



Sociale Kaart Doofblindheid

Verslag Resultaten Testfase

Auteurs: Daniëlle van Helvoirt, Michelle Bak

Deelkracht-project: DB WP1 Sociale Kaart Doofblindheid

Datum: December 2021

Doel van dit verslag

In dit verslag staan de resultaten van de testfase van Sociale Kaart samengevat. Dit verslag is bedoeld om de deelnemers aan deze testfase te informeren.

Wie zijn de deelnemers, en wat hebben zij gedaan?

De deelnemers hebben de Sociale Kaart getest aan de hand van een vragenlijst.

Er zijn in totaal 16 deelnemers geworven uit drie verschillende groepen: ervaringsdeskundigen (mensen met doofblindheid), professionals die werken met mensen met doofblindheid, en naasten (bijvoorbeeld ouders of partners van mensen met doofblindheid).

Acht professionals hebben de Sociale Kaart getest, waarvan 3 specialistisch begeleiders, 2 woonbegeleiders, 2 leerkrachten en 1 VAB-specialist. Daarnaast hebben 6 ervaringsdeskundigen deelgenomen, waaronder 3 met het syndroom van Usher en 1 met verworven doofblindheid. Daarnaast hebben 2 naasten deelgenomen, waarvan 1 partner en 1 ouder van iemand met doofblindheid.

De gemiddelde leeftijd van de professionals ligt op 44.6 jaar. Bij de ervaringsdeskundige ligt de gemiddelde leeftijd op 58.8 jaar, en bij naasten op 49 jaar.

Onderdelen van de vragenlijst

De vragenlijst bestond uit vier onderdelen: een vrije zoektocht, een aantal algemene vragen, een vijftal scenario's en een aantal afsluitende vragen. De resultaten worden hieronder per onderdeel beschreven.

1. Vrije zoektocht

In het eerste onderdeel van de vragenlijst, de vrije zoektocht, is naar zeer uiteenlopende dingen gezocht. Van heel concrete diensten, zoals braille cursus naar heel brede concepten, zoals doofblind. Dit heeft mede bepaald of de gewenste informatie werd gevonden. De informatie waar deelnemers op zochten werd vaker niet dan wel gevonden. Dat heeft er soms mee te maken dat de informatie te algemeen geformuleerd staat, maar vaker doordat er naar informatie wordt gezocht die nog niet op de kaart staat (bijv. als het gaat om aanbod van andere organisaties).

De eerste indruk van de deelnemers is overwegend positief. In het algemeen wordt aangegeven dat het een handig instrument is en dat het mogelijkheden biedt in de toekomst. Echter wordt ook vaak opgemerkt dat er nog werk nodig is om de kaart echt goed functioneel te krijgen. Een enkeling benoemt toegankelijkheid, maar ook de kwaliteit van de omschrijvingen, en zoektermen die niets opleveren komen naar voren.

2. Vragen

In het tweede onderdeel van de vragenlijst hebben we een aantal vragen gesteld aan de deelnemers over de werking van de Sociale Kaart. Zo hebben we gevraagd of er zoektermen waren ingevoerd die niets opleverden. Antwoorden op deze vraag lopen uiteen: sommige zoektermen leverden niets op

omdat ze nog niet op de kaart staan, zoals lotgenotencontact. Andere zoektermen leverden niets op terwijl ze dat wel zouden moeten. Daarmee moeten we aan de slag. Bijvoorbeeld: dagbesteding, dagopvang, gehoorstest, etc. Dit heeft mogelijk te maken met de trefwoorden die gekoppeld zijn aan de diensten.

Ook op de vraag of de deelnemers bepaalde diensten missen op de Sociale Kaart lopen de antwoorden uiteen: diensten die er nog niet op staan, zoals thuiszorg en patiëntengroepen, diensten die er ook niet op thuishoren of die geen 'dienst' zijn, en diensten die er wel op staan maar niet werden gevonden.

We hebben de deelnemers ook gevraagd of er overbodige of missende filters waren. Deze vraag is wellicht moeilijk geformuleerd, de antwoorden op deze vraag zijn namelijk niet altijd passend. Er zijn meerdere opmerkingen gekomen dat het filteren op locatie niet werkt, dus daar moeten we zeker naar kijken.

Over het algemeen wordt over de beschrijvingen van de diensten vooral aangegeven dat de teksten te weinig specifiek zijn. Je moet alsnog gaan bellen/mailen om te achterhalen wat je nou echt wil weten. Ook worden er nog onvolledigheden of onjuistheden gevonden.

Wat betreft de toegankelijkheid van de Sociale Kaart, zijn hier door alle drie de testgroepen opmerkingen over gemaakt. Dit zijn vooral opmerkingen over lettertype, lettergrootte, kleurgebruik en taalgebruik. Dit zijn punten waar we zeker nog mee aan de slag moeten.

De meningen van de deelnemers over de kaartweergave zijn verdeeld. Waar een aantal deelnemers positief zijn en aangeven dat de kaart 'netjes en overzichtelijk' is en dat het 'een goede aanvulling' is, zijn een aantal deelnemers minder positief. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de kaartweergave niet zo veel toevoegt aan de Sociale Kaart.

3. Scenario's

Bij het derde onderdeel van de vragenlijst, de scenario's, kregen de deelnemers in totaal 5 scenario's waarin een hulpvraag werd beschreven. De deelnemers moesten met behulp van deze hulpvragen de juiste informatie uit de kaart weten te vinden.

Bij drie van de vijf scenario's vonden de deelnemers een goed antwoord op de hulpvraag, en komen de antwoorden overeen.

Bij één van de scenario's is er een grotere variatie van antwoorden. Dat kan komen doordat de casus minder concreet was en er geen woonplaats werd benoemd. Dat maakte de zoektocht wat moeilijker.

Bij één scenario waren de resultaten zeer moeilijk samen te vatten, omdat ze alle kanten op gaan. De gemene deler is dat veel deelnemers aangeven moeite te hebben met het vinden van passende diensten. Enerzijds kan dat komen doordat de vraag veelomvattend was, maar opvallend is ook dat de voor de hand liggende zoektermen ofwel niets relevants, of veel te veel relevants opleveren. De conclusie lijkt in deze vooral te zijn dat het belangrijk is om een concrete hulpvraag te hebben als je op de Sociale Kaart gaat navigeren.

4. Afsluitende vragen

Het laatste onderdeel van de vragenlijst bestond uit een aantal afsluitende vragen. Hierin werd gevraagd naar de ervaringen met de Sociale Kaart.

Aan alle drie de testgroepen is gevraagd of zij de Sociale Kaart in de toekomst nog een keer zouden gebruiken. Twee van de zes ervaringsdeskundigen geven aan dat dit voor hun niet zo snel het geval zal zijn. De andere vier ervaringsdeskundigen antwoordden positief. Zij zouden zeker de Kaart in de toekomst nog willen gebruiken. Hier zijn wel een aantal voorwaarden aan verbonden. Denk aan: het toegankelijker maken van de Kaart, meer organisaties en instanties toevoegen die zich richten op deze doelgroep, en relevantere zoekresultaten.

Alle professionals reageerden positief op deze vraag. Zo kan de Sociale Kaart "helpen in de zoektocht". Ook de professionals vinden dat er nog wel eerst wat aan moet veranderen.

Voor de naasten geldt hetzelfde: de Sociale Kaart moet eerst verder gevuld worden met informatie.

Wisselende antwoorden werden gegeven op de vraag of de deelnemer de Sociale Kaart zou aanraden aan anderen. De ervaringsdeskundigen zouden hem over het algemeen wel aanraden, maar wel met bijvoorbeeld aanbevelingen (zoals dat iemand ook naar DB-connect kan bellen). Professionals zouden de Sociale Kaart over het algemeen ook aanraden aan anderen. Wel moet de Sociale Kaart dan verder aangevuld worden met informatie. Waar één van de naasten aangeeft de Sociale Kaart wel aan te willen raden, maar dan vooral om te informeren, geeft de andere naaste aan dat de Kaart niet de eerste mogelijkheid is om de informatie te vinden die iemand zoekt.

We hebben ook gevraagd welk cijfer de deelnemers zouden geven aan de Sociale Kaart. De drie testgroepen geven de Sociale Kaart gemiddeld een 6.5. Het gemiddelde cijfer van de ervaringsdeskundigen is een 7, van de professionals een 6.6, en van de naasten een 4.5. De deelnemers hebben heel wisselende cijfers gegeven, ook binnen de groepen. De meest gegeven cijfers zijn een 6 en een 7. Het laagste cijfer gegeven door een deelnemer is een 4, het hoogste een 9. De deelnemers die de Sociale Kaart een laag cijfer geven (4 en 5), gaven deze cijfers omdat ze vinden dat de informatie niet volledig is en omdat de informatie die er wel in staat, te algemeen is. De deelnemers die de Sociale Kaart een hoog cijfer geven (8 en 9), gaven deze cijfers omdat ze het fijn vinden dat 'alle' informatie nu op één plek te vinden is, dat de kaart duidelijk is, de zoekfunctie duidelijk is, en de links en doorverwijzingen naar websites of organisaties. De deelnemers die de Kaart een gemiddeld cijfer hebben gegeven (6 of 7), vinden ook dat er nog wat werk te verrichten is aan de Kaart (maar dit geldt eigenlijk voor alle deelnemers).

Conclusie

De reacties op de Sociale Kaart zijn overwegend positief, en daar zijn wij heel erg blij mee. Wel is het duidelijk dat er nog heel wat werk te verrichten is aan de Sociale Kaart. Aan de hand van deze resultaten kunnen we een lijst opstellen met aanpassingen/suggesties die nodig zijn aan de Sociale Kaart om hem duidelijker, nuttiger en toegankelijker te maken. In deze lijst staan in ieder geval de volgende aandachtspunten: de Sociale Kaart uitbreiden, toegankelijker maken, informatie specifiek maken en ervoor zorgen dat de resultaten beter zijn toegespitst op de zoekterm.

Wat nu?

Nu volgt een GO/NO-GO moment! Gaan we verder met de Sociale Kaart? **Update 22 november:** Ja, we gaan verder met de Sociale Kaart: GO! Verdere vervolgstappen voor in de toekomst zijn:

1. Een plan maken voor borging in de organisaties en gezamenlijk: hoe houden we de Sociale Kaart actueel?
2. Een communicatieplan opstellen.
3. Een draagvlaktoets uitvoeren binnen de organisaties.
4. De Sociale Kaart verder aanvullen. De kaart was voor de testfase voor 50% ingevuld. Dat moet nu verder aangevuld. Ook het op orde brengen van de trefwoorden hoort hierbij.