



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/geïnterviewden 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 2 – analyse van de interviews met de huidige contactpersonen van het loket van DB-connect

Auteurs rapportage: Michelle Bak, Eline Heppe & Nicole de Beer

Interviewers: Ulrika Klomp & Danielle van Helvoirt

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

Datum rapportage: April-Juni 2021

Methode

De contactpersonen van het loket van DB-connect ($n = 11$) zijn, na het geven van toestemming om mee te doen aan het onderzoek, participanten geworden van deelonderzoek 2. In dit deelonderzoek zijn er op gestructureerde wijze één op één interviews uitgevoerd via Microsoft Teams met de contactpersonen. Deze interviews hadden een gemiddelde duur van vijf kwartier, en werden uitgevoerd door twee onafhankelijke en ervaren interviewers (onderzoekers van de Kentalis Academie) in de periode van november en december 2020. De interviews werden afgenomen aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, met een totaal van 57 vragen. De vragenlijst bevatte een combinatie van open en gesloten vragen. Het doel van de interviews was om gedetailleerde ervaringen, meningen en visies op te halen over het functioneren van het loket van DB-connect bij de contactpersonen die het loket bemannen. De data die met deze interviews is verzameld, is gebruikt om inzicht te krijgen over de tevredenheid van de contactpersonen met het loket van DB-connect. Zo is er bijvoorbeeld gevraagd naar de verbondenheid binnen het team van contactpersonen en hoe verbonden de contactpersonen zich voelen met DB-connect. Daarnaast hebben we ook onderzocht wat volgens de contactpersonen de sterke punten en verbeterpunten zijn voor het loket van DB-connect.

Voorafgaand aan het analyseren van de data zijn vier 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. Hoe tevreden zijn de contactpersonen met het doel van het loket?**
- 2. Hoe tevreden zijn de contactpersonen met de uitvoering van het loket?**
- 3. Hoe tevreden zijn de contactpersonen met hun vaardigheden binnen hun rol?**
- 4. Hoe tevreden zijn de contactpersonen met de onafhankelijkheid van het antwoord op de vraagstellers?**

Resultaten

Karakteristieken geïnterviewden

In totaal zijn er 11 contactpersonen van het loket van DB-connect geïnterviewd. Van de geïnterviewden is 73% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewden is 49 jaar (min. = 34 jaar; max. = 60 jaar). 81% van de geïnterviewden voelt zich (heel) verbonden met zijn/haar eigen organisatie. Er is veel variatie in het aantal jaar dat de geïnterviewden in dienst zijn bij de organisatie waar ze voor werken. Het gemiddelde aantal jaren in dienst bij eigen organisaties is 17 jaar (min. = 1 jaar; max. = 31 jaar). Ook is er veel variatie in het aantal jaren werkervaring dat de geïnterviewden hebben opgedaan met de doelgroep (mensen met doofblindheid). Het gemiddeld aantal jaren werkervaring met de doelgroep is 15 jaar (min. = 0 jaar; max. = 35 jaar). 73% van de geïnterviewden geeft aan de doelgroep (heel) goed te kennen.

Een groot percentage van de geïnterviewden, 82%, geeft aan zich (heel) verbonden te voelen met DB-connect. Zo geeft één geïnterviewde aan trots te zijn op wat DB-connect te bieden heeft. Het gemiddelde aantal jaren dat geïnterviewden actief zijn als contactpersoon bij het loket van DB-connect is 2 jaar (min. = 1 jaar; max. = 4 jaar). 55% van de geïnterviewden geeft aan er zelf voor gekozen te hebben om namens zijn/haar organisatie als contactpersoon voor het loket te werken. Alle geïnterviewden hebben de wens om de komende zes maanden nog contactpersoon voor het loket van DB-connect te blijven.

Onderzoeksvraag 1: Hoe tevreden zijn de contactpersonen met het doel van het loket?

Het doel van het loket van DB-connect is om één landelijke voordeur te zijn voor vragen van mensen met doofblindheid en hun betrokkenen.

Van de geïnterviewden kende 82% het doel van het loket van DB-connect. Alle geïnterviewden staan achter het doel van het loket en kunnen zich daar ook goed in vinden. Zo geeft één geïnterviewde aan het een "geweldig doel" te vinden en anderen gebruiken woorden als "fantastisch", "een mooi streven" of "een heel mooi doel". Daarnaast vinden alle geïnterviewden dat aanpassingen aan het doel van het loket niet nodig zijn. Zo geeft één geïnterviewde aan, "het doel op zich is prima", en een andere zegt "het is goed zo". Wel hebben een aantal geïnterviewden vraagtekens bij of dit doel op dit moment wordt bereikt en of de huidige werkwijze van het loket wellicht aangescherpt moet worden om dit doel te bereiken.

Conclusie

Over het algemeen is het doel van het loket van DB-connect bekend bij de geïnterviewden. Het doel van het loket is goed, en aanpassingen zijn dan ook volgens de geïnterviewden niet nodig. Wel wordt er gehint op de werkwijze die volgens een paar geïnterviewden geoptimaliseerd zou kunnen worden om de haalbaarheid van het doel te vergroten. Hier wordt meer over beschreven bij de resultaten van onderzoeksvraag 2.

Onderzoeksvraag 2: Hoe tevreden zijn de contactpersonen met de uitvoering van het loket?

Het gemiddelde cijfer dat de geïnterviewden het loket geven is een 7.0. Er wordt door meerdere geïnterviewden aangegeven dat er een aantal punten zijn die verbeterd zouden kunnen worden. De geïnterviewden denken dat de vraagstellers het loket (gemiddeld) een 6.5 zouden geven. Zo wordt er bijvoorbeeld gezegd dat de verwachtingen bij vraagstellers mogelijk te hoog liggen. De geïnterviewden geven aan dat dit mogelijk zou kunnen komen doordat het loket wordt gepresenteerd als “expertisecentrum”, maar niet alle vragen direct beantwoord kunnen worden door de contactpersonen van het loket.

Volgens de geïnterviewden zijn **sterke punten** van het loket:

- De samenwerking in het team
- De bemensing van het loket (5 dagen per week, 2 uur per dag)
- Het centraal stellen van de cliënt
- De inzet en motivatie van de contactpersonen
- De betrokkenheid van de contactpersonen met de vraagstellers
- De duidelijkheid over wat er moet gebeuren zodra er een vraag binnenkomt (protocol)

De volgende punten moeten volgens de geïnterviewden absoluut **niet** veranderen:

- De doelstelling van het loket
- De samenwerking in het team
- De bemensing van het loket (5 dagen per week 2 uur per dag)

Ook zijn er een aantal **verbeterpunten** genoemd door de geïnterviewden:

- ICT-voorzieningen
- De bekendheid van het loket
- De verdeling tussen contactpersonen
- De verwachtingen vanuit vraagstellers

- Het inwerken van nieuwe contactpersonen
- De duur van het beantwoorden van een vraag
- De verschillende werkwijzen tussen de organisaties
- De kennis over het aanbod van andere organisaties (bij de contactpersonen)

De volgende verbeterpunten moeten volgens de geïnterviewden **als eerste** veranderen:

- ICT-voorzieningen
- De verwachtingen vanuit vraagstellers
- De kennis over het aanbod van andere organisaties (bij de contactpersonen)
- Het inwerken van nieuwe contactpersonen

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat de informatie die ze bij de start van de functie als contactpersoon hebben ontvangen, minimaal was. Ook dit is een verbeterpunt voor het loket.

Wat betreft facilitaire ondersteuning, geven meerdere geïnterviewden aan dat het op het gebied van ICT-ondersteuning soms te lang duurt. ICT-gerelateerde vragen vanuit de contactpersonen blijven bijvoorbeeld regelmatig lang liggen. Bijna alle geïnterviewden geven aan dat hier duidelijkere afspraken voor moeten komen en betere ICT-ondersteuning. Ook geven een aantal geïnterviewde aan dat het werken met Gmail niet ideaal is. Ook zijn er zorgen rondom de telefonische bereikbaarheid en de ICT-voorzieningen. Zo zijn er momenten geweest waarop het loket onbereikbaar was voor vraagstellers, omdat de app die gebruikt wordt voor het doorverbinden van de telefoontjes niet goed functioneerde en de ICT-ondersteuning niet bereikbaar was.

Alle geïnterviewden hebben het gevoel dat ze samen een team vormen. Zo wordt er door één geïnterviewde gezegd dat het team bestaat uit “heel bevlogen personen van verschillende organisaties”. Wat er goed gaat in de samenwerking tussen de contactpersonen zijn onder andere het contact onderling, dat het een veilige omgeving is om te delen, en dat de cliënt centraal wordt gezet. Wat beter zou kunnen in de samenwerking is bijvoorbeeld dat er meer kennis wordt gedeeld onderling, dat er meer contactmomenten zijn, en dat mensen beter worden ingewerkt.

Gemiddeld besteden de geïnterviewden 2,3 uur per week aan het loket (min. 0.5 uur per week; max. 4 uur per week). Van de geïnterviewden geeft 55% aan dit voldoende tijd te vinden. Geïnterviewden die vinden dat het niet genoeg tijd is, geven aan dat dat voornamelijk komt door de mail die ze regelmatig moeten checken en bij moeten houden. **Alle** geïnterviewden bekijken de e-mails van het

loket buiten hun bereikbaarheidsdienst. 64% doet dat 1 tot 2 keer per week, 27% doet dat 3 tot 4 keer per week, en één geïnterviewde doet dat 5 keer of vaker. Een aantal geïnterviewden geven aan dit te doen om up-to-date te blijven en “niet achter de feiten aan te willen lopen” of bang zijn om “informatie te missen” en om “het overzicht te behouden”. 55% van de geïnterviewden vindt deze frequentie prettig.

Volgens de geïnterviewden stellen de organisaties waarvoor zij werken gemiddeld 2 uur per week per contactpersoon beschikbaar om het loket te bemannen (min. = 1 uur per week; max. = 4 uur per week). Minder dan de helft van de geïnterviewden, namelijk 46%, vindt de werkverdeling tussen de organisaties **evenredig**. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat iedereen even hard werkt aan een vraag, maar dat de verdeling niet evenredig is omdat de ene contactpersoon meer tijd krijgt van zijn/haar organisatie dan de andere contactpersoon. De onevenredige werkverdeling ontstaat ook doordat er een verschil is in hoe vaak contactpersonen de mail checken buiten diensttijden om; hoe vaker iemand de e-mail checkt buiten zijn/haar diensttijd hoe vaker iemand een vraag oppakt. Een aantal geïnterviewden die minder lang bij het loket werken geven daarnaast ook aan dat de mensen die langer bij het loket werken sneller een vraag oppakken, en daarom mogelijk ook meer tijd aan het loket besteden.

Hoeveel dagen het een geïnterviewde gemiddeld kost om een nieuw binnengekomen vraag te beantwoorden is zeer wisselend. De snelheid waarmee een geïnterviewde een vraag kan beantwoorden is afhankelijk van een aantal zaken, waaronder: via welk kanaal de vraag is binnengekomen, de complexiteit van de vraag, de bereikbaarheid van andere professionals (interne collega's), en de eigen kennis.

Conclusie

Uit de antwoorden komt naar voren dat de informatie die een nieuw aangestelde contactpersoon ontvangt over de functie als contactpersoon bij het loket van DB-connect, minimaal is. De verwachtingen bij vraagstellers die bij het loket komen liggen mogelijk te hoog. Hier zouden de geïnterviewden graag verandering in willen zien. Naast de verwachtingen van de vraagstellers zijn er een aantal andere punten waar de geïnterviewden graag verandering in zien: de ICT-voorzieningen en de kennis over het aanbod van andere organisaties. Een paar sterke punten van het loket, die geen verandering behoeven, zijn: de doelstelling van het loket, de samenwerking in het team en de bemensing van het loket (5 dagen per week, 2 uur per dag).

De werkverdeling tussen de organisaties is niet evenredig. Hier zitten meerdere redenen achter, zoals aantal jaren werkervaring bij het loket en het aantal uren dat beschikbaar is gesteld vanuit de organisatie waar de contactpersoon werkt. De geïnterviewden hebben wel echt het gevoel dat ze een team vormen. De onderlinge samenwerking verloopt goed.

Onderzoeksvraag 3: Hoe tevreden zijn de contactpersonen met hun vaardigheden binnen hun rol?

64% van de geïnterviewden is tevreden over de eigen vaardigheden als contactpersoon van het loket van DB-connect. Zowel geïnterviewden die tevreden zijn over hun eigen vaardigheden, als geïnterviewden die hier geen sterke mening over hebben, geven aan graag meer inhoudelijke kennis te willen. Ook geven een aantal geïnterviewden aan dat ze graag meer kennis van het aanbod van andere organisaties zouden willen. Dit komt overeen met de antwoorden op een eerdere vraag rondom de verbeterpunten van het loket, waar de geïnterviewden aangeven dat “kennis over het aanbod van de organisaties (bij de contactpersonen)” één van de eerste dingen zou zijn die moet verbeteren binnen het loket.

De geïnterviewden noemen de volgende **sterke punten** die zij hebben in hun rol als contactpersoon:

- Secuur
- Open houding
- Luistervaardig
- Mensen verbinden
- Inlevingsvermogen
- (Constructief) kritisch
- Enthousiasme, motivatie

Punten waarin geïnterviewden zich nog graag in willen ontwikkelen zijn onder andere:

- Kennis van de hulpmiddelen
- Inhoudelijke kennis (o.a. van de doelgroep, aanbod van de organisaties en de geboden zorg)

Aan de geïnterviewden is gevraagd hoe goed zij het aanbod van de organisaties binnen DB-connect kennen. De gemiddelde cijfers die de geïnterviewden geven over hun kennis per organisatie zijn als volgt (0 betekent dat men niets over het aanbod weet; 10 betekent dat men van het gehele aanbod uitstekend op de hoogte is):

- Bartiméus: 6.9
- GGMD: 6.8
- Kentalis: 6.9

- Kalorama: 6.6
- Visio: 7.3

64% van de geïnterviewden geeft aan zich verdiept te hebben in het aanbod van alle organisaties. Dit hebben de geïnterviewden bijvoorbeeld gedaan door: een overzichtsdocument op te stellen van het aanbod per organisatie, websites te bekijken en door collega's te bevragen. Alle geïnterviewden willen graag meer inzicht in het aanbod van alle organisaties, voornamelijk om de vraagsteller zo goed antwoord te kunnen geven. 55% van de geïnterviewden vindt het niet erg als de collega's bij het loket verschillen in de kennis die zij hebben over het aanbod van de betrokken organisaties. Dit is voornamelijk het geval omdat, als iemand iets niet weet over het aanbod van een andere organisatie, dit altijd nagevraagd kan worden bij andere collega's: "samen kom je er wel".

De geïnterviewden noemen een aantal vaardigheden en eigenschappen waar een persoon over moet beschikken als diegene nieuw wordt aangesteld als contactpersoon bij het loket van DB-connect. Een paar van de punten die door meerdere geïnterviewden worden genoemd zijn:

- Open houding
- Betrokkenheid
- Kennis van doelgroep
- Goed kunnen samenwerken
- Vraag goed in kaart brengen
- Inlevingsvermogen/empathisch vermogen
- Communicatief vaardig (o.a. luistervaardig)
- Overstijgend (over de eigen organisatie) kunnen werken

Ook is er volgens de geïnterviewden bepaalde kennis nodig om aan de slag te gaan als contactpersoon bij het loket, waaronder kennis over:

- De sociale kaart
- Wet- en regelgeving
- Beschikbare hulpmiddelen
- Het aanbod van andere organisaties
- (Verschillende vormen van) doofblindheid
- Het effect van de gecombineerde visuele en auditieve beperking

Conclusie

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over hun eigen vaardigheden als contactpersoon van het loket van DB-connect. Wat op basis van de antwoorden op meerdere vragen uit dit onderzoek is gebleken, is dat de geïnterviewden graag meer kennis zouden willen opdoen over het aanbod van de betrokken organisaties binnen DB-connect. Ook worden kennis van hulpmiddelen en kennis van de doelgroep genoemd als punten waar de geïnterviewden zich graag verder in willen ontwikkelen. Bepaalde vaardigheden waar een nieuw aangestelde contactpersoon aan moet voldoen zijn o.a. betrokkenheid, goed kunnen samenwerken, inlevingsvermogen, communicatief vaardig zijn, en een open houding hebben. Ook kennis over bepaalde onderwerpen, zoals de sociale kaart, hulpmiddelen, aanbod van andere organisaties en doofblindheid, hebben nieuw aangesteld contactpersonen nodig om te kunnen werken als contactpersoon bij het loket.

Onderzoeksvraag 4: Hoe tevreden zijn de contactpersonen met de onafhankelijkheid van het antwoord op de vraagstellers?

Een nieuw binnengekomen vraag wordt door 82% van de geïnterviewden altijd of vaak eerst uitgezet bij alle organisaties van DB-connect in plaats van direct doorgezeten binnen de eigen organisatie. Redenen hierachter die door de geïnterviewden worden genoemd zijn dat er op deze manier een zo breed mogelijk aanbod kan worden aangeboden aan de vraagsteller, zodat iedereen mee kan denken, en zodat de vraagsteller keuzevrijheid heeft. Een voorbeeld van een vraag die een geïnterviewde allereerst zou uitzetten bij alle organisaties is: "een complexe vraag, waar op verschillende gebieden hulpverlening nodig is". 55% van de geïnterviewden denkt dat hun collega's een nieuw binnengekomen vraag vaak eerst uitzetten bij alle organisaties in plaats van direct door te zetten binnen de eigen organisatie. Al geeft het merendeel als toelichting dit niet helemaal zeker te weten.

46% van de geïnterviewden zet een nieuw binnengekomen vraag soms direct door binnen de eigen organisatie. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer een vraagsteller al bekend is bij één van de organisaties binnen DB-connect. 55% geeft aan niet te weten of hun collega's een nieuw binnengekomen vraag eerst uitzetten bij hun eigen organisatie. Een meerderheid van de geïnterviewden geeft aan dat, als er geen procedure zou zijn voor hoe je een nieuw binnengekomen vraag moet behandelen, ze dan de voorkeur zouden hebben om een nieuw binnengekomen vraag altijd eerst uit te zetten bij alle organisaties en niet eerst binnen de eigen organisatie.

Alle geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden over de antwoorden die zij terugkoppelen aan de vraagstellers. 64% van de geïnterviewden denkt dat de vraagstellers over het algemeen tevreden zijn met de antwoorden die ze ontvangen van de contactpersonen van het loket van DB-connect. Uit

de antwoorden van de geïnterviewden wordt duidelijk dat het zou kunnen dat de verwachtingen van de vraagstellers hoog liggen, omdat het loket gepresenteerd wordt als expertisecentrum. In dat geval zouden vraagstellers niet tevreden kunnen zijn over het antwoord wat ze ontvangen.

Er is een aantal categorieën/soorten vragen waar de contactpersonen geen vragen over kunnen beantwoorden, zoals: niet doelgroep-gerelateerde vragen, vragen over de kwaliteit van zorgverlening, overstijgende vragen (zoals over scholing, corona of de organisatie van DB-connect zelf) en vragen rondom wonen (bijvoorbeeld bij iemand met complexe problematiek wordt altijd onderzocht wat de mogelijkheden zijn, maar in sommige gevallen is er geen passend aanbod bij de betrokken organisaties).

Conclusie

Over het algemeen wordt een nieuw binnengekomen vraag het vaakst uitgezet bij alle organisaties van DB-connect. Op deze manier heeft de vraagsteller keuze uit een breed aanbod. Dit heeft de voorkeur van de geïnterviewden, ook als er geen protocol beschikbaar zou zijn. Ondanks dat alle geïnterviewden tevreden zijn over de antwoorden die ze terugkoppelen aan de vraagstellers, denken ze dat vraagstellers wellicht minder tevreden zijn met de antwoorden omdat de verwachtingen van de vraagstellers hoog liggen. Daarnaast geven geïnterviewden aan niet op alle soorten vragen een antwoord te kunnen geven.

Discussie & Adviezen

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden met hun functie als contactpersoon bij het loket van DB-connect. Ook zijn geïnterviewden tevreden met het functioneren van het loket, ze geven het loket gemiddeld een 7.0. Ook zijn ze tevreden over het doel van het loket van DB-connect. Wel zou de huidige werkwijze van het loket geoptimaliseerd kunnen worden. Zo lijkt het proces voor het afhandelen van een nieuw binnengekomen vraag meer gestroomlijnd te kunnen worden. Er zou bijvoorbeeld een protocol moeten worden opgesteld waarin duidelijk is vastgelegd wie wat moet uitvoeren zodra er een vraag binnenkomt. Hier zou dan ook het structureel vastleggen van het proces van het afhandelen van vragen in meegenomen kunnen worden (zie advies deelonderzoek 1). Ook zou er een inwerkprotocol moeten worden opgesteld voor contactpersonen die nieuw in dienst komen, omdat de inwerking van nieuwe collega's op dit moment nog niet efficiënt lijkt te verlopen. Hier zou onder andere het doel van het loket, informatie over het aanbod van de organisaties en de doelgroep

zelf en een toelichting op de uitvoering van de werkzaamheden van het loket in opgenomen kunnen worden, om de nieuwe contactpersoon een houvast te geven.

Met betrekking tot de kennis over het aanbod van de betrokken organisaties van DB-connect geven de geïnterviewden aan dat hier winst op te behalen is. Geïnterviewden zouden graag meer kennis willen over het aanbod van de betrokken organisaties. Hoewel het lastig is om up-to-date te zijn over het aanbod van meerdere organisaties, kan meer inzicht in het beschikbare aanbod er wel voor zorgen dat vragen sneller bij de juiste persoon terecht komen, en daardoor sneller kunnen worden afgehandeld.

Uit het huidige onderzoek is ook naar voren gekomen dat de geïnterviewden denken dat de verwachtingen bij de vraagstellers mogelijk te hoog liggen. De voornaamste reden die hiervoor wordt gegeven is dat het loket wordt gepresenteerd als 'expertisecentrum', terwijl het doel van het loket van DB-connect is om als voordeurfunctie te fungeren. Het idee van een expertisecentrum kan de indruk wekken dat álle vragen kunnen worden beantwoord door het loket, terwijl dit niet het geval is. Dit zorgt er volgens de geïnterviewden wel eens voor dat de vraagsteller onverhoopt niet geholpen kan worden, wat kan zorgen voor teleurstelling. Om erachter te komen of dat inderdaad het geval is, zou aan de vraagstellers gevraagd moeten worden wat hun verwachtingen waren en of zij tevreden zijn met het ontvangen antwoord. Dit is onderdeel van deelonderzoek 3. Echter, op basis van de resultaten uit dit onderzoek kan wel geadviseerd worden om de presentatie van het loket van DB-connect naar buiten toe te veranderen, van een 'expertisecentrum' naar bijvoorbeeld een 'informatiepunt'. Dit is volgens de geïnterviewden meer passend bij het functioneren van het loket van DB-connect.

Tenslotte valt op dat er veel problemen zijn op het gebied van ICT-voorzieningen. De huidige app die gebruikt wordt voor het doorverbinden van telefoontjes werkt niet altijd goed, waardoor het loket niet altijd bereikbaar is. Ook ervaren geïnterviewden problemen met de gekozen software voor de e-mail (g-mail) en geven een aantal geïnterviewden aan soms e-mails kwijt te raken of moeilijk e-mails terug te kunnen vinden. De communicatie met de ICT-ondersteuning verloopt ook niet altijd soepel en ICT vragen blijven wel eens liggen. De app, de e-mail en de ICT-ondersteuning van het loket moeten verbeterd worden.

De belangrijkste adviezen zijn:

- Behoud van het doel van het loket.
- Behoud van de goede samenwerking van het team van contactpersonen.
- Behoud van de bemensing van het loket (5 dagen in de week, 2 uur per dag).

- Optimaliseren van de werkwijze van het loket met o.a.:
 - Een éénduidig proces voor hoe nieuw binnengekomen vragen worden afgehandeld en geregistreerd. Waardoor:
 - nieuw binnengekomen vragen altijd worden uitgezet bij alle organisaties;
 - de werkverdeling onderling evenrediger wordt;
 - de duur van het beantwoorden van vragen afneemt;
 - er een meer gelijke werkwijze komt tussen organisaties.
 - Inwerkprotocol voor contactpersonen die nieuw in dienst komen.
- Meer kennis over het aanbod van de betrokken organisaties van DB-connect bij de contactpersonen van het loket (dit is ook het advies op basis van deelonderzoek 1).
- Meer kennis over hulpmiddelen die geschikt zijn voor de doelgroep bij de contactpersonen van het loket.
- Verandering van presentatie van het loket naar buiten van 'expertisecentrum' naar bijvoorbeeld 'informatiepunt'.
- Meer bekendheid geven aan het feit dat het loket van DB-connect geen expertisecentrum is, maar bijvoorbeeld een informatiepunt waar men terecht kan met alle vragen, maar waar men niet altijd een antwoord kan krijgen op alle vragen.
- Verbeteren van de ICT-voorzieningen (app én e-mail) en de ICT-ondersteuning van het loket. Duidelijke afspraken omtrent de ICT-ondersteuning van het loket (bereikbaarheid).

Bijlage - analyse van de interviews met de oud-contactpersonen van het loket van DB-connect

Auteurs rapportage: Michelle Bak & Eline Heppe

Interviewer: Ulrika Klomp

Datum rapportage: April-Juni 2021

De oud-contactpersonen van het loket van DB-connect ($n = 2$) zijn, na het geven van toestemming om mee te doen aan het onderzoek, participanten geworden van deelonderzoek 2.

Karakteristieken oud-contactpersonen:

$N = 2$; gemiddelde leeftijd 57 jaar; gemiddeld 21 dienstjaren bij eigen organisatie; gemiddeld 2 jaren actief bij DB-connect; kennen de doelgroep goed; voelen zich neutraal verbonden met het loket van DB-connect. Gestopt bij het loket vanwege oorzaken gerelateerd aan het loket van DB-connect (o.a. de technische problemen) en oorzaken niet gerelateerd aan het loket van DB-connect (o.a. andere taken).

Onderzoeksvraag 1: Hoe tevreden zijn de oud-contactpersonen met het doel van het loket?

Het doel van het loket van DB-connect is om één landelijke voordeur te zijn voor vragen van mensen met doofblindheid en hun betrokkenen.

De oud-contactpersonen waren bekend met het doel van het loket van DB-connect. Ook staan de oud-contactpersonen achter het doel van het loket, en kunnen ze zich er in vinden. Daarnaast vinden de oud-contactpersonen dat aanpassingen aan het doel van het loket niet nodig zijn. Wel geven ze aan dat de huidige werkwijze mogelijk aangescherpt moet worden om het doel te bereiken. Zo zou de kennis over het huidige aanbod beter bekend moeten zijn bij de huidige contactpersonen, en moet het loket beter worden ondersteund op het gebied van ICT.

Onderzoeksvraag 2: Hoe tevreden zijn de oud-contactpersonen met de uitvoering van het loket?

Het gemiddelde cijfer dat de oud-contactpersonen het loket (van toen zij er werkten) geven is een 5.8. Zo wordt er aangegeven dat, ondanks dat de motivatie van de oud-contactpersonen groot was, de zaken op het gebied van ICT-voorzieningen en kennis van de andere organisaties binnen DB-connect niet op orde waren. Volgens de oud-contactpersonen zijn sterke punten van het loket o.a.:

- De samenwerking in het team
- De inzet en motivatie van de contactpersonen

Er wordt door de oud-contactpersonen aangegeven dat er een aantal punten zijn die verbeterd zouden kunnen worden:

- ICT voorzieningen
- De bekendheid van het loket
- De verdeling tussen contactpersonen
- Het inwerken van nieuwe contactpersonen
- De presentatie van het loket naar buiten toe

Waar één van de oud-contactpersonen aangeeft weinig informatie te hebben ontvangen bij de start van de functie als contactpersoon, geeft de ander aan wél informatie te hebben ontvangen. Dit betrof voornamelijk het protocol, maar niet zo zeer informatie over het aanbod van de verschillende organisaties. Wel hebben de oud-contactpersonen het gevoel dat ze destijds een team vormden.

Onderzoeksvraag 3: Deze vraag is niet voorgelegd aan de oud-contactpersonen (*Hoe tevreden zijn de contactpersonen met hun vaardigheden binnen hun rol?*).

Onderzoeksvraag 4: Hoe tevreden zijn de oud-contactpersonen met de onafhankelijkheid van het antwoord op de vraagstellers?

Waar één oud-contactpersoon aangeeft dat een nieuw binnengekomen vraag het beste door kan worden gezet binnen alle organisaties, geeft de andere oud-contactpersoon aan dat een nieuw binnengekomen vraag het beste bij 1 of 2 organisaties kan worden uitgezet óf dat de contactpersoon zelf beslist bij welke organisaties een vraag wordt uitgezet. Wel geeft de eerstgenoemde contactpersoon aan dat als het team goed opgeleid is en de contactpersoon weet waar een vraag goed kan worden beantwoord, dan een vraag eventueel direct door kan worden gezet naar 1 of 2 organisaties. Beide oud-contactpersonen dachten hetzelfde over dat een nieuw binnengekomen vraag níet eerst binnen de eigen organisatie moet worden uitgezet.

Er is een aantal categorieën/soorten vragen waar het loket van DB-connect antwoord op kan geven volgens de oud-contactpersonen, zoals vragen over communicatie en waar iemand terecht kan met een bepaald probleem. Er is ook een aantal categorieën/soorten vragen waar het loket van DB-connect

geen antwoord op kan geven volgens de oud-contactpersonen, zoals complexere vragen en medisch-inhoudelijke vragen.

Conclusie

Zowel de oud-contactpersonen als de huidige contactpersonen geven aan dat het doel van het loket van DB-connect bekend was, dat het een goed doel is, en dat aanpassingen aan het doel niet nodig zijn. Wel wijzen beide groepen op de werkwijze van het loket van DB-connect, die geoptimaliseerd zou kunnen worden om het doel beter te kunnen realiseren. Er is een aantal punten genoemd door de oud-contactpersonen van het loket van DB-connect die goed gaan, zoals de samenwerking in het team en de inzet en motivatie van de contactpersonen. Deze punten zijn ook genoemd door de huidige contactpersonen. Er is ook een aantal punten genoemd door de oud-contactpersonen waar zij graag verbetering in (hadden) willen zien, die óók door de huidige contactpersonen genoemd zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld de ICT-voorzieningen, het inwerken van nieuwe contactpersonen, en de kennis van het aanbod van de verschillende organisaties. Een gevoel wat gedeeld wordt door zowel de huidige als de oud-contactpersonen is dat de bemanning van het loket aanvoelt als een team, en dat de samenwerking goed verloopt. Waar de huidige contactpersonen aangeven een nieuw binnengekomen vraag het liefst uit te zetten binnen alle organisaties, geven de oud-contactpersonen aan dat een nieuw binnengekomen vraag, mits het team goed is opgeleid, het beste uit kan worden gezet binnen 1 of 2 organisaties. De oud-contactpersonen vergroten het lijstje van vragen waar het loket van DB-connect geen antwoord op kan geven, met complexere vragen en medisch-inhoudelijke vragen.