

Evaluatie loketfunctie DB-connect

Onderzoek naar het functioneren van het loket van DB-connect

Auteurs: Eline Heppe & Michelle Bak

Achtergrond en doel

Binnen de ZG-sector werken vijf organisaties die specialistische ondersteuning bieden aan mensen met een beperking in horen én zien (doofblindheid) samen binnen DB-connect. DB-connect is het landelijke informatiepunt met een loketfunctie waar men terecht kan voor vragen over beperkt zijn in horen én zien. Het loket wordt bemand door de contactpersonen van DB-connect. Dit is een ervaringsdeskundige en professionals die werken als zorgverlener bij één van de DB-connect organisaties. Via het loket moet een hulpvraag direct bij de meest geschikte organisatie terecht komen. Het doel van project Evaluatie Loketfunctie DB-connect is om te achterhalen wat de bijdrage van het loket van DB-connect is bij het vinden van passende zorg- en dienstverlening voor personen met doofblindheid. Oftewel: of de loketfunctie van DB-connect functioneert zoals beoogt.



Deelonderzoek 1

Met dit deelonderzoek is inzicht verkregen in de karakteristieken van de vraagstellers, vragen en antwoorden.

Methode

- Analyse bestaande data binnen het loket
 - Automatisch verzamelde data; ingevuld formulier over de kenmerken van ieder binnengekomen vraag en de afhandeling ervan
- 82 geregistreerde vragen
- Onderzoeksvragen: wat zijn de karakteristieken van: (1) de vraagstellers, (2) de vragen, (3) het proces van het afhandelen van vragen en (4) de antwoorden?

Resultaten

- De meeste vraagstellers komen uit Friesland en de minste uit Noord-Holland (na corrigeren voor inwonersaantal).
- De vraagstellers zijn niet alleen mensen met doofblindheid zelf, maar ook hun sociale netwerk en professionals. Hulpverleners stellen verreweg de meeste vragen.
- Er worden gemiddeld 2 tot 3 vragen per maand gesteld. Over verworven doofblindheid worden de meeste vragen gesteld. De meeste vragen komen binnen via email. Er worden voornamelijk complexe vragen en vragen over kennis, informatie en hulpmiddelen gesteld.

Deelonderzoek 2

Met dit deelonderzoek is de tevredenheid van de contactpersonen in kaart gebracht.

Methode

- Eén op één gestructureerde interviews via Teams
- Participanten: 11 contactpersonen van het loket van DB-connect
- Onderzoeksvragen: hoe tevreden zijn de contactpersonen met: (1) het doel van het loket, (2) de uitvoering van het loket, (3) hun vaardigheden binnen hun rol en (4) de onafhankelijkheid van het antwoord op de vraagstellers?

Resultaten

- Alle contactpersonen staan achter het doel van het loket. Aanpassingen aan het doel zijn niet nodig.
- Gemiddeld geven zij het cijfer 7.0.
 - Sterke punten: samenwerking contactpersonen, centraal stellen cliënt, inzet en motivatie contactpersonen.
 - Verbeterpunten: ICT-voorzieningen van het loket, verwachtingen vanuit vraagstellers managen, kennis contactpersonen over aanbod andere organisaties.
- Gemiddeld besteden de contactpersonen 2,3 uur per week aan het loket.
- De meeste contactpersonen zijn tevreden over hun eigen vaardigheden. Wens: meer inhoudelijke kennis over o.a. de doelgroep en de geboden zorg.
- Alle geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden over de antwoorden die zij terugkoppelen aan de vraagstellers.

Deelonderzoek 3

Met dit deelonderzoek is de tevredenheid van de vraagstellers in kaart gebracht.

Methode

- Vragenlijsten verspreid via sociale media en de website van DB-connect
 - 6 gesloten vragen en 2 open vragen
- Participanten: mensen die in het verleden een vraag hebben gesteld aan het loket van DB-connect
- 9 vraagstellers hebben de vragenlijst ingevuld
- Onderzoeksvragen op het gebied van tevredenheid met het gegeven antwoord, het proces rondom het beantwoorden van de gestelde vraag, het contact met de contactpersoon en de vindbaarheid van het loket van DB-connect.

Resultaten

- Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden met de inhoud van het ontvangen antwoord, de snelheid waarmee hun vraag werd beantwoord, en het contact met de contactpersonen van het loket.
- De meeste deelnemers waren al bekend met het loket, anderen leerden het loket kennen via familie, vrienden of collega's, of internet. Het loket van DB-connect wordt als goed toegankelijk beschouwd. Twee deelnemers geven wel aan dat ze zouden willen dat het loket meer bekendheid krijgt.
- Gemiddeld cijfer vraagstellers: 8.2

Conclusie

De loketfunctie van DB-connect functioneert over het algemeen zoals beoogt. De vraagstellers zijn tevreden met de antwoorden die zij ontvangen en het contact dat zij hebben met de contactpersonen. De contactpersonen zelf zijn over het algemeen tevreden met de uitvoering van het loket, hun eigen vaardigheden en de antwoorden die zij terugkoppelen aan de vraagstellers. Wel zijn er vanuit beide groepen een aantal punten genoemd die het loket zouden kunnen verbeteren. Genoemde punten zijn bijvoorbeeld de ICT-voorzieningen, inhoudelijke kennis van de contactpersonen, kennis bij de contactpersonen over het aanbod van de andere organisaties, en bekendheid van het loket. Het loket wordt goed gevonden door vraagstellers, maar wel voornamelijk door hulpverleners. Meer bekendheid geven aan het loket bij o.a. de doelgroep zelf, naasten en andere professionals is daarom een belangrijk aandachtspunt. Met de adviezen die zijn opgesteld aan de hand van de deelonderzoeken, wordt het loket op dit moment verbeterd.

'Hopen op meer bekendheid!'



Contactpersonen loket DB-connect: 'heel bevlogen personen van verschillende organisaties'

