



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 hulpvragers 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 een ervaringsdeskundige en 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 3 – Analyse evaluatievragenlijst vraagstellers

Auteurs: Claire Wouters, Eline Heppe, Ulrika Klomp & Nicole de Beer

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

Datum: november 2021 – januari 2022

Methode

Voor het huidige onderzoek is een online vragenlijst geplaatst op de website van DB-connect. Mensen die in het verleden gebruik hebben gemaakt van het loket van DB-connect zijn via sociale media op deze vragenlijst geattendeerd. De vragenlijst heeft 12 weken opengestaan. Het doel van de vragenlijst is om inzicht te krijgen in de ervaring en tevredenheid van vraagstellers met het loket van DB-connect.

Voorafgaand aan het analyseren van de data zijn vijf 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 vinden vraagstellers van de inhoud van het gekregen antwoord?**
2. **Waarom vinden de vraagstellers het antwoord wel/niet toepasbaar?**
3. **Wat vinden de vraagstellers van het proces rondom het gekregen antwoord?**
4. **Hoe hebben de vraagstellers DB-connect gevonden?**
5. **Wat vinden vraagstellers van de vindbaarheid van het loket?**
6. **Wat is de toegevoegde waarde van het loket volgens de vraagstellers?**
7. **Waarom hebben ze deze specifieke vraag aan het loket gesteld?**

In het oorspronkelijke onderzoeksplan zou de vragenlijst door de onderzoekers direct via mail naar de vraagstellers gestuurd worden om zo hun ervaringen op te halen. Wegen privacy-redenen was het echter niet mogelijk om vraagstellers direct te benaderen voor het invullen van een evaluatievragenlijst. Om die reden is de vragenlijst via sociale media onder de aandacht gebracht bij mogelijke vraagstellers. Om ervoor te zorgen dat de vragenlijst snel ingevuld kon worden en omdat de vragenlijst niet gekoppeld kon worden aan de door de vraagsteller gestelde vraag en het door het loket gegeven antwoord, is er voor een algemene en beknopte vragenlijst gekozen. Dit had als gevolg dat we niet alle vooraf opgestelde onderzoeksvragen (volledig) konden beantwoorden.

De vragenlijst bestond uit zes gesloten vragen (waarvan drie een open tekstveld hadden voor een eventuele toelichting) en twee open vragen, zie vragenlijst in de bijlage.

Resultaten

Karakteristieken deelnemers

In totaal hebben 22 personen de link naar de vragenlijst geopend. **Negen** personen hebben de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld, de andere 13 hebben geen van de vragen beantwoord en zijn dus geen deelnemers van het onderzoek. Alle deelnemers is gevraagd wanneer zij voor het laatst contact hebben gehad met het loket van DB-connect:

- Zes deelnemers hebben in 2021 voor het laatst contact gehad met het loket van DB-connect
- Eén deelnemer heeft in 2020 voor het laatst contact gehad met het loket van DB-connect
- Twee deelnemers hebben vóór 2019 voor het laatst contact gehad met het loket van DB-connect.

Onderzoeksvraag 1: Wat vinden vraagstellers van de inhoud van het gekregen antwoord?

Op vraag 4 uit de vragenlijst gaven de meeste deelnemers aan dat zij (heel) tevreden (89%) zijn over het antwoord dat zij hebben ontvangen ($n = 5$ tevreden en $n = 3$ heel tevreden). Eén deelnemer gaf niet tevreden en niet ontevreden te zijn.

Conclusie

Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden met de inhoud van het gekregen antwoord.

Onderzoeksvraag 2: Waarom vinden de vraagstellers het antwoord wel/niet toepasbaar?

In de toelichting van vraag 4 uit de vragenlijst, gaven vier deelnemers aan dat het loket geen antwoord op hun vraag had gegeven omdat het zorgaanbod waar zij naar vroegen niet beschikbaar was (b.v. vanwege de complexiteit van de doelgroep). Een andere deelnemer gaf als toelichting op vraag 4 van de vragenlijst dat zijn/haar vragen op een goede en onafhankelijke manier zijn beantwoord.

Conclusie

Wanneer deelnemers geen antwoord kregen op hun gestelde vraag kwam dit doordat er geen zorgaanbod beschikbaar was.

Onderzoeksvraag 3: Wat vinden de vraagstellers van het proces rondom het gekregen antwoord?

Er is in de vragenlijst gevraagd naar de tevredenheid over de snelheid waarmee hun vraag is beantwoord (vraag 3) en over het contact met de contactperso(n)en (vraag 5). Op vraag 3 van de vragenlijst gaven de meeste deelnemers aan dat zij (heel) tevreden (89%) zijn met de snelheid waarmee hun vraag beantwoord is ($n = 6$ tevreden en $n = 2$ heel tevreden). Eén deelnemer gaf aan niet tevreden en niet ontevreden te zijn. In de toelichting geeft een aantal deelnemers aan dat zij

snel een antwoord hebben gekregen op hun vraag en op de hoogte werden gehouden van het proces van wanneer hun vraag werd beantwoord. Eén van de deelnemers geeft aan dat het loket vóór 2019 niet goed telefonisch bereikbaar was maar dat dit inmiddels verbeterd lijkt te zijn. Een andere deelnemer geeft aan dat het door de deelnemer gezochte zorgaanbod niet beschikbaar was en dat het proces van het beantwoorden van deze vraag traag verliep. Ook geeft een andere deelnemer aan dat de hulpvraag die deze deelnemer had gesteld ingewikkeld was en dat het loket daardoor meer tijd nodig had om deze vraag te beantwoorden.

Op vraag 5 van de vragenlijst hebben deelnemers aangegeven hoe zij het contact met de contactpersoon/-personen van het loket hebben ervaren. Alle deelnemers geven aan dat zij het contact als (heel) prettig hebben ervaren ($n = 7$ heel prettig en $n = 2$ prettig). In de toelichting op vraag 5 geeft een deelnemer aan dat de contactpersoon vriendelijk was. Een andere deelnemer geeft aan dat er open en transparante communicatie was en dat de contactpersoon open stond voor zijn/haar verhaal. Nog een andere deelnemer geeft aan dat er door de contactpersonen rustig de tijd werd genomen om de vragen te onderzoeken.

Conclusie

Over het algemeen geven deelnemers aan dat ze tevreden zijn over de snelheid waarmee zij antwoord kregen, al geven twee deelnemers in de toelichting aan dat ze lang hebben moeten wachten. Alle deelnemers hebben het contact met de contactpersoon van het loket als (heel) prettig ervaren.

Onderzoeksvraag 4: Hoe hebben de vraagstellers DB-connect gevonden? & onderzoeksvraag 5: Wat vinden vraagstellers van de vindbaarheid van het loket?

Bij vraag 2 uit de vragenlijst werd gevraagd hoe de deelnemer het loket van DB-connect had gevonden. Op deze vraag gaven deelnemers aan op verschillende manieren in contact te zijn gekomen met het loket van DB-connect. De meeste deelnemers ($n = 5$) waren al bekend met het loket van DB-connect. De overige deelnemers hebben het loket van DB-connect leren kennen via familie of vrienden ($n = 1$), via een collega ($n = 1$) of via het internet/google ($n = 1$). Eén van de deelnemers geeft aan via een andere weg bij het loket van DB-connect terecht te zijn gekomen, namelijk via Oogvereniging OOR en OOG, Participatiegroep Doofblinden.

Deelnemers konden bij vraag 7 uit de vragenlijst reageren op de vraag wat zij vinden van de toegankelijkheid van het loket. De meeste deelnemers geven aan dat zij het loket van DB-connect goed toegankelijk vonden. Eén van de deelnemers geeft aan dat het loket voor een horende redelijk toegankelijk is.

Er is niet gevraagd aan de vraagstellers wat zij vinden van de vindbaarheid van het loket. Bij vraag 8 uit de vragenlijst waar men algemene opmerkingen kon achterlaten heeft één van de deelnemers aangegeven dat het loket zich meer kenbaar zou kunnen maken, bijvoorbeeld door vaker op Facebook

te reageren zodat meer mensen naar het loket verwezen kunnen worden. Ook geeft een andere deelnemer bij de algemene opmerkingen aan dat hij/zij hoopt op bredere bekendheid van het loket van DB-connect.

Conclusie

De meeste deelnemers die een vraag hebben gesteld bij het loket waren al bekend met het loket van DB-connect, anderen zijn doorverwezen via vrienden, familie of een collega. Slechts één deelnemer heeft het loket via internet gevonden. Over het algemeen vinden deelnemers het loket goed toegankelijk. Hoewel er niet is gevraagd over de vindbaarheid van het loket, geven twee deelnemers bij de algemene opmerkingen aan dat ze zouden willen dat het loket beter vindbaar wordt.

Onderzoeksvraag 6: Wat is de toegevoegde waarde van het loket volgens de vraagstellers? & onderzoeksvraag 7: Waarom hebben ze deze specifieke vraag aan het loket gesteld?

Op basis van de huidige vragenlijst kan deze vraag niet beantwoord worden omdat hier niet specifiek naar is gevraagd.

Totaalcijfer en opmerkingen

Deelnemers werd gevraagd om het loket met een cijfer (1 t/m 10) te beoordelen. Gemiddeld geven deelnemers het loket een 8,22 ($SD = 1,2$; $min. = 7$; $max. = 10$).

Aan het einde van de vragenlijst bij vraag 8 kregen deelnemers de mogelijkheid om verbeterpunten, complimenten of algemene opmerkingen over het loket achter te laten. Eén van de deelnemers geeft hier aan als contactpersoon graag iemand te willen die expertise heeft over doofblindheid maar niet verbonden is aan één van de betrokken organisaties om bevoordeling te voorkomen. Een andere deelnemer geeft aan dat de vraag serieus werd genomen en dat het prettig was om via het loket verschillende instellingen in één keer te kunnen benaderen. Twee deelnemers geven hier ook aan dat hopen op bredere bekendheid van het loket.

Conclusie

Deelnemers geven het loket van DB-connect gemiddeld een 8.2 van de 10. Verbeterpunten die genoemd worden zijn onafhankelijke contactpersonen en bredere bekendheid van het loket.

Discussie & Adviezen

In het huidige deelonderzoek is door middel van een vragenlijst onderzocht wat de ervaring en tevredenheid is van de mensen die vragen hebben gesteld aan het loket van DB-connect. Negen deelnemers, die contact hebben gehad met het loket, hebben de vragenlijst ingevuld. Vanwege privacy-redenen was het niet mogelijk om alle vraagstellers direct via mail te bevragen naar hun ervaring en mening. Hierdoor konden we deelnemers enkel via sociale media werven en hebben slechts een zeer gering aantal vraagstellers de vragenlijst beantwoord. Door het lage aantal deelnemers is voorzichtigheid geboden bij het formuleren van conclusies en adviezen. Vanwege de werving via sociale media waren we ook genoodzaakt om de vragenlijst in te korten, waardoor niet alle vooraf opgestelde onderzoeksvragen beantwoord konden worden.

Gemiddeld geven de vraagstellers het loket van DB-connect een 8.2, over het algemeen lijken de vraagstellers tevreden met het loket. Over het algemeen zijn de vraagstellers tevreden met de inhoud van het antwoord wat zij hebben gekregen op hun vraag. Een aantal vragen die gesteld zijn door vraagstellers kon niet beantwoord worden door het loket, maar vraagstellers geven aan dat dit te maken had met de doelgroep waarover zij de vraag stelde en het huidige zorgaanbod. Daarnaast zijn de meeste vraagstellers tevreden over de het proces rondom het gekregen antwoord. De meeste vraagstellers geven ook aan tevreden te zijn over de snelheid van het antwoord, hoewel een tweetal vraagstellers aangeeft dat zij lang op hun antwoord moesten wachten. Een aantal vraagstellers geeft aan dat zij goed op de hoogte werden gehouden van het proces rondom hun vraag. Alle vraagstellers geven aan dat zij het contact met de contactpersoon als (heel) prettig hebben ervaren. Vraagstellers geven aan dat contactpersonen vriendelijk waren, dat er open en transparante communicatie was en dat men rustig de tijd voor de vraag nam. De meeste vraagstellers geven aan dat zij de toegankelijkheid van het loket goed vinden. Vraagstellers zijn op verschillende manieren in contact gekomen met het loket. De meeste vraagstellers waren al bekend met het loket van DB-connect, of zijn via bekenden bij het loket terechtgekomen. Slechts één van de vraagstellers heeft het loket van DB-connect via internet gevonden. In de opmerkingen geven twee vraagstellers aan dat ze hopen dat het loket zichtbaarder of bekender wordt in de toekomst. Eén van de vraagstellers geeft aan een expert te willen als contactpersoon die niet verbonden is aan een van de organisaties om bevoordeling te voorkomen.

De belangrijkste adviezen zijn:

- Behoud van het regelmatig en transparant informeren van vraagstellers over het proces.
- Behoud van de snelheid van beantwoorden van de gestelde vragen.

- Behoud van de toegankelijkheid van het loket.
- Behoud van rustige en vriendelijke benadering van contactpersonen.
- Meer zichtbaarheid en bekendheid van het loket:
 - Beter vindbaar via internet
 - Actiever op sociale media
 - Reageren op vragen op sociale media
- Een suggestie: het toevoegen van experts aan het team van contactpersonen die geen deel uitmaakt van één van de deelnemende organisaties om bevoordeling te voorkomen.

Bijlage: Vragenlijst - evaluatie loketfunctie Db-connect vraagstellers

Auteurs: Eline Heppe, Danielle van Helvoirt & Ulrika Klomp (Juli 2021)

Introductie:

Wij stellen u graag 8 vragen over uw ervaringen met het loket van DB-connect. Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal 10 minuten. De vragenlijst is anoniem. U hoeft geen persoonlijke gegevens achter te laten. Daarnaast kunt u op elk moment stoppen met de vragenlijst. Hier hoeft u geen reden voor op te geven. Bij vragen kunt u contact opnemen met Eline Heppe (e.heppe@kentalis.nl). Veel plezier met het invullen van de vragenlijst!

Vragen:

1.	Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met het loket van DB-connect?	a. Tussen januari 2021 en juli 2021 b. Tussen juli 2020 en december 2020 c. Tussen januari 2020 en juni 2020 d. In 2019 e. Nog vóór 2019
2.	Hoe heeft u het loket van DB-connect gevonden?	a. Via het internet/google b. Via een collega c. Via familie of vrienden d. Ik was al bekend met het loket van DB-connect e. Anders, namelijk...
3.	Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee uw vraag aan het loket is beantwoord?	a. Heel tevreden b. Tevreden c. Niet tevreden/niet ontevreden d. Ontevreden e. Heel ontevreden + Open tekstveld voor toelichting
4.	Hoe tevreden bent u over het antwoord dat u heeft ontvangen?	a. Heel tevreden b. Tevreden c. Niet tevreden/niet ontevreden d. Ontevreden e. Heel ontevreden + Open tekstveld voor toelichting
5.	Hoe heeft u het contact met de contactpersoon/-personen van het loket ervaren?	a. Heel prettig b. Prettig c. Neutraal d. Onprettig e. Heel onprettig + Open tekstveld voor toelichting
6.	Welk cijfer geeft u het loket?	Cijfer van 1-10
7.	Wat vindt u van de toegankelijkheid van het loket?	
8.	Heeft u nog verbeterpunten, complimenten of algemene opmerkingen voor het loket?	