



DB-connect



deelkracht.
expertise | auditief | communicatief

Evaluatie loketfunctie DB-connect

Introductie

Sinds de oprichting in 2017 beoogt DB-connect “hét landelijke informatiepunt [te zijn] voor vragen over beperkt zijn in horen én zien (doofblindheid)” ([website DB-connect](#)). Vóór het bestaan van DB-connect was het onduidelijk voor de hulpvrager waar men terecht kon als het gaat om vragen rondom de zorg- en dienstverlening voor mensen met doofblindheid. Daarom is binnen DB-connect een loket opgenomen waar men via een contactformulier, telefoonnummer of e-mail vragen kan stellen. Dit loket wordt bemand door professionals – hierna contactpersonen genoemd – van alle betrokken DB-connect organisaties (Bartiméus, GGMD, Kalorama, Koninklijke Kentalis & Koninklijke Visio). Door het opnemen van deze loketfunctie binnen DB-connect zou een gestelde hulpvraag over doofblindheid direct bij de meest geschikte organisatie (binnen of buiten het DB-connect verband) terecht moeten komen, waardoor de hulpvrager sneller een concreet en volledig antwoord heeft waarmee hij/zij een geïnformeerde keuze kan maken voor de meest passende zorg- en dienstverlening.

Met het Deelkracht-project *DB WP1.4 Evaluatie Loketfunctie DB-connect* willen we evalueren of de loketfunctie van DB-connect functioneert zoals beoogt. Verder willen we er samen achter komen wat we kunnen doen om de loketfunctie te verbeteren en nog beter te laten aansluiten bij de behoeften van de vragenstellers. Om deze doelen te bereiken is het project in drie deelonderzoeken onderverdeeld: 1) analyse van de bestaande data binnen het loket; 2) interviews met de contactpersonen van het loket; en 3) evaluatievragenlijst voor de vraagstellers die contact hebben gezocht met het loket.

Deelonderzoek 1 – analyse van de bestaande data binnen het loket

Auteurs: Lisette de Jonge-Hoekstra, Eline Heppe, Nicole de Beer

Deelkracht-project: DB WP1.4 Evaluatie loketfunctie DB-connect

Datum: Februari-April 2021

Methode

Sinds de aanvang van de loketfunctie binnen DB-connect hebben de contactpersonen die het loket bemannen een formulier ingevuld over de kenmerken van ieder binnengekomen vraag en de afhandeling ervan. De data die met dit formulier verzameld is, zijn gebruikt binnen dit deelonderzoek om inzicht te krijgen in het functioneren van de loketfunctie van DB-connect. Zo is er bijvoorbeeld gekeken naar wanneer vragen gesteld zijn, door wie de vragen gesteld zijn en wat de achtergrond is van de vragenstellers. Een ander voorbeeld is dat we gekeken hebben welke organisaties vragen beantwoord hebben en wat dit betekent voor de afhandeling van vragen. Voor dit deelonderzoek hebben gebruik gemaakt van de data die verzameld is vanaf de aanvang van het loketfunctie DB-connect en de aanvang Deelkrachtproject Evaluatie Loketfunctie DB-connect (1 sept. 2020). In totaal gaat dit om **82** geregisterde vragen over een periode van 35 maanden. We hebben ervoor gekozen om de data te analyseren met behulp van visualisaties. Dit hebben we gedaan door gebruik te maken van het statische computerprogramma R (versie 4.0.2). Tijdens het analyseren van de data is samengewerkt met de contactpersonen, onderzoekers en leden van het kernteam van DB-connect. Zij vormden samen een projectteam die op regelmatige basis bijeenkwamen om de resultaten van het onderzoek te bespreken. Hun inspraak en feedback was essentieel voor het interpreteren van de bevindingen en voor het bedenken van interessante vervolgstappen.

Voorafgaand aan het analyseren van de data zijn 4 onderzoeksvragen opgesteld. Deze vormen een belangrijke leidraad voor het onderzoek en de antwoorden op deze vragen worden in de resultatensectie van dit rapport beschreven. De vragen luiden als volgt:

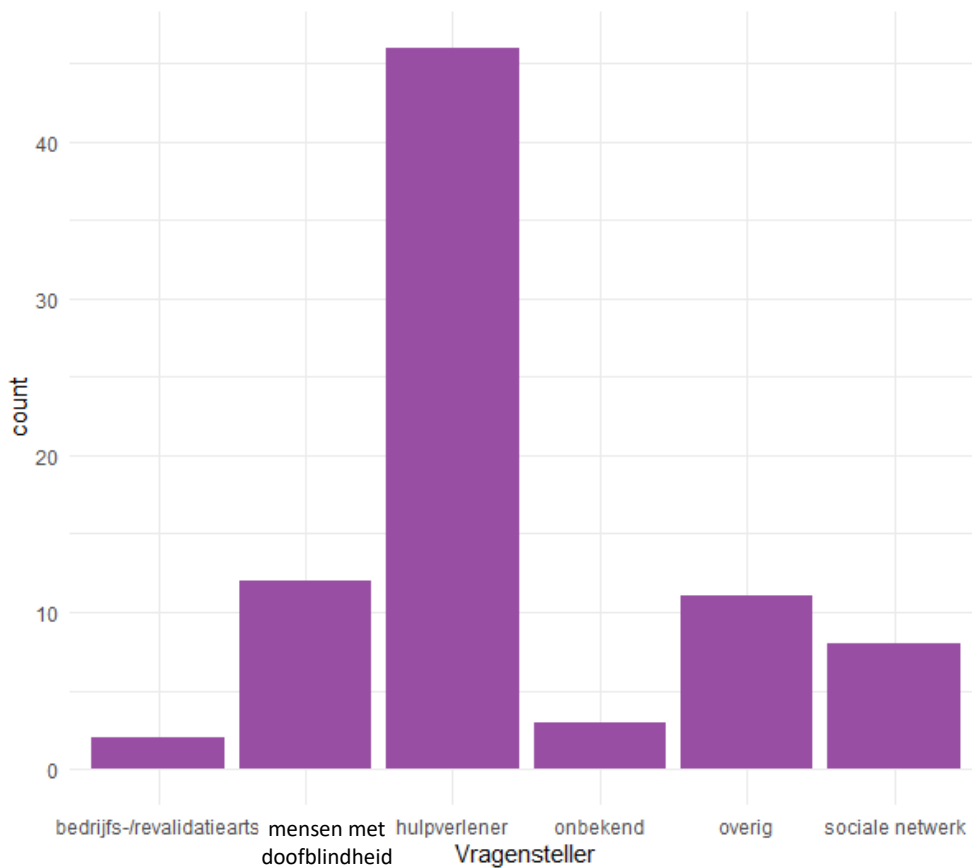
- 1. Wat zijn de karakteristieken van de vragenstellers?**
- 2. Wat zijn de karakteristieken van de vragen?**
- 3. Wat zijn de karakteristieken van het proces van het afhandelen van vragen?**
- 4. Wat zijn de karakteristieken van de antwoorden?**

Resultaten

Onderzoeksvraag 1: Wat zijn de karakteristieken van de vragenstellers?

We kunnen vragenstellers in de volgende **groepen** indelen (zie ook Figuur 1):

- 1) bedrijfs-/revalidatieartsen
- 2) mensen met doofblindheid
- 3) hulpverleners
- 4) het sociale netwerk van mensen met doofblindheid
- 5) overig (bijv. gemeenten, stichtingen)
- 6) onbekend



Figuur 1. Aantallen per groep vragenstellers

Zoals in Figuur 1 weergegeven, worden verreweg de meeste vragen gesteld door hulpverleners ($n = 42$). Op grote afstand volgen daarna mensen met doofblindheid ($n = 14$), overig ($n = 12$), en het sociale netwerk van mensen met doofblindheid ($n = 7$), respectievelijk. Er zijn slechts enkele vragen binnengekomen van bedrijfs-/revalidatieartsen ($n = 2$) en van een klein deel van de binnengekomen vragen is de vragensteller onbekend ($n = 3$).

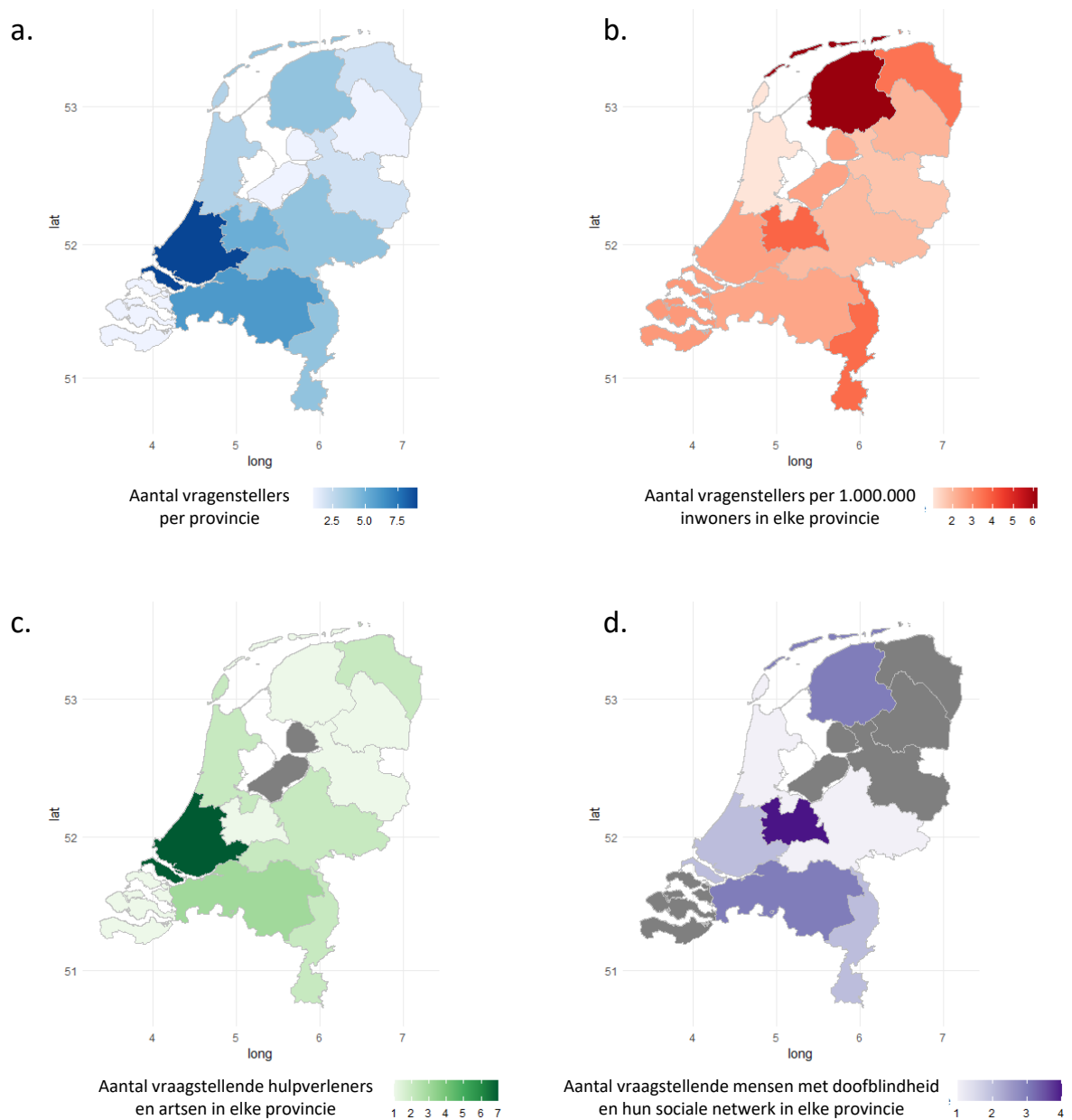
Vragenstellers komen uit alle 12 **provincies** in Nederland (zie Figuur 2, pagina 5). Veel vragenstellers komen uit de zuidelijke provincies (Figuur 2a, pagina 5), waarbij de meeste vragenstellers uit Zuid-Holland ($n = 10$) en Noord-Brabant ($n = 7$) komen. De minste vragenstellers komen uit de provincies Drenthe ($n = 1$), Flevoland ($n = 1$), en Zeeland ($n = 1$).

Aangezien de verdeling van meeste en minste vragenstellers per provincie gerelateerd is aan de bevolkingsdichtheid van de provincies, hebben we vervolgens gekeken hoeveel vragenstellers er uit elke provincie komen als we corrigeren voor inwonersaantal (Figuur 2b). Hieruit blijkt dat de meeste vragenstellers uit Friesland komen en de minste uit Noord-Holland.

Tenslotte is het interessant om te zien of de aantallen per provincie verschillen als we uitsplitsen naar vragensteller-groep (voor de verdeling van de groepen, zie Figuur 1). Hieruit blijkt dat relatief veel hulpverleners en bedrijfs-/revalidatieartsen uit de provincie Zuid-Holland komen (Figuur 2c). Relatief veel mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk komen uit de provincie Utrecht (Figuur 2d), maar de absolute aantallen vragenstellers verschillen weinig van elkaar ($\max = 4$). Verder valt op dat er geen vragen komen van mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk uit de provincies in de noordelijke helft van Nederland (uitgezonderd Friesland) en Zeeland.

Conclusie

Met name hulpverleners weten DB-connect goed te vinden. Hierbij komen de hulpverleners die een vraag stellen bij het loket van DB-connect uit heel het land, behalve uit Flevoland. Er komen een stuk minder vragen binnen uit de groepen van bedrijfs-revalidatieartsen, mensen met doofblindheid hun sociale netwerk, of van overige of onbekende vragenstellers. Als er gecorrigeerd wordt voor het inwonersaantal in iedere provincie komen er opvallend veel vragen binnen uit Friesland, waarbij dit met name om vragen van mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk blijkt te gaan. Verder komen er opvallend weinig vragen binnen uit Noord-Holland, waarbij zowel hulpverleners en artsen als mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk het loket van DB-connect relatief weinig benaderen. Een mogelijke reden hiervoor zou kunnen zijn dat mensen uit Noord-Holland met een vraag over doofblindheid vooral direct contact zoeken met de ZG-organisaties en niet bij het loket van DB-connect terecht komt. Ook kan gedacht worden dat doofblindheid meer bekendheid kent in Friesland dan bijvoorbeeld Noord-Holland.



Figuur 2. Vragenstellers per provincie. Paneel a geeft het (ruwe) aantal vragenstellers per provincie weer. Paneel b geeft het aantal vragenstellers per miljoen inwoners per provincie weer (dus gecorrigeerd voor inwonersaantal per provincie). Paneel c geeft het (ruwe) aantal vragenstellers in de groepen hulpverlener en bedrijfs-/revalidatieartsen weer. Paneel d geeft het (ruwe) aantal vragenstellers in de groepen mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk weer.

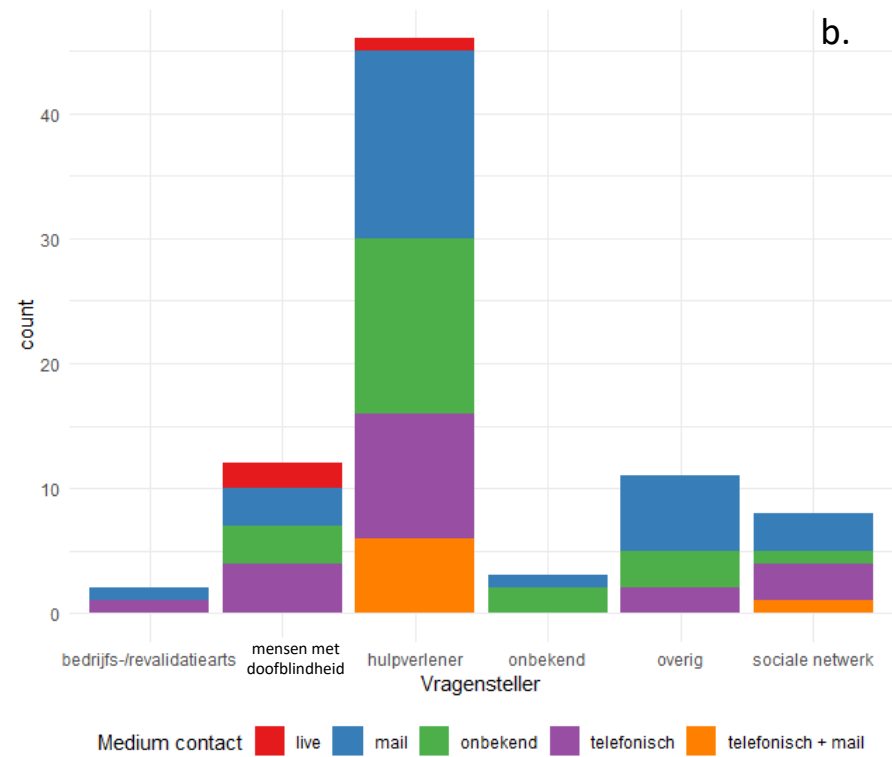
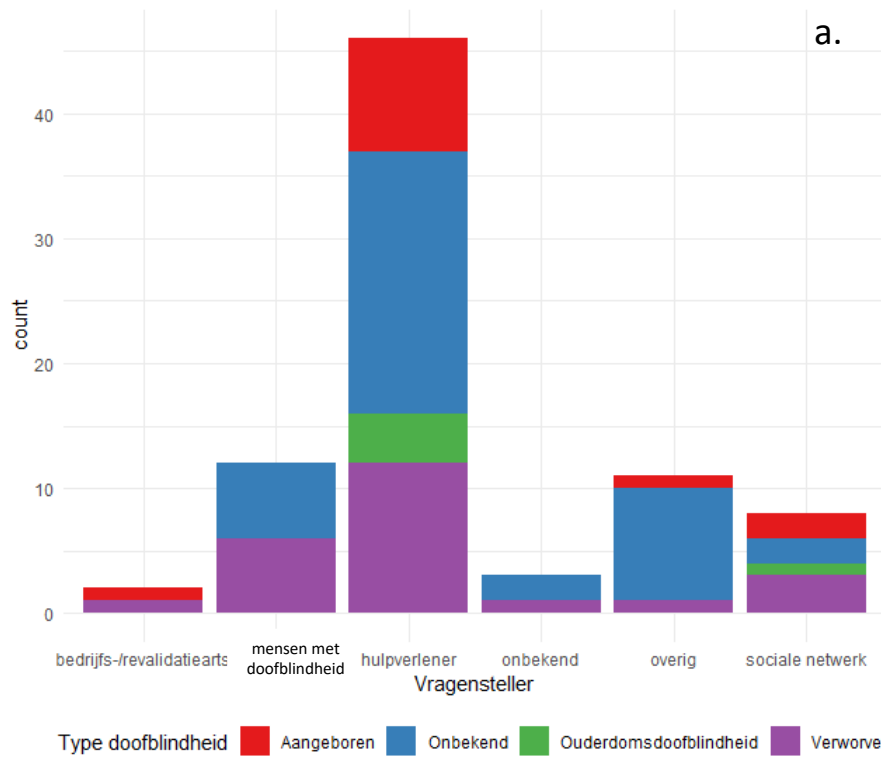
Onderzoeksvraag 2: Wat zijn de karakteristieken van de vragen?

In totaal zijn er **82 vragen** geregistreerd in de periode van 35 maanden (Figuur 3a). Dat zijn gemiddeld 2 tot 3 vragen per maand, maar de aantallen per maand fluctueren sterk. In 2018 en 2019 zijn er geen vragen geregistreerd gedurende de maanden juni en/of juli en in 2020 is er slechts één vraag geregistreerd in zowel de maanden juni als juli. Met betrekking tot het afhandelen van de vragen zien we verschillen tussen het aantal vragen die contactpersonen van de verschillende organisaties per maand afhandelen (Figuur 3b). Contactpersonen van Kentalis handelden relatief veel vragen af in 2018 en 2019. Contactpersonen bij Bartiméus handelden met name vragen af in 2020. De aantallen voor contactpersonen bij GGMD, Kalorama en Visio bleven ongeveer gelijk over de tijd, met uitzondering van een intermezzo van half 2018 tot half 2019 voor Kalorama.

Als we de **karakteristieken van vragen per vragenstellers-groep** bekijken, dan valt ten eerste op dat **type doofblindheid** waarop de vraag betrekking heeft vaak onbekend is (Figuur 4a). Bij de bespreking van de resultaten hierna nemen we de vragen waarbij type doofblindheid onbekend is niet mee. Hulpverleners stellen de meeste vragen met betrekking tot verworven doofblindheid, gevolgd door



Figuur 3. Aantal vragen per maand in de periode van 1 november 2017 tot 1 september 2020. Paneel a geeft het totale aantal binnengekomen vragen weer. Paneel b geeft het aantal vragen dat elke betrokken organisatie per maand heeft afgehandeld weer.

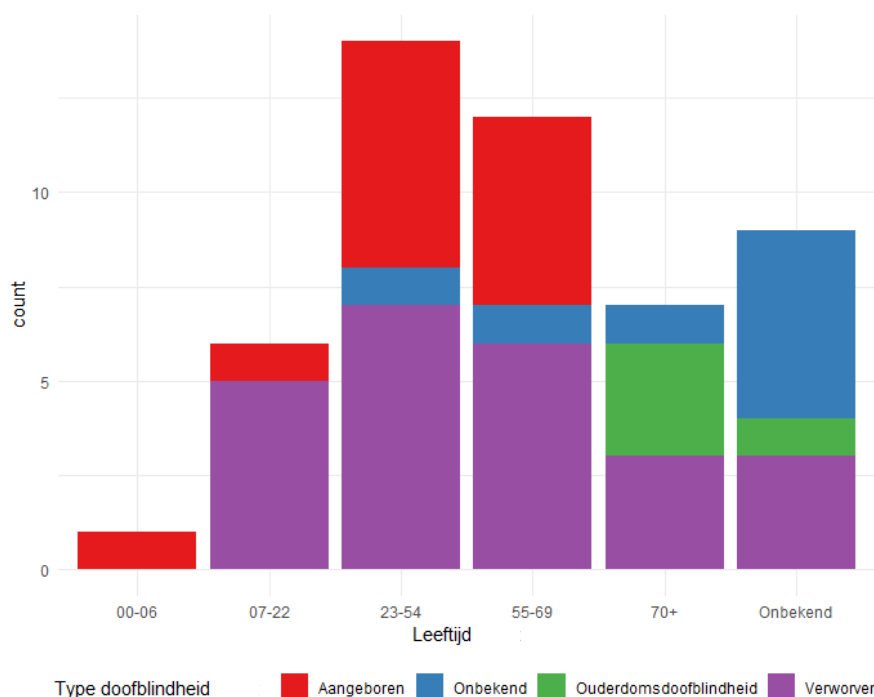


Figuur 4. Karakteristieken vragen. Paneel a geeft per groep vragenstellers weer over welke doelgroep de vraag ging. Paneel b geeft per groep vragenstellers weer via welk medium ze contact hebben gezocht met DB-connect.

aangeboren doofblindheid en tenslotte ouderdomsdoofblindheid. Voor het sociale netwerk van mensen met doofblindheid is diezelfde volgorde te zien. Mensen met doofblindheid stellen vooral vragen met betrekking tot verworven doofblindheid.

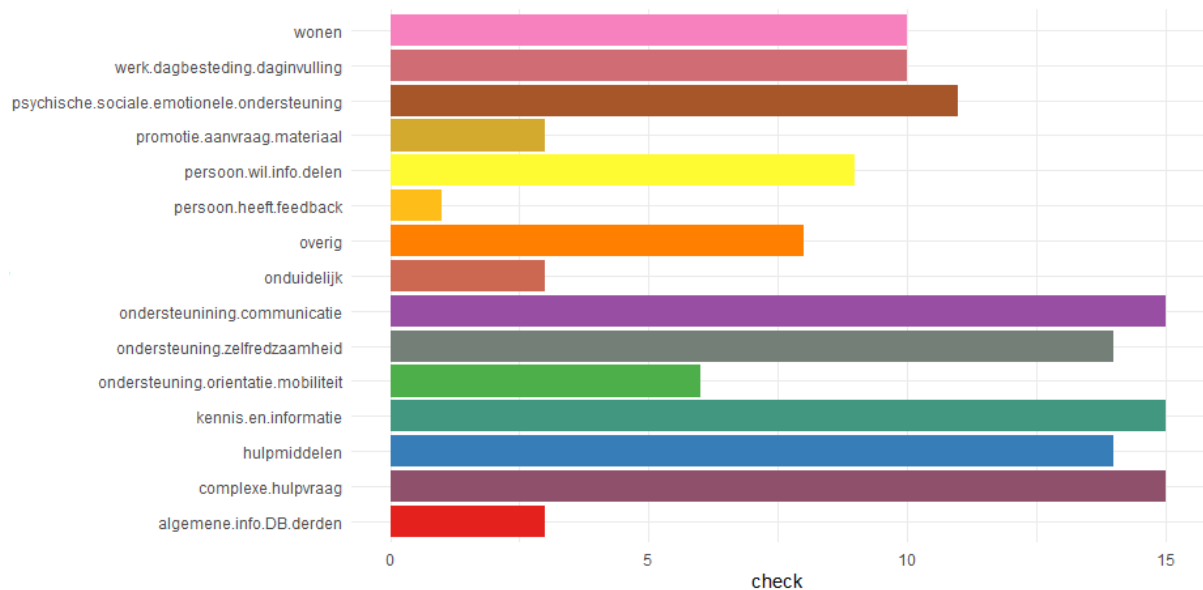
Wat betreft het **medium van contact** (Figuur 4b) blijkt dat vragenstellers contact zoeken met het loket van DB-connect via email, telefoon, een combinatie van email en telefoon, of een live ontmoeting. Hierbij wordt e-mail het meeste gebruikt om een vraag te stellen, kort daarop gevolgd door telefoon. Verschillende groepen vragenstellers gebruiken verschillende media.

Wanneer we inzoomen op de vragen die **over** personen met doofblindheid gaan (Figuur 5), dan zien we dat de meeste vragen gaan over verworven doofblindheid, gevolgd door aangeboren doofblindheid en tenslotte ouderdomsdoofblindheid. Verder zien we dat van een deel van de vragen van mensen met doofblindheid onbekend is over welk type doofblindheid de vraag ging, of dat de leeftijd van de persoon onbekend was. Voor de vragen die betrekking hebben op verworven doofblindheid zien we dat deze over mensen met doofblindheid van alle leeftijden gaan, behalve de leeftijd van 0-6 jaar. Vragen met betrekking tot aangeboren doofblindheid gaan met name over mensen met doofblindheid die volwassen (24-69 jaar) zijn, terwijl een klein aantal vragen gaan over kinderen en adolescenten/jongvolwassenen met aangeboren doofblindheid. Er zijn geen vragen over mensen met aangeboren doofblindheid die 70 jaar of ouder zijn. Tenslotte gaan vragen met betrekking tot ouderdoms-doofblindheid enkel over personen die 70 jaar of ouder zijn.

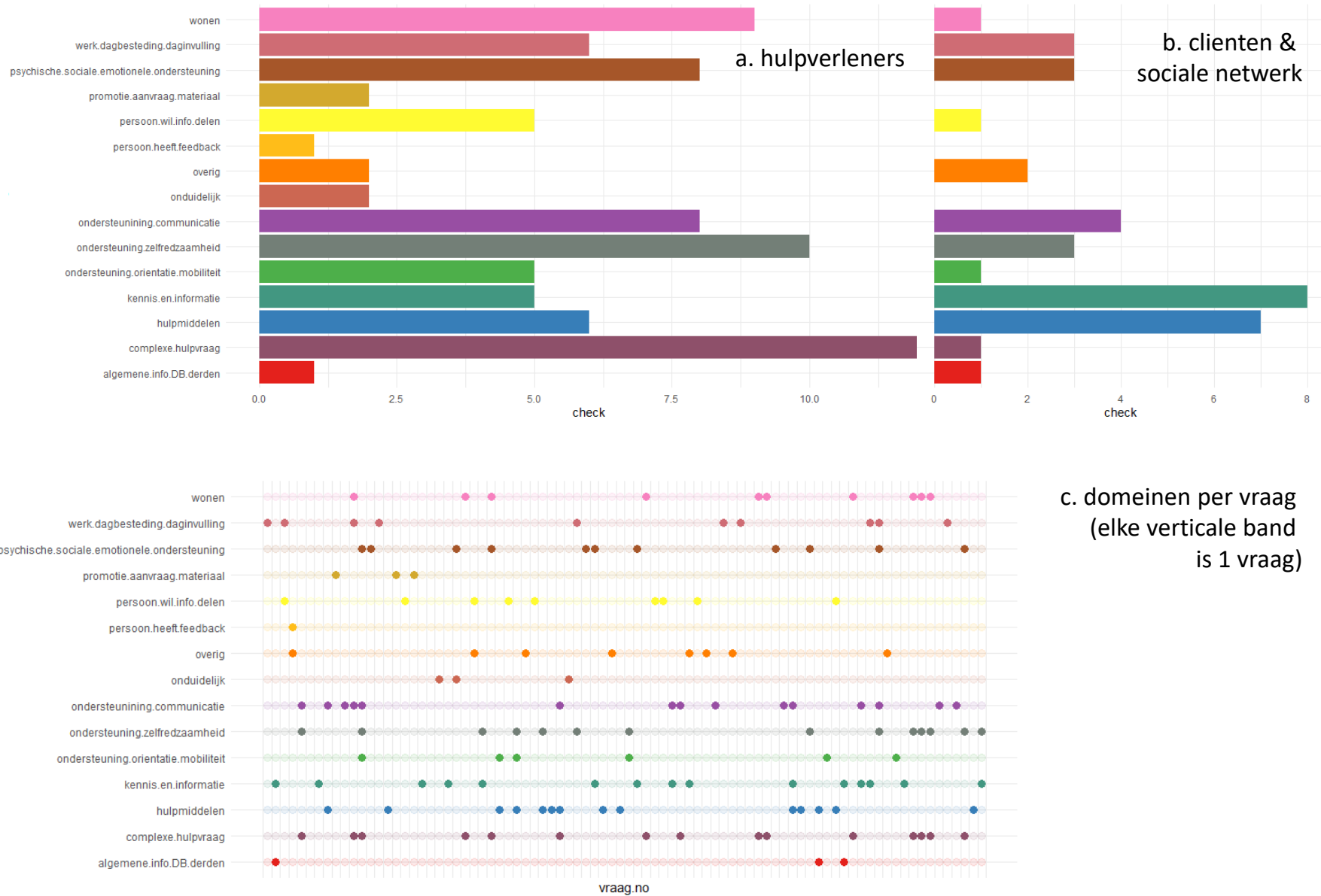


Figuur 5. De leeftijd per doelgroep van de persoon met doofblindheid waarover de vraag gaat.

Naast meer algemene karakteristieken hebben we ook gekeken naar de **inhoud van de vragen**. Voor elk van de 82 geregistreerde vragen hebben we gecodeerd of de vraag betrekking had op één of meerdere domeinen, zoals weergegeven in Figuur 6. We zien dat de vragen die zijn binnengekomen bij het loket op veel verschillende domeinen betrekking hebben. In Figuur 7 hebben we de vragen voor hulpverleners (paneel a) en voor mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk (paneel b) weergegeven. Hoewel er veel meer hulpverleners een vraag hebben gesteld vergeleken met mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk, zien we qua verdeling over de verschillende domeinen geen hele grote verschillen tussen de twee groepen. Met uitzondering van twee domeinen: Hulpverleners stellen beduidend meer complexe vragen (vragen met grotere onderliggende problematiek) en meer vragen die betrekking hebben op wonen. Over het algemeen stellen mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk samen voornamelijk vragen over kennis en informatie en hulpmiddelen. Tenslotte hebben we gekeken naar combinaties van verschillende domeinen binnen één vraag (Figuur 6, paneel c). Hier zien we dat 18 van de 82 vragen (22%) betrekking had op een combinatie van ondersteuning bij communicatie; ondersteuning bij oriëntatie en mobiliteit; ondersteuning bij zelfredzaamheid; psychische, sociale en emotionele ondersteuning; werk-/dagbesteding of dag invulling; en wonen. Bij



Figuur 6. Aantal vragen die betrekking hebben op een bepaald domein. Van boven naar beneden zijn deze domeinen: wonen; werk-/dagbesteding of daginvulling; psychische, sociale, of emotionele ondersteuning; aanvraag van promotie-materiaal; persoon wil informatie met DB-connect delen; persoon heeft feedback (op DB-connect, of op iets anders); overig; onduidelijk; ondersteuning bij communicatie; ondersteuning bij zelfredzaamheid; ondersteuning bij oriëntatie en mobiliteit; verzoek om kennis en informatie (met een specifieke persoon met doofblindheid in gedachten); hulpmiddelen; complexe hulpvraag (met grotere onderliggende problematiek, zoals aangegeven door DB-connect contactpersoon Nicole de Beer); en algemene informatie over doofblindheid voor derden (zonder een specifiek persoon met doofblindheid in gedachten).



Figuur 7. Totaal aantal vragen over domeinen voor hulpverleners (paneel a) en cliënten en hun sociale netwerk (paneel b). Paneel c laat voor elk van de 82 vragen (horizontale as) zien op welke domeinen (verticale as) een vraag betrekking had.

15 van de 82 vragen (18%) bleek dat het om een complexe vraag te gaan. Deze complexe vragen overlappen deels met de vragen die op meerdere domeinen betrekking hadden, maar dus niet altijd.

Conclusie

Sinds de oprichting van DB-connect weten vragenstellers DB-connect te vinden. Er is geen duidelijke afname of toename te zien in het aantal behandelde vragen per maand. Wel zijn er verschillen tussen de contactpersonen van de verschillende organisaties in het aantal vragen dat zij afhandelen per maand. Waarbij de contactpersonen van Kentalis de meeste vragen hebben afgehandeld. Daarnaast kunnen we concluderen dat de afhandeling van vragen door de contactpersonen van de verschillende organisaties elkaar aanvult: over de gehele breedte zijn er geen gaten gevallen in het afhandelen van vragen over een periode van 35 maanden door het loket van DB-connect.

De vragenstellers zijn onder te verdelen in verschillende groepen, waarbij de groep van hulpverleners overduidelijk de meeste vragen aan het loket stelt. Over het algemeen maken de vragenstellers die contact opnemen gebruik van verschillende media om contact te leggen met het loket van DB-connect. De meeste vragen komen binnen via e-mail. De gestelde vragen gaan over zowel aangeboren, verworven, als ouderdoms-doofblindheid, waarbij de meeste vragen gaan over verworven doofblindheid en de minste over ouderdomsdoofblindheid. Mogelijk reflecteert dit dat ouderdomsdoofblindheid nog relatief weinig bekend is en/of herkend wordt. Of dat vraagstellers met vragen over ouderdomsdoofblindheid nog weinig bekend zijn met de loketfunctie van DB-connect. Vragen die over personen met doofblindheid gaan, zijn van alle leeftijden. Er komen relatief weinig vragen binnen over mensen met aangeboren doofblindheid die jonger zijn dan 24 jaar of ouder zijn dan 70 jaar. Dit wordt waarschijnlijk verklaard doordat bij aangeboren doofblindheid op jonge leeftijd er regelmatig sprake is van meervoudige problematiek waardoor vraagstellers vaak al in contact zijn met organisaties die gespecialiseerde zorg- en dienstverlening leveren. Zij stellen hun vragen mogelijk direct binnen de desbetreffende organisatie. Daarnaast verwacht men dat personen en hun naasten met aangeboren doofblindheid die 70+ zijn vaak al passende hulpverlening hebben gevonden of hulp ontvangen vanuit een andere zorgsector (bijvoorbeeld de verstandelijk gehandicapten sector) of weinig bekend zijn met de loketfunctie van DB-connect.

De vragen die gesteld worden via het loket van DB-connect hebben betrekking op een groot aantal verschillende domeinen. Bij hulpverleners valt het op dat complexe vragen het domein is waar veel vragen onder vallen. Dit zou kunnen betekenen dat hulpverleners contact zoeken met het loket van DB-connect bij complexe vragen, waar mogelijk binnen hun eigen organisatie niet gemakkelijk antwoord op te vinden is. Mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk stellen relatief veel

vragen die betrekking hebben op kennis en informatie en op hulpmiddelen. Mogelijk is het loket van DB-connect een belangrijke informatiebron voor deze groep als het gaat om kennis en informatie en om hulpmiddelen. Tenslotte valt het op dat er een behoorlijk aantal vragen zijn die op meerdere domeinen betrekking hebben. Dit laat mogelijk zien dat de loketfunctie van DB-connect – door de samenwerking van de betrokken organisaties – een rol kan spelen bij het beantwoorden van vragen waar geen eenduidig antwoord op is.

Onderzoeksvraag 3: Wat zijn de karakteristieken van het proces van het afhandelen van vragen?

Op deze onderzoeksvraag hebben we op basis van de door de contactpersonen ingevulde formulieren **geen** antwoord kunnen geven. Het in kaart brengen van het proces van het afhandelen van vragen kan echter wel belangrijke inzichten geven over hoe dit proces verloopt en wat eventueel verbeterd zou kunnen worden. Daarom adviseren we om te onderzoeken of het structureel vastleggen van het proces van het afhandelen van vragen mogelijk is.

Een praktisch voorbeeld kan zijn om twee keer een formulier in te vullen: Formulier A op het moment dat een vraag binnenkomt en formulier B op het moment dat een vraag beantwoord is. In beide formulieren krijgt een vraag dezelfde code, zodat invoer in Formulier A en formulier B aan elkaar gelinkt kan worden. Een voorbeeld van zo'n code zou kunnen zijn "RA_090221", waarbij "RA" de initialen zijn van de contactpersoon en "090221" de datum van binnenkomst weergeeft. Informatie die in formulier A ingevuld zou kunnen worden, zou bijvoorbeeld betrekking kunnen hebben op de gestelde vraag, datum van binnenkomst, karakteristieken van de vragensteller, karakteristieken van de persoon waarover de vraag gaat, de manier waarop de vragensteller het loket van DB-connect heeft gevonden, aan welke contactpersoon binnen DB-connect de vraag in eerste instantie is voorgelegd, en door welk contactpersoon de vraag uiteindelijk is opgepakt. Informatie die in formulier B ingevuld zou kunnen worden zou betrekking kunnen hebben op de stappen nadat de contactpersoon de vraag heeft ontvangen (wat heeft de contactpersoon gedaan om het antwoord te vinden?), het geformuleerde antwoord, eventueel tussentijds overleg met de vragensteller, eventueel tussentijds overleg tussen contactpersonen van DB-connect of met andere organisaties, en datum van antwoorden.

Naast dit deelonderzoek waarin we de bestaande data van het loket analyseren worden in het tweede deelonderzoek van het project *DB WP1.4 Evaluatie Loketfunctie DB-connect* alle contactpersonen van het loket geïnterviewd. Dit deelonderzoek zal waarschijnlijk aanvullende inzichten opleveren over de karakteristieken van het proces. De resultaten van dit onderzoek zijn terug te lezen in de rapportage van deelonderzoek twee.

Onderzoeksvraag 4: Wat zijn de karakteristieken van de antwoorden?

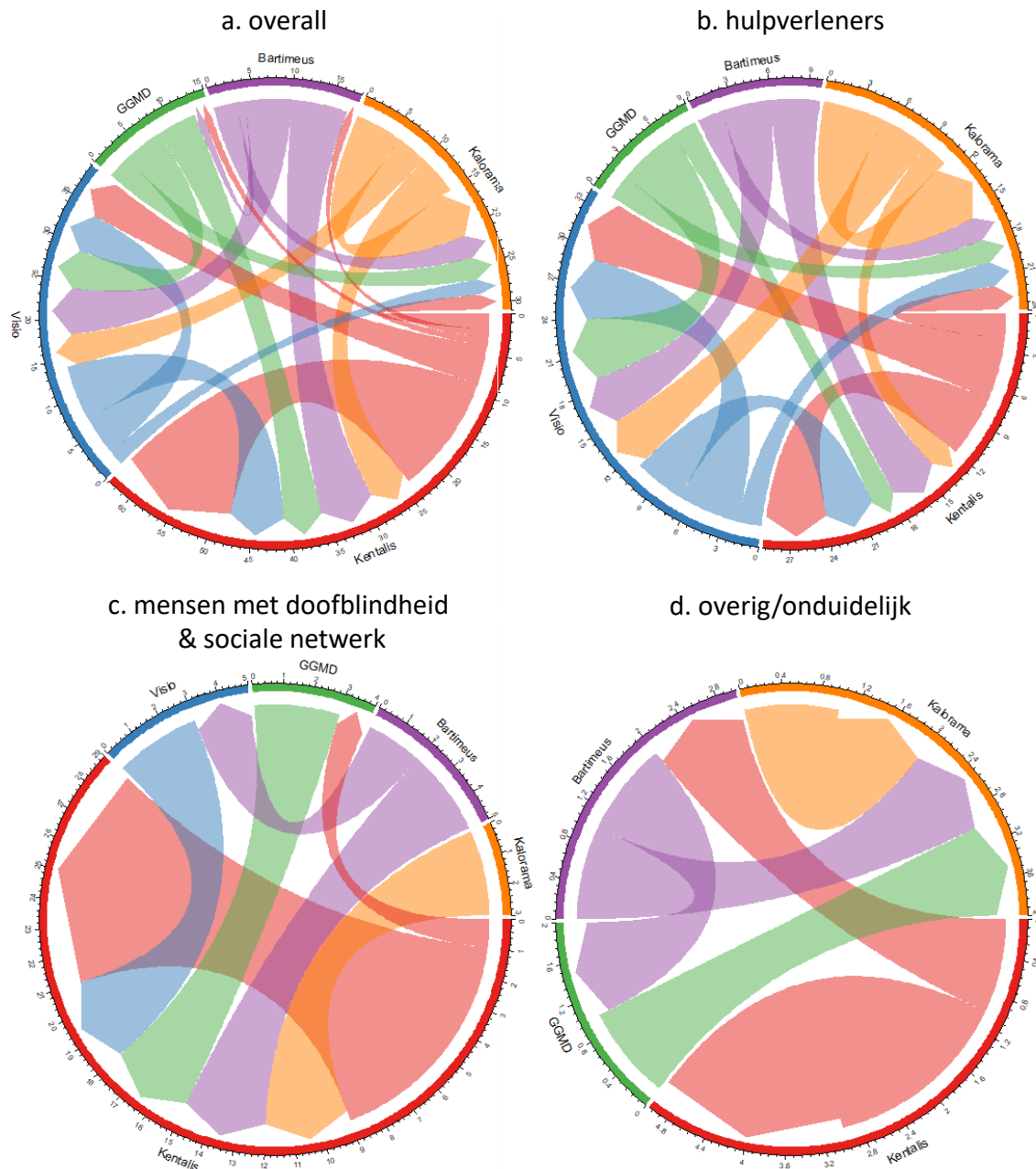
Op basis van de door contactpersonen ingevulde formulieren kunnen we **geen** inzicht geven over de inhoud van de antwoorden. We kunnen wel inzicht bieden in hoe de contactpersonen nieuw binnengekomen vragen doorverwijzen om ze te kunnen beantwoorden. Doen zij dit eerst naar hun eigen, of direct naar andere organisaties? Vragen die direct door de contactpersonen die de vraag heeft ontvangen zijn beantwoord (bijv. algemene informatie vragen) zijn hierin niet meegenomen.

Allereerst is de organisatie van de contactpersoon die de vraag heeft opgepakt in kaart gebracht. Deze is vervolgens gerelateerd aan de organisatie(s) naar wie doorverwezen is met betrekking tot het afhandelen van de vraag en/of het ondernemen van vervolgstappen. Dit is weergegeven voor zowel alle vragen die binnen zijn gekomen bij het loket (figuur 8a), als uitgesplitst naar verschillende vragenstellers-groepen (figuur 8b, c & d).

In Figuur 8a zien we dat de contactpersonen de meeste vragen doorverwijzen naar Kentalis en Visio, respectievelijk. Hierbij komen er bij zowel Kentalis als Visio meer doorverwezen vragen binnen, dan dat er doorverwezen wordt. Verder zien we dat meer dan de helft van de vragen die bij de contactpersonen van Kentalis binnen komen ook worden doorverwezen naar Kentalis, terwijl dit bij de andere organisaties minder het geval is. In Figuur 8c en 8d zien we dat het doorverwijzen van vragen die binnenkomen bij de contactpersonen van Kentalis naar Kentalis vooral lijkt te gelden voor vragen die door mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk gesteld worden, of waarbij de vragensteller onduidelijk is of tot een overige groep behoort, respectievelijk. Voor vragen van hulpverleners - de grootste groep vragenstellers – wordt minder vaak van Kentalis naar Kentalis verwijzen. Van deze groep worden de meeste vragen doorverwezen naar Visio. Tenslotte valt op dat contactpersonen van zowel GGMD als Bartimeus vragen met name doorverwijzen naar andere organisaties en er bijna nooit vragen naar GGMD en Bartimeus doorverwezen worden.

Conclusie

Contactpersonen van verschillende organisaties verwijzen vragen naar de verschillende organisaties die aangesloten zijn bij DB-connect. De meeste vragen worden doorverwezen naar Kentalis en Visio en het minste naar GGMD en Bartimeus. Mogelijk kan dit worden verklaard door de grootte van het aanbod in behandeling en ondersteuning voor mensen met doofblindheid dat bij Visio en Kentalis geboden wordt in vergelijking met de andere organisaties. Ook kan dit verklaard worden door de aard van de vragen (bijv. specifieke vragen zoals gebarentaalvaardige behandeling of begeleiding) en de locatie van de vraagsteller in combinatie met de locaties van de betrokken organisaties (Visio en



Figuur 8. Doorverwijzen van binnengekomen vragen bij het loket van DB-connect van de organisatie waarvoor de contactpersoon - die de binnengekomen vraag verwerkt – werkt naar de eigen of de andere organisaties. Paneel a laat de verbanden zien voor alle vragen, paneel b voor vragen die zijn gesteld door hulpverleners (incl. artsen), paneel c voor vragen die gesteld zijn door mensen met doofblindheid en/of hun sociale netwerk, en paneel d voor vragen die gesteld zijn door overige partijen, of waar de vragensteller onduidelijk was.

Kentalis meer locaties verspreid over het land). Daarnaast blijkt dat de helft van de vragen die bij de contactpersonen van Kentalis binnenkomen ook doorverwezen worden naar Kentalis. Dit kan mogelijk verklaard worden door de manier waarop vragen in de beginfase van het loket werden geregistreerd. Zo blijkt dat contactpersonen van Kentalis aan de start van het loket ook vragen hebben geregistreerd voor collega contactpersonen van de andere organisaties.

Discussie & Adviezen

DB-connect blijkt bekend te zijn bij een diverse groep van vragenstellers uit geheel Nederland, die vragen hebben over diverse onderwerpen en die het loket van DB-connect via diverse media weten te bereiken. De meeste vragenstellers zijn hulpverleners, terwijl mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk minder vaak een vraag stellen bij het loket van DB-connect. Aan vragenstellers uit de groepen mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk zou gevraagd kunnen worden hoe zij het loket van DB-connect hebben gevonden en wat de belangrijkste reden was om het loket te benaderen. Daarnaast is het informatief om te onderzoeken of het loket deze groepen vraagstellers voldoende heeft kunnen bedienen. Dit geeft inzicht in welke behoeften het loket van DB-connect kan vervullen. Daarnaast is ook meer bekendheid van het loket nodig is bij de groepen vraagstellers mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk. Ook zou specifiek aandacht moeten komen voor de doelgroep ouderdomsdoofblindheid, omdat er relatief weinig vragen met betrekking tot deze doelgroep aan het loket worden gesteld.

Verder is de verdeling van het aantal vragenstellers per provincie niet gelijk. Het lijkt erop dat in bepaalde provincies (o.a. Friesland) het loket beter bekend is dan in andere provincies (o.a. Noord-Holland) in Nederland. Om erachter te komen of het loket DB-connect ook daadwerkelijk minder bekend is in bepaalde provincies in Nederland en hoe dat komt, zou aan de vragenstellers in die provincies gevraagd kunnen worden hoe ze het loket van DB-connect hebben gevonden. Bekendheid van het loket van DB-connect zou bijvoorbeeld kunnen samenhangen met de hoeveelheid aanbod van specialistisch hulp- en dienstverlening voor mensen met doofblindheid in die provincie en dus bekendheid van doofblindheid in het algemeen. In dat geval zouden in de regio's waar minder specialistische hulp- en dienstverlening wordt geboden aan mensen met doofblindheid andere hulpverleners in die regio's, zoals huisartsen of wijk-verpleegkundigen, extra op het bestaan van het loket van DB-connect gewezen moeten worden.

Met betrekking tot inhoud van de vragen valt op dat veel vragen over meerdere domeinen lijken te gaan of aangemerkt kunnen worden als een complexe hulpvraag. Dit zou betekenen dat het loket van DB-connect relatief vaak gevonden wordt door mensen die er mogelijk eerder binnen hun eigen organisatie niet uit zijn gekomen. Op die manier zou het loket van DB-connect een sleutelrol kunnen spelen tussen de verschillende organisaties in het beantwoorden van complexe hulpvragen over mensen met doofblindheid. Hier zou dan ook over geadverteerd kunnen worden. Daarnaast stellen mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk relatief veel vragen over kennis en informatie en over hulpmiddelen. Omdat het aantal vraagstellers van deze groepen nog gering is, zou een campagne

specifiek gericht op mensen met doofblindheid en hun sociale netwerk en de mogelijkheden die het loket DB-connect voor hen biedt helpend kunnen zijn. Daarnaast zijn er ook domeinen waarover relatief weinig vragen binnenkomen. Onderzocht zou moeten worden of vragenstellers van dergelijke vragen het loket van DB-connect minder goed kunnen vinden en waarom, of dat er daadwerkelijk weinig vragen met betrekking tot die domeinen zijn.

Tenslotte hebben we in kaart gebracht hoe de contactpersonen van de verschillende organisaties vragen naar elkaar doorverwijzen. Hier waren bepaalde patronen te zien, zoals dat er relatief veel doorverwezen wordt naar Kentalis en Visio en relatief weinig naar GGMD en Bartimeus. Het is belangrijk om na te gaan of deze patronen verklaard kunnen worden door bijvoorbeeld grootte van het aanbod van deze organisaties, of dat er andere verklaringen, zoals gebrek aan kennis van het aanbod van de andere organisaties, ten grondslag liggen aan de gevonden doorverwijs-patronen.

De belangrijkste adviezen zijn:

- Meer bekendheid geven aan het loket van DB-connect bij mensen met doofblindheid, hun sociale netwerk, bedrijfs- en revalidatie artsen en overige sectoren (bijv. gemeenten).
- Meer bekendheid geven aan het loket van DB-connect in de provincies Noord-Holland en overige noordelijke provincies van Nederland (behalve Friesland) en Zeeland.
- Meer bekendheid geven aan het loket van DB-connect bij specifieke doelgroepen: ouderdomsdoofblindheid; aangeboren doofblindheid jonger dan 24 jaar en 70+; en verworven doofblindheid jonger dan 6 jaar.
- Meer bekendheid geven aan de sleutelrol die het loket van DB-connect, door samenwerking van de betrokken organisaties, kan spelen bij het beantwoorden van complexe hulpvragen.
- Meer bekendheid geven aan de grote diversiteit aan domeinen waarover het loket van DB-connect vragen kan beantwoorden (bijv. aanvraag materiaal, dagbesteding/daginvulling, oriëntatie en mobiliteit, ondersteuning zelfredzaamheid).
- Contactpersonen van het loket van DB-connect moeten meer bekend zijn met het aanbod van de vijf betrokken organisaties.
- De registratie van het proces van afhandelen van vragen binnen het loket van DB-connect moet structureler en beter worden vastgelegd.
- Een gelijkere verdeling in het aantal vragen dat iedere contactpersoon per maand binnenkrijgt.
- Een éénduidig proces voor hoe nieuw binnengekomen vragen worden beantwoord en doorverwezen naar de betrokken organisaties.