

Samenvatting Klanttevredenheidsonderzoek 2020/21

29 maart 2021

Registerplein voerde in het laatste kwartaal van 2020 een klanttevredenheidsonderzoek uit. Er waren verschillende redenen om dit onderzoek uit te voeren. Als eerste merkten we dat professionals te maken krijgen met veranderingen in hun werk. Bij Registerplein willen we graag onderzoeken welke rol we hierin kunnen spelen. We willen weten welke toekomstige thema's belangrijk zijn voor de mensen waar Registerplein mee samenwerkt. Daarom besloten we niet alleen de huidige tevredenheid over onze dienstverlening te meten, maar ook de wensen en verwachtingen van onze omgeving peilen.

Registerplein vindt het belangrijk om jaarlijks een kwaliteitscontrole uit te voeren. In 2020 is het onderzoek uitgebreider opgezet dan in het jaar daarvoor. Naast bij Registerplein geregistreerde professionals hebben we ook werkgevers, stakeholders en de mensen van scholings- en opleidingsinstituten bevroegd. Dat deden we aan de hand van vier verschillende vragenlijsten, elk toegesneden op een andere groep waar we voor werken. In totaal werden 341 vragenlijsten ingevuld. Aan de hand van de uitkomsten hebben we daarna zes verdiepende interviews uitgevoerd.

Uitkomst

Een van de vragen was om Registerplein te waarderen met een algemeen cijfer. De meerderheid van de respondenten (76%) gaf Registerplein een 6 of hoger. Ook gemiddeld genomen komt Registerplein uit op een voldoende. De mate van waardering verschilt per doelgroep. De gemiddelde waardering bij de professionals (6,2) is lager dan die van werkgevers (6,7), opleiders (7,1) en stakeholders (8,1).

Er zijn verschillende tendensen die van invloed zijn op de waardering van Registerplein. De betrokkenheid en waardering blijft vooral achter bij professionals in de leeftijd tussen de 26 en 35 jaar. De reden van registratie speelt ook een rol in de waardering. De waardering is aanzienlijk hoger bij professionals die vanwege een intrinsieke reden kiezen voor registratie. Deze mensen zoeken bijvoorbeeld naar een kwaliteitskeurmerk of ze willen zich graag persoonlijk ontwikkelen door geaccrediteerde scholing te volgen. Ook het aantal contactmomenten liet een opvallende tendens zien. Hoe meer contactmomenten een respondent had met Registerplein, des te hoger de waardering.

Kwaliteiten en verbeterpunten

In de vragenlijst konden de respondenten reageren op diverse stellingen. Deze stellingen geven een goed beeld van de waardering van verschillende aspecten van Registerplein. Registerplein scoort goed op professionaliteit. Ook is het voor een meerderheid van de respondenten duidelijk wat Registerplein doet. Respondenten zien wel graag dat Registerplein meer met ze meedenkt en dan de informatie over scholing beter kan. Sommige respondenten zien daar graag verbetering. Professionals waarderen de klantvriendelijkheid op een 6,1 terwijl die waardering bij opleiders (7,2) en stakeholders (8,2) aanzienlijk hoger ligt.

Thema's die leven onder onze respondenten

We vroegen de respondenten naar gewenste thema's waar Registerplein in de toekomst aandacht aan besteed. Thema's die leven bij de respondenten zijn het meer gebruiksvriendelijk maken van de website en het verduidelijken van de noodzaak van registratie (ook richting werkgevers en gemeenten). Onder respondenten die als professional ingeschreven staan in de registers Sociaal Juridisch Dienstverleners en Psychodiagnostisch Werkenden kwam vaker de opmerking terug dat het scholingsaanbod te karig was.

Een laatste punt dat meerdere keren ter sprake kwam was de wens om te kijken naar de situatie van mensen die "niet echt in een hokje passen". Hetzij doordat ze niet voldoen aan de criteria of door mensen die wel werken als sociaal werker, maar nu vallen onder een overgangsregeling. Een van de geïnterviewde professionals sprak de wens voor "onthokking" uit en sprak de wens uit voor een breder sociaal register waarop de professional dan naar eigen behoefte specialismen kan "stapelen". Een opleider wenste dat er "minder wildgroei aan registers" is. Ook vanuit sommige werkgevers is er de wens te werken aan een breder, algemeen register voor sociaal werkers.

En nu verder

Registerplein wil graag aan de slag met de uitkomsten van de enquête. Voor een deel sluiten de uitkomsten al aan bij plannen die Registerplein al voor het klanttevredenheidsonderzoek heeft uitgezet. Zo wordt de website in 2021 verder onder handen genomen. Relevante informatie voor werkgevers is verhuisd naar de [Registerplein-website voor werkgevers](#) en die voor opleiders is te vinden op een [nieuwe website voor opleiders](#). Omdat de oorspronkelijke [Registerplein-website](#) nu minder vol staat met informatie leidt tot een beter te navigeren website voor de professionals. Verder blijven we werken aan andere manieren om onze informatie te ontsluiten, zoals het [Youtube-kanaal met instructievideo's](#) en de [pagina met veel gestelde vragen](#) op onze website.

De meerwaarde van registratie willen we komend jaar onder meer onder de aandacht brengen door professionals in interviews zelf aan het woord te laten en op die manier tonen hoe registratie bijdraagt aan hun professionaliteit en persoonlijke groei.

Tot slot blijft Registerplein onderzoeken op welke manieren we het registratieproces verder kunnen stroomlijnen zonder daarbij concessies te doen aan de kwaliteit die Registerplein nastreeft.