altijd leuk en interessant om te lezen, luchtig en zakelijk tegelijk.

- De nieuwsbrief is inhoudelijk interessant en informatief, maar daarnaast ook leuk om te lezen.
- Fijn om via digitale nieuwsbrief op de hoogte gehouden te worden.

Minder tevreden respondenten geven aan inhoud te missen. Meer informatie over wet- en regelgeving, tarieven, leveringsvoorwaarden, normbedragen, (komende) veranderingen in de tolkvoorziening en dergelijke.

Enkele voorbeelden:

- Ik mis hierin nog info over tarieven, en veranderingen daarin, en wanneer veranderingen kunnen komen.
- Ik kijk wel eens bij de rubriek Veelgestelde vragen; daar is echter niet altijd het antwoord duidelijk. Bijv. over betaling van te laat geannuleerde opdrachten
- Wat ik mis op de website is ergens een eenvoudig overzicht (voor zover mogelijk, idem voor site UWV) van de regelgeving mbt declaratie. Een schema met 'type opdracht - type tolkuren - bijbehorende tarieven - max vergoede km's.' En de stimuleringsregelingen, voor zowel klant als tolk. En bijvoorbeeld hoe te declareren bij teamtolkopdrachten waarbij de ene tolk eerder klaar is dan de ander.

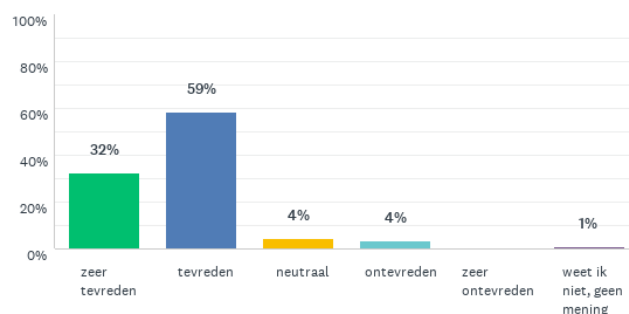
Mijn.tolkcontact.nl

In mijn.tolkcontact.nl kunnen tolken opdrachten aannemen en invoeren. Tolkgebruikers kunnen deze opdrachten accorderen. Vervolgens worden op basis van deze opdrachten facturen gegenereerd (self-billing) welke door de tolken ingediend kunnen worden bij UWV.

Bij het onderdeel mijn.tolkcontact.nl wordt niet alleen gevraagd naar de tevredenheid van de respondenten (over het gebruik in het algemeen en over de aangemaakte facturen), maar ook naar het gemak van het uitvoeren van bepaalde handelingen (een opdracht invoeren, een klant akkoord laten geven en een factuur indienen).

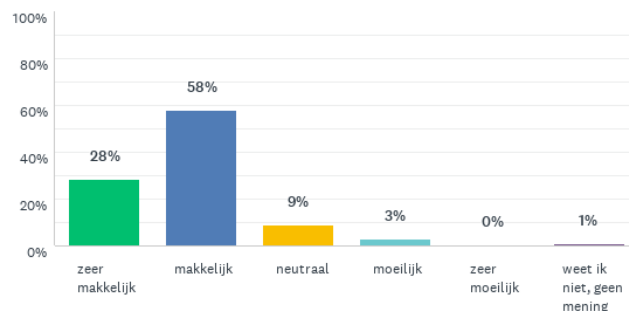
Over het gebruik van mijn.tolkcontact.nl is ruim de helft van de respondenten tevreden. Bijna een derde van de respondenten is zelfs zeer tevreden.

V22 Hoe tevreden ben je in het algemeen over het gebruik van mijn.tolkcontact.nl?



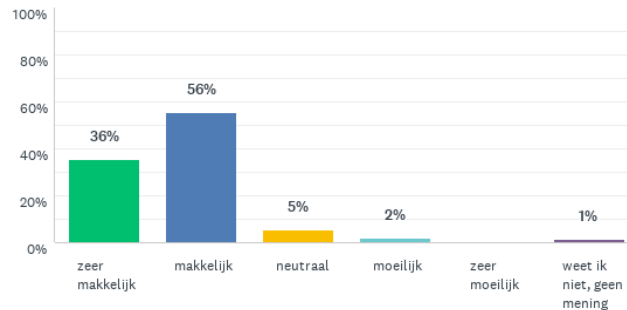
Ruim de helft van de respondenten vindt het makkelijk om een opdracht in te voeren en iets meer dan een kwart vindt dit zeer makkelijk. Bijna een tiende deel is neutraal.

V23 Hoe makkelijk is het om een opdracht in te voeren in mijn.tolkcontact.nl?



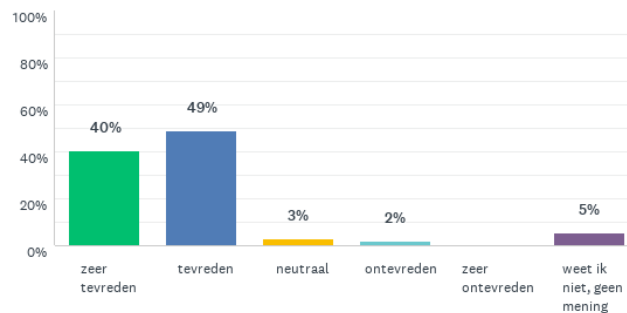
Ook een klant akkoord laten geven op een opdracht lijkt niet heel moeilijk te zijn volgens de respondenten. Ruim de helft van hen geeft aan dit makkelijk te vinden, en meer dan een derde vindt dit zelfs zeer makkelijk.

V24 Hoe makkelijk is het om een klant akkoord te laten geven op een opdracht in mijn.tolkcontact.nl?



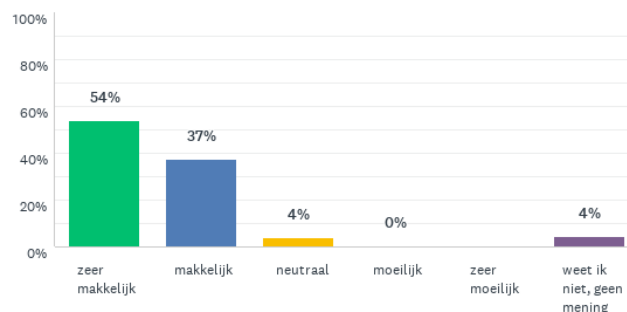
Over de aangemaakte facturen is maar liefst 40 procent van de respondenten zeer tevreden. Daarnaast zegt bijna de helft van hen tevreden hierover te zijn.

V25 Hoe tevreden ben je over de aangemaakte facturen in mijn.tolkcontact.nl? Zijn de facturen bijvoorbeeld correct?



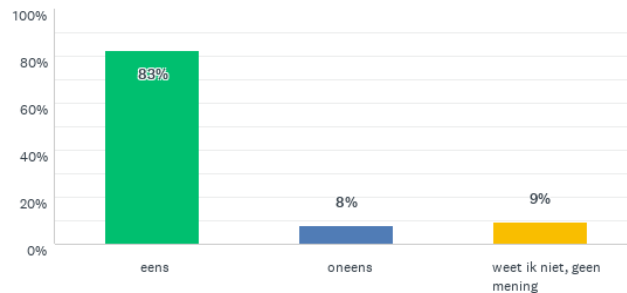
Het indienen van facturen kost de meeste respondenten duidelijk weinig moeite, want meer dan de helft van hen heeft aangegeven dit zeer makkelijk te vinden. Daarnaast vindt ruim een derde deel dit makkelijk.

V26 Hoe makkelijk is het om een factuur in te dienen voor betaling?



Dit onderdeel wordt afgesloten met een stelling: 'Mijn financiële administratie is eenvoudig dankzij mijn.tolkcontact.nl'. 83% van de respondenten is het hiermee eens. 8% is het hier niet mee eens en 9% weet het niet of heeft geen mening.

V27 Stelling: Mijn financiële administratie is eenvoudig dankzij mijn.tolkcontact.nl.



De respondenten die aangeven (zeer) tevreden te zijn gaven aan dat de situatie erg verbeterd is. Alles is een stuk eenvoudiger, sneller en minder omslachtig dan voorheen.

Enkele voorbeelden:

- Het scheelt zoveel tijd met voorheen. Het systeem spreekt ook voor zich. Daardoor makkelijk te gebruiken.
- De administratie is er de afgelopen jaren een stuk eenvoudiger op geworden.
- Ik ben ontzettend tevreden met jullie werk. De betaling loopt heel snel en soepel. Super!

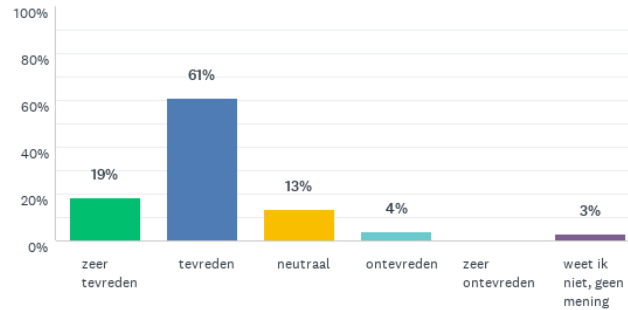
In de toelichtingen de respondenten die aangeven minder tevreden zijn, hebben met name betrekking op het ontbreken van verzamelfacturen alsmede de integratiemogelijkheden met andere boekhoudprogramma's. Ook de tweestapsverificatie welke verplicht is bij inloggen wordt meerdere keren als belemmering genoemd.

Enkele voorbeelden:

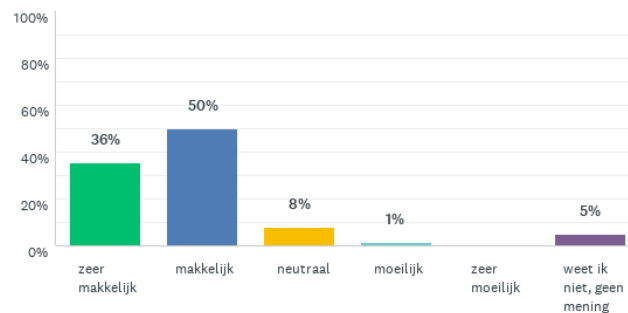
- Ik zou graag weer een 2 wekelijks overzicht uitbetaald willen krijgen, liefst per 2 weken, in plaats iedere opdracht apart!!!!
- Mijn financiële administratie houd ik bij in een programma dat niet makkelijk te combineren is met TolkContact.
- Het enige wat ik 'vervelend' vind is constant die sms-code voor het inloggen op tolkcontact.

Bemiddeling

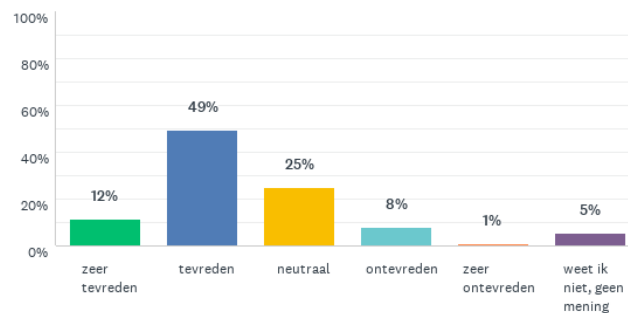
V29 Hoe tevreden ben je over de manier waarop Tolkcontact de bemiddeling verzorgt?



V30 Hoe makkelijk is het om een bemiddelingsaanvraag aan te nemen? Het gaat hier om zowel een bemiddelingsaanvraag als een rechtstreekse aanvraag van een tolkgebruiker via mijn.tolkcontact.nl.



V31 Hoe tevreden ben je over het prikbord?



De respondenten die aangeven (zeer) tevreden te zijn geven aan dat het prikbord een prettige manier van opdrachten aannemen.

Enkele voorbeelden:

- Goed overzicht van openstaande opdrachten.
- Over het algemeen vind ik het prikbord en de wijze waarop opdrachten aangeboden worden heel fijn.

- Het is een prima programma, maar de puntjes op de I missen na mijn idee nog.

In de argumenten van de respondenten die minder tevreden zijn, geven aan dat het prikbord meer functionaliteiten zou moeten hebben op opdrachten te selecteren. Ook zouden tolken graag in contact willen treden met de tolkgebruiker VOORDAT zij de opdracht aannemen. Tot slot is een veelgehoord argument dat tolkgebruikers de opdracht beter zouden moeten omschrijven en dat er meer informatie over de tolkgebruiker beschikbaar moet zijn.

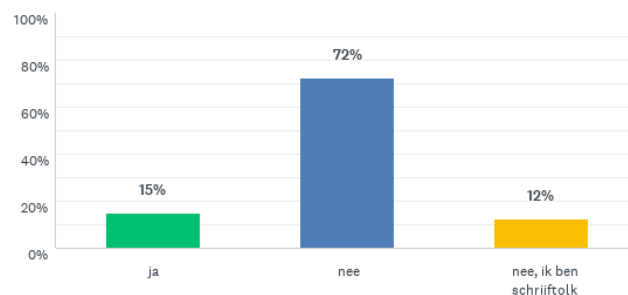
- Soms neem ik een opdracht niet aan, omdat ik bepaalde vragen en twijfels erover heb. Dan zou het ideaal zijn als je als tolk de mogelijkheid hebt om (anoniem) de klant een vraag te kunnen stellen, alvorens de opdracht aan te nemen. Ook zou ik het bij het prikbord ideaal vinden, wanneer ik als tolk kan filteren in het aantal opdrachten op afstand of regio
- Ik vind het jammer dat je niet kunt zien of de klant een man of een vrouw is en wat de leeftijd van de klant is. Ook of er wel of niet getolkt moet worden van ngt of nmg naar nlds.
- Het zou fijn zijn als er in de toekomst de mogelijkheid komt waarin je data kunt selecteren in het prikbord. Nu moet je de hele lijst doorscrollen.

Achterwachtdiensten

Iedere dag hebben we een achterwachttolk. Deze gebarentolk staat 24 uur (00.00-23.59 uur) stand-by voor spoedgevallen, waarvoor geen reguliere tolk gevonden kan worden. Tijdens deze 24 uur kun je als achterwachttolk naar allerlei tolkopdrachten worden gestuurd. Tolken hoeven als achterwachttolk niet de hele dag thuis te blijven. Wel moeten zij binnen een kwartier naar de opdrachtlocatie kunnen vertrekken. Via mijn.tolkcontact.nl kunnen tolken zich aanmelden voor deze diensten.

Van de respondenten is 15% wel eens achterwachttolk, 72% is dit niet. De overige 12% is dit ook niet, maar dan omdat zij geen tolk Nederlandse Gebarentaal zijn.

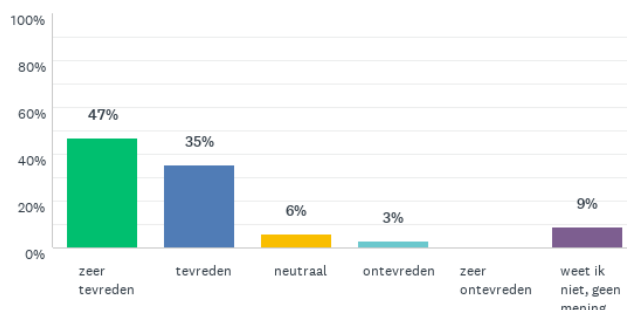
V33 Ben jij wel eens achterwachttolk?



De volgende vraag is alleen gesteld aan de 34 respondenten die bij de vorige vraag 'ja' hebben geantwoord. Bijna de helft van deze respondenten is zeer tevreden over het

contact met Tolkcontact tijdens deze diensten. Ruim een derde deel is tevreden hierover. Daarnaast heeft 9% aangegeven het niet te weten of geen mening te hebben.

V34 Hoe tevreden ben je over het contact met Tolkcontact tijdens je achterwachtdiensten?



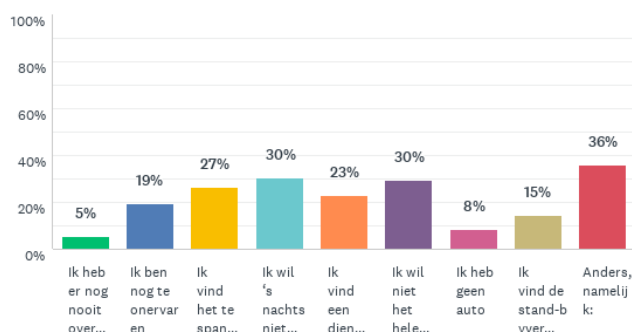
Slechts weinig respondenten gaven hier een persoonlijke toelichting. Met name de weekenddiensten die ingevuld worden door dezelfde tolken is een vaker genoemd item.

Enkele voorbeelden:

- Ik vind wel dat het bijna altijd dezelfde tolken zijn die de weekenden nemen. Misschien andere verdeling maken?
- Sommige tolken nemen alle weekend diensten en laten weinig meer over voor anderen. Misschien een maximaal aantal weekenden. Door de weeks speelt dit probleem niet.
- Ook al ben ik geen achterwacht we worden als justitietolken dan alsnog gebeld, wat ik een goede zaak vind, maar krijgen dan niet een extra achterwacht vergoeding. Evt ook achterwacht instellen voor justitietolken.

De volgende vraag is alleen gesteld aan de 163 respondenten die 'nee' hebben geantwoord op de vraag of ze wel eens achterwachttolk zijn.

V36 Waarom wil/kun je geen achterwacht zijn?



Hier konden de respondenten meerdere antwoorden aanklikken. De meest gekozen vooraf ingevulde antwoorden zijn 'Ik wil 's nachts niet stand- by staan', 'Ik wil niet het hele land door moeten reizen' en 'Ik vind het te spannend'. De respondenten hadden ook nog

andere argumenten dan de genoemde om geen achterwacht te zijn. Enkele veelgenoemde argumenten zijn:

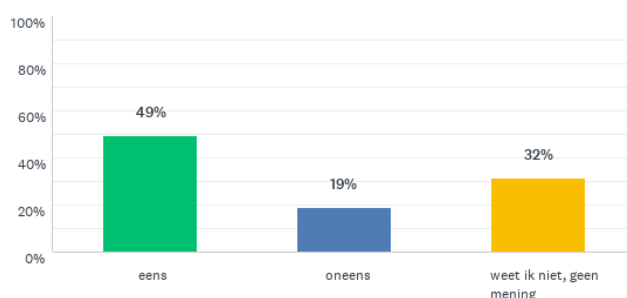
- In het verleden heel veel achterwachtdiensten gedraaid. Niet mijn ding. Ik werk liever overdag en wil zelf bepalen welke opdracht ik wel of niet aanneem, omdat mijn tolkqualiteiten niet in iedere opdracht even goed uit de verf komen.
- Je kan dan ook een opdracht krijgen die niet bij mij past (overlijden, crematie, begrafenis of kerkdiensten).
- Ik werk 60 uur per week. Geen tijd voor. Ik heb het al zo druk. Als ik vrij ben wil ik echt vrij zijn.

Stellingen

Ook zijn de respondenten twee stellingen voorgelegd om te peilen of zij vinden dat UWV en Tolkcontact zorgen dat zij hun werk goed kunnen uitvoeren.

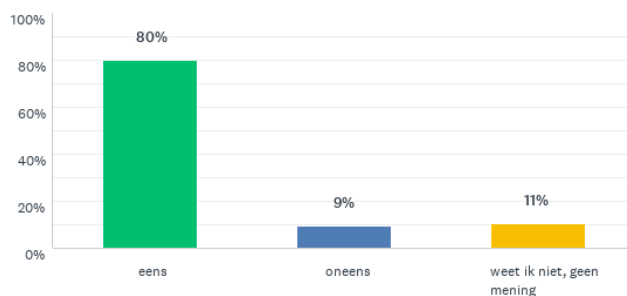
Voor tweederde deel van de respondenten was deze vraag met betrekking tot UWV lastig te beantwoorden, zij kozen voor 'weet ik niet, geen mening'. Het overige een derde deel kon hier wel een antwoord op geven: bijna de helft van de respondenten is het eens met de stelling en bijna een vijfde is het er niet mee eens.

V38 Stelling: UWV zorgt ervoor dat ik mijn werk als tolk goed kan uitvoeren.



Als dezelfde vraag wordt gesteld over Tolkcontact, is een beduidend groter deel het eens met de stelling, maar liefst 80%. Minder dan een tiende deel is niet van mening dat Tolkcontact ervoor zorgt dat zij hun werk als tolk goed kunnen uitvoeren. Het deel dat geen mening kan geven is ook veel kleiner, iets meer dan een tiende.

V39 Stelling: Tolkcontact zorgt ervoor dat ik mijn werk als tolk goed kan uitvoeren.



Respondenten die het eens zijn met de stellingen, benoemen vooral dat de administratie, facturatie en betaling snel en eenvoudig verlopen.

Enkele voorbeelden:

- Ik werk 13 als tolk en dit systeem (zowel UWV als Tolkcontact) zijn het meest efficiënt, prettigst en snelst van alle systemen tot dusver. Dus wat mij betreft blijft onze samenwerking voortduren.
- Ben erg tevreden over de ondersteuning en wij kunnen echt doen waar wij goed in zijn: tolken! Super.

- Voor mij komt uwv alleen nog in beeld als uitbetaler van opdrachten, dat doen zij nu goed, ik heb geen klachten. Tolkcontact heeft veel geautomatiseerd en daardoor kan ik me goed op mijn werk richten in plaats van brieven of andere administratie.

De redenen om het niet met de stelling eens te zijn, hebben vooral betrekking op regels binnen die tolkvoorziening.

Enkele voorbeelden:

- UWV hindert mij soms in mijn werk: tolken in een WSD voorziening is zeer onder de maat geregeld. Ook als mensen met een werkvoorziening voor meer uren dan 15% een tolk nodig hebben, wordt hen dit zeer lastig gemaakt.
- Het UWV zorgt voor de betaling. Dat vind ik geen 'zorgt ervoor dat ik mijn werk goed kan doen'. Verder merk ik dat de afdeling die over ons gaat, niet een duidelijk beeld heeft van wat een tolk doet. Ook vind ik het gevecht dat steeds opnieuw geleverd moet worden door de NBTG/tolkcontact etc. over de vergoeding van ons, heel lastig. Bijvoorbeeld ook het tolken op vakantie. Het lijkt een enorme luxe, maar het is vaak van 7.00 tot 01.00 uur de hele dag werken. Soms tolk je niet, maar dan sta je ook 'aan'.
- Ik ben nog steeds van mening dat de tussenuren of lange pauzes ook (deels) vergoed moeten worden in het onderwijs. Het is niet dat je tussendoor ergens anders kan werken.

Ook gaven respondenten aan waarom ze kozen voor 'weet ik niet, geen mening':

- Voor beide geldt: dat jullie de administratie etc verzorgen maar totaal verder geen invloed hebben op mijn werkwijze als tolk tijdens een opdracht of in verdere voorbereiding/contacten met de tolkgebruiker. deze vraag lijkt mij niet geheel juist gesteld.
- Tolkcontact en UWV hebben geen invloed op hoe ik mijn werk als tolk uitvoer of dat ik deze goed uitvoer, daar zorg ik zelf voor. Tolkcontact en UWV zorgen ervoor dat de administratie wordt vergemakkelijkt voor mij als tolk.
- Ik kan mijn werk prima uitvoeren zonder UWV en Tolkcontact ;-)

Verbetermogelijkheden

De vragen wat UWV en Tolkcontact kunnen doen om hun dienstverlening te verbeteren, waren open, niet verplichte, vragen. Bij beide vragen zijn ongeveer 100 antwoorden gegeven.

UWV

Veelgenoemde verbetermogelijkheden voor UWV hebben betrekking op het toekennen van tolkuren voor tolkgebruikers. Dit zou sneller en makkelijker moeten verlopen. En het zouden er meer moeten zijn. Opvallend genoeg is dit een indirecte wens. Het is niet iets wat tolken aangaat, maar zorgt er wel voor dat zij ook meer kunnen worden voor tolkgebruikers.

Verder is er onder de tolken behoefte aan een contactmogelijkheid met UWV. Waar zij vragen kunnen stellen over de wet- en regelgeving in het tolkdomein en andere inhoudelijke zaken.

Tot slot wordt de gewenste tariefsverhoging veelvuldig genoemd.

Tolkcontact

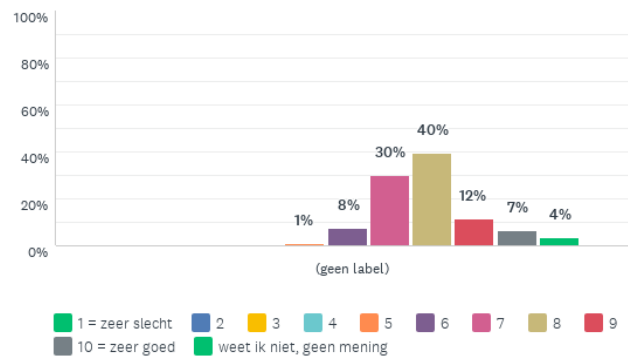
Als veelgenoemde verbetermogelijkheid voor Tolkcontact wordt het afhandelen van opdrachten in controle genoemd. Dit zou naar mening van de tolken veel vlotter moeten geschieden. Ook zou het prettig zijn als ze hierover beter geïnformeerd worden en bijvoorbeeld bericht ontvangen als de controle uitgevoerd is.

Alhoewel het Tolkportaal naar wens functioneert, worden er veel suggesties gedaan voor nieuwe functionaliteiten. Zoals een uitgebreider prikbord met meer selectiemogelijkheden, de wens om meer informatie te kunnen zien over de tolkgebruiker alsmede de tolkopdracht. Ook zou een verdere integratie met andere boekhoudprogramma's een goede toevoeging zijn volgens de tolken.

Vragenlijst

Aan het einde van de enquête konden de respondenten hun mening geven over de vragenlijst door middel van een rapportcijfer. Ook konden ze andere opmerkingen over de vragenlijst delen.

V43 Welk rapportcijfer geef je deze vragenlijst?



Van de respondenten gaf 40% de vragenlijst een 8. Ruim een tiende deel beoordeelde de vragenlijst met een 9 en 7% zelfs met een 10. Slechts 1% van de respondenten gaf een onvoldoende (een 5).

Bij opmerkingen over de vragenlijst kwam vooral de wens aan bod om op betrokken te worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. Men is benieuwd naar de resultaten en zou graag op de hoogte worden gehouden van de acties die voortvloeien uit deze nulmeting.

Conclusies

De vraag die in dit onderzoek centraal stond was:

Hoe ervaren tolken de dienstverlening van UWV en Tolkcontact?

Op basis van de hiervoor besproken resultaten is de vraag als volgt te beantwoorden:

Een opvallend gegeven bij dit onderzoek is het grote aantal respondenten. Maar liefst 225 deelnemers op een totale populatie van 674 hebben de enquête volledig ingevuld. Dit toont een grote mate van betrokkenheid en de uitkomsten zijn daardoor zeer representatief en betrouwbaar te noemen.

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over over de dienstverlening van UWV en Tolkcontact. 64% van de respondenten geeft UWV een 8 of hoger en voor Tolkcontact geldt dat maar liefst 85% een 8 of hoger geeft.

Wat betreft UWV blijkt men vooral waardering te hebben voor de snelheid en accuraatheid waarmee de facturen voldaan worden. En het contact met Tolkcontact ervaart men als klantvriendelijk, snel en deskundig. Via mijn.tolkcontact regelen tolken hun opdrachten en administratie. 83% van de respondenten geeft aan dat zij hun financiële administratie eenvoudig kunnen uitvoeren. 8% is het hier niet mee eens en de overige 9 procent weet dit niet of heeft geen mening. Bij deze laatste groep zitten voornamelijk tolken die hun administratie door een ander laten doen (TolQ).

Op basis van deze uitkomsten kan er geconcludeerd worden dat UWV en Tolkcontact samen een dienstverlening hebben gerealiseerd waar tolken over het algemeen zeer tevreden mee zijn.

Verbeterpunten

Uiteraard zijn er wel verbeterpunten voor beider organisaties te noemen. Wat betreft UWV geldt dat de tolken over het algemeen weinig van doen hebben met UWV. UWV fungeert als een instantie die betalingen verricht. Toch hebben veel tolken behoefte aan een contactmogelijkheid. Om vragen te kunnen stellen aan deskundige personen die goed op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving rondom de tolkvoorziening en aanverwante inhoudelijke zaken. Uiteraard kunnen tolkgebruikers daarvoor ook bij Tolkcontact terecht, maar zij zijn slechts uitvoerder en hebben geen (directe) invloed op het beleid. Andere verbeterpunten liggen hiermee in de lijn. Zo vragen veel tolken om een tariefsverhoging en een snellere, ruimere urenvergoeding voor tolkgebruikers.

Ook voor Tolkcontact worden verbeterpunten geopperd. Qua organisatie is het een wens dat zij ruimere kantoortijden hanteert, of (beter) bereikbaar is buiten kantoortijden.

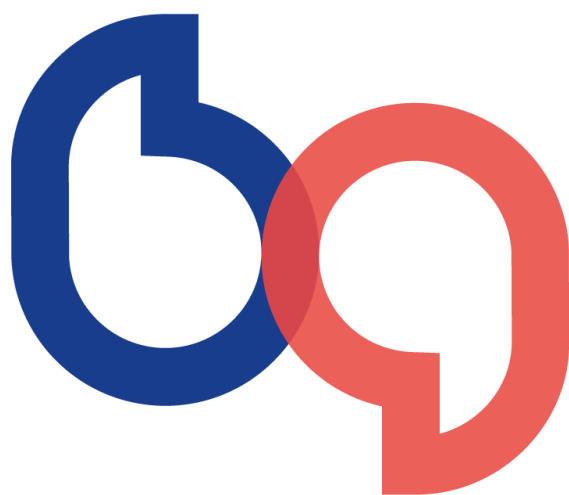
Tolkcontact is weliswaar 24 uur per dag bereikbaar, maar enkel voor spoedeisende zaken. Het tolkwerk gaat in toenemende mate 24 uur per dag door.

Alhoewel Tolkcontact over het algemeen als deskundig wordt ervaren, zou de informatie die verstrekt wordt door de medewerkers eenduidiger moeten zijn. Een deel van de respondenten geeft aan dat de verschillende medewerkers verschillende antwoorden geven op dezelfde vragen. Ook zou er meer vakinhoudelijke informatie rondom de tolkvoorziening gepubliceerd mogen worden.

Er worden veel suggesties gedaan voor wenselijke uitbreiding van de tolkenportaal mijn.tolkcontact.nl. Een betere achterwachtagenda, uitbreidingen voor het prikbord en integratie externe boekhoudprogramma's zijn regelmatig terugkerende geopperde verbeteringen. Ook zouden tolken meer informatie over de tolkgebruiker en de tolkafspraak willen kunnen inzien.

Het zou goed zijn als Tolkcontact de tolken beter informeert welke uitbreidingen/aanpassingen er (nog) komen en wanneer. En als deze niet gerealiseerd worden, dan zou dit van argumentatie moeten worden voorzien. Want niet alle wensen zijn haalbaar of wenselijk op het gebied van privacy voor de tolkgebruikers of veiligheid en vertrouwelijkheid van de data en systeem van Tolkcontact. Illustratief daarbij is de wens voor het schrappen van de tweestapsverificatie terwijl dit een wettelijke plicht is.

Tot slot kwam bij de wens aan bod om op betrokken te worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. Men is benieuwd naar de resultaten en zou graag op de hoogte worden gehouden van de acties die voortvloeien uit deze nulmeting.



BERENGROEP

TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE