

DOPING AUTORITEIT

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK DOPING INFOLIJN

Een enquête onder bellers en e-mailers plus trends van 2000-2007



**Anneke Palsma
Dopingautoriteit
Capelle aan den IJssel
Augustus 2008**

Inhoudsopgave

	Samenvatting	3
	Summary	4
	Voorwoord	6
1.	INLEIDING	7
1.1.	Opzet Doping Infolijn	7
1.2.	Huidige werkwijze	8
1.3.	Vraagstelling onderzoek	9
2.	METHODEN EN TECHNIEKEN	10
2.1.	Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	10
2.1.1.	Opstellen van de vragenlijsten	10
2.1.2.	Werving deelnemers klanttevredenheidsonderzoek	10
2.1.3.	Uiteindelijke inclusie	11
2.1.4.	Dataverzameling	11
2.1.5.	Statistiek	11
2.2.	Dataverzameling voor de trends van 2000-2007	12
3.	RESULTATEN	13
3.1.	Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	13
3.1.1.	Representativiteit klanttevredenheidsonderzoek	13
3.1.2.	Klanttevredenheidsonderzoek onder bellers	16
3.1.3.	Klanttevredenheidsonderzoek onder e-mailers	23
3.2.	Trends over de jaren 2000 - 2007	30
3.3.	Anti-Doping Hotline in Zweden	36
4.	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	38
4.1.	Conclusies	38
4.2.	Beperkingen van het onderzoek	40
4.3.	Aanbevelingen	40
	LITERATUUR	42
	BIJLAGEN	43
1a	Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek onder bellers	44
1b	Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek onder e-mailers	55
2	Uitnodiging deelname KTO op de site van de Dopingautoriteit	62
3	Registratielijst Bellers + bijbehorende instructie	63
4	Tekst e-mail waarin e-mailers worden uitgenodigd voor deelname aan het KTO	64
5	Invulscherm voor de DIL	65

Samenvatting

In 2000 is er gestart met een telefonische informatielijn voor vragen over doping: de Doping Infolijn ofwel de DIL. In eerste instantie was deze telefoonservice alleen bedoeld voor sporters in fitnesscentra en sportscholen, maar in de loop van de tijd werden steeds meer doelgroepen binnen de sport bereikt. Sinds het begin zijn de vraag-antwoorden en de achtergrondgegevens van de bellers geregistreerd en sinds 2006 ook die van de e-mailers. Omdat de DIL ISO-gecertificeerd is, zijn er inhoudelijke afspraken vastgelegd die de kwaliteit van de afhandeling van de informatieverzoeken, de registratie van de achtergrondgegevens van de bellers en e-mailers en intervisie van de vraag-antwoorden door de DIL-operators moeten garanderen. Een van de kwaliteitseisen is dat de informatiezoekers de DIL met een rapportcijfer van tenminste zeven waarderen. Tot op heden was nog nooit nagegaan of deze kwaliteitseis werd gehaald. Daarom is er in de periode van 1 augustus 2007 tot en met 1 februari 2008 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle bellers en e-mailers die de DIL gedurende deze periode hebben benaderd. Ook is er gekeken welke trends er in de DIL-statistieken zijn over de periode van 2000 tot en met 2007 en er is nagegaan welke gegevens er beschikbaar zijn van andere dopinginfolijnen.

Voor het klanttevredenheidsonderzoek onder bellers en e-mailers zijn vragenlijsten op een internetsite geplaatst die online ingevuld en opgestuurd konden worden. Van de 305 bellers zijn er 222 benaderd om mee te doen en 65 hebben de vragenlijst uiteindelijk ingevuld. Van de 278 e-mailers zijn er ook 222 gevraagd en 68 personen hebben de enquête ingevuld. De trends zijn nagegaan met behulp van de statistische gegevens van de voorgaande jaren die in het accesbestand van het geautomatiseerde registratiesysteem zijn opgeslagen.

Vergelijking van gegevens van de deelnemers aan het klanttevredenheidsonderzoek met die van de e-mailers en bellers over het jaar 2007 leert dat de respondenten in het onderzoek representatief zijn voor de informatiezoekers die gebruik maken van de e-mail- en de telefoonservice van de DIL.

De bellers zijn zeer tevreden over de DIL en geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 (spreiding 6 – 10). Wel wordt door 22% van de bellers opgemerkt dat uitbreiding van de openingstijden gewenst is. De bellers geven aan dat de e-mailservice van de DIL kan worden verbeterd door deze meer prominent op de websites te vermelden.

De e-mailers zijn ook heel tevreden over de DIL en geven een gemiddelde waardering van 8,2 (spreiding 7,5 – 10). Door 9% van de respondenten wordt echter opgemerkt dat ze het antwoord onduidelijk vinden.

Uit het onderzoek naar de trends blijkt dat het aantal vrouwelijke informatiezoekers toeneemt. De meeste vragen worden gesteld door mensen in de leeftijdscategorieën van 21 tot 25 jaar, gevolgd door 16 tot 20-jarigen, 26 tot 30-jarigen en 31 tot 35-jarigen. Ouders van sporters stellen vaker vragen aan de DIL, hetgeen een verklaring kan zijn voor de toename van het aantal informatiezoekers in de leeftijdscategorie van 41 tot 50 jaar. Evenals bij andere hulplijnen lijkt het aantal e-mailers toe te nemen.

Alleen van de Anti-Doping Hotline uit Zweden zijn gegevens bekend. De leeftijd van de Zweedse bellers ligt lager dan die in Nederland. Evenals in Nederland is het gebruik van anabole middelen ook hier het belangrijkste gesprekstema.

Naast een mogelijkheid om vragen via de DIL te stellen kunnen medewerkers ook rechtstreeks buiten de openingsuren van de DIL telefonische en per e-mail worden benaderd. Deze vraag-antwoorden worden meestal niet geregistreerd. Naar aanleiding van dit onderzoek wordt geïnventariseerd of en hoe de kwaliteitswaarborg van de vragen die buiten de DIL worden afgehandeld kan worden gerealiseerd. Het uitbreiden van openingsuren van de DIL stuit op praktische bezwaren. Daarom wordt de e-mailservice meer gepromoot, zodat informatiezoekers bekender worden met deze mogelijkheid om hun vraag snel beantwoord te krijgen. Het beantwoorden van de e-mails zal verder worden verbeterd door hier een handleiding voor op te stellen. De huidige kwaliteit wordt verder gehandhaafd.

Summary

In 2000, a telephone information line for questions concerning doping was started: the Doping Informatielijn, abbreviated as DIL. In the first place this telephone service was intended for athletes in gyms, but in the course of the time other target groups within the sport were more and more reached. Since 2006 also the question and answers and context data of e-mailers have been registered. Because the DIL is ISO certified substantive appointments have been fixed about the quality of the settlement of guarantees for the information requests, the recording of the context data of the users of the telephone information line and mailers and intervision of question and answers by the DIL-operators. One of the quality requirements is that the information seekers appreciate the DIL with a report figure of at least seven (on a scale of ten). Until now it had never been examined if this quality requirement was obtained. Therefore a customer satisfaction investigation has been conducted in the period of 1 August 2007 up to and including 1 February 2008 under all information seekers (by phone and e-mail) who have approached the DIL during this period. The recent developments over the period of 2000 up to and including 2007 were also examined. It was also investigated if and which data are available of other doping information lines. The DIL is telephonically contactable on working days from 13.00 till 16.00 by phone 0900-200 1000 or by mail: dopingvragen@dopingautoriteit.nl.

For the customer satisfaction research under users of the telephone line and e-mailers, questionnaires have been placed on internet which could be filled in online.

222 of the 305 users of the telephone line were asked to participate and 65 have eventually filled in the questionnaire. Also 222 of 278 e-mailers have been asked to participate in the study and 68 persons have filled in the questionnaire. The recent developments have been examined using the statistic data of the previous years which have been stored in the access files of the automated recording system.

Comparison of data of the participants to the customer satisfaction research with those of mailers and users of the telephone line over the year 2007 learns that the customer satisfactory research is representative for the information seekers which used the e-mail and the telephone service of the DIL.

The users of the telephone line are very satisfied and give an average report figure of 8.1 (spacing 6 - 10). However, 22% of the users of the telephone line noticed that extension of the visiting hours is needed. The users of the telephone line noticed that the mail service must be mentioned more prominent at the websites.

The mailers are also very satisfied concerning the DIL and give to an average mark of 8.2 (spacing 7.5 - 10). However, 9% of them find the answer unclear.

From the recent developments it becomes clear that the number of female information seekers increases. The most questions are asked by people in the age categories of 21 up to 25 years, followed by 16 up to 20 years, 26 up to 30 years and 31 to 35 years. Parents do ask more often questions at the DIL, what can explain the increase of the number of information seekers in the age category of 41 up to 50 years. At other information lines it is also noticed that the number of mailers seems to increase.

The age of the users of the Anti-Doping Hotline in Sweden is lower than that of the information seekers of the DIL. As well as in the Netherlands the use of anabolic steroids here too is the most important conversation topic.

Information seekers of the DIL can also contact employees direct outside the opening hours of the DIL telephone and by mail. These question and answers generally are not registered.

As a result of this research it is inventoried or and how the quality assurance of the questions which are settled outside the DIL can be realised. Extending opening hours of the DIL runs up against practical objections. For this reason the e-mail service is promoted more, so that information seekers know more about this possibility to get their question answered rapidly. Answering the e-mails will be improved by establishing a guide for this. Current quality is further maintained.

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van een klanttevredenheidsonderzoek van bellers en e-mailers van de Doping Infolijn.

Het is een cliché, maar toch gaat het ook op voor dit klanttevredenheidsonderzoek en trendonderzoek: zonder de inzet van alle DIL-operators had dit rapport niet tot stand kunnen komen. Daarom wil ik alle DIL-operators bedanken voor het vragen van de bellers of ze mee wilden doen met het klanttevredenheidsonderzoek en voor het registreren van de achtergrondgegevens, de vraag-antwoorden etc. van de bellers en de e-mailers. Bovenal wil ik de bellers en e-mailers die meegedaan hebben aan het klanttevredenheidsonderzoek bedanken voor hun informatie. Ze hebben heel bruikbare gegevens voor ons aangeleverd, waarmee we de Doping Infolijn nog verder kunnen optimaliseren.

Ik hoop dat u dit rapport met interesse zult lezen en mocht u naar aanleiding van de inhoud vragen hebben: schroom niet, maar bel of mail gerust.

Anneke Palsma
Augustus 2008
Capelle aan den IJssel
Tel 010-2010156
e-mail: a.palsma@dopingautoriteit.nl

1. INLEIDING

1.1. Opzet Doping Infolijn

Zo'n tien jaar geleden nam bij het Trimbos-instituut het aantal telefonische vragen bij de Drugs Infolijn over doping toe. In 1999 is een aantal gesprekken met het Nederlands Centrum voor Dopingvraagstukken (NeCeDo) gevoerd die ertoe geleid hebben dat er in 2000 een pilot gestart is voor een telefonische informatielijn voor vragen over doping: de Doping Infolijn. Gedurende een jaar zijn ervaringen opgedaan met de informatielijn en aan de hand van de rapportage is de wenselijkheid voor een Doping Informatielijn bepaald.

Hiervoor is een aantal medewerkers vertrouwd gemaakt met de informatielijn. Verder is er een aanpassing gemaakt voor technische aspecten van de telefoonlijn en er is een registratiesysteem opgezet.

In eerste instantie is als doelgroep gekozen voor sporters in fitnesscentra en sportscholen, omdat het NeCeDo in de voorgaande jaren voornamelijk telefonische vragen van bodybuilders en krachtsporters behandelde. Het NeCeDo had al een jarenlange ervaring met deze groep, omdat het Lijf, Sport & Middelenprogramma (LSM) (Vogels e.a., 1994) ook op deze specifieke groep sporters is gericht.

Omdat het een pilot betrof is er gekozen om alleen de doelgroep op het bestaan van de Doping Informatielijn te wijzen als ze het algemene nummer van het NeCeDo belden of wanneer ze de Drugs Infolijn benaderden. Verder werd in elke uitgave van Sport & Fitness bij de rubriek Lijf, Sport & Middelen het nummer van de Doping Infolijn vermeld. De Doping Infolijn was elke werkdag op telefoonnummer 010-4130286 van 13.00 tot 16.00 uur bereikbaar. De telefoon werd bemenst door vier operators. Zowel het naleven van de openingsuren als de vertrouwelijke manier van het afhandelen van de vragen had een hoge prioriteit.

Voor aanvang zijn alle DIL-operators bijgeschoold over de specifieke kenmerken (Vogels e.a., 1994; Boer e.a., 1996), van bodybuilders en krachtsporters. Hierbij is aandacht besteed aan:

- Veel voorkomende dopinggeduide middelen (Kleij e.a., 2000) bij de doelgroep;
- Voeding voor krachtsporters en bodybuilders (Koert e.a., 1999);
- Training voor krachtsport en bodybuilding (Wassink en Tevreden, 2000);
- Het invullen van het registratieformulier.

Voor het opzetten van een registratiesysteem is het digitale formulier van het Trimbos instituut als basis gebruikt. De gegevens van de bellers die integraal werden overgenomen zijn: geslacht, leeftijd en de postcode. De gespreksonderwerpen over drugs zijn vertaald naar specifieke gegevens over doping. Ook werd er een registratiemogelijkheid opgenomen over verwijzing of toezending van informatiemateriaal.

Door het registreren van deze informatie kon worden bepaald of en op welke wijze de informatielijn kon worden voortgezet. In het begin werden alle gegevens nog niet volgens een geautomatiseerd systeem geregistreerd hetgeen erg arbeidsintensief was en door verschillende handschriften traden er onduidelijkheden op. Wijzigingen die tussentijds werden doorgevoerd waren, ondanks instructie, niet altijd even duidelijk voor de operators. Ook het tussentijds maken van een totaal overzicht was niet mogelijk, tenzij alle gegevens eerst werden bewerkt en in een geautomatiseerd systeem werden ingevoerd. Dit is erg arbeidsintensief.

Deze onvolkomenheden waren aanleiding om een digitaal registratiesysteem op te zetten waarin de hiervoor genoemde knelpunten waren geminimaliseerd of verholpen.

Naar aanleiding van de pilot werd aanbevolen om

- De samenwerking met het Trimbosinstituut te continueren.
- De Doping Infolijn voort te zetten, waarbij aandacht besteed is aan:
 - Doelgroep verbreden;
 - Landelijke publiciteitscampagne;
 - Optimalisering registratie;
 - Tevredenheidsonderzoek onder de bellers.

- De kwaliteit van de telefonische informatie moet gewaarborgd worden, door bijvoorbeeld jaarlijks deskundigheidsbevordering te organiseren.
- De operators te trainen in gespreksvaardigheden.
- Jaarlijks een rapportage op te stellen van de geregistreerde gegevens. Voor interne doeleinden werden rapportages met een hogere frequentie aanbevolen.

Naar aanleiding van de pilot is een werkplan geschreven voor de Doping Infolijn (DIL). In het Doping Infolijn Werkplan 2001-2004 (Tevreden, 2001) zijn verschillende (sub)doelstellingen geformuleerd:

- De gegeven informatie moet *objectief* en *betrouwbaar* zijn.
- De informatielijn moet voor *iedereen* toegankelijk zijn.
- De Doping Infolijn fungeert als vertrouwenspunt binnen de sport.
- De informatielijn wordt door de bellers met een rapportcijfer van ten minste een 7 gewaardeerd.
- De verschillende doelgroepen dienen als volgt bekend te zijn met het bestaan van de Doping Infolijn:

○ Sporters in fitnesscentra en sportscholen	25%
○ Topsporters en hun omgeving	100%
○ Georganiseerde breedtesporters	20%
○ Algemeen publiek	5%
- Aan het eind van het jaar 2004 dient de Doping Infolijn jaarlijks minimaal 5000 bellers van informatie te voorzien.

Omdat de DIL ISO-gecertificeerd is, zijn er in de Spelregels DIL inhoudelijke afspraken vastgelegd over de werkwijze, de registratie van gegevens van bellers, e-mailers en faxen, vragen en antwoorden, vaststellen DIL-rooster, uitnodigingen en toesturen van stukken voor het maandelijks DIL-overleg. Naast de inhoudelijke afspraken worden werkafspraken vastgelegd. Deze worden aan de hand van opmerkingen tijdens het DIL-overleg actueel gehouden. Om de kwaliteit van de antwoorden te waarborgen, wordt afgesproken deze maandelijks met alle operators te bespreken. Alle vraag-antwoorden worden opgeborgen in het elektronisch bestand van de DIL. Van elk overleg wordt een verslag gemaakt en deze wordt ook in het elektronisch DIL-archief gedocumenteerd.

Na de pilot worden tijdens het DIL-overleg ook een aantal afspraken vastgelegd over inhoud, duur, vaststellen DIL-rooster, uitwisseling van wetenswaardigheden, melden onvolkomenheden invulformulier en het bespreken van vragen en antwoorden. Tijdens dit overleg wordt gemeld dat er veel e-mails en faxen binnenkomen. Het wordt wenselijk geacht om deze buiten de openingstijden van de DIL af te handelen. In het overleg in mei 2002 wordt gemeld dat registratie van de e-mails wenselijk is. Dit wordt uiteindelijk in 2006 gerealiseerd.

Van 2000 en 2001 zijn enkele gegevens van de gevoerde telefoongesprekken beschikbaar, maar vanaf 2002 worden alle gegevens van de telefoongesprekken volgens het vastgestelde protocol systematisch geregistreerd. In 2006 wordt dit uitgebreid met registratie van dezelfde gegevens van de e-mails.

1.2. Huidige werkwijze

Op dit moment zijn er zes DIL-operators die bij toerbeurt de DIL bedienen.

De DIL is op elke werkdag telefonisch te bereiken van 13.00 tot 16.00 uur via 0900-200 1000 (€ 0,10/min) of via e-mail: dopingvragen@dopingautoriteit.nl.

Er wordt nog steeds gebruik gemaakt van het zelfde geautomatiseerde systeem voor de registratie van de gegevens van de bellers. Sinds 2006 worden ook de gegevens van de e-mailers geregistreerd.

Voor het inwerken van een nieuwe DIL-operator, is een protocol vastgelegd in de "Spelregels voor de Doping Infolijn" (Infomap DIL, 2008). Naast toerusting voor het beantwoorden van vragen van sporters uit sportscholen en fitnesscentra moet de DIL-operator ook op de hoogte zijn van de informatie die voor topsporters van belang is,

zoals de meest recente versie van het laatste Model Dopingreglement, GDS-informatie op de Dopingautoriteit website en NZVT-map en NZVT-informatie op de Dopingautoriteit website.

Verder dient de DIL-operator zich te houden aan de inhoudelijke afspraken Doping Infolijn. De "Spelregels van de Doping Infolijn", de "Inhoudelijke afspraken van de Doping Infolijn" zijn allebeide terug te vinden in de Infomap DIL-operators.

1.3. Vraagstelling onderzoek

In 2007 bestond de Doping Infolijn acht jaar. Hoewel er duidelijke doelstellingen en kwaliteitseisen zijn geformuleerd op basis van een aantal verwachte trends is tot op heden nog nooit nagegaan of aan de doelstellingen en de kwaliteitseisen is voldaan. Kortom redenen genoeg om een balans op te maken waarbij de volgende vragen beantwoord worden:

1. Voldoen we aan onze eigen kwaliteitseisen?
2. Hoe tevreden zijn de informatiezoekers over de Doping Infolijn?
 - a. Wat vinden ze van de kwaliteit van de antwoorden?
 - b. Wat vinden ze van de toon van de antwoorden?
 - c. Zijn de antwoorden duidelijk?
 - d. Hebben ze suggesties voor eventuele verbeteringen van de DIL?
3. Wat zijn de trends tot nu toe geweest?
4. Hoe scoren we ten opzichte van de dopinglijnen in het buitenland?
5. Welke verbeteringen kunnen worden toegepast voor de DIL?

In dit onderzoeksrapport wordt echter niet ingegaan op de vraag in welke mate de verschillende doelgroepen bekend moeten zijn met de Doping Infolijn.

2. METHODEN EN TECHNIEKEN

2.1. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

2.1.1. Opstellen van de vragenlijsten

De vragenlijsten zijn eerst getoetst bij 5 personen (2 mannen en drie vrouwen in de leeftijdsgroep van 37 tot 59 jaar) die wel affiniteit hebben met sport, maar onbekend zijn met de DIL. De opmerkingen van deze proefpersonen zijn in de uiteindelijke vragenlijsten verwerkt. Vervolgens is de vragenlijst online gezet via de website www.enqueteviainternet.nl. In de elektronische versie van de vragenlijsten is de mogelijkheid ingebouwd om op geleide van de gegeven antwoorden om één of meerdere vragen over te slaan. Er is zoveel mogelijk gekozen voor gesloten vragen om het invullen te vergemakkelijken en de gegevens sneller te kunnen verwerken.

In bijlage 1a en 1b zijn beide vragenlijsten weergegeven volgens het format van de elektronische versie.

2.1.2. Werving deelnemers klanttevredenheidsonderzoek

De respondenten, zowel de bellers als de e-mailers, zijn geworven in de periode van 1 augustus 2007 tot en met 1 februari 2008 aan de DIL. Er is gekozen om de deelnemers over een half jaar te werven, om seizoensinvloeden te voorkomen en om toch voldoende deelnemers voor het onderzoek te kunnen werven. Er is vanuit gegaan dat eenderde van de benaderde bellers en e-mailers die toezegt om aan het onderzoek mee te doen een vragenlijst zal invullen. Iedere respondent werd één keer uitgenodigd om deel te nemen aan het KTO. Er zijn geen herinneringen gestuurd.

Procedure werving bellers

Aan het eind van ieder telefoongesprek werd, indien mogelijk, elke beller uitgenodigd om mee te doen met het KTO. Wanneer de beller aangaf mee te willen doen werd deze doorverwezen naar een gedeelte van de website van de Dopingautoriteit waarin een link naar het onderzoek was opgenomen. Deze link werd telefonisch aan hem/haar doorgegeven. Op dit deel van de website van de Dopingautoriteit stond een uitnodiging (bijlage 2) vermeld om mee te doen aan het onderzoek en de bezoeker kon rechtstreeks naar het onderzoek doorklikken. De beller kon de link eventueel ook in een e-mail toegezonden krijgen. Het e-mailadres werd dan genoteerd op een registratielijst (bijlage 3), waarop van alle bellers werd bijgehouden of ze wel of niet aan het KTO wilden meedoen.

Wanneer een beller aangaf niet te willen meedoen, werd gevraagd naar de redenen van weigering. Wanneer het niet mogelijk was om een beller te vragen om mee te doen werd genoteerd waarom dit niet gelukt was.

Procedure werving e-mailers

Van alle uitgaande e-mails werden de adressen genoteerd. Deze adressen zijn in een database verzameld. Aan elke e-mailer werd uiterlijk binnen 3 werkdagen na beantwoording van de vraag, een e-mail gezonden met een verzoek om aan het KTO mee te doen. In de e-mail (bijlage 4) waarin de uitnodiging werd verstuurd werd een link met een unieke code opgenomen, waardoor de e-mailer een directe link naar de vragenlijst kreeg. Wanneer een persoon gedurende de gehele periode voor het KTO vaker mailde werd alleen naar aanleiding van de eerste mail een uitnodiging gestuurd.

2.1.3. Uiteindelijke inclusie

In tabel 2.1. wordt een overzicht gegeven van het totaal aantal telefoontjes en e-mails over de periode van 1 augustus 2007 tot en met 1 februari 2008. Ook wordt aangegeven hoeveel mensen zijn benaderd en het aantal dat het KTO uiteindelijk heeft ingevuld.

Tabel 2.1. Overzicht van totaal aantal bellers en e-mailers, benaderde personen en het aantal ingevulde vragenlijsten voor het KTO

KTO	Totaal aantal bellers en e-mailers	Benaderd om mee te doen	Aantal ingevuld	Geweigerd	Reden weigering
Telefoon	305	222*	65 (29%)	46 (21%)	Geen tijd, Ga binnenkort op vakantie, Geen toegang tot internet, Moeite met omgaan met internet
E-mail	278	222**	68 (31%)		

*6 personen waren al eerder benaderd. 67 personen zijn niet benaderd omdat de operator vergat om de beller te vragen om mee te doen, de beller verbrak snel het contact, de beller maakte een verwarde indruk, er was sprake van een positieve dopingtest, de beller is doorverbonden met een andere medewerker en één keer gaf de sporter aan het gesprek 'niet bevredigend' te vinden en verbrak daarom zelf snel het contact.

**In 51 gevallen werd gedurende de periode van het KTO eerder een e-mail van dezelfde persoon ontvangen, 5 e-mailers zijn niet benaderd, vanwege de gevoelige materie waarop de vraag in de e-mail betrekking had of omdat de e-mail is doorgezonden naar een andere interne medewerker.

2.1.4. Dataverzameling

Registratie benaderde respondenten

Van de telefonische respondenten werd alleen genoteerd of ze mee wilden doen en indien ze de link naar het onderzoek per e-mail wilden ontvangen werd ook het e-mailadres opgeschreven. Wanneer een persoon niet wenste deel te nemen aan het onderzoek werd een reden gevraagd. De motivatie werd vervolgens ook geregistreerd. In de gevallen waarbij het niet mogelijk was om een beller uit te nodigen voor deelname werd aangegeven waarom dit niet was gelukt.

Van de e-mailers werd het e-mailadres en de datum waarop hun mail door een van de DIL-operators was beantwoord in een database verzameld. Ook werd in dezelfde database aangegeven wanneer een uitnodiging voor het deelnemen aan het KTO werd verzonden.

Verwerking gegevens uit de vragenlijsten

Aan de elektronische vragenlijst is een excelbestand gekoppeld waarin de invoer van elke respondent na beantwoording van alle vragen uit het onderzoek wordt weggeschreven. Met behulp van dit excelbestand zijn zowel de individuele gegevens per respondent als een totaaloverzicht van alle respondenten verkregen.

2.1.5. Statistiek

De uitkomsten van het KTO zijn met behulp van beschrijvende statistiek weergegeven, omdat de splitsing in verschillende doelgroepen leidt tot te kleine aantallen.

2.2. Dataverzameling voor de trends van 2000-2007

Om de trends over de periode 2000-2007 te bekijken zijn de cijfers uit de rapportages van de voorgaande jaren en uit het totaaloverzicht van de accesbestanden van het invulscherf (bijlage 5) verzameld. In het invulscherf dat gebruikt wordt bij de registratie van de telefoongesprekken en de e-mails worden ook gegevens genoteerd over leeftijd, achtergrond, bekendheid met de DIL, provincie van waaruit er gebeld wordt, gespreksonderwerp, dopingcategorie, stof, doorverwijzing, etc.

Voor het beschrijven van de trends over meerdere jaren wordt de bijdrage per variabele in percentages weergegeven, zodat de vergelijking over meerdere jaren mogelijk is.

3. RESULTATEN

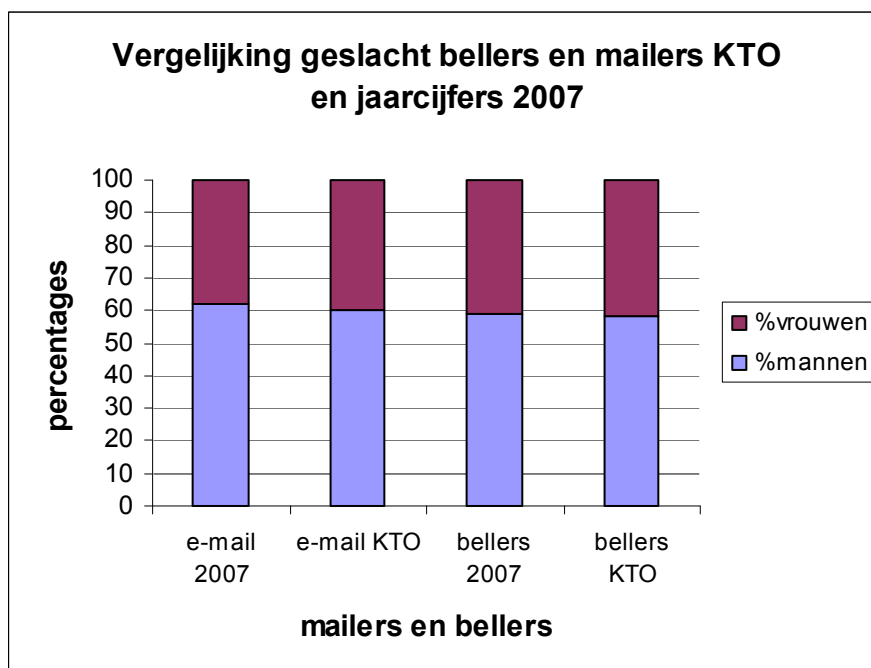
3.1. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

3.1.1. Representativiteit klanttevredenheidsonderzoek

De deelnemers aan het KTO zijn vergeleken met de bellers en e-mailers over 2007, om na te gaan of de onderzoekspopulatie representatief is voor beide groepen informatiezoekers die van de DIL gebruik maken. Hierbij is gekeken naar percentages mannen en vrouwen, de verdeling van de leeftijdsgroepen, achtergrond en de verhouding top- versus breedtesporters. De DIL ontving in 2007 673 telefoontjes en 439 e-mails. Hierbij zij opgemerkt dat de kenmerken van de bellers en e-mailers over 2007 door de DIL-operators zijn ingevuld op basis van de gegevens die door de informatiezoeker zijn aangeleverd. Bij het KTO zijn deze gegevens door de respondenten zelf op het vragenformulier ingevuld.

Geslacht

In grafiek 3.1.1.1. wordt een overzicht gegeven van de verdeling van de informatiezoekers naar geslacht. De verdeling voor zowel e-mailers als bellers over 2007 wijkt nauwelijks af van die in de beide KTOs.



Grafiek 3.1.1.1. Vergelijking geslacht bellers en e-mailers van het KTO met de jaarcijfers over 2007

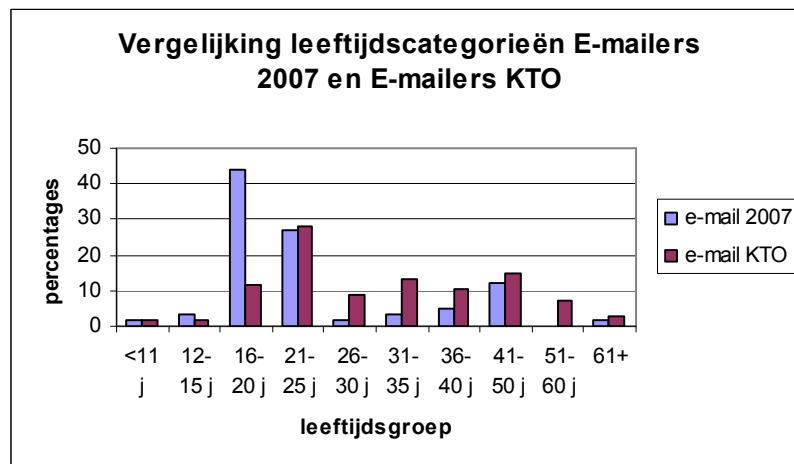
Bij de percentages van de bellers en e-mailers over 2007 is een correctie toegepast voor het aantal informatiezoekers waarvan geen geslacht is geregistreerd. Bellers: n=673, 8 personen geen geslacht geregistreerd; E-mailers: n=439, 64 personen geslacht onbekend

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van alle informatiezoekers over 2007 was 34,2 jaar en de afzonderlijke gemiddelden voor de bellers en e-mailers waren respectievelijk 34,1 en 29,9 jaar. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan het KTO voor de telefonische informatiezoekers was 33,8 jaar en voor de mailende vragenstellers 30,0 jaar. De gemiddelde leeftijden van bellers en e-mailers lijkt goed overeen te komen met die van alle bellers en e-mailers over 2007.

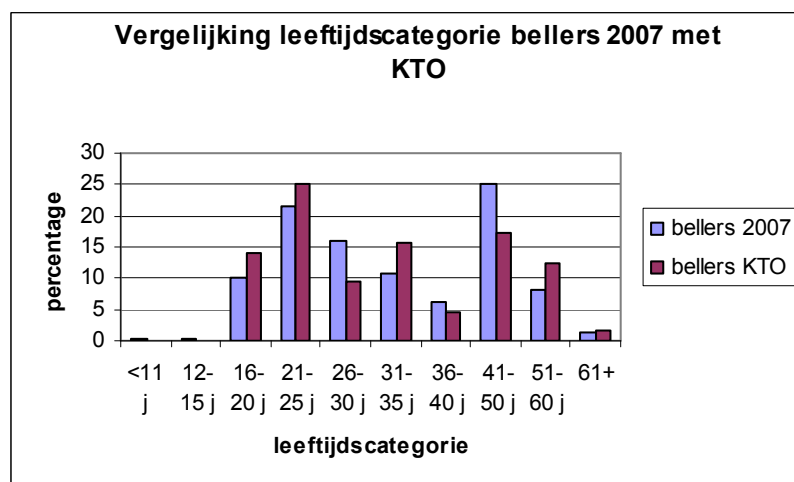
In grafiek 3.1.1.2 en 3.1.1.3 wordt een overzicht gegeven van de verdeling van e-mailers en bellers over de verschillende leeftijdsgroepen.

Verder is de verdeling over de verschillende leeftijdsgroepen van de deelnemers aan het KTO vergeleken met die van telefonische en schriftelijke vragenstellers over 2007. Hierbij zij opgemerkt dat gegevens over leeftijd meestal niet uit de e-mail zijn af te leiden, tenzij de leeftijd expliciet vermeld wordt. Bij de e-mailers in het KTO lijkt de leeftijdscategorie van 16 – 20 jaar ondervertegenwoordigd te zijn, maar dat kan ook een vertekend beeld zijn, omdat van 87% van de e-mailers over 2007 geen leeftijdsgegevens uit de e-mail kan worden afgeleid. Het is dus mogelijk dat deze groep naar verhouding bij de e-mailers over 2007 minder groot is. Dit maakt de vergelijking van leeftijden en leeftijdscategorieën van beide groepen e-mailers minder betrouwbaar.



Grafiek 3.1.1.2. Vergelijking leeftijdscategorieën e-mailers over 2007 met e-mailers die deelgenomen hebben aan het KTO

Van de e-mailers over 2007 (n=439) is van 380 personen geen leeftijd geregistreerd, omdat deze niet uit de e-mail kon worden afgeleid.



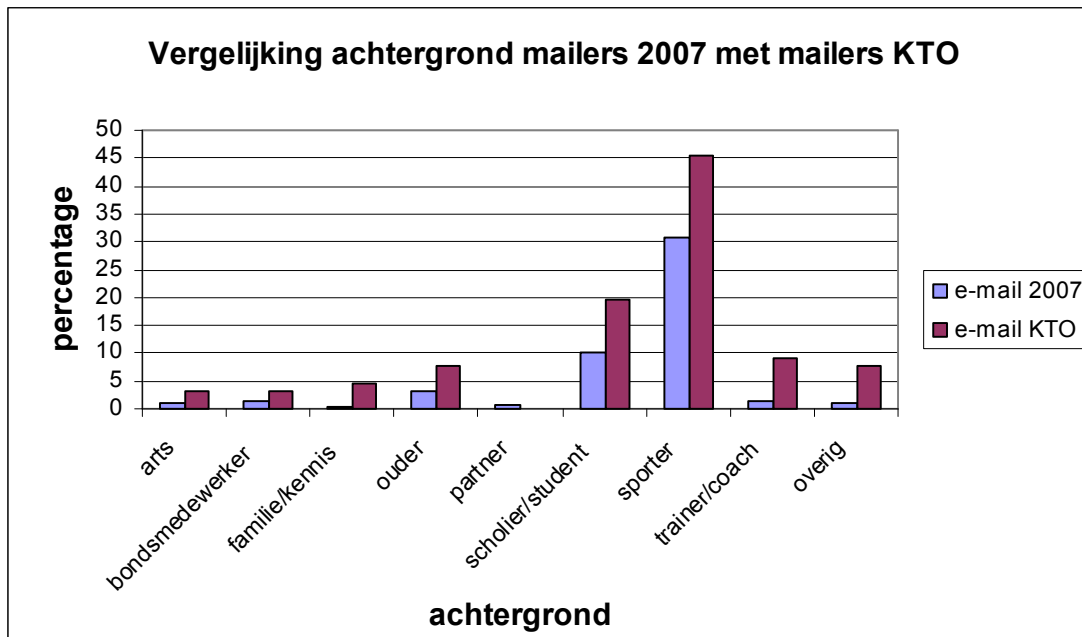
Grafiek 3.1.1.3. Vergelijking leeftijdscategorieën bellers over 2007 met bellers van het KTO

Van de bellers over 2007 (n=673) is van 295 personen geen leeftijd geregistreerd.

Achtergrond

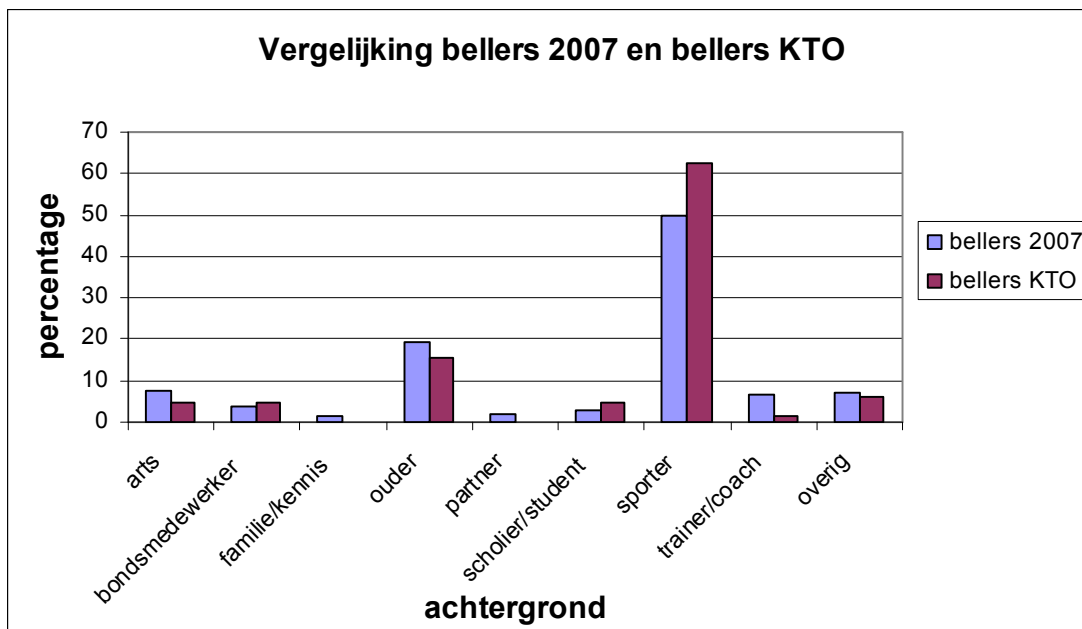
In grafiek 3.1.1.4. en 3.1.1.5. wordt de achtergrond van de bellers en e-mailers die deelnamen aan het KTO vergeleken met die over 2007. In het KTO is geen keuzemogelijkheid voor 'partner' aangegeven. Bij de mogelijkheid 'anders' is er geen van de respondenten geweest die deze mogelijkheid zelf heeft ingevuld. Wanneer er bij 'anders' een keuze werd gegeven die bij de voorkeuzemogelijkheden kon worden

ingedeeld, is deze gecorrigeerd. Bij de e-mailers over 2007 is het achtergrondgegeven vaak niet uit de gegevens in de e-mail af te leiden, waardoor deze in het jaaroverzicht vaak als 'onbekend' wordt geregistreerd. Bij de telefonische informatiezoekers zijn in 2007 van 167 personen (24,8%) geen achtergrondgegevens genoteerd.



Grafiek 3.1.1.4. Vergelijking achtergrond mailers 2007 met het KTO

Van 124 personen is in 2007 (n=439) geen achtergrond geregistreerd, terwijl twee van de e-mailers in het KTO geen achtergrond hebben aangeleverd.



Grafiek 3.1.1.5. Vergelijking achtergrond bellers 2007 met het KTO

Van 167 bellers is in 2007 (n=673) geen achtergrond geregistreerd.

De verdeling van informatiezoekers met een verschillende achtergrond over 2007 lijkt na correctie voor het aantal vragenstellers met een onbekende achtergrond goed overeen te komen met die van de deelnemers aan de beide klanttevredenheidsonderzoeken.

3.1.2. KTO onder bellers

Van het KTO voor bellers zijn uiteindelijk 65 deelnemers geïnccludeerd. Het betreft hier 38 mannen en 27 vrouwen, respectievelijk 58 en 42%.

De groep bestond uit vier artsen, twee medewerkers van een sportbond, tien ouders/verzorgers van sporters, drie scholieren/studenten, 40 sporters, waarvan negen recreanten en 31 topsporters, één trainer/begeleider coach en vier personen deelden zichzelf bij een andere dan de hiervoor genoemde groepen in.

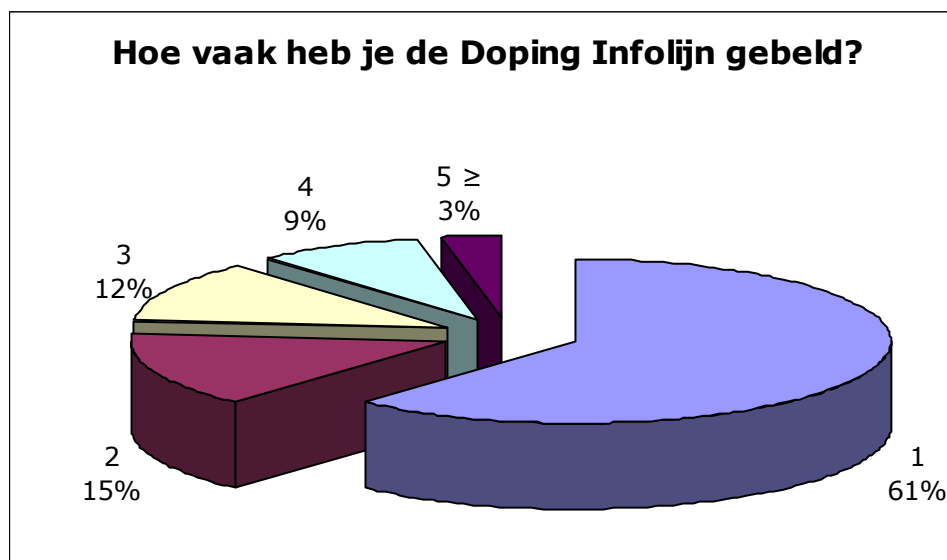
De sporters konden alleen een sporttak invullen. In tabel 3.1.2.1. wordt een overzicht gegeven van de sporttakken die door de deelnemende sporters aan het KTO voor bellers werden beoefend.

Tabel 3.1.2.1 Overzicht van sporttakken die door de bellende sporters die deelgenomen hebben aan het KTO worden beoefend

Sporttakken waarop de vragen betrekking hebben	frequentie
Wielrennen	4
Fitness, hockey, krachtsport	3
Atletiek, Golf, handboogschieten, rugby, schaatsen, volleybal	2
Base- en softbal, boccia, dansen, gehandicaptensport, hippische sport, luchtvaart, mixed martial arts, mountainbike, reddingsbrigade, schermen, voetbal, waterpolo, zwemmen	1

Belfrequentie

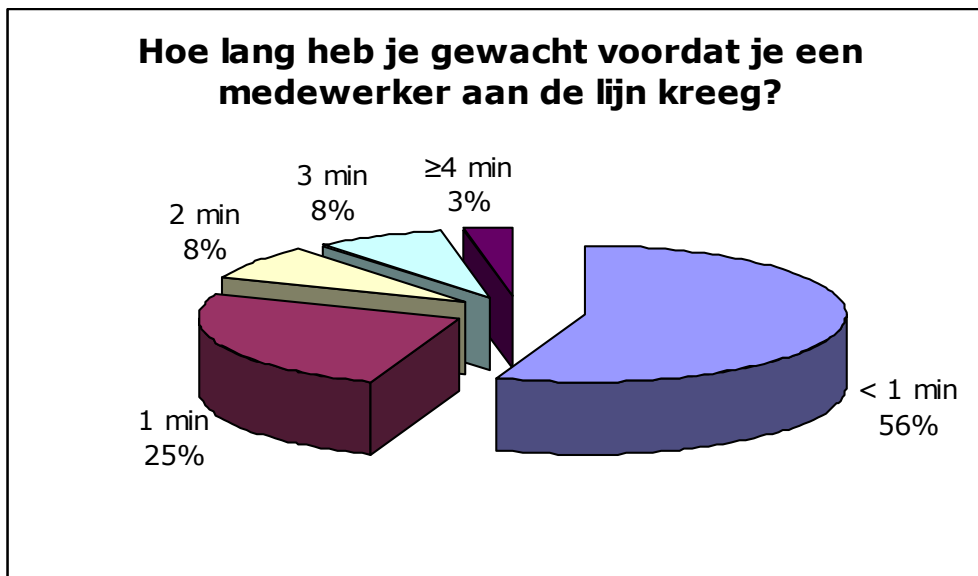
De eerste vraag die de bellers voorgelegd kregen was: Hoe vaak heb je, inclusief deze keer, met de DIL gebeld. In grafiek 3.1.2.1. is te zien dat 61% van de bellers voor de eerste keer contact gezocht heeft met de DIL. De overige 59% belde twee keer of vaker met de DIL. 3% (vier personen) zocht vijf keer of vaker informatie bij de DIL.



Grafiek 3.1.2.1. Aantal keren waarop er met de Doping Infolijn is gebeld

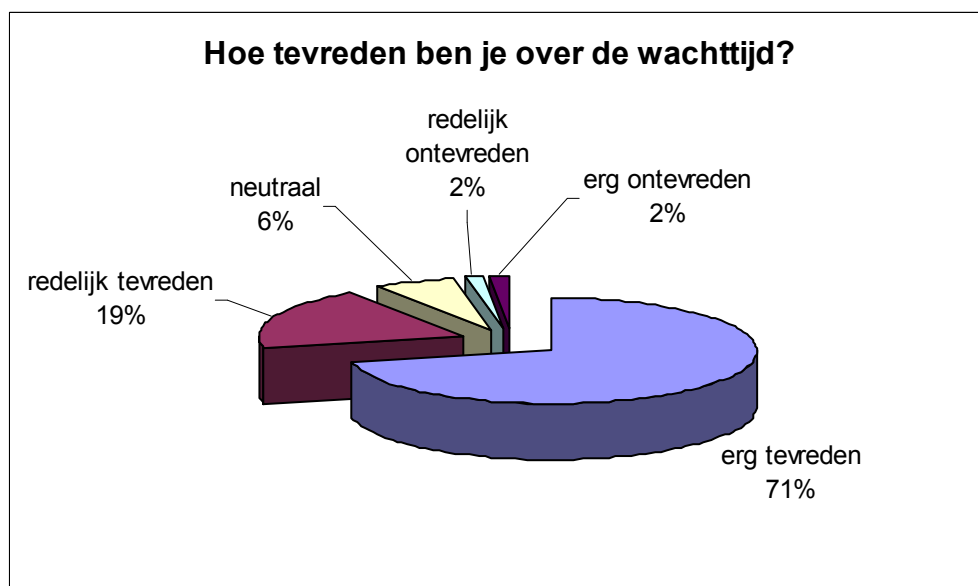
Wachttijd

Vervolgens werd gevraagd aan te geven hoe lang het duurde alvorens er contact was verkregen met een medewerker van de DIL. In grafiek 3.1.2.2. is af te lezen dat de bellers in 81% van de gevallen één minuut of korter hoefden te wachten. 3% van de telefonische informatiezoekers rapporteert echter een wachttijd van vier minuten of langer.



Grafiek 3.1.2.2. Wachtijd telefoon voordat er contact is verkregen met een medewerker van de Doping Infolijn

Verder is gevraagd hoe tevreden de beller is over de wachttijd. Uit de gegevens in grafiek 3.1.2.3. blijkt dat 90% van de bellers tevreden is over de duur van de wachttijd. 6% van de respondenten beoordeelt de lengte van de wachttijd als neutraal terwijl 4% ontevreden is over de wachttijd.

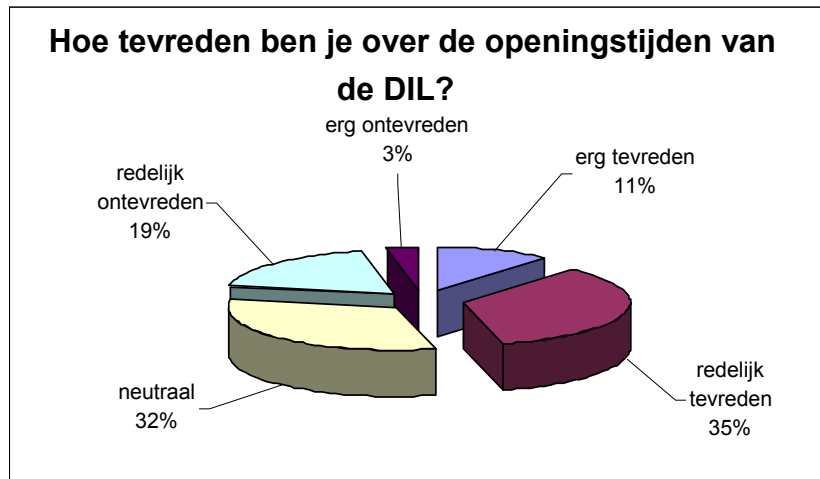


Grafiek 3.1.2.3. Tevredenheid over de duur van de wachttijd voordat er contact is verkregen met een medewerker van de Doping Infolijn

In de toegevoegde opmerkingen is door een van de respondenten die ontevreden is over de wachttijd opgemerkt dat hij twaalf minuten 'in de wacht' heeft gestaan. Uit de jaarcijfers blijkt dat de gemiddelde gespreksduur aan de DIL 7,6 minuten bedraagt. De duur van de gesprekken kende in 2007 een spreiding van korter dan 1 minuut tot 67 minuten. De andere informatiezoeker die niet tevreden is over de wachttijd merkte op dat hij tot twee keer toe een ingesproken bericht kreeg voordat hij een medewerker aan de lijn kreeg.

Openingstijden Telefonische Doping Infolijn

Vervolgens is de mening van de bellers gevraagd over de openingstijden van de telefonische DIL. In grafiek 3.1.2.4. is te zien dat 46% van de bellers tevreden is over de openingstijden van de DIL. 32% oordeelt neutraal over de openingstijden, maar 22% van de informatiezoekers geeft aan dat zij niet tevreden zijn met de openingstijden.

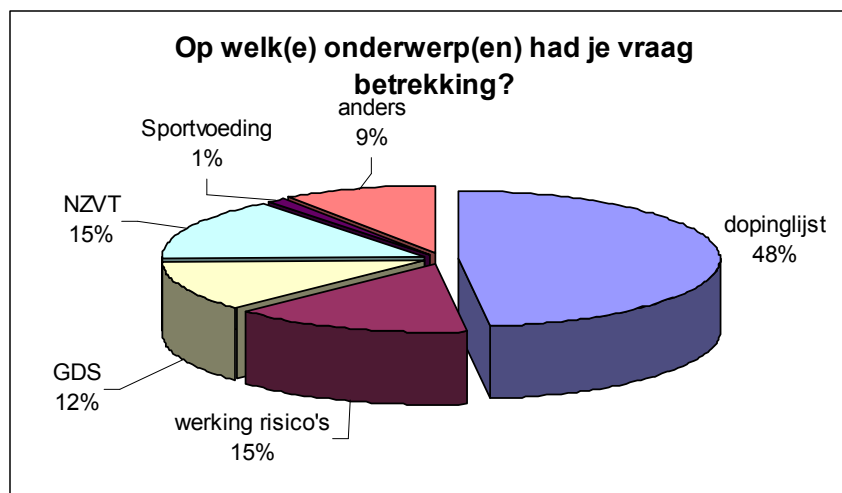


Grafiek 3.1.2.4. Tevredenheid over de openingstijden van de DIL

De groep ontevreden bellers bestaat uit twee artsen, één ouder, drie recreatieve sporters, zeven topsporters en één trainer. Zij vertegenwoordigen respectievelijk 50%, 12,5%, 33,3%, 23% en 100% van de bellers met deze achtergrond. Bij de toelichting op deze vraag wordt door tien vragenstellers die ontevreden zijn over de openingstijden, opgemerkt dat ze uitbreiding willen, naar bijvoorbeeld openingstijden in de ochtend, terwijl er door twee personen alleen opgemerkt wordt dat de openingstijden uitgebreid moeten worden, zonder daarbij een suggestie te geven voor andere uren.

Gespreksonderwerpen

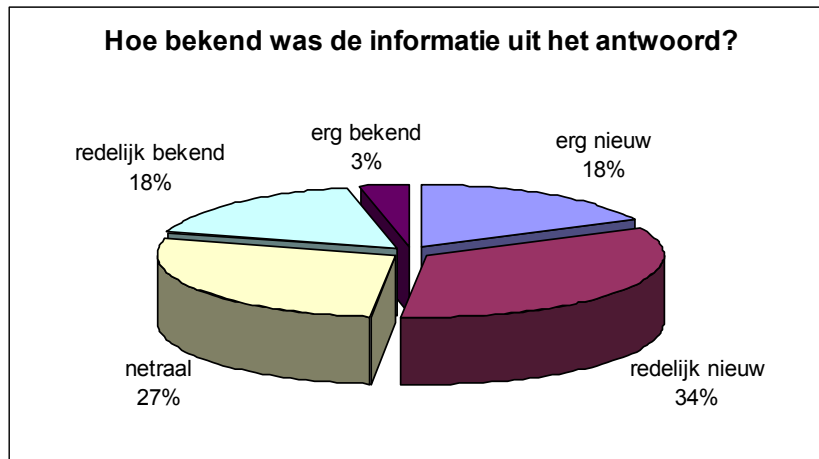
De gespreksonderwerpen waarop de vra(a)g(en) van de beller betrekking hadden zijn ook in kaart gebracht. In grafiek 3.1.2.5. is te zien dat 48% van de informatievragen over de Dopinglijst gaat, gevolgd door de werking en risico's (15%) en NZVT met 15%, GDS met 12%, sportvoeding met 1%, terwijl voor 9% een ander gespreksonderwerp werd gescoord dan de hier genoemde.



Grafiek 3.1.2.5. Gespreksonderwerpen die in de vragen werden behandeld

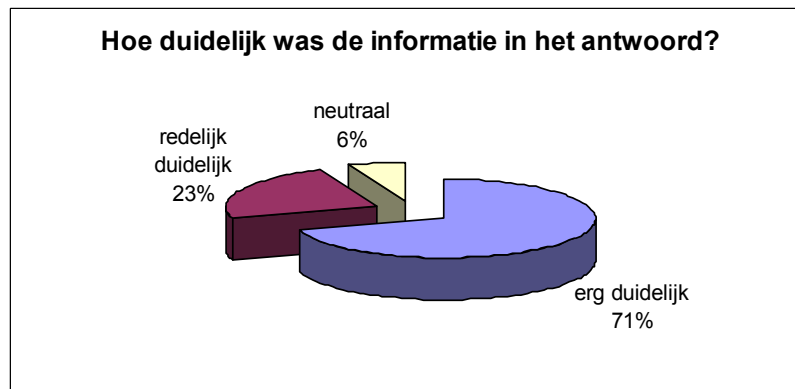
Tevredenheid antwoord

De mate waarin de informatie uit het antwoord bij de beller bekend was is ook uitgevraagd. In grafiek 3.1.2.6. blijkt dat het antwoord in 52% nieuwe gegevens bevat voor de informatiezoekers. In 27% wordt de bekendheid van de informatie als neutraal beoordeeld en 21% van de antwoorden bevatte alleen bekende informatie voor de beller.



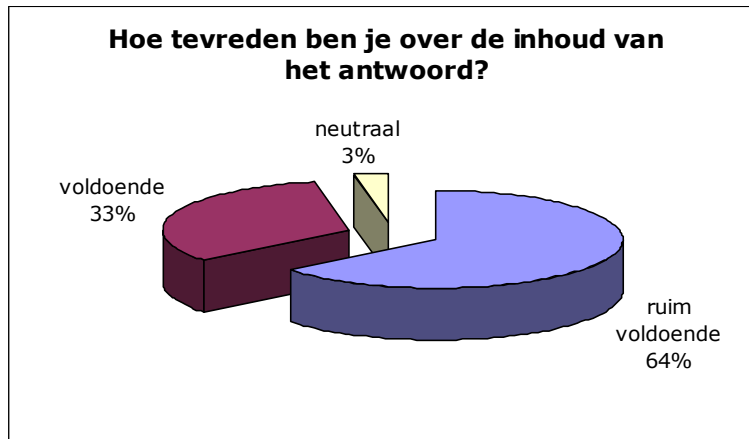
Grafiek 3.1.2.6. Mate waarin de gegeven informatie in het antwoord bekend is bij de vragensteller

Er is gevraagd of de beller de informatie uit het antwoord duidelijk vindt. In grafiek 3.1.2.7. is te zien dat de informatie bij 94% van de vragen duidelijk is overgekomen bij de vragenstellers en in 6% wordt de duidelijkheid van de informatie als neutraal beoordeeld.



Grafiek 3.1.2.7. Duidelijkheid van de verkregen informatie voor de vragenstellers

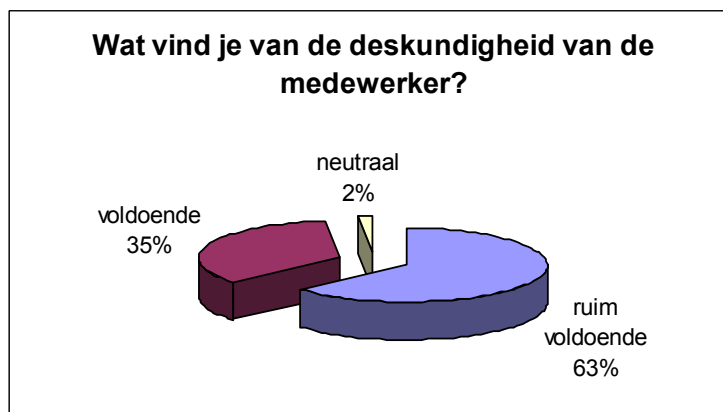
Vervolgens is aan de bellers gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over de inhoud van het antwoord. In grafiek 3.1.2.8. is af te lezen dat 97% van de bellers het antwoord met een voldoende waardeert. 2% (één scholier en een ondernemer) van de respondenten waardeert het antwoord als neutraal.



Grafiek 3.1.2.8. Waardering van het antwoord door de bellers

Deskundigheid medewerker

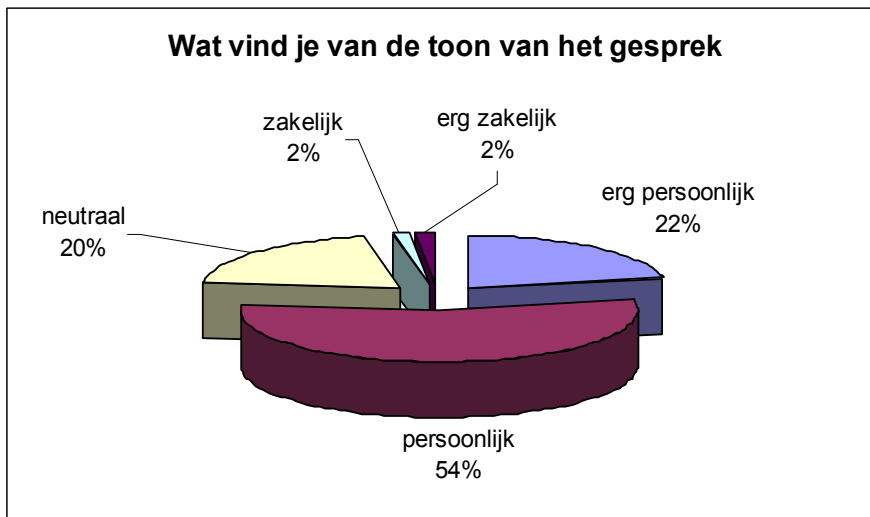
Naast kenmerken van het gegeven antwoord is ook aan de bellers gevraagd om aan te geven wat ze van de deskundigheid van de medewerker van de Doping Infolijn vinden. In grafiek 3.1.2.9. wordt de beoordeling van de deskundigheid van de medewerker aangegeven. 98% van de bellers beoordeelt deze als voldoende tot ruim voldoende (63%) en 2% geeft hierover een neutraal waardeoordeel.



Grafiek 3.1.2.9. Deskundigheid van de medewerker beoordeeld door de bellers

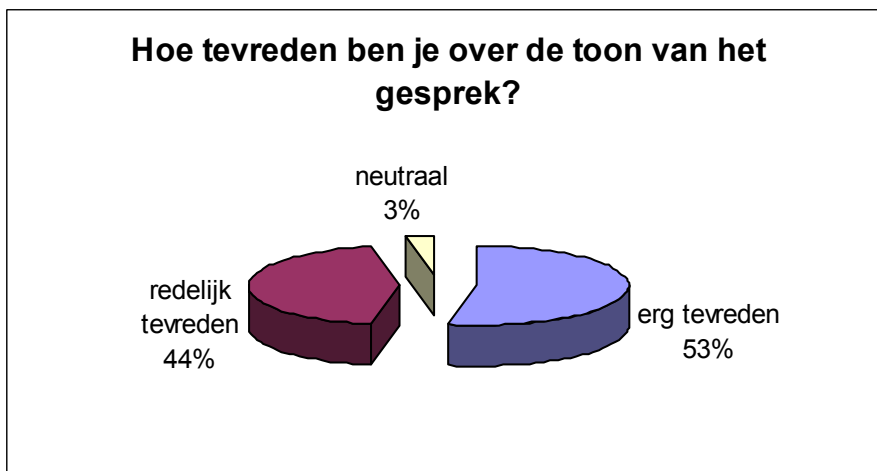
Toon van het gesprek

Daarnaast is aan de bellers gevraagd hoe ze de toon van het telefoongesprek vinden. In grafiek 3.1.2.10. wordt aangegeven hoe de bellers de toon van het gesprek ervaren. In 76% van de gesprekken wordt deze *persoonlijk*, waarvan zelfs door 22% van de vragenstellers *erg persoonlijk* genoemd. 4% van de bellers ervaart de toon als *zakelijk* terwijl 20% de toon als *neutraal* omschrijft.



Grafiek 3.1.2.10. Toon van het gesprek voor de bellers

Er is ook geïnterviewd hoe tevreden de beller is over de toon van het gesprek. Uit grafiek 3.1.2.11. is af te lezen dat 97% van de bellers tevreden is over de toon van het gesprek en 3% beoordeelt de tevredenheid als neutraal.



Grafiek 3.1.2.11. Tevredenheid over de toon van het gesprek

Gespreksduur

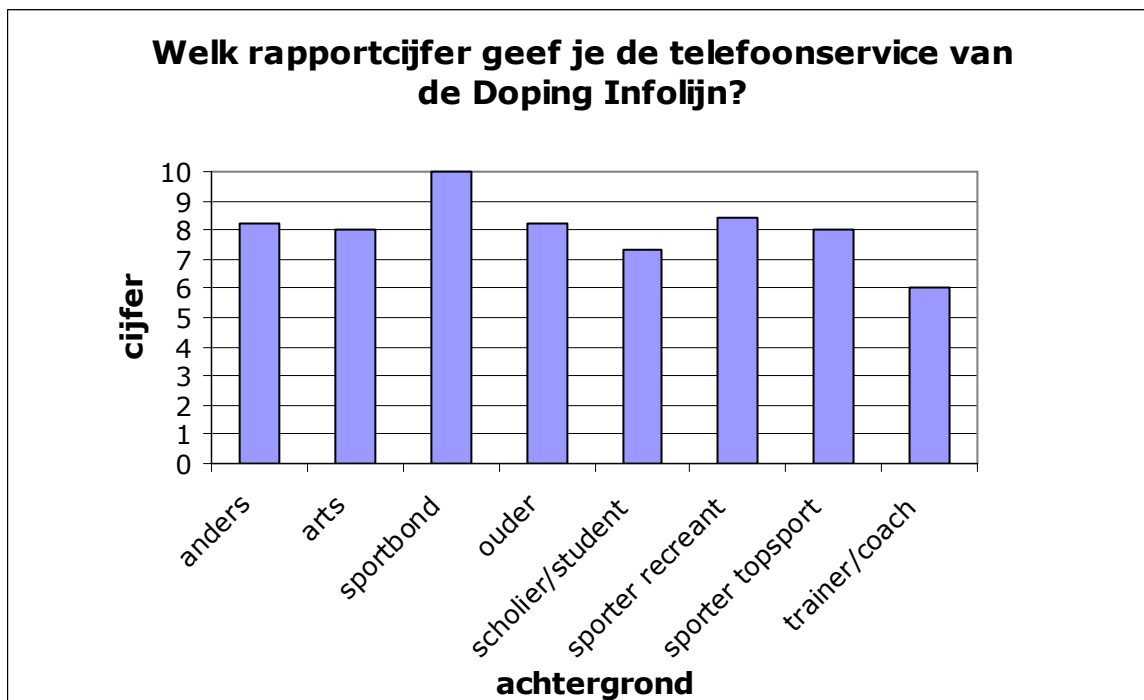
Vervolgens is gevraagd wat de bellers van de tijdsduur van het gesprek vinden. Uit de gegevens in grafiek 3.2.12. blijkt dat de bellers tevreden zijn over de tijdspanne die het gesprek in beslag neemt. De lengte van het gesprek wordt als *goed* beoordeeld. Één scholier merkt echter op dat het gesprek te lang duurde.



Grafiek 3.1.1.12. Tevredenheid over de duur van het gesprek

Rapportcijfer telefonische Doping Infolijn

Tenslotte is aan de bellers gevraagd om een rapportcijfer voor de telefonische DIL te geven. In grafiek 3.1.1.13 is weergegeven welk rapportcijfer er door de verschillende groepen aan de DIL wordt gegeven. De waardering loopt uiteen van 6 (door de trainer) tot een 10 (medewerker sportbond). Het gemiddelde cijfer van alle deelnemers aan het KTO is een 8,1.



Grafiek 3.1.1.13. Rapportcijfer voor de telefonische Doping Infolijn van de verschillende groepen respondenten van het KTO

Suggesties ter verbetering van de telefonische Doping Infolijn

Aan het eind van de vragenlijst werd aan de bellers gevraagd ideeën aan te dragen voor het verbeteren van de telefonische DIL. Als suggesties voor het optimaliseren van de telefonische service van de DIL wordt vijf keer aangegeven dat uitbreiding van openingstijden gewenst is. Verder wordt door één beller opgemerkt dat hij het raar vindt dat er met een 0900 nummer wordt gewerkt. Een telefonische vragensteller geeft aan dat hij het waardeert dat hij hier 'rustig met zijn vraag terecht kan, zonder veroordeeld te worden op zijn manier van leven'. Een andere sporter merkt op dat hij het kan

begrijpen dat wij tegen het gebruik van dopinggeduide middelen zijn, maar dat het geen zin heeft in discussie te gaan met iemand die toch al besloten heeft om te gaan gebruiken. Hij zou dan graag meer aandacht willen hebben voor de vraag over het middel zelf.

Van de deelnemers aan het KTO voor de bellers zijn 16 personen bekend met de e-mailservice van de DIL en vijf van hen heeft ook zelf wel eens gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Als suggesties voor het geven van meer bekendheid van de e-mailservice wordt aangegeven om deze meer prominent op de website te vermelden.

3.1.3. KTO onder e-mailers

Bij de e-mailers hebben 41 mannen en 27 vrouwen het vragenformulier ingevuld, ofwel 60% mannen en 40% vrouwen. De groep bestond uit twee artsen, één bondsmedewerker, twee keer familie/kennis van een sporter, vijf ouders/verzorgers, 13 scholieren/studenten 32 sporters, waarvan 13 recreanten en 19 topsporters, zes trainers/begeleiders/coaches en zeven personen rekenden zichzelf tot een andere dan de hiervoor genoemde groepen.

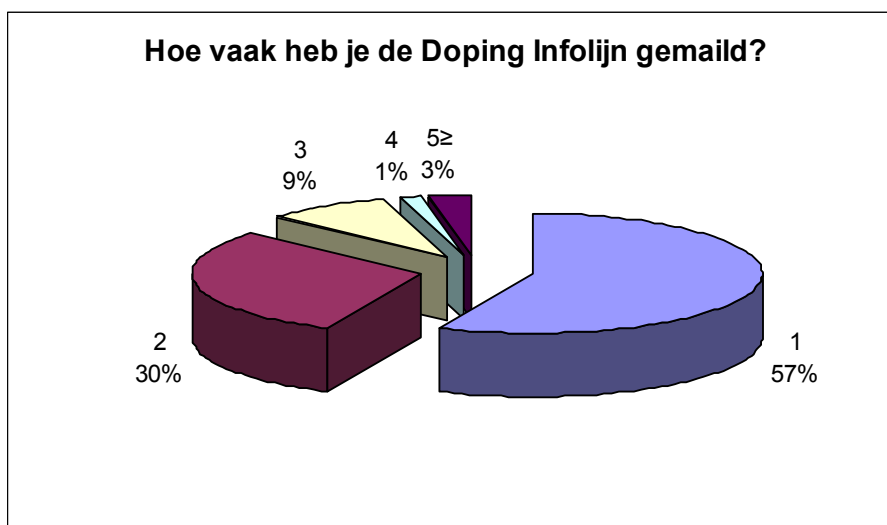
De sporters konden alleen een sporttak invullen. In tabel 3.1.3.1. wordt een overzicht gegeven van de sporttakken die door de deelnemende sporters aan het KTO voor e-mailers werden beoefend.

Tabel 3.1.3.1. Overzicht van de sporttakken die door de e-mailende sporters die deelgenomen hebben aan het KTO worden beoefend

Sporttakken waarop de vragen betrekking hebben	frequentie
Fitness, krachtsport	4
Atletiek	3
Badminton, bobslee, bowling, jeu de boules, kano, roeien, schermen, schietsport, squash, triathlon, volleybal, wielrennen, zwemmen	1

Mailfrequentie

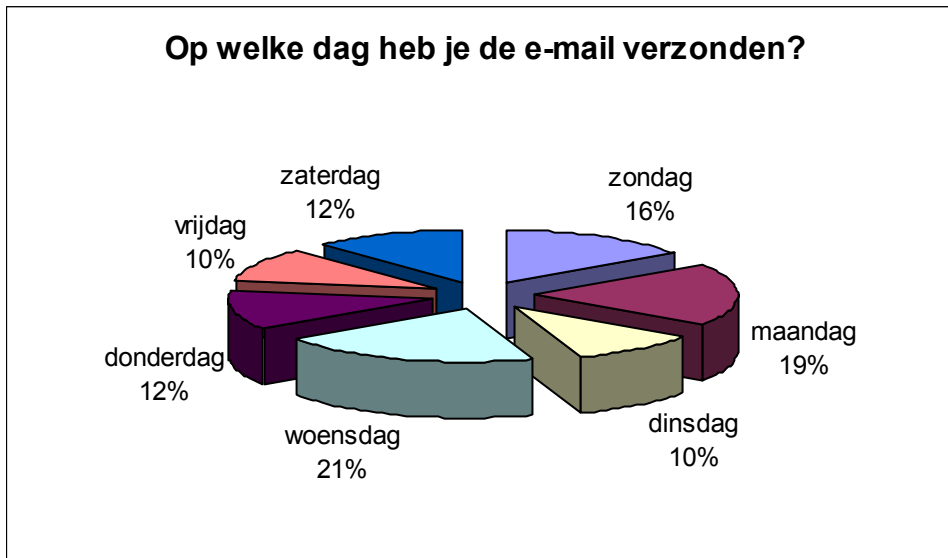
Allereerst werd aan de e-mailers gevraagd hoe vaak ze per e-mail contact hebben opgenomen met de DIL. In grafiek 3.1.3.1. is af te lezen dat 75% van de respondenten van het KTO voor de eerste keer mailde, gevolgd door respectievelijk 29% voor de tweede, 8% voor de derde, 2% voor de vierde en 3% voor de vijfde keer of vaker.



Grafiek 3.1.3.1. Mailfrequentie van deelnemers aan het KTO onder e-mailers

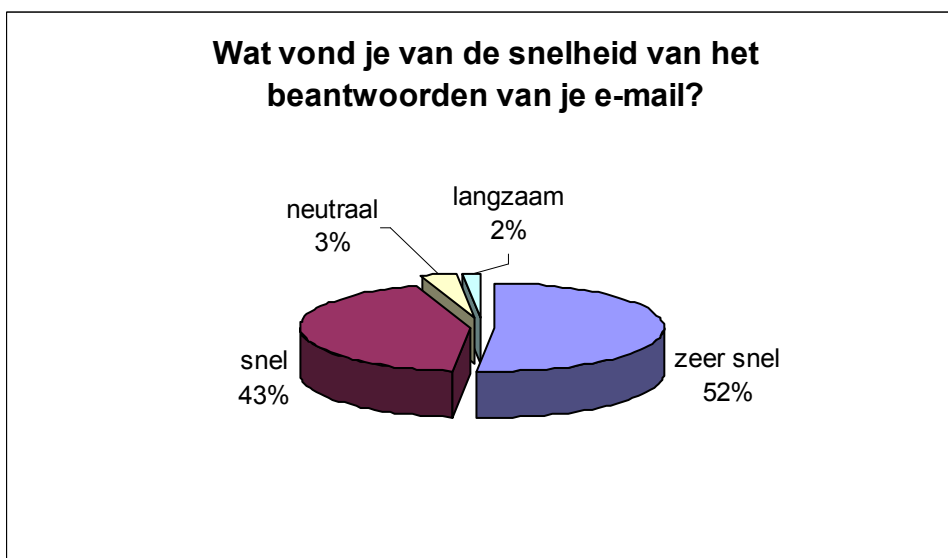
Snelheid beantwoording e-mail

Om inzicht te verkrijgen naar de snelheid van het beantwoorden van de e-mails is ook geïnterviewd op welke dag de e-mail aan de DIL werd verzonden. Uit het overzicht in grafiek 3.1.3.2. is af te lezen dat het toezenden van de e-mails per dag varieert, waarbij dinsdag en vrijdag het laagst scoren met 10%, gevolgd door zaterdag (12%) en zondag (16%). De meeste e-mails werden op woensdag verzonden (21%) gevolgd door maandag (19%).



Grafiek 3.1.3.2 Dagen waarop de e-mails door de deelnemers aan het KTO aan de Doping Infolijn werden verzonden

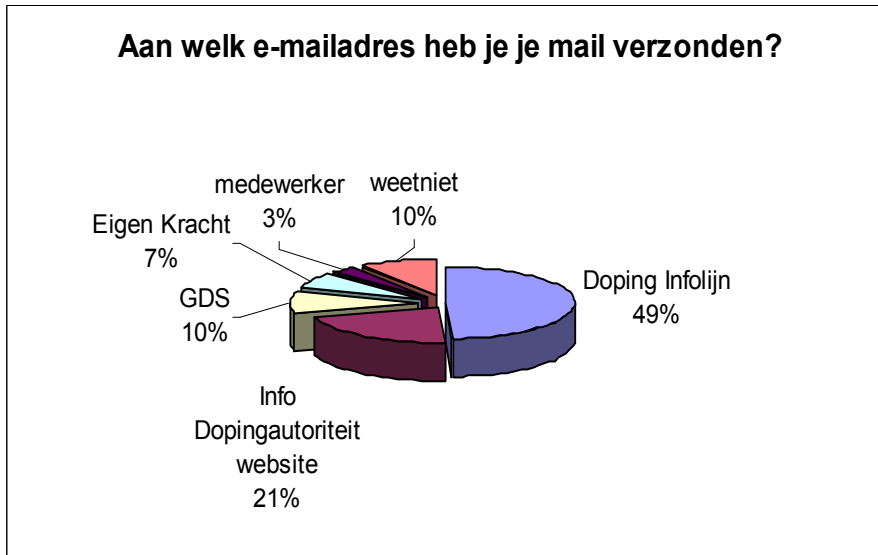
Vervolgens is aan de e-mailers gevraagd wat zij van de snelheid waarmee hun e-mail werd beantwoord vinden. In grafiek 3.1.3.3. is af te lezen dat 95% van de e-mailers vindt dat de e-mail snel tot zeer snel werd beantwoord. Er is één respondent (2%) die meldde dat de e-mail langzaam werd beantwoord, maar deze respondent heeft niet aangegeven op welke dag hij zijn e-mail aan de Doping Infolijn heeft verzonden. 3% van de respondenten heeft een neutraal oordeel over de snelheid van de beantwoording van de e-mail.



Grafiek 3.1.3.3. Snelheid waarmee de e-mail door de Doping Infolijn werd beantwoord

Gebruikte e-mailadressen

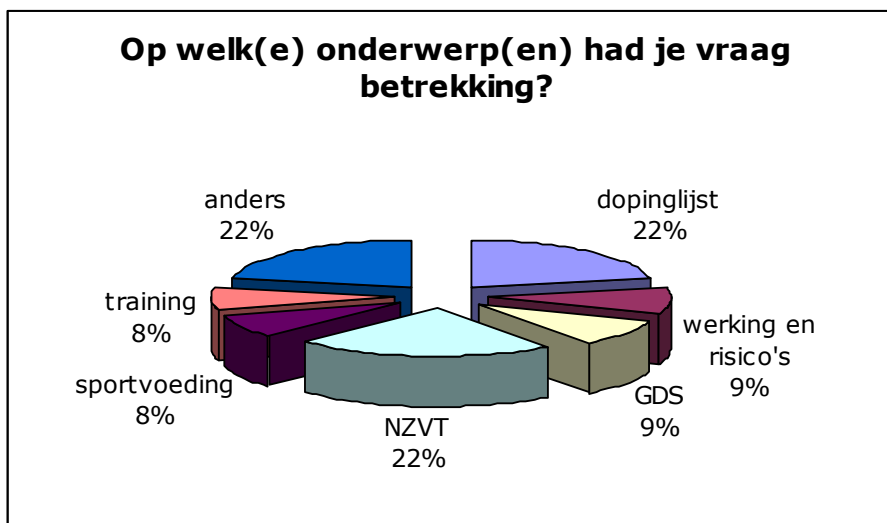
Omdat de e-mails die bij de Doping Infolijn via verschillende mailadressen binnenkomen is aan de e-mailers gevraagd waar zij hun e-mail naar toegezonden hebben. In grafiek 3.1.3.4. is te zien dat 49% van de e-mails aan het e-mailadres van de Doping Infolijn is gericht, gevolgd door Info@dopingautoriteit.nl (21%), GDS en onbekend (10%), de Eigen Kracht site (7%) en in enkele gevallen aan een medewerker van de Dopingautoriteit (3%).



Grafiek 3.1.3.4. Welk mailadres is gebruikt voor het toezenden van de e-mail door de deelnemers van het KTO

Onderwerp(en) waarop de vraag betrekking heeft

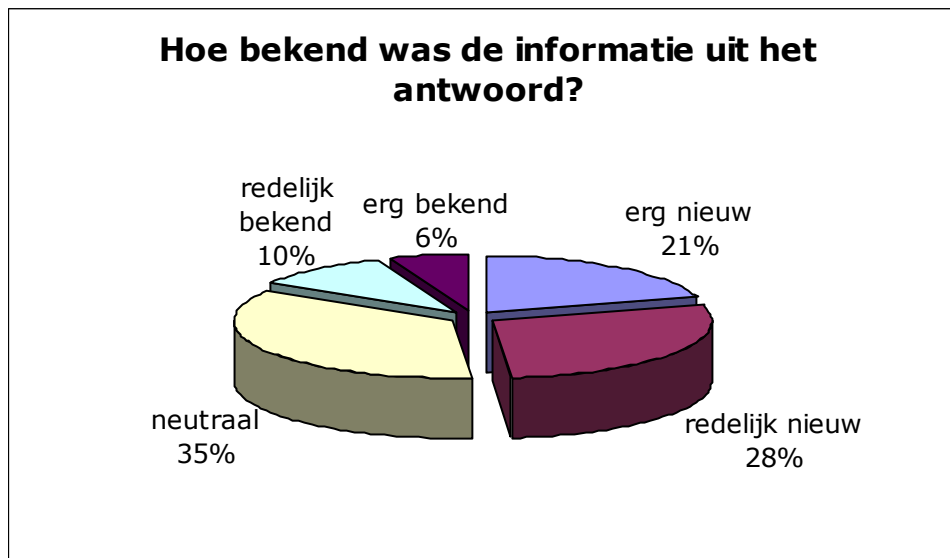
Vervolgens is aan de e-mailers gevraagd op welke onderwerpen hun vra(a)g(en) betrekking hadden. In grafiek 3.1.3.5. wordt een overzicht gegeven van de gespreksonderwerpen waarover de vragensteller informatie wilde hebben. In de meeste gevallen werden er vragen gesteld over de dopinglijst, NZVT en andere onderwerpen die niet in het rijtje van de voorgesprogeprogrammeerde keuzen stonden (22%), gevolgd door GDS en werking en risico's (9%). Er werden evenveel vragen gesteld over sportvoeding en training (8%).



Grafiek 3.1.3.5. Gespreksonderwerpen in voor het informatieverzoek in de e-mail

Tevredenheid over het antwoord

Ook bij de e-mailers is geïnventarieerd in hoeverre de informatie in het antwoord bij de vragensteller bekend was, of nieuw. In grafiek 3.1.3.6. is af te lezen dat de informatie in 49% nieuwe elementen bevatte en in 16% (enigszins) bekend was terwijl 34% de bekendheid als neutraal beoordeelt.



Grafiek 3.1.3.6. Bekendheid informatie in het antwoord voor de e-mailers

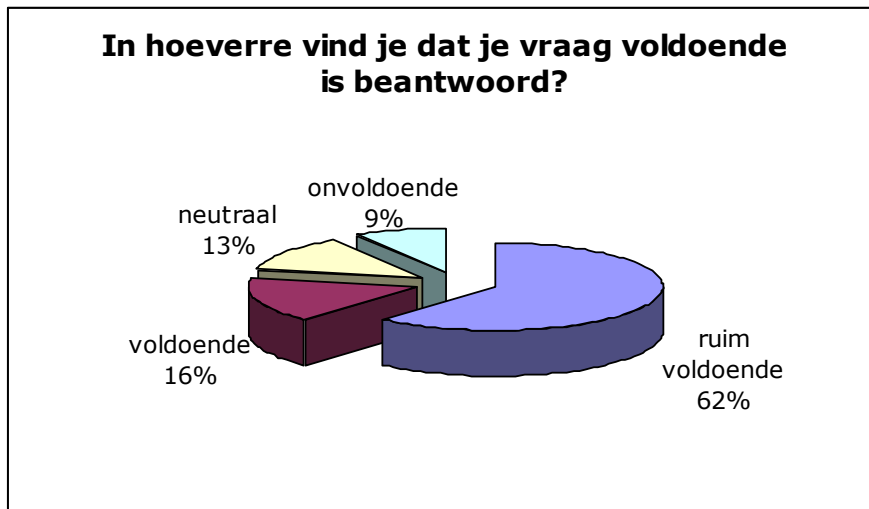
Verder is nagegaan hoe de e-mailers de duidelijkheid van het antwoord op hun vraag beoordelen. In grafiek 3.1.3.7. is af te lezen dat 84% van de vragenstellers het antwoord duidelijk vindt. Twee respondenten (een recreatieve en een topsporter) (3%) vinden het antwoord dat zij gekregen hebben erg onduidelijk. 13% van de e-mailers waardeert de duidelijkheid van het antwoord neutraal.



Grafiek 3.1.3.7. Duidelijkheid van het antwoord voor de e-mailers

Er is ook aan de e-mailers gevraagd het antwoord dat ze gekregen hebben met een *voldoende*, *onvoldoende* of *neutraal* waarden. In grafiek 3.1.3.8. is te zien dat 78% van de vragenstellers het antwoord met een voldoende beoordeelt. 9% van de respondenten (twee scholieren, drie recreatieve en één topsporter) vindt het antwoord onvoldoende. 13% oordeelt *neutraal* over het gegeven antwoord. Er zijn geen gegevens

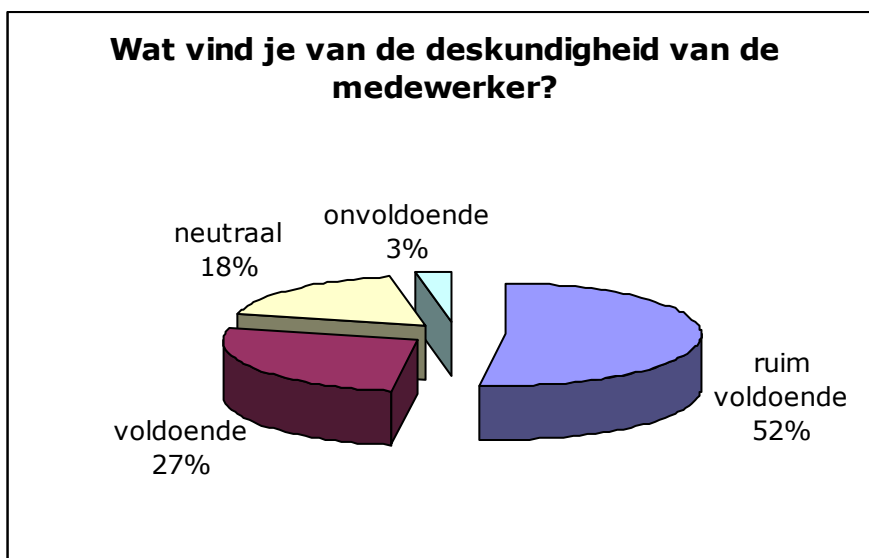
voorhanden waarom de e-mailers het antwoord met een onvoldoende waardeerden, omdat er geen mogelijkheid in de vragenlijst was opgenomen om de beoordeling verder toe te lichten.



Grafiek 3.1.3.8. Waardering van het antwoord door de e-mailers

Deskundigheid medewerker

Verder is geïnventariseerd hoe de e-mailers de deskundigheid van de medewerker van de Doping Infolijn beoordelen. In grafiek 3.1.3.9. wordt duidelijk dat de informatievragers de deskundigheid van de medewerker van de Doping Infolijn in 79% met een voldoende waarderen. 3% (1 scholier en 1 recreatieve sporter) vindt de deskundigheid van de medewerker onvoldoende. In 18% van de gevallen wordt de deskundigheid als neutraal beoordeeld.

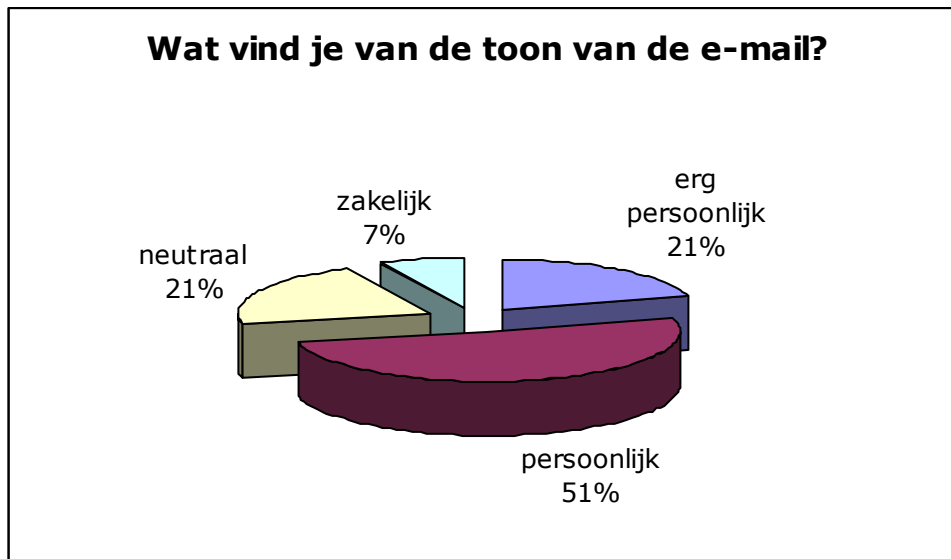


Grafiek 3.1.3.9. Waardering deskundigheid medewerker van de Doping Infolijn door de e-mailers

Toon van de e-mail

Aan de e-mailers werd ook gevraagd aan te geven hoe men de toon van het antwoord vindt. In grafiek 3.1.3.10. is te zien dat van 72% van de antwoorden de toon als

persoonlijk wordt ervaren. In 7% wordt de toon van de e-mail als *zakelijk* omschreven en in 21% wordt de toon als *neutraal* ervaren.



Grafiek 3.1.3.10. Toonsoort van de e-mail waarin de vraag werd beantwoord

Er is aan de e-mailers ook gevraagd hoe ze de toon van het antwoord *waarderen*. In grafiek 3.1.3.11. wordt duidelijk dat de e-mailers in 93% van de gevallen tevreden zijn over de toon van de e-mail. 2% (één scholier) is ontevreden over de toon van de e-mail en in 5% wordt de toon als neutraal gewaardeerd.



Grafiek 3.1.3.11. Waardering voor de toon van het antwoord op de vraag voor de e-mailers

Lengte van de e-mail

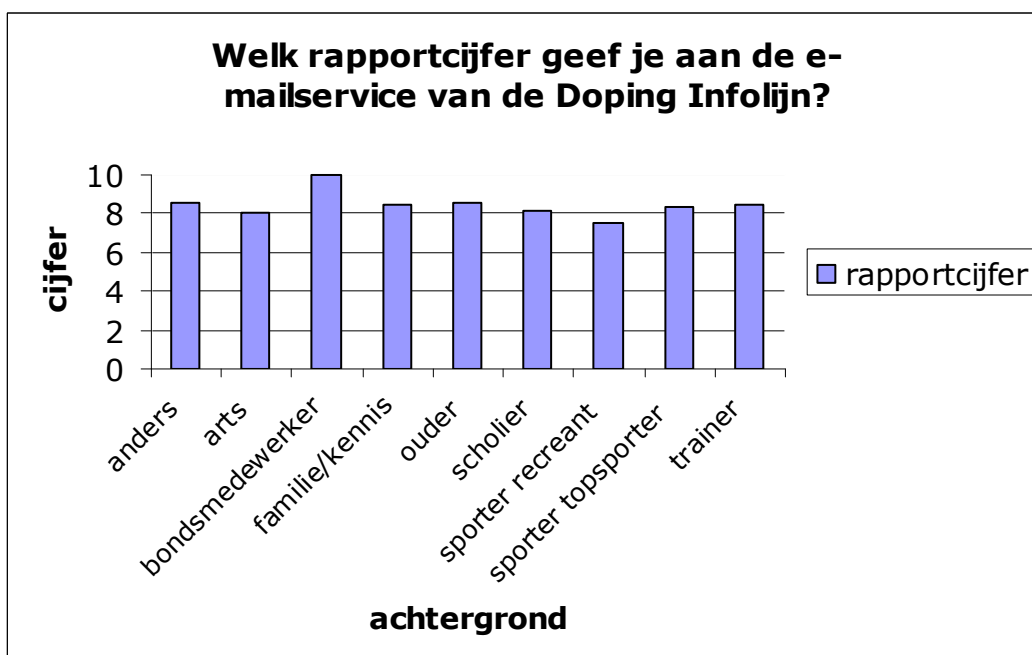
Daarnaast is aan de e-mailers gevraagd wat ze van de lengte van het antwoord vinden. In grafiek 3.1.3.12. is te zien dat deze in 92% van de gevallen als goed wordt beoordeeld. In 1% (één topsporter) wordt het antwoord te lang en in 6% (drie recreatieve sporters, één topsporter en één trainer) te kort bevonden.



Grafiek 3.1.3.12. Waardering lengte van het antwoord door de e-mailers

Rapportcijfer voor de e-mailservice van de Doping Infolijn

Ten slotte is aan de e-mailers gevraagd om de e-mailservice van de Doping Infolijn een rapportcijfer te geven. In grafiek 3.1.3.13. is af te lezen dat de e-mailservice over het geheel genomen positief gewaardeerd wordt. De rapportcijfers variëren van 7,5 (topsporter) tot een 10 (bondsmedewerker). De gemiddelde waardering van alle e-mailers bedraagt 8,2.



Grafiek 3.1.3.13. Rapportcijfer voor de e-mailservice van de Doping Infolijn

Er is ook gevraagd of de e-mailers opmerkingen hadden voor het verbeteren van de e-mailservice van de DIL. Hierbij werd door de respondenten meerdere malen aangegeven dat men het een goede service vindt. Één topsporter vindt het KTO niet nodig en raadt aan om meer met de sporters mee te denken. Hij had een vraag over de registratie van de whereaboutsgegevens. Één recreatieve sporter geeft zelfs aan dat "er geen betere website is over training, doping enz. dan Eigen Kracht." Hij geeft aan dat hij "super tevreden over deze site" is.

Suggesties om de e-mailservice van de Doping Infolijn te verbeteren

Aan het eind van de vragenlijst is nagegaan of de e-mailers ook bekend waren met de telefonische Doping Infolijn. Deze vraag werd door 49 personen met ja beantwoord en 11 personen gaven aan dat zij deze service niet kenden. Van de 49 personen die wel bekend waren met de telefonische DIL gaven 13 personen aan hier wel eens gebruik van gemaakt te hebben.

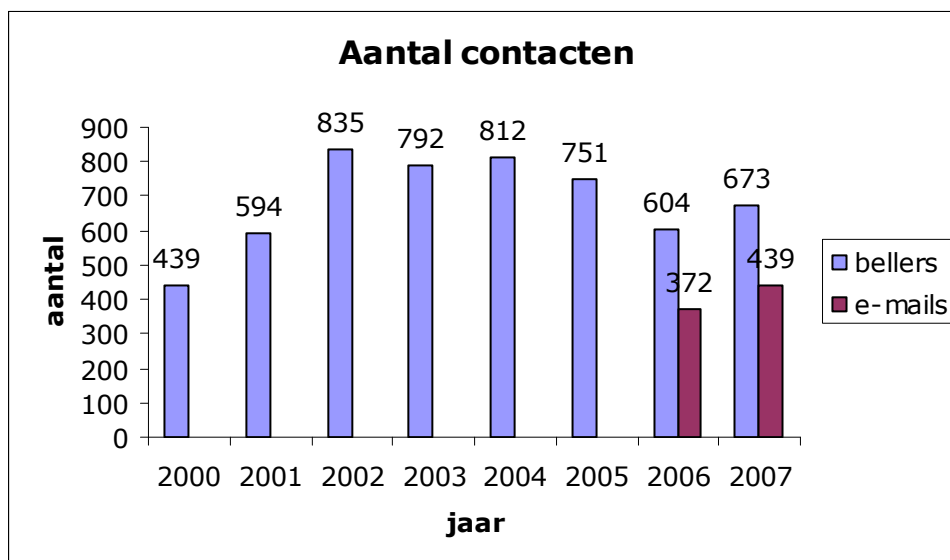
Op de vraag om suggesties om meer bekendheid te geven aan de DIL wordt door één van de respondenten aangegeven dat langere openingstijden voor de telefonische DIL gewenst zijn.

3.2. Trends over de jaren 2000 - 2007

Bij het bekijken van de trends is gekeken naar het aantal bellers en e-mailers per jaar, verdeling mannen/vrouwen, de gemiddelde leeftijd, leeftijdsgroepen, topsporters versus breedtesporters, de dopinggroepen waarover vragen werden gesteld, de achtergrond, sporttak, bekendheid met de Doping Infolijn en gespreksonderwerpen.

Aantal contacten met de Doping Infolijn

Allereerst is geïnventariseerd hoeveel contacten er per jaar zijn geweest met de Doping Infolijn. In grafiek 3.2.1. is weergegeven hoeveel contacten er per jaar zijn geweest met de Doping Infolijn. Sinds 2006 worden ook de e-mailcontacten in het registratieformulier van de Doping Infolijn geregistreerd.



Grafiek 3.2.1. Het totaal aantal jaarlijkse contacten met de Doping Infolijn gedurende de jaren 2000-2007

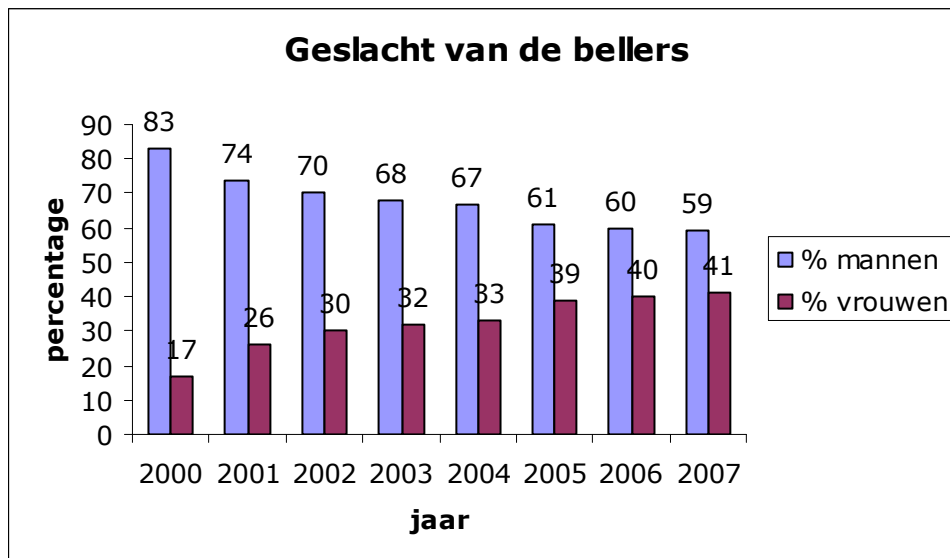
Sinds 2006 worden ook de e-mails geregistreerd.

Geslacht van de vragenstellers

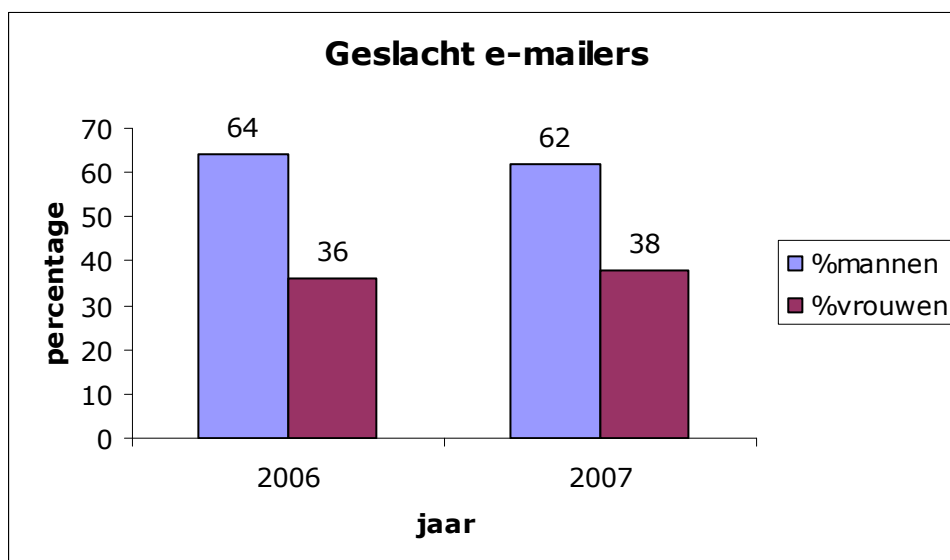
Ook is gekeken naar het geslacht van de vragenstellers die in de loop van de jaren gebruik gemaakt hebben van de DIL. In grafiek 3.2.2. is te zien dat het aantal mannelijke informatiezoekers relatief is afgenomen in de loop der jaren. Het lijkt erop dat deze verhouding tussen het aantal mannelijke en vrouwelijke vragenstellers zich stabiliseert.

Sinds 2006 worden ook de gegevens van de e-mailers van de Doping Infolijn bijgehouden. In grafiek 3.2.3. wordt een overzicht gegeven van de verdeling tussen mannen en vrouwen die een vraag via de e-mailservice van de DIL stelden. In 2006 was van 40% en in 2007 van 15% van de mailers geen geslacht uit de e-mail af te leiden,

omdat er geen geslacht of naam in de e-mail wordt gegeven waaruit blijkt of het om een mannelijke of vrouwelijke e-mailer gaat. Bij het opstellen van deze grafiek is dan ook een correctie uitgevoerd voor het aantal personen waarvan geen geslacht bekend is. Uit de bekende gegevens lijkt het dat de verhouding tussen mannelijke en vrouwelijke bij de bellers en e-mailers aardig overeenkomt voor de jaren 2006 en 2007. De laatste jaren is er een toename van het aantal gebruikers van de DIL waarvan geen achtergrondgegevens, zoals geslacht, leeftijd, provincie van herkomst, type sporter, soort sport etc. wordt genoteerd.



Grafiek 3.2.2. Overzicht van het geslacht van de vragenstellers aan de telefonische Doping Infolijn over de periode 2000-2007



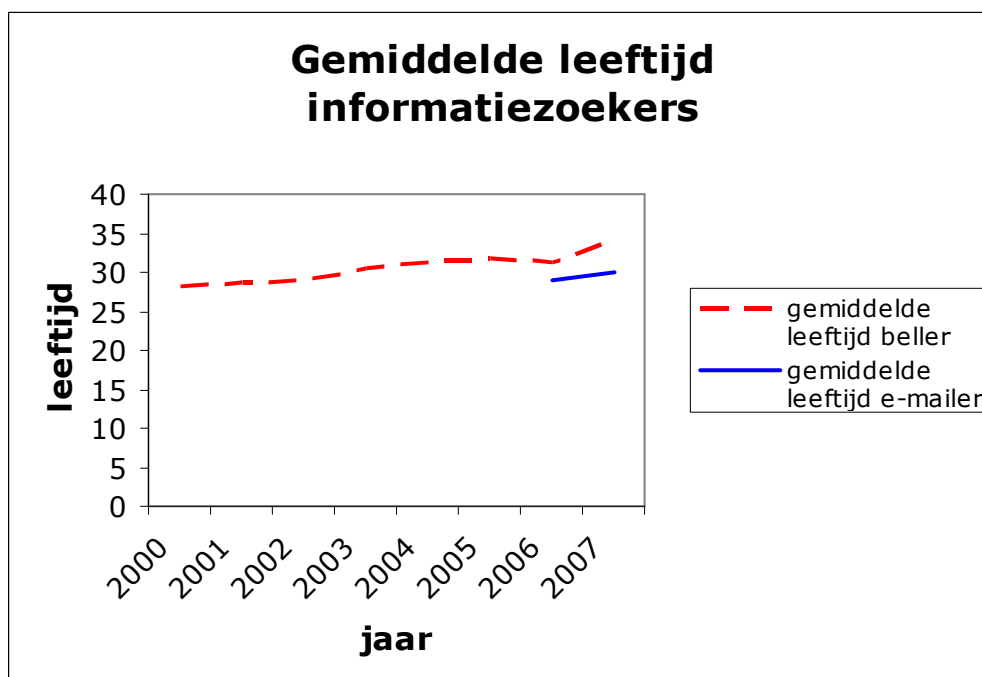
Grafiek 3.2.3. Overzicht van de verdeling tussen mannelijke en vrouwelijke e-mailers van de Doping Infolijn gedurende de periode 2006-2007

In 2006 en 2007 waren van respectievelijk 149 (40%) en 64 (15%) geen geslacht uit de e-mail af te leiden, omdat er geen geslacht of naam waaruit het geslacht valt af te leiden in de e-mail wordt gegeven door de vragensteller. In de grafiek zijn alleen de bekende gegevens verwerkt.

Leeftijd van de informatiezoekers

De gemiddelde leeftijd van de informatiezoekers gedurende 2000 tot 2007 is ook in kaart gebracht. In grafiek 3.2.4. is te zien dat deze in de loop der jaren toeneemt van 28,2 tot 34,2 jaar. Deze leeftijdsstijging lijkt ook voor de e-mailers op te gaan, hoewel de

gemiddelde leeftijd daar toch lager lijkt te liggen dan die van de bellers. Van de e-mailers zijn alleen de leeftijden meegerekend, wanneer deze bekend waren. Ook hierbij geldt dat bij de e-mailers niet altijd een leeftijd uit de e-mail is af te leiden. In 2006 en 2007 was van respectievelijk 96% (357 personen) en 87% (380 personen) geen leeftijd uit de e-mail af te leiden.



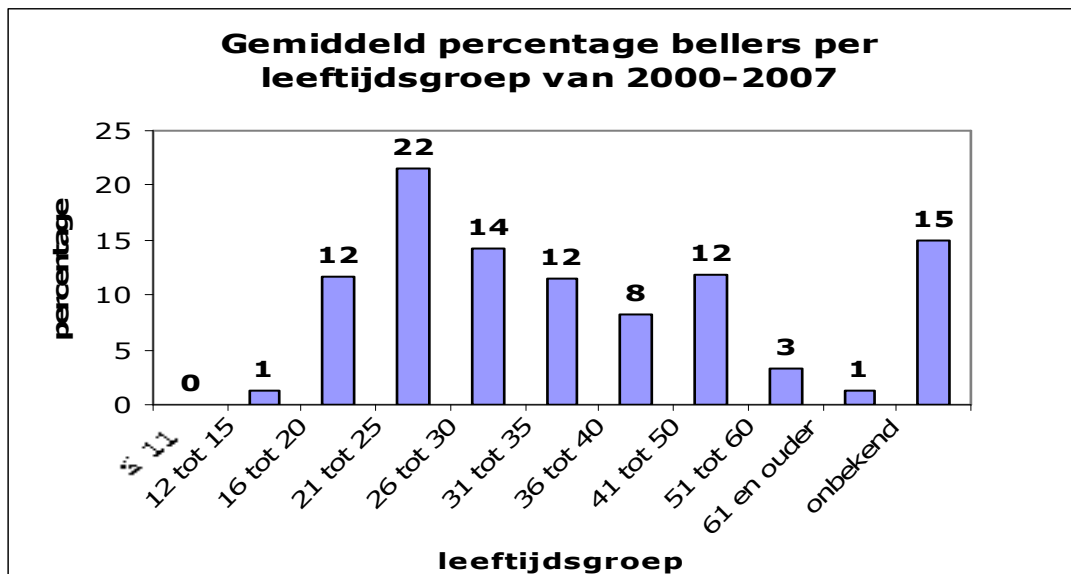
Grafiek 3.2.4. Gemiddelde leeftijd van de informatiezoekers die gebruik maakten van de Doping Infolijn over de periode 2000 tot 2007

Daarnaast is geïnventariseerd welke leeftijdsgroepen het meest gebruik gemaakt hebben van de telefonische DIL-service. In tabel 3.2.1. is te zien dat de bellers van 21 en 25 jaar de grootste groep informatievragers zijn, gevolgd door de groep van 26 tot 30 jaar en 16 tot 20 en 31 tot 35 jarigen. Ook lijkt er een trend te zijn dat mensen in de leeftijd van 41 tot 50 jaar vaker een beroep doen op de DIL. Verder is opvallend dat het percentage bellers waarvan geen leeftijd genoteerd wordt met name in 2006 en 2007 spectaculair is toegenomen.

Tabel 3.2.1. Overzicht van het percentage bellers uit de verschillende leeftijdsgroepen over de periode 2000 - 2007

	≤ 11	12 -15	16 -20	21 -25	26 - 30	31 -35	36 -40	41 -50	51 - 60	61 ≥	leeftijd
	(%)	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	(%)	onbekend
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2000	0	1	10	26	23	15	9	5	1	1	9
2001	0	2	18	24	15	15	7	11	2	0	6
2002	0	3	16	24	17	12	10	9	4	1	4
2003	0	1	12	23	17	12	10	13	3	1	7
2004	0	1	12	22	13	12	11	13	5	5	7
2005	0	1	11	23	11	12	8	20	4	1	9
2006	0	1	9	18	9	7	6	11	3	1	34
2007	0	0	6	12	9	6	4	14	5	1	44

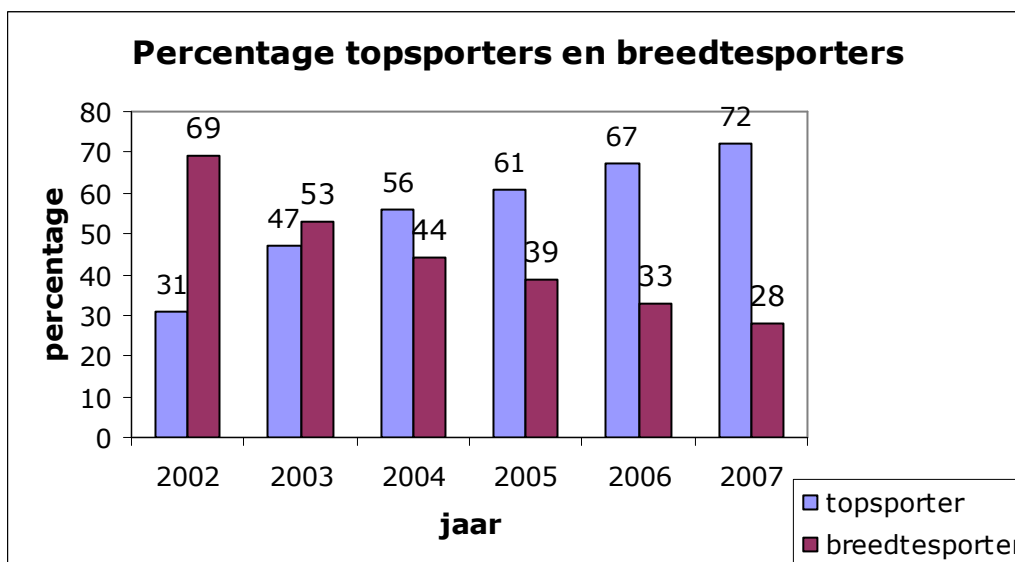
In grafiek 3.2.5. is af te lezen dat de leeftijdsgroepen 21 tot 25 jaar het vaakst een beroep doen op de informatieservice van de DIL gevolgd door mensen tussen 26 en 30 jaar en mensen van 16 tot 20 jaar, 31 tot 35 jaar en 41 tot 50 jaar. Het gemiddelde percentage van de bellers die niet in een leeftijdsgroep kunnen worden ingedeeld is hoog, doordat in 2006 en 2007 van respectievelijk 34% en 44% van de bellers geen leeftijd bekend is.



Grafiek 3.2.5. Gemiddelde percentage van de bijdrage van de verschillende leeftijdsgroepen van de bellers gedurende 2000 tot 2007

Topsporters versus breedtesporters

Het aantal top- en breedtesporters die de DIL benaderen met informatieverzoeken is ook in kaart gebracht. In grafiek 3.2.6. is af te lezen dat de Doping Infolijn vooral in de eerste jaren benadert werd door veel breedtesporters en in de latere jaren meer gevonden werd door topsporters. In 2000 en 2001 werd geen onderscheid gemaakt tussen top- en breedtesporters bij de registratie van gegevens van sporters.



Grafiek 3.2.6. Verdeling van topsporters en breedtesporters die de Doping Infolijn gebeld hebben om informatie

Achtergrond van de bellers

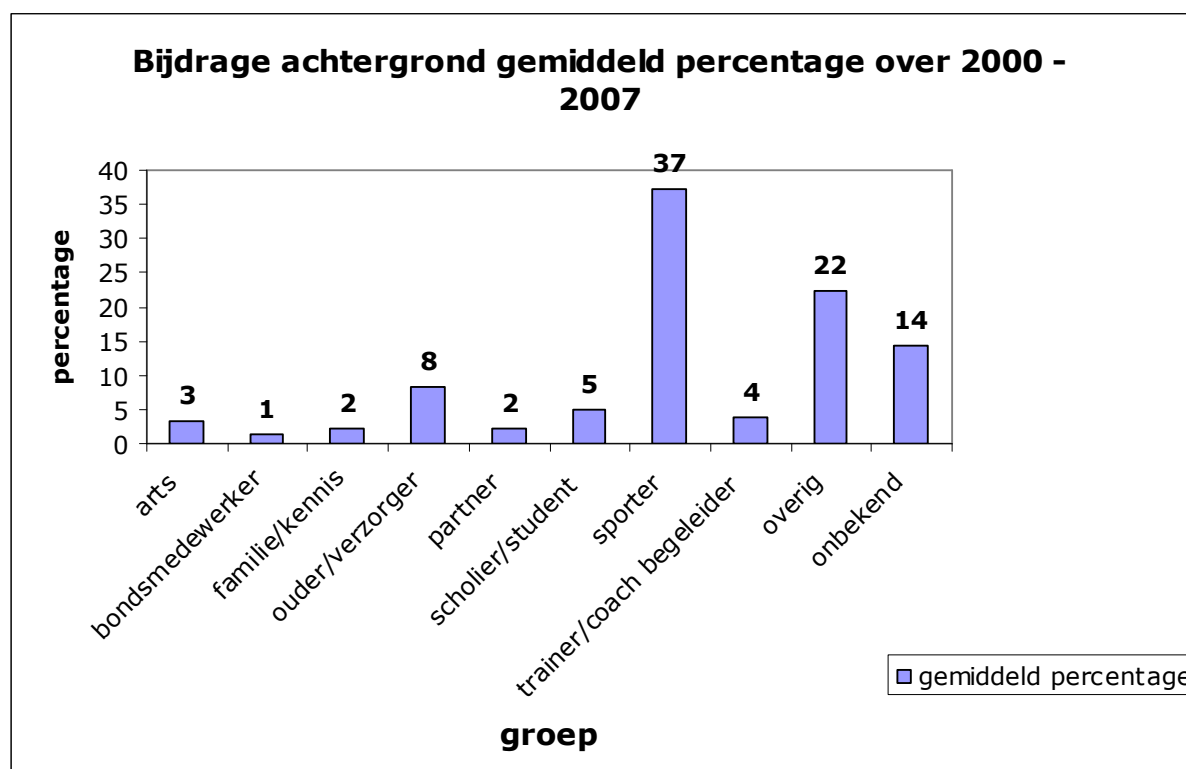
Er is ook geïnventariseerd welke achtergrond de vragenstellers hebben. In tabel 3.2.2. is te zien dat sporters de Doping Infolijn goed weten te vinden. Vanaf 2005 zijn er meer ouders/verzorgers van sporters die informatie zoeken. In de eerste drie jaar zijn er veel mensen (76%, 59% en 15%) die tot de groep "overig" worden gerekend. Vanaf 2002 is een stijging te zien van het aantal bellers met een onbekende achtergrond met een hoogtepunt in 2005 en 2006 (19%) gevolgd door een lichte daling (18%). In 2000 en

2001 werd de Doping Infolijn naast sporters vooral benaderd door andere informatiezoekers. Deze zijn als 'overig' geregistreerd, omdat ze niet bij de andere doelgroepen waren in te delen.

Tabel 3.2.2. Overzicht van de achtergrond van de bellers van de Doping Infolijn over de periode 2000 - 2007

jaar	arts (%)	bonds-medewerker (%)	familie/kennis (%)	ouder/verzorger (%)	partner (%)	scholier/student (%)	sporter (%)	trainer/coach begeleider (%)	overig (%)	onbekend (%)
2000	1	0	1	2	5	3	3	3	76	7
2001	2	0	5	2	4	7	11	3	59	7
2002	2	1	4	4	3	9	47	4	15	11
2003	3	1	3	7	2	4	52	3	7	17
2004	4	2	2	9	1	5	52	4	6	17
2005	4	2	1	14	1	5	47	4	3	19
2006	4	3	1	12	2	4	46	5	6	19
2007	6	3	1	16	2	2	41	5	6	18

In grafiek 3.2.7 worden de gemiddelde percentages over de periode 2000 – 2007 voor bellers met een verschillende achtergrond gegeven. In deze grafiek is af te lezen dat de DIL in de loop der jaren vooral door sporters (37%) en overige vragenstellers dan de hier genoemde groepen wordt benaderd met informatieverzoeken.



Grafiek 3.2.7. Achtergrond van de bellers die de Doping Infolijn in de loop der jaren hebben benaderd

Dopingcategorieën als gespreksonderwerp

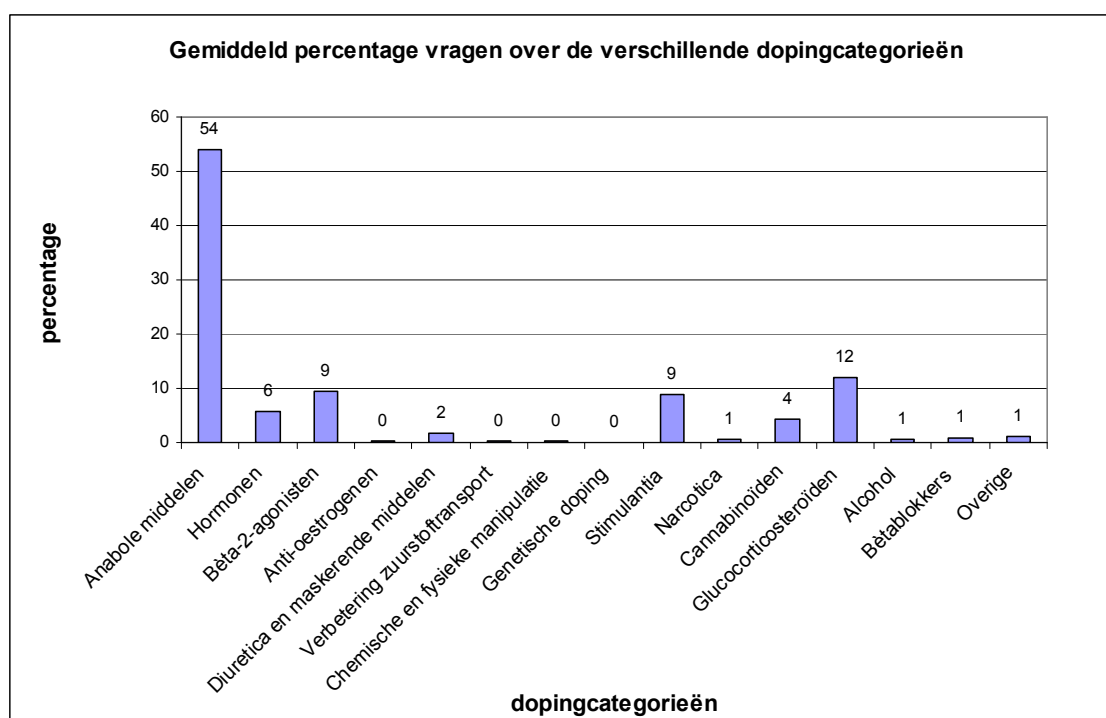
De dopingcategorieën die onderwerp van gesprek waren, zijn geregistreerd. In tabel 3.2.3. wordt een overzicht gegeven van het percentage van de verschillende gespreksonderwerpen. Over anabole middelen worden ieder jaar de meeste vragen gesteld. Doordat de categorieën anti-oestrogenen en genetische doping sinds 2002 aan

de Dopinglijst zijn toegevoegd, zijn er in 2000 en 2001 geen vragen over geregistreerd. Verder zijn er vanaf 2003 naar verhouding meer vragen gesteld over bèta-2-agonisten en glucocorticosteroiden. Dit kan het gevolg zijn van de invoering van een nieuw systeem voor het regelen van medische dispensaties, de Geneesmiddelen Dispensatie Sporter (GDS), per 1 januari 2004.

Tabel 3.2.3. Overzicht van de procentuele bijdrage van de dopingcategorieën als gespreksonderwerp

Jaar	Anabole middelen	Hormonen	Bèta-2-agonisten	Anti-oestrogenen	Diuretica en maskerende middelen	Verbetering zuurstoftransport	Chemische en fysieke manipulatie	Genetische doping	Stimulantia	Narcotica	Cannabinoïden	Glucocorticosteroiden	Alcohol	Bètablokkers	Overige
2000	85	9	0	-	0	0	0	-	3	0	1	0	0	0	0
2001	83	5	2	-	1	1	0	-	2	0	4	1	1	1	0
2002	64	6	6	0	1	0	1	0	13	0	3	4	1	1	1
2003	50	5	6	0	2	0	0	0	17	1	4	12	1	1	1
2004	51	5	10	0	1	0	0	0	9	0	5	17	1	1	1
2005	33	4	16	1	3	0	0	0	9	2	8	17	1	2	2
2006	31	6	16	0	2	0	1	1	13	1	6	22	0	1	2
2007	35	4	19	1	3	0	0	0	6	0	5	24	0	0	1

In grafiek 3.2.8. wordt een overzicht gegeven van de gemiddelde percentages van de dopingcategorieën als gespreksonderwerp. De top vijf van gespreksonderwerpen wordt gevormd door 1. anabole middelen, 2. glucocorticosteroiden, 3. bèta-2-agonisten en stimulantia op een gedeelde derde plaats, 4. hormonen en op plaats 5. de cannabinoïden.



Grafiek 3.2.8. Dopingcategorieën als gespreksonderwerp voor de bellers van de Doping Infolijn over de periode 2000 tot 2007

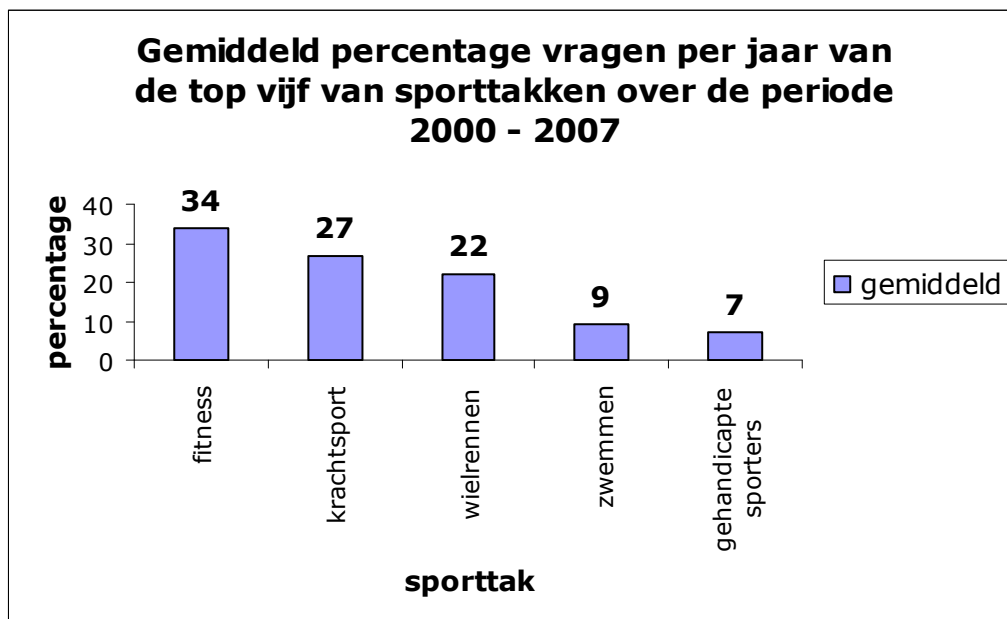
Sporttak

Tenslotte is gekeken naar de top vijf van sporttakken waarover de meeste vragen worden gesteld. De sporttak van de bellers wordt sinds 2002 geregistreerd. In tabel 3.2.4 is af te lezen dat er over gehandicaptensport met name in 2004 en 2006 verhoudingsgewijs veel vragen werden gesteld. In 2002 en 2003 zijn geen vragenstellende fitnessers geregistreerd en vanaf 2003 zijn beduidend minder krachtsporters als informatiezoeker genoteerd. Dit komt omdat fitnessers en krachtsporters in 2002 en 2003 allebei tot de krachtsporters werden gerekend.

Tabel 3.2.4. Overzicht van de top vijf van de sporttakken waarover de meeste vragen werden gesteld

jaar	fitness	krachtsport	wielrennen	zwemmen	gehandicapte sporters
2002	0	83	3	7	3
2003	0	67	18	9	6
2004	59	3	19	7	12
2005	58	3	22	9	8
2006	47	2	30	11	10
2007	38	3	40	12	6

In grafiek 3.2.9. is het gemiddelde percentage van de top vijf van de sporttakken weergegeven. De meeste vragenstellers zijn vooral actief in de fitness. Andere sporttakken leveren beduidend minder informatiezoekers dan de fitness en krachtsport.



Grafiek 3.2.9. Gemiddeld percentage van het aantal vragen per sporttak over de periode 2000 tot 2007

3.3. Anti-Doping Hotline in Zweden

Er zijn meerdere Nationale Anti-Doping Organisaties (NADOs) die een Doping Infolijn hebben. De bereikbaarheid wordt meestal vermeld op de website van de desbetreffende NADO. Er zijn echter weinig gegevens voorhanden door wie ze worden benaderd en welke vragen ze voorgelegd krijgen. Literatuuronderzoek leert dat er slechts één onderzoeksartikel verschenen is over de Anti-Doping Hotline in Zweden.

In dit artikel door Eklöf et al (2003) wordt onder andere aangegeven dat het faciliteren van het contact van dopinggebruikers met de gezondheidszorg ook door de Anti-Doping Hotline wordt opgepakt. Daarnaast behoort het opzetten en stimuleren van onderzoek naar de medische, sociale en psychiatrische effecten van dopinggebruik ook tot de taken van de Anti-Doping Hotline. Verder komen de werkzaamheden die genoemd worden overeen met die van de Doping Infolijn in Nederland.

De Anti-Doping Hotline heeft gedurende de periode 1993 tot 2000 van alle telefoongesprekken onder andere de achtergrond en de leeftijd van de bellers, de stof waarop de vraag betrekking heeft en de ondervonden bijwerkingen geregistreerd met behulp van standaard vragenlijsten. Gemiddeld werden er gedurende de periode 1993 tot 2000 3572 telefoontjes per jaar behandeld.

De gehanteerde openingstijden waren van 1993 tot 1996 van 10.00 tot 20.00 uur op de werkdagen. Sinds 1996 zijn deze gewijzigd in 10.00 uur tot 16.00 uur op maandag en vrijdag en op de andere werkdagen is de Anti-Doping Hotline bereikbaar van 10.00 tot 18.00 uur.

In tabel 3.3.1. wordt een overzicht gegeven van de achtergrond van de bellers die gebruik maakten van de Anti-Doping Hotline.

Tabel 3.3.1. Achtergrond en geslacht van bellers (in procenten) van de Zweedse Anti-Doping hotline gedurende de periode 1993-2000

Achtergrond	Percentage	Geslacht	
		Man	Vrouw
Bezoeker van sportschool	30	95	5
Onbekend	15	79	21
Sporters	9	84	16
Ouders/kinderen	7	37	63
Werkers in de gezondheidszorg	9	38	62
Maatschappelijk werk en justitie	5	61	39
Partners	4	13	87
Media/journalisten	3	55	45
Niet gerapporteerd	1	0	0
Anders dan hier genoemd	5	52	48

Het is opvallend dat de vrouwen in de meerderheid zijn bij de bellende partners, ouders en kinderen en werkers in de gezondheidszorg.

De gemiddelde leeftijd van de bellers is 21 jaar met een spreiding van 14 tot 53 jaar. De meeste vragen hadden betrekking op (misbruik van) anabole middelen. Verder werden vragen gesteld en misbruik gemeld van groeihormoon, hormonen en precursors, HCG, tamoxifen, efedrine, alcohol en andere niet gespecificeerd medicijnen.

De bijwerkingen van anabole middelen die het vaakst genoemd werden, zijn: agressie, depressie, acné, gynaecomastie, angst, potentieproblemen, testiculaire atrofie, slaapstoornissen, vochtretentie en stemmingsstoornissen.

Eklöf en medewerkers (2003) merken op dat de Anti-Doping Hotline een mogelijkheid biedt om in contact te komen met mensen die medische follow-up willen en hulp bij het stoppen met het misbruik van middelen. Hun dataverzameling kan worden gebruikt voor epidemiologisch onderzoek naar misbruik van middelen. Verder bestaat bij Eklöf et al de indruk dat de bellers een positieve indruk hebben van hun educatieve activiteiten. Het werk van de Anti-Doping Hotline zorgt ook voor bewustwording van de problemen rondom het gebruik van anabole middelen, vooral bij ouders van tieners die blootgesteld worden aan een omgeving waar AAS gemakkelijk te verkrijgen zijn (Eklöf et al, 2003).

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1. Conclusies

Representativiteit van deelnemers aan het KTO

Vergelijking van de gegevens over geslacht, leeftijd en achtergrond leert dat de groep mensen die deelgenomen heeft aan het KTO representatief is voor de gehele groep informatiezoekers over het gehele jaar 2007. Hierbij zei opgemerkt dat de representativiteit van de e-mailers moeilijk beoordeeld kon worden, omdat leeftijd en andere achtergrondgegevens van de e-mailers meestal niet bekend zijn en vaak ook niet uit de inhoud van de mail kunnen worden afgeleid.

Het KTO: de bellers

In het KTO voor de bellers valt op dat de respondenten in het algemeen zeer tevreden zijn over de service die de DIL biedt. De bellers geven een gemiddelde waardering van 8,1 met een spreiding van 6 tot 10.

Twee bellers zijn ontevreden over de wachttijd voordat ze een medewerker aan de telefoon krijgen. Het is niet duidelijk of het hier toevalsbevindingen betreft, omdat de gemiddelde gespreksduur 7,6 minuten is. De gespreksduur varieerde van korter dan één minuut tot 67 minuten.

Door een substantieel deel (22%) van de bellers wordt opgemerkt dat uitbreiding van de openingstijden gewenst is. Uitbreiding van de openingstijden betekent dat de DIL-operators vaker, langer en/of dat er meer DIL-operators beschikbaar moeten zijn. Dit levert in beide gevallen praktische problemen op. In de praktijk blijkt, dat DIL-operators ook buiten de openingsuren van de DIL op hun rechtstreekse nummer worden gebeld voor het beantwoorden van vragen. De telefoonnummers van alle medewerkers zijn namelijk op de website van de Dopingautoriteit te vinden. Nadeel van de directe benadering is dat de vragen die rechtstreeks bij de diverse medewerkers binnenkomen niet worden geregistreerd. Hier ontbreekt de mogelijkheid tot intervisie.

De waardering van de antwoorden en de gebruikte toon van de DIL-operator is voldoende. De bellers zijn in het algemeen tevreden over de gebruikte toon van de antwoorden.

Voor de e-mailservice van de DIL wordt door de bellers geadviseerd om deze meer prominent op de website te vermelden. Geen van de vragenstellers geeft aan behoefte te hebben aan mogelijkheden als msn of chat.

Met een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 wordt de interne kwaliteitsdoelstelling, namelijk tenminste een 7, van de DIL ruimschoots gehaald. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de inhoudelijke toerusting van de DIL-operators voldoet.

Het KTO: de e-mailers

Evenals de telefonische DIL krijgt de e-mailservice een hoge waardering van de mailers die aan het KTO hebben meegedaan. De e-mailers geven gemiddeld een 8,2 met een spreiding van 7,5 tot 10. Ook voor de e-mailservice van de DIL geldt dat de kwaliteitsdoelstelling van tenminste een 7 ruimschoots wordt gehaald.

Uit de resultaten blijkt verder dat de deelnemers aan het KTO tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerkers en de inhoud van de antwoorden. Ook de toon van de tekst in de e-mail wordt goed gewaardeerd.

Bij het KTO voor de e-mailers valt echter op dat hier door twee respondenten wordt aangegeven dat het antwoord als onduidelijk wordt ervaren. 9% Van de respondenten waardeert het antwoord met een onvoldoende. Bij deze vraag was het niet mogelijk om een toelichting te geven waarom men het antwoord onvoldoende vond. Het beantwoorden van een e-mail is complexer dan het beantwoorden van een telefonische vraag, omdat men in een telefoongesprek verder door kan vragen. Verder kan een informatieverstrekker het antwoord aan de telefoon nog verder bijstellen aan de hand

van de reactie die een beller tijdens een gesprek geeft. Bij het beantwoorden van een e-mail is het de kunst om de juiste vraag uit de e-mail te destilleren en deze vervolgens zo te beantwoorden dat de vragensteller met het antwoord "uit de voeten" kan. Sommige e-mailers stellen geen duidelijke vraag. Dit kan te maken hebben met een gebrekkige schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid van de e-mailer, waardoor er al snel 'ruis' kan optreden bij het interpreteren en beantwoorden van de vraag.

Uit de resultaten blijkt verder dat de deelnemers aan het KTO tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerkers en de inhoud van de antwoorden.

Verbeterpunten voor de e-mailservice worden er niet gegeven. Geen van de e-mailers geeft aan dat er behoefte is aan msn of chatmogelijkheden.

Wel wordt er door één respondent aangegeven dat uitbreiding van de openingstijden voor de telefonische DIL gewenst is.

De trends

Kijkend naar de trends valt het op dat het aantal vrouwelijke informatiezoekers voor de DIL toeneemt. In de eerste jaren was de reclame voor de DIL vooral gericht op krachtsporters en sportschoolbezoekers. Gaandeweg werden meerdere doelgroepen, zoals topsporters en mensen rondom de sporter (trainer/coaches, (para)medici, ouders etc.) bereikt.

In het werkplan voor de DIL van 2001-2004 (Tevreden, 2000) werd ook aangegeven dat er aan het eind van 2004 jaarlijks minimaal 5000 bellers van informatie dienden te worden voorzien. Uit de cijfers van 2004 tot en met 2007 mag worden geconcludeerd dat deze doelstelling veel te ambitieus geweest is.

De leeftijdscategorieën die het meest gebruik maken van de Doping Infolijn zijn voornamelijk 21 tot 25-jarigen gevolgd door 16 tot 20-jarigen, 26 tot 30-jarigen en 31 tot 35-jarigen. Er tekent zich een trend af dat meer mensen tussen 41 en 50 jaar de DIL benaderen met informatieverzoeken. Uit de achtergrondgegevens van de bellers blijkt de DIL vaker benaderd wordt door ouders. Dit kan een verklaring zijn voor de toename van bellers in de leeftijdsgroep van 41 tot 50 jaar.

In 2006 en 2007 is er een opvallende toename van het percentage bellers waarvan geen leeftijd is geregistreerd.

In 2006 wordt het vastleggen van gegevens van de telefoontjes uitgebreid met de registratie van dezelfde gegevens van de e-mails. In dat jaar blijkt dat het aantal bellers is afgenomen ten opzichte van 2004, maar er lijkt een toename te zijn van e-mailers. Dit is een trend die ook bij andere telefonische hulplijnen wordt waargenomen.

De Anti-Doping Hotline in Zweden

Opvallend in het artikel van Eklöf et al. (2003) is dat er met standaard vragenlijsten wordt gewerkt. Dit biedt een goede gelegenheid voor epidemiologische dataverzameling. Daardoor kan verder onderzoek naar de (effecten van) dopinggebruik nauwkeuriger worden geformuleerd. Het gevolg van de invoering van een dergelijke registratie voor de DIL is dat er meer administratieve handelingen door de DIL-operators moeten worden verricht. Het nadeel van het werken met standaard vragenlijsten kan zijn dat het verzamelen van de gegevens van de vragenlijst te veel prioriteit krijgt in het gesprek, waardoor er minder op de hulpvraag wordt gefocust.

De gemiddelde leeftijd van de bellers is lager dan die in Nederland. Verder is hier het gebruik van anabole middelen ook het belangrijkste gespreksonderwerp. Er vindt een registratie plaats van specifieke bijwerkingen, terwijl meldingen van bijwerkingen aan de DIL worden geregistreerd als een algemeen gespreksitem "werking en risico's".

In het artikel wordt verder geen melding gemaakt van vragen per e-mail of andere communicatieve mogelijkheden met de Anti-Doping Hotline. Op de website van de Anti-Doping Hotline wordt alleen een telefoonnummer vermeld en geen e-mailadres.

4.2. Beperkingen van het onderzoek

Bij het verzamelen van jaargegevens van de e-mailers werkt de anonimiteit van de DIL belemmerend. Achtergrondgegevens worden nu slechts mondjesmaat verkregen. Dit zou veranderd kunnen worden door een korte vragenlijst voor achtergrond gegevens aan de e-mailer voor te leggen, alvorens hij/zij een vraag aan de DIL kan mailen. Het nadeel hiervan is echter dat het drempelverhogend kan werken voor vragenstellers om de DIL te benaderen.

Bij het verzamelen van de achtergrondgegevens van bellers zijn gegevens over achtergrond, leeftijd en dergelijke in de loop der jaren minder goed vastgelegd. Hierdoor is er enige onnauwkeurigheid opgetreden bij de weergave van de trends over meerdere jaren.

Bij het KTO kon alleen door de sporters een sporttak aangegeven worden. Hierdoor is vergelijking van de sporttakken die in de beide klanttevredenheidsonderzoeken worden genoemd met de jaargegevens over 2007 niet mogelijk.

Het is mogelijk dat e-mailers meer vertrouwd zijn met het gebruik van computers dan bellers, maar dit is niet uit de antwoorden van het klanttevredenheidsonderzoek af te leiden. Wel is het opvallend dat de bellers voornamelijk bekend zijn met de telefonische DIL en de e-mailers met de e-mailservice. Bij de e-mailers wordt echter vaker aangegeven dat er wel eens gebruik gemaakt is van de telefonische service. Het is echter niet duidelijk uit de gegeven tips voor de telefonische DIL door de e-mailers af te leiden of er bij deze groep een specifieke voorkeur bestaat voor de e-mailservice boven de telefonische DIL.

Hoewel er meer nationale antidoping organisaties (NADO's) zijn die een Doping Infolijn hebben, zijn er nauwelijks gegevens voorhanden om als vergelijkingsmateriaal te gebruiken. In het artikel over de Zweedse Anti-Doping Hotline worden data besproken over de periode 1993 tot 2000. Het is aannemelijk dat de dopingproblematiek in Zweden ook toegenomen is, waardoor de cijfers in dit artikel een onderschatting zijn van de huidige situatie. De wijze van gegevensregistratie verschilt van die van de DIL, waardoor vergelijking van de data niet goed mogelijk is.

4.3. Aanbevelingen

Een aantal conclusies van dit onderzoek geven aanleiding tot het opstellen van aanbevelingen voor het verbeteren van de DIL. Het betreft de vragen die buiten de DIL bij medewerkers binnenkomen, de openingstijden en de bekendheid van de e-mailservice, de beantwoording van de e-mails, wachttijd voor een gesprek, registratie van de achtergrondgegevens en de huidige kwaliteit.

De aanbevelingen die op grond van de conclusies worden gedaan, luiden:

1. Inventarisatie van de wenselijkheid en de mogelijkheid om alle inkomende vragen te registreren, zodat de beantwoording van vragen die buiten de DIL binnenkomen geteld en getoetst kunnen worden op inhoudelijke kwaliteit en klantvriendelijkheid.
2. De openingsuren van de DIL blijven om praktische redenen en vanwege efficiëntie ongewijzigd, maar gelet op de waardering van de e-mailservice en het feit dat deze geen openingstijden kent verdient deze meer promotie in de voorlichting. Ook kan bijvoorbeeld het e-mailadres prominenter op de drie website's vermeld worden.
3. Door het toevoegen van een pagina met veel gestelde vragen (FAQ's), die gemakkelijk gevonden wordt op of via de website van de Dopingautoriteit, Eigen Kracht en 100% Dopefree kan waarschijnlijk een deel van de antwoorden van vragenstellers worden beantwoord.
4. Het verder verbeteren van de beantwoording van e-mails door het opstellen van een korte handleiding voor het reageren op e-mails.
5. Het installeren van een bericht dat een beller te horen krijgt als de DIL in gesprek is. Voorstel voor de tekst: "Op dit moment is de Doping Infolijn in gesprek. U kunt

over 5 minuten nog eens proberen om te bellen of u kunt uw vraag mailen naar dopingvragen@dopingautoriteit.nl.”

6. Het verbeteren van de registratie van leeftijd en andere achtergrondgegevens van de bellers en, indien mogelijk, ook de e-mailers.
7. Het handhaven van de huidige kwaliteit.

LITERATUUR

Dopingautoriteit. *Infomap DIL-operators*. (2008).

Boer A. de, Haren S.F. van, Hartgens F., Boer D. de, Porsius A.J. *Onderzoek naar het gebruik van prestatieverhogende middelen bij bodybuilders in Nederland*. NeCeDo, Rotterdam (1996).

Eklöf A., Thurelius A, Garle M., Rane A., Sjöqvist F. *The Anti-Doping hotline, a means to capture the abuse of doping agents in the Swedish society and a new service function in clinical pharmacology*. *Eur J Clin Pharmacol* 59:571-577 (2003).

Kleij R. van, Sterman D., Tevreden R. *Drug Info; harde feiten over doping*. Arko, Nieuwegein (2000).

Koert W., Wassink H., Kleij R. van. *Basic Nutrition; de voedingsbasis*. Arko, Nieuwegein (1999).

Tevreden R. *Als je het ècht wilt weten! Doping Infolijn Werkplan 2001-2004*. (2000).

Vogels T., Brugman E., Coumans B., Danz M.J. Hirasings R.A., Kernebeek E. van. *Lijf, Sport & Middelen; een verkennend onderzoek naar het gebruik van prestatie verhogende middelen bij jonge mensen*. TNO, Leiden (1994).

Wassink H., Tevreden R. *Work Out, groot worden – clean blijven*. Arko, Nieuwegein (2000).

BIJLAGEN

- 1a. Vragenlijst telefoon en vragenlijst e-mail
- 1b. Vragenlijst e-mail
2. Uitnodiging deelname KTO op de site van de Dopingautoriteit
3. Registratielijst bellers + bijbehorende instructie
4. Tekst e-mail waarin e-mailers worden uitgenodigd voor deelname aan het KTO
5. Invulscherm voor de DIL

Bijlage 1a Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek onder bellers

Vragenlijst voor enquête 'dil-tel'

1. Pagina

P1V1

Hartelijk welkom! Fijn dat je aan dit onderzoek wilt meewerken. Het invullen dan de vragenlijst kost slechts 5 minuten van je tijd. Je kunt de vragenlijst na het invullen direct verzenden door de 'opslaan'-knop aan te klikken. Bij de meeste vragen is één antwoord mogelijk. Wanneer er meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dit bij de vraag vermeld.

2. Pagina

P2V1

Wat is je geslacht ?

man

vrouw

P2V2

Wat is je leeftijd ?

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87

88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

P2V3

Tot welke groep behoort je?

arts

medewerker sportbond

familie/kennis van degene waarvoor je belde

ouder/verzorger van degene waarvoor je belde

scholier/student

sporter

trainer/coach/begeleider

anders

indien je anders hebt ingevuld, tot welke groep behoort je dan?

3. Pagina

P3V1

Op welk niveau sport je?

recreatief niveau

topsportniveau

P3V2

Welke sporttak beoefen je voornamelijk? (één antwoord mogelijk)

American football

Atletiek

Autosport

Badminton

Baseball en softball

Biljart

Bobslee en sleesport

Boksen

Bowling

Bowls

Bridge

Cricket

Curling

Dammen

Dansen

Darts

Fitness

Gehandicaptensport

Go

Golf

Gymnastiek

Handbal

Handboogschieten

Hippische sport

Hockey

IJshockey

Jeu de Boules

Judo

Kaatsen

Kano

Karate

Kegelen

Klim en bergsport

Klootschieten/Kogelwerpen

Korfbal

Krachtsport

Kruisboog

Luchtvaart

Midgetgolf

- Moderne vijfkamp
- Motorrijders
- Onderwatersport
- Oosterse gevechtssporten
- Racquetball
- Reddingsbrigade
- Roeien
- Rolschaats/Bandy
- Rugby
- Schaatsen
- Schaken
- Schermen
- Schietsport
- Skiën
- Squash
- Taekwondo
- Tafeltennis
- Tennis
- Triatlon
- Voetbal
- Volleybal
- Waterski
- Watersport
- Wielrennen
- Zwemmen
- anders

Indien je anders hebt ingevuld, welke sport beoefen je dan voornamelijk?

4. Pagina

P4V1

Hoe vaak heb je de Doping Infolijn, inclusief deze keer, gebeld ?

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- 4 keer
- 5 keer of vaker

5. Pagina

P5V1

De volgende vragen hebben betrekking op de laatste keer dat je de Doping Infolijn belde.

P5V2

Hoeveel minuten duurde het, vanaf het starten van de introductietekst, voordat je een medewerker van de Doping Infolijn aan de telefoon kreeg ?

korter dan 1 minuut

1 minuut

2 minuten

3 minuten

4 minuten of langer

P5V3

Hoe tevreden ben je over de wachttijd voordat de telefoon werd opgenomen?

erg tevreden

redelijk tevreden

neutraal

redelijk ontevreden

erg ontevreden

Toelichting:

P5V4

De openingstijden van de Doping Infolijn zijn op maandag tot en met vrijdag van 13.00 - 16.00 uur. Hoe tevreden ben je over de openingstijden van de Doping Infolijn?

erg tevreden

redelijk tevreden

neutraal

redelijk ontevreden

erg ontevreden

6. Pagina

P6V1

Indien je redelijk of erg ontevreden bent met de openingstijden, welke dagen en/of tijden raad je aan?:

Toelichting:

7. Pagina

P7V1

Op welke van de volgende onderwerpen had je vraag betrekking? (meerdere antwoorden mogelijk)

dopinglijst (staat mijn middel erop?)

werking en risico's van dopingmiddelen

geneesmiddelendispensatie (GDS)/TUE

voedingssupplementen/NZVT

(sport)voeding

training

anders

Indien je anders hebt ingevuld, op welk(e) onderwerp(en) had je vraag dan betrekking?

P7V2

In hoeverre was de informatie die je kreeg nieuw voor je?

erg nieuw

redelijk nieuw

neutraal

redelijk bekend

erg bekend

P7V3

In hoeverre was de informatie die je kreeg duidelijk ?

erg duidelijk

redelijk duidelijk

neutraal

redelijk onduidelijk

erg onduidelijk

P7V4

In hoeverre vind je dat je vra(a)g(en) voldoende is/zijn beantwoord ?

ruim voldoende

voldoende

neutraal

onvoldoende

ruim onvoldoende

P7V5

Wat vond je van de deskundigheid van de medewerker ?

ruim voldoende

voldoende

neutraal

onvoldoende

ruim onvoldoende

P7V6

Wat vond je van de toon van het gesprek?

erg persoonlijk

persoonlijk

neutraal

zakelijk

erg zakelijk

P7V7

Hoe tevreden was je over de toon van het gesprek ?

erg tevreden

tevreden

neutraal

ontevreden

erg ontevreden

P7V8

Wat vond je van de duur van het gesprek ?

veel te lang

te lang

goed

te kort

veel te kort

P7V9

Welk rapportcijfer geef je de telefonische Doping Infolijn? (1-10)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

P7V10

Heb je verder suggesties voor de telefonische Doping Infolijn?

8. Pagina

P8V1

Heb je wel eens gehoord van de e-mailservice van de Doping Infolijn?

ja

nee

9. Pagina

P9V1

Heb je wel eens naar de Doping Infolijn ge-e-mailed ?

nee, nooit

ja, 1 keer

ja, 2 keer

ja, 3 keer

ja 4 keer of vaker

10. Pagina

P10V1

Heb je nog suggesties voor de e-mailservice van de Doping Infolijn?

P10V2

Wil je nog eventueel antwoorden veranderen ? Klik dan op de ' terug '-button totdat je bij de gewenste pagina bent. Als je tevreden bent met je antwoorden kun je hieronder 'ja' aanklikken. Daarna krijg je een melding dat je vragenlijst succesvol is verzonden en je kunt de vragenlijst met je antwoorden uitprinten door op het 'print'-icoontje te klikken.

P10V3

Wil je de vragenlijst nu verzenden ?

ja

Bijlage 1b Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek onder e-mailers

Vragenlijst voor enquête 'DIL-e-mail'

1. Pagina 1

P1V1

Hartelijk welkom! Fijn dat je aan dit onderzoek wilt meewerken. Het invullen van deze vragenlijst kost slechts 5 minuten van je tijd. Je kunt de vragenlijst na het invullen direct verzenden door de 'opslaan'-button aan te klikken. Bij de meeste vragen is één antwoord mogelijk. Wanneer er meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dit bij de vraag vermeld.

2. Pagina

P2V1

Wat is je geslacht ?

man

vrouw

P2V2

Wat is je leeftijd ?

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87

88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

P2V3

Tot welke groep behoort je?

arts

medewerker sportbond

familie/kennis van degene waarvoor je belde

ouder/verzorger van degene waarvoor je belde

scholier/student

sporter

trainer/coach/begeleider

anders

Indien je anders hebt ingevuld, tot welke groep behoort je dan?

3. Pagina

P3V1

Op welk niveau sport je?

recreatief niveau

topsportniveau

P3V2

Welke sporttak beoefen je voornamelijk? (één antwoord mogelijk)

American football

Atletiek

Autosport

Badminton

Baseball en softball

Biljart

Bobslee en slesport

Boksen

Bowling

Bowls

Bridge

Cricket

Curling

Dammen

Dansen

Darts

Fitness

Gehandicaptensport

Go

Golf

Gymnastiek

Handbal

Handboogschieten

Hippische sport

Hockey

IJshockey

Jeu de Boules

Judo

Kaatsen

Kano

Karate

Kegelen

Klim en bergsport

Klootschieten/Kogelwerpen

Korfbal

Krachtsport

Kruisboog

Luchtvaart

Midgetgolf

Moderne vijfkamp
Motorrijders
Onderwatersport
Oosterse gevechtssporten
Racquetball
Reddingsbrigade
Roeien
Rolschaats/Bandy
Rugby
Schaatsen
Schaken
Schermen
Schietsport
Skiën
Squash
Taekwondo
Tafeltennis
Triatlon
Voetbal
Volleybal
Waterski
Watersport
Wielrennen
Zwemmen
Anders

Indien je anders hebt ingevuld, welke sport beoefen je dan voornamelijk?

4. Pagina

P4V1

Hoe vaak heb je ge-e-mailed naar de Doping Infolijn, inclusief deze keer?

1 keer

2 keer

3 keer

4 keer

5 keer of vaker

5. Pagina

P5V1

De volgende vragen hebben betrekking op de laatste keer dat je de Doping Infolijn e-mailde.

P5V2

Op welke dag heb je je e-mail verstuurd ?

zondag

maandag

dinsdag

woensdag

donderdag

vrijdag

zaterdag

P5V3

Wat vond je van de snelheid waarmee je e-mail werd beantwoord ?

zeer snel

snel

neutraal

langzaam

zeer langzaam

Licht je antwoord toe:

P5V4

Waar heb je je e-mail naar toegestuurd ?

dopingvragen@dopingautoriteit.nl

gds@dopingautoriteit.nl

info@dopingautoriteit.nl

heb je een vraag? (via website Eigen Kracht)

naar een medewerker van de Dopingautoriteit

weet niet

Als je naar een medewerker ge-e-maild hebt, naar wie was dat dan?

P5V5

Op welke van de volgende onderwerpen had je vraag betrekking? (meerdere antwoorden mogelijk)

dopinglijst (staat mijn middel erop?)

werking en risico's van dopingmiddelen

geneesmiddelendispensatie (GDS)/TUE

voedingssupplementen/NZVT

(sport)voeding

training

anders

Indien je 'anders' hebt aangekruist, op welke onderwerp had je vraag dan betrekking?

6. Pagina

P6V1

In hoeverre was de informatie die je kreeg nieuw voor je?

erg nieuw

redelijk nieuw

neutraal

redelijk bekend

erg bekend

P6V2

In hoeverre was de informatie die je kreeg duidelijk ?

erg duidelijk

redelijk duidelijk

neutraal

redelijk onduidelijk

erg onduidelijk

P6V3

In hoeverre vind je dat je vra(a)g(en) voldoende is/zijn beantwoord ?

ruim voldoende

voldoende

neutraal

onvoldoende

ruim onvoldoende

P6V4

Wat vond je van de deskundigheid van degene die je e-mail beantwoord heeft?

ruim voldoende

voldoende

neutraal

onvoldoende

ruim onvoldoende

P6V5

Wat vond je van de toon van de e-mail ?

erg persoonlijk

persoonlijk

neutraal

zakelijk

erg zakelijk

P6V6

Hoe tevreden ben je over de toon van de e-mail?

erg tevreden

redelijk tevreden

neutraal

redelijk ontevreden

erg ontevreden

P6V7

Wat vond je van de lengte van de e-mail ?

veel te lang

te lang

goed

te kort

veel te kort

P6V8

Welk rapportcijfer geef je de e-mailservice van de Doping Infolijn? (1-10)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

P6V9

Heb je verder suggesties voor de e-mailservice van de Doping Infolijn?

7. Pagina

P7V1

Heb je wel eens gehoord van de telefonische Doping Infolijn?

ja

nee

8. Pagina

P8V1

heb je wel eens met de Doping Infolijn gebeld ?

nee, nooit

ja, 1 keer

ja, 2 keer

ja, 3 keer

ja, 4 keer of vaker

9. Pagina

P9V1

Heb je nog suggesties voor de telefonische Doping Infolijn?

10. Pagina

P10V1

Als je eventueel antwoorden wilt veranderen kun je op de ' terug '-button klikken tot je bij de gewenste pagina bent. Als je tevreden bent kun je hieronder ' ja 'aanklikken. Daarna krijg je een melding dat je vragenlijst succesvol is verzonden en je kunt de vragenlijst met je antwoorden uitprinten door op het 'print'-icoontje te klikken.

P10V2

Wil je de vragenlijst nu verzenden ?

ja

Bijlage 2 Uitnodiging Deelname KTO op de site van de Dopingautoriteit

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the Doping Authority. The address bar shows the URL <http://www.dopingautoriteit.nl/onderzoek/>. The page features a search bar at the top left and the Doping Authority logo at the top right. A navigation menu includes links for 'Organisatie', 'Wat is doping?', 'Procedures', 'Campagnes', 'Sporters info', and 'Downloads'. The main content area is titled 'Klanttevredenheidsonderzoek Doping Infolijn' and contains the following text:

Beste beller,

Kort geleden heb je gebeld naar de Doping Infolijn. Momenteel wordt een onderzoek gedaan naar hoe tevreden bellers zijn over het antwoord dat ze gekregen hebben.

We hopen dat je wilt meewerken aan het onderzoek. Het kost je slechts 5 minuten van je tijd en je helpt mee om de service van de Doping Infolijn verder te verbeteren.

Je vindt de vragenlijst en verdere instructie [hier](#).

Alvast hartelijk dank voor je moeite!

Namens de uitvoerders van het klanttevredenheidsonderzoek

On the right side of the page, there are three promotional banners: 'EIGEN KRACHT' with a grape cluster, 'GDS Geneesmiddelen Dispensatie Sporter' with three hexagons, and 'Nederlands Zekerheidssysteem Voedingssupplementen Topsport antidoping.nl/nzvt' with a red background. At the bottom right, there is a banner for 'BEL DE DOPING INFOLIJN' with the phone number 0900-2001000 (10 €/M) and hours MA-VR 13-16 UUR.

At the bottom of the browser window, the taskbar shows the Start button, several open applications including 'Novell GroupWise - Postbus', 'Klanttevredenheidso...', 'S:\Doping Infolijn (DIL)\...', and 'Rapport Klanttevredenh...', and the system clock showing 10:58.

Bijlage 3 Registratielijst bellers + bijbehorende instructie

Registratie deelname voor klanttevredenheidsonderzoek Doping Infolijn 2007: link enquête:
www.dopingautoriteit.nl/onderzoek

Datum	No	Meedoen	Motivatie	Link tel/e-mail	e-mailadres
vandaag		Ja/nee/ weet niet	Alleen invullen bij weigering deelname of nadenken	Link per telefoon of e-mail doorgegeven	e-mail wordt de volgende dag door de DIL- coördinator gestuurd vanaf dopingvragen@dopingautoriteit.nl

Handleiding voor invullen registratieformulier

Kolom 1: Datum

Hier vul je de datum in van het telefoongesprek.

Kolom 2: No

Hier vul je in het hoeveelste gesprek het is op die dag.

Kolom 3: Meedoen

Hier kies je uit drie mogelijkheden: 'ja', 'nee' en 'weet niet'.

Kolom 4: motivatie

Deze kolom vul je alleen in als de beller weigert om mee te doen, of wanneer je de beller niet hebt uitgenodigd om mee te doen. Je vraagt naar een motivatie, omdat we ook iets kunnen leren van redenen waarom iemand niet mee wil doen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Wanneer je ervoor gekozen hebt om een beller niet te vragen geef je ook de motivatie weer waarom deze beller niet is uitgenodigd om mee te doen met het onderzoek.

Kolom 5: link tel/e-mail

Hierbij geef je aan of je de link naar de enquête alleen telefonisch hebt doorgegeven, of dat de link ook via de e-mail moet worden doorgegeven. De mail wordt dan via de DIL-coördinator of door de vervanger hiervan verzonden.

Kolom 6: e-mailadres

Hier vul je het e-mailadres in wanneer de beller heeft aangegeven dat hij/zij de link naar de enquête per e-mail wil ontvangen. De e-mail wordt de volgende werkdag door de DIL-coördinator aan de beller verzonden vanaf het adres: dopingvragen@dopingautoriteit.nl

Bijlage 4 Tekst E-mail waarin e-mailers worden uitgenodigd om deel te nemen aan het KTO

Beste e-mailer

Kort geleden is een e-mail van je beantwoord door een medewerker van de Doping Infolijn.

Wij zijn benieuwd of je tevreden bent over de wijze waarop je vraag is beantwoord. Op dit moment wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wil jij hieraan meewerken? Vul dan de vragenlijst in. Dit kan online en het kost slechts 5 minuten van je tijd en je helpt mee om de service van de Doping Infolijn te verbeteren.

Je vindt de vragenlijst en de verdere instructie hier: **\$\$\$EnqueteNaam\$\$\$**

Alvast dank voor je moeite.

Namens de uitvoerders van het klanttevredenheidsonderzoek voor de Doping Infolijn

Bijlage 5 Invulscreen van de DIL

NeCeDo Front_end - [frmInvulForm : Formulier]

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Records Extra Venster Help Typ een vraag voor hulp

Tel. / Email Operator Datum Tijdstip Tijdsduur Bron
 E-mail

Vraag Doping categorieën middel / stof

Antwoord

Gesprekssitens

sporter gegevens supplementen dopinglijst GDS Screening
 werking & risico's stoppen gebruik/afkickverschijnselen zwangerschap / vruchtbaarheid Eigen publicaties medicinaal gebruik
 prijs over de hulpverlening contra-indicatie met ziektebeeld overheidsbeleid / wet / internat. training
 wijze van gebruik lich. geest. afhankelijkheid interactie met ander middel cijfers / statistieken / onderzoek voeding
 testen van middelen omgaan met gebruiker aantoonbaarheid in bloed / urine / lichaam naam / uiterlijk / samenstelling overige

Record: 1 van 1

Geslacht Verstuurd Algemeen info pakket Doping lijst Dopingwaaijer Folder DEK-boek Folder 'Doping de antwoorden' Overige

Leeftijdsgroep Verwijzing Dopingautoriteit website EK website (Sport)diëtist SMA Sportbond Interne medewerker Overige

Provincie/Postcode (Huis)arts Drugs Infolijn **0900-1995** Arko **030-6051090** NPN **033-2456001** 100% dopefree NZVT

Bekendheid DIL

Land Positieve dopingcontrole Bestelling, geen vragen

Spottak

Achtergrond beller

Overige informatie

Record: 1 van 1

Formulierweergave NUM

Start Novell Grou... http://ww... NOS | Olym... http://ww... 5:\Doping I... Rapport Kl... Yahoo! Bab... Hoofdscha... frmInvulf... 9:53

