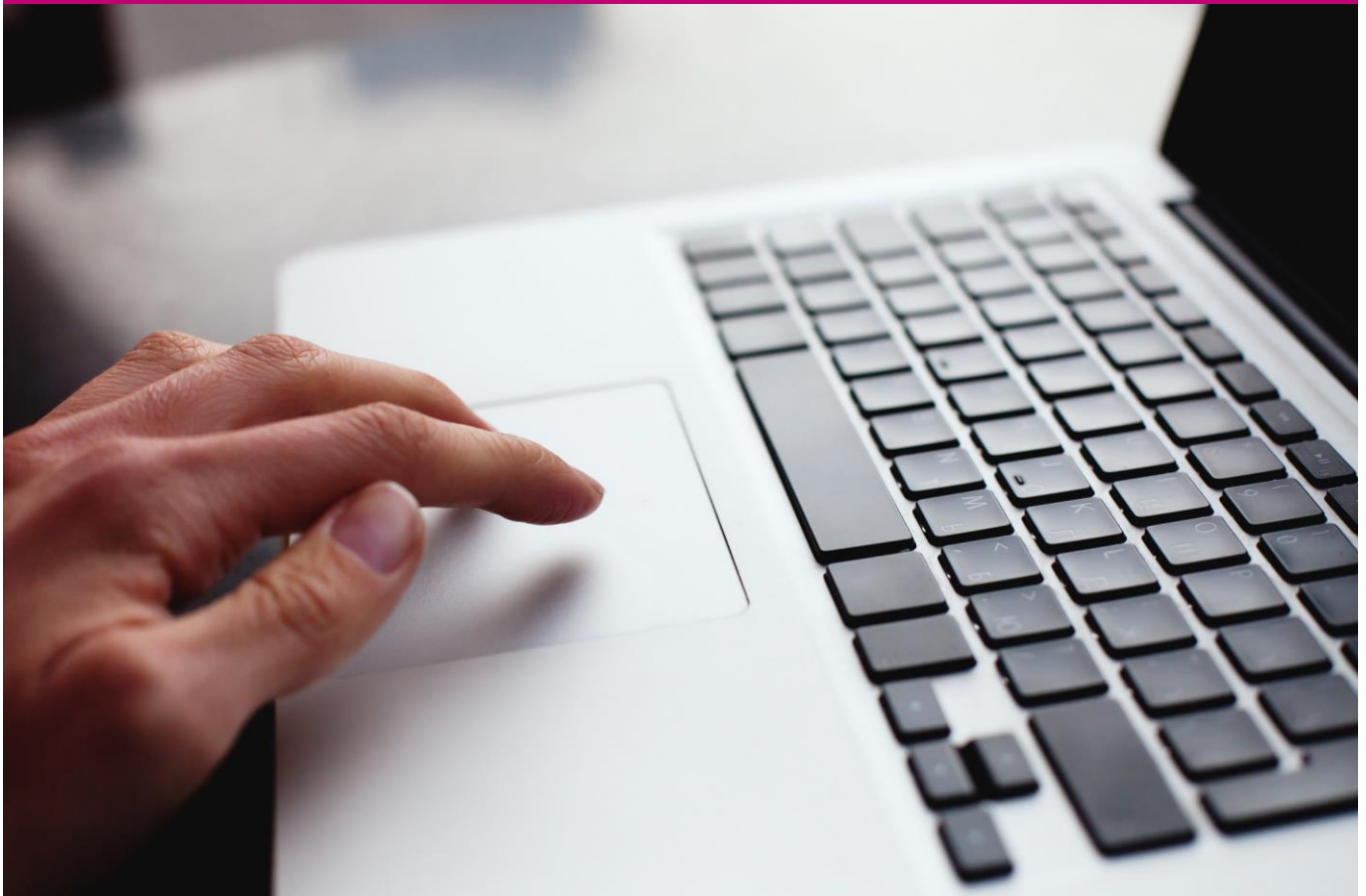


Evaluatie digitaal uitnodigen GO 5-jarigen



In opdracht van afdeling JGZ –
GGD NOG

Juli 2016

Evaluatie JGZ pilot 3

Geerke Duijzer, onderzoeker (epidemioloog)

Sofieke van Oord-Jansen, onderzoeker (epidemioloog)

Cobi Izeboud, onderzoeker (functionaris gezondheidsbevordering)



Noord- en Oost-Gelderland



Evaluatiebureau
Publieke
Gezondheid

Voorwoord

GGD Noord- en Oost-Gelderland is in 2016 gestart met de pilot 'Digitaal uitnodigen GO 5-jarigen'. Binnen deze pilot zijn ouders, via de basisscholen, digitaal uitgenodigd voor het GO 5-jarigen. Het doel hiervan is aansluiten op de eigentijdse, snelle, digitale communicatiewijze van basisscholen; en efficiënter werken door geen papier meer te gebruiken.

Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid heeft een evaluatie uitgevoerd om het bereik en de ervaringen van ouders, scholen, en GGD-medewerkers in kaart te brengen. Voor deze evaluatie zijn vragenlijsten bij ouders afgenomen, en interviews met scholen en GGD-medewerkers gehouden. We willen graag alle deelnemers aan de vragenlijsten en interviews bedanken voor hun medewerking en openheid.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit rapport en hopen dat dit rapport mag bijdragen om de jeugdgezondheidszorg verder te verbeteren.

Warnsveld, juli 2016

Geerke Duijzer
Sofieke van Oord-Jansen
Cobi Izeboud

Inhoudsopgave

1	Kort & krachtig	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Aanpak evaluatie	2
1.3	Conclusies	2
1.4	Aanbevelingen	3
2	Achtergrond	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Evaluatievragen	4
2.3	Aanpak evaluatie	4
3	Resultaten	6
3.1	Bereik	6
3.2	Beleving	6
3.3	Succes- en verbeterpunten	10
4	Conclusies & aanbevelingen	11
4.1	Conclusies	11
4.2	Aanbevelingen	11
1	Bijlage: Vragenlijst ouders	13
2	Bijlage: Itemlijst interview scholen	14
3	Bijlage: Itemlijst interview GGD-medewerkers	15



1 Kort & krachtig

1.1 Inleiding

De preventieve gezondheidsonderzoeken bij kinderen worden uitgevoerd door de jeugdgezondheidszorg (JGZ). Binnen de 22 gemeenten van de regio Noord- en Oost-Gelderland wordt de JGZ uitgevoerd door GGD Noord- en Oost-Gelderland (GGD NOG). De GGD heeft een wettelijke inspanningsverplichting om bij alle 5-jarigen uit de regio een Gezondheidsonderzoek (GO) uit te voeren. Normaal gesproken worden ouders middels een brief van de GGD uitgenodigd voor het GO.

Om de papierstroom te verminderen en aan te sluiten bij de eigentijdse en digitale communicatiewijze van basisscholen en ouders, is GGD NOG in 2016 een pilot gestart. In deze pilot zijn ouders, via de basisscholen, digitaal uitgenodigd voor het GO 5-jarigen. De teamondersteuners van GGD NOG hebben kinderen ingepland en aan scholen een instructie gestuurd voor de verzending van de uitnodiging. Vervolgens hebben scholen de uitnodiging aan ouders verstuurd. JGZ-verpleegkundigen hadden voorafgaand aan het GO de beschikking over de vragenlijsten die ouders digitaal hadden ingevuld. De pilot is van maart tot en met juni 2016 uitgevoerd op acht basisscholen in Apeldoorn, Didam, Doetinchem, Harderwijk, Putten en Steenderen. De projectleiding lag in handen van Celeste Kamphuis (projectleider, GGD NOG). GGD NOG heeft het Evaluatiebureau gevraagd om deze pilot te evalueren.

De hoofdvragen van deze evaluatie zijn:

1. Hoeveel kinderen worden bereikt met het digitaal uitnodigen voor het GO 5-jarigen?
2. Hoe ervaren ouders, scholen en GGD-medewerkers het digitaal uitnodigen, en de communicatie en organisatie?
3. Wat zijn succes- en verbeterpunten?

1.2 Aanpak evaluatie

De respons is gemeten door te registreren hoeveel kinderen en ouders bij het GO zijn geweest. Door middel van digitale vragenlijsten is aan ouders gevraagd hoe zij de digitale uitnodiging, het digitaal invullen van de vragenlijsten, de SMS-service en de communicatie ervaren hebben. Door middel van interviews is gevraagd hoe scholen en GGD-medewerkers deze pilot ervaren hebben (communicatie en organisatie). Hiervoor zijn interviews gehouden met acht scholen, zeven JGZ-verpleegkundigen, vier JGZ-teamondersteuners, en twee

applicatiebeheerders. Uit alle vragenlijsten en interviews zijn ook succes- en verbeterpunten afgeleid.

1.3 Conclusies

Algemene conclusies

De belangrijkste succesfactoren van deze pilot zijn dat de digitale werkwijze aansluit bij ouders, basisscholen en het huidige digitale tijdperk. Ook bespaart het papier en zo het milieu, en levert het tijdswinst op voor de JGZ-administratie. De instructie voor basisscholen is duidelijk. De belangrijkste verbeterpunten zijn de communicatie richting ouders, basisscholen en GGD-medewerkers, en het verbeteren van ICT processen.

Hoeveel kinderen worden bereikt met de digitale uitnodiging?

- In totaal zijn 203 kinderen (82%) bereikt met de digitale uitnodiging voor het GO 5-jarigen.
- Van de kinderen die *niet* aanwezig waren bij het GO, is bij 61% niet bekend wat daarvan de reden is.

Hoe ervaren ouders, scholen en GGD-medewerkers het digitaal uitnodigen, en de communicatie en organisatie?

- Ouders zijn tevreden over het digitaal uitnodigen. Gemiddeld geven zij het cijfer 7,3 (op een schaal van 1-10) en 13% geeft een onvoldoende.
- 67% van de ouders heeft liever een digitale uitnodiging dan een uitnodiging per post. Wel kan de communicatie rondom de uitnodiging duidelijker.
- 70% van de ouders heeft voorafgaand aan het GO de digitale vragenlijsten ingevuld en 37% wilde een SMS-herinnering ontvangen.
- Scholen kunnen prima overweg met de digitale werkwijze, maar voor sommige scholen kost het wel veel tijd. Ook vindt een aantal scholen dat het uitnodigen van ouders een taak is van de GGD en niet zozeer van scholen.
- De meeste JGZ-verpleegkundigen zien vooralsnog geen meerwaarde in de digitale werkwijze, omdat er geen koppeling van de vragenlijsten met KD+ is, het veel tijd kost, en zij het niet noodzakelijk vinden om de vragenlijsten voorafgaand aan het GO voor te bereiden. Ook waren de instructies niet altijd duidelijk.
- De JGZ-teamondersteuners zijn tevreden met de digitale werkwijze, maar zijn soms onzeker omdat er geen controle is op de uitvoering door scholen. Ook kan de werkinstructie verbeterd worden.
- De applicatiebeheerders zijn minder tevreden met de digitale werkwijze, omdat ze vinden dat veel stappen uit het proces erg bewerkelijk zijn.

1.4 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies is een aantal aanbevelingen gedaan, met name over de communicatie richting ouders, scholen en GGD-medewerkers, en het verbeteren van ICT-processen.



2 Achtergrond

2.1 Inleiding

Aanleiding

Zoals vastgesteld in de Wet Publieke Gezondheid, zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdgezondheidszorg (JGZ). Sinds 1 januari 2015 is het nieuwe basispakket JGZ van kracht via een aanpassing van het Besluit Publieke Gezondheid. Doel van de JGZ is het bevorderen, beschermen en beveiligen van de gezondheid en de lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van jeugdigen van 0-19 jaar, zowel individueel als op populatieniveau. Onder de JGZ vallen o.a. de preventieve gezondheidsonderzoeken en het Rijksvaccinatieprogramma. Binnen de 22 gemeenten van de regio Noord- en Oost-Gelderland wordt de JGZ uitgevoerd door GGD Noord- en Oost-Gelderland (GGD NOG).

De GGD heeft een wettelijke inspanningsverplichting om bij alle 5-jarigen uit de regio een Gezondheidsonderzoek (GO) uit te voeren. Normaal gesproken worden ouders middels een brief van de GGD uitgenodigd voor het GO. Om de papierstroom te verminderen en aan te sluiten bij de eigentijdse en digitale communicatiewijze van basisscholen en ouders, is GGD NOG in 2016 een pilot gestart, waarin geëxperimenteerd is met het digitaal uitnodigen van ouders voor het GO 5-jarigen. Hiervoor zijn scholen gekozen waarmee een goede relatie is en die zelf al (grotendeels) digitaal communiceren met ouders. GGD NOG heeft het Evaluatiebureau gevraagd om deze pilot te evalueren. Hierbij gaat het om een procesevaluatie: wat zijn ervaringen met de pilot en wat zijn succes- en verbeterpunten?

Doelen

In deze pilot zijn de uitnodigingen voor het GO 5-jarigen digitaal verstuurd aan ouders. De doelen van deze pilot zijn:

1. Aansluiten op een eigentijdse, snelle, digitale communicatiewijze van de basisschool en efficiënter werken door geen papier meer te gebruiken.
2. Opkomstpercentage dient gelijk te blijven aan het opkomstpercentage dat wordt bereikt bij het sturen van papieren uitnodigingen.

De pilot

De pilot 'Digitaal uitnodigen GO 5-jarigen' werd van maart tot en met juni 2016 uitgevoerd op acht basisscholen in Apeldoorn, Didam, Doetinchem, Harderwijk, Putten en Steenderen (Tabel 1). De projectleiding lag in handen van Celeste Kamphuis (projectleider, GGD NOG).

De projectleider van GGD NOG heeft de basisscholen geworven om mee te doen aan deze pilot. In eerste instantie waren 10 basisscholen uitgekozen om mee te doen, maar twee basisscholen gaven aan de digitale communicatie met ouders niet op orde te hebben en daardoor niet mee te doen. Vervolgens heeft de teamondersteuner (TO) van GGD NOG kinderen ingepland voor de onderzoeken. De TO heeft aan de basisscholen een e-mail gestuurd met daarin de instructie voor het versturen van de uitnodigingen aan ouders. Vervolgens hebben de basisscholen dit doorgestuurd aan de ouders. In de e-mail aan ouders stond een uitnodiging voor het GO en een link om twee digitale vragenlijsten (waaronder de Strengths and Difficulties (SDQ) vragenlijst) in te vullen. Ouders moesten hiervoor inloggen met een code, die door de applicatiebeheerder van GGD NOG was gegenereerd. Ouders konden ook aangeven of ze één dag voor het onderzoek een SMS-herinnering wilden ontvangen. De ingevulde vragenlijsten kwamen binnen op het emailadres van JGZ, waarna de TO ze handmatig in een map per school zette. De JGZ-verpleegkundige kon de vragenlijsten daar vervolgens inzien.

Tabel 1. Overzicht van pilot-locaties.

School	Plaats	Onderzoeksdata (2016)
De Pannevogel	Steenderen	3, 8, 17 maart
School De Mheen	Apeldoorn	17, 21, 22, 24, 29 maart
PCB De wegwijzer	Putten	12, 14, 18, 21 april
De Gabrielschool	Putten	9, 10, 12, 17 mei
OBS De Huet	Doetinchem	18, 19, 20 mei
PCBS De Regenboog- Ossenveld	Apeldoorn	19, 20, 24, 26, 30 mei, 2, 7, 9, 14 juni
OBS De Bogen	Harderwijk	2, 17 juni
IKC De Toorts	Didam	14, 15, 22 juni

2.2 Evaluatievragen

Op basis van de gestelde doelen, zijn de volgende evaluatievragen geformuleerd:

1. Hoeveel kinderen worden bereikt met het digitaal uitnodigen voor het GO 5-jarigen?
2. Hoe ervaren ouders, scholen en GGD-medewerkers het digitaal uitnodigen, en de communicatie en organisatie?
3. Wat zijn succes- en verbeterpunten?

2.3 Aanpak evaluatie

Algemeen

Uit alle vragenlijsten en interviews zijn succes- en verbeterpunten afgeleid.

Kinderen

Om het bereik van de pilot te meten, is gekeken naar de opkomst bij het GO 5-jarigen. Dit is nagevraagd bij de JGZ-verpleegkundigen van GGD NOG.

Ouders

Om de beleving van het digitaal uitnodigen te meten, is een digitale vragenlijst (Bijlage 1) afgenomen. Deze is via de school aan ouders verstuurd, behalve bij één school, daar heeft de onderzoeker (met toestemming van de school) de vragenlijst aan de ouders gestuurd. De vragenlijst is niet naar ouders van basisschool De Pannevogel gestuurd, omdat de school hier niet aan mee wilde werken. Ouders is gevraagd wat ze van de communicatie, het digitaal invullen van de vragenlijsten, en de SMS-service vonden.

Scholen

Om de beleving van het digitaal uitnodigen te meten, zijn korte telefonische interviews gehouden met scholen. Voor deze interviews zijn itemlijsten (Bijlage 2) gebruikt, hierbij is specifiek gevraagd naar wat ze van de communicatie en organisatie vonden, en of er vragen van ouders kwamen.

GGD-medewerkers

Om de beleving van het digitaal uitnodigen te meten, zijn korte interviews gehouden met betrokken JGZ-verpleegkundigen, -teamondersteuners, en applicatiebeheerders (Tabel 2). Voor deze interviews zijn itemlijsten (Bijlage 3) gebruikt, hierbij is specifiek gevraagd naar wat zij vonden van het digitaal uitnodigen en wat ze van de communicatie en organisatie vonden.

Tabel 2. Overzicht van interviews met betrokkenen

Doelgroep	Functie
Scholen	Directeur (1x)
	Intern Begeleider (IB'er) (6x)
	Unitleider onderbouw (1x)
GGD-medewerkers	JGZ-verpleegkundige (7x)
	JGZ-teamondersteuner (3x)
	JGZ-teamondersteuner die vragenlijsten in map zette voor verpleegkundigen (1x)
	Applicatiebeheerder (2x)



3 Resultaten

3.1 Bereik

In totaal waren 247 kinderen gepland voor het GO 5-jarigen op de verschillende pilot-locaties (Tabel 3). Op de meeste locaties was de opkomst 80% of hoger, maar op school De Bogen uit Harderwijk lag dit lager (44%). Volgens de JGZ-verpleegkundige die de gezondheidsonderzoeken op deze school deed, ligt de opkomst hier altijd lager dan op andere scholen in Harderwijk en hoeft dat niet noodzakelijkerwijs aan de digitale uitnodiging te liggen. Van de 44 kinderen die *niet* aanwezig waren bij het GO, was van 27 kinderen (61%) niet bekend wat de reden daarvan was. Dit kan te maken hebben met de digitale uitnodiging, maar er kan ook een andere oorzaak zijn. Wanneer hier meer duidelijkheid over gewenst is, of wanneer men wil weten of dit vergelijkbaar is met eerdere jaren, is aanvullend onderzoek nodig.

3.2 Beleving

Ouders

Door middel van een digitale vragenlijst is aan ouders gevraagd hoe zij het digitaal uitnodigen voor het GO 5-jarigen hebben ervaren. De vragenlijst is aan 237 ouders gestuurd en in totaal hebben 92 ouders (respons van 39%) de vragenlijst ingevuld. Tabel 4 geeft een overzicht van de beleving van ouders.

Gemiddeld geven ouders het cijfer 7,3 (op een schaal van 1-10) aan de digitale uitnodiging voor het GO 5-jarigen en 13% (11 ouders) geeft

een onvoldoende. Twee-derde van de ouders (67%) ontvangt het liefst een digitale uitnodiging van het GO 5-jarigen, 10% ontvangt de uitnodiging liever schriftelijk, en een kwart van de ouders heeft geen voorkeur.

Ouders hebben via de school een e-mail gekregen met daarin de uitnodiging voor het GO 5-jarigen. De meeste ouders vonden de informatie in de e-mail duidelijk en volledig. Ouders die minder tevreden waren, hadden daarvoor de volgende redenen:

- De locatie van het onderzoek stond niet vermeld, daardoor was er onduidelijkheid over waar dit zou plaatsvinden (op school of op een andere locatie) (8 ouders)
- Ouders hadden willen weten wat er tijdens het onderzoek ter sprake gebracht zou worden, zodat ze hun kinderen kunnen voorbereiden (3 ouders)
- Ouders hebben de e-mail met uitnodiging niet gezien of gekregen (3 ouders)
- Ouders hadden verwarring rondom de planning die bij de e-mail zat (niet duidelijk dat planning erbij zat, kostte moeite om kind uit planning te halen omdat er veel niet-relevante informatie op staat) (2 ouders)
- Ouders hadden verwarring rondom het invullen van de vragenlijsten (niet gezien dat dat moest, omslachtig om te openen, niet duidelijk of vragenlijst ook geprint mee moest worden genomen) (4 ouders)
- Er was bij één ouder verwarring met de afspraak voor logopedie, omdat die uitnodiging in dezelfde periode via de GGD werd verspreid (1 ouder)
- Eén ouder heeft er moeite mee dat tegenwoordig alles digitaal gaat en vindt dat onpersoonlijk (1 ouder)
- Eén ouder zou graag willen dat je zelf digitaal een afspraak kunt maken en wijzigen (1 ouder)

Tabel 3. Opkomst bij het GO 5-jarigen per pilot-locatie.

School	Aantal gepland	Aantal geweest	Respons (%)	Aantal NVZB ¹
De Pannevogel	24	20	83	2
De Mheen	30	28	93	0
De Wegwijzer (Putten)	37	35	95	1
De Gabrielschool	35	28	80	4
De Huet	30	25	83	3
De Regenboog-Osseveld	50	39	78	7
De Bogen ²	16	7	44	6
De Toorts	25	21	84	4
TOTAAL	247	203	82	27

¹ Aantal kinderen "Niet Verschenen Zonder Bericht" (NVZB)

² In eerste instantie waren 30 kinderen gepland, maar i.v.m. ziekte van de verpleegkundige zijn 14 kinderen afgezegd

Ouders werd gevraagd om, voorafgaand aan het onderzoek, twee vragenlijsten via een website in te vullen. 70% van de ouders heeft dit ook gedaan en de meesten van hen hebben dat als goed ervaren.

Sommige ouders noemden nog wel een aantal problemen:

- Het invullen ging goed, maar de verpleegkundige had de vragenlijsten niet tijdens het GO, dat is onhandig (5 ouders)
- Het was niet mogelijk om de vragenlijst te printen of op te slaan, dit werd als een gemis ervaren (4 ouders)
- Er was geen deadline voor het invullen van de vragenlijsten vermeld, daardoor kun je het niet op het laatste moment invullen (2 ouders)
- De 'terug'-knop, waarmee terug gegaan kan worden naar reeds ingevulde vragen, werkte niet (2 ouders)
- Het inloggen lukte pas na vele pogingen (1 ouder)
- De website werkte in bepaalde browsers niet (bijv. niet in Safari maar wel in Chrome) (1 ouder)
- Er wordt geen bevestiging gestuurd na het invullen en versturen van de vragenlijst (1 ouder)
- Er miste ruimte om toelichting te geven bij bepaalde vragen in de vragenlijsten (2 ouders)

Van de ouders, kon 22% met vragen over het gezondheidsonderzoek of het invullen van de vragenlijsten terecht bij school, 34% bij de GGD en 44% bij beide. Veel ouders gaven aan dat zij geen vragen hadden en dat ze eigenlijk niet wisten bij wie ze terecht konden, maar dat ze aannamen dat dat bij zowel school als GGD is. Eén ouder gaf aan dat de GGD lastig te bereiken is.

Aan ouders werd de mogelijkheden geboden om één dag voor de afspraak een SMS-herinnering te ontvangen. 37% van de ouders heeft aangegeven deze SMS-herinnering te willen ontvangen, maar bijna een kwart van die ouders heeft de SMS-herinnering *niet* ontvangen een dag van tevoren. Van alle ouders, dus ook van degenen die hebben aangegeven dat ze geen SMS-herinnering wilden ontvangen, vindt ruim de helft het prettig en wenselijk om een SMS-herinnering te krijgen en een kwart van de ouders staat er neutraal tegenover.

Ouders hebben een aantal opmerkingen over de SMS-service:

- Ik wist niet dat deze optie er was (4 ouders)
- De tijd en datum in de SMS klopten niet (2 ouders)
- Het tijdstip stond niet vermeld in de SMS (1 ouder)
- De inhoud van de SMS was rommelig: "Uw kind heeft op 14-06-2016 een afspraak 27NW-Regenboog, Osseveld (BO) voor het gezondheidsonderzoek van de jeugdgezondheidszorg" (1 ouder)
- Het is niet nodig, want ouders moeten zelf hun verantwoordelijkheid nemen (1 ouder)

Scholen

Voor de meeste scholen was het digitaal versturen van de uitnodiging aan ouders makkelijk en zij gaven deze digitale werkwijze gemiddeld het cijfer 7,6 (range 7-9). De meeste scholen zijn gewend om digitaal met ouders te communiceren, vinden dat het past bij deze tijd en vinden het een voordeel dat leerkrachten zo minder belast worden met het uitnodigen. Drie scholen gaven aan dat het hen wel erg veel tijd kostte, en één school heeft daarom ook gezegd dat de TO van GGD NOG de uitnodiging moest versturen (dit is ook gebeurd). Sommige scholen hadden last van de problemen bij leerling-administratiesysteem ParnasSys, waardoor mails niet of pas laat werden verstuurd. Eén school gaf aan net nieuw te zijn en daardoor de e-mailadressen van ouders nog niet goed op orde te hebben. Bij één school stond er een verkeerde locatie in de uitnodiging. Voor de scholen die met ParnasSys werken, zou het handig zijn geweest als de leerlingenlijsten op alfabetische volgorde worden aangeleverd, dit was nu niet het geval. Bij scholen die met DigiDuif of Basisschoolnet werken, kan er alleen een e-mail verstuurd worden aan een gehele klas of aan individuele kinderen. Omdat de GGD werkt met cohorten en niet met klassen, is het voor deze scholen lastiger en tijdrovender om de uitnodiging digitaal te versturen. Eén school had dit opgelost door de uitnodiging aan alle ouders van een klas te sturen, maar daarbij te vermelden dat het alleen van toepassing was voor ouders met kinderen uit een bepaald geboortjaar. Drie scholen gaven aan dat het mooi zou zijn als de GGD zelf over de e-mailadressen beschikt en de uitnodiging kan versturen. Dit scheelt tijd voor de school en ouders kunnen dan rechtstreeks met de GGD contact opnemen.

Vrijwel alle scholen denken of weten dat zij alle ouders digitaal bereiken. Via sommige leerling-administratiesystemen is dit ook te controleren, maar dat is niet altijd gedaan. Dit was ook niet gevraagd aan scholen. Bij twee scholen hebben de leerkrachten wel bij ouders gecontroleerd of ze de uitnodiging ontvangen en gelezen hebben. Eén school wist dat niet alle ouders digitaal bereikt konden worden en hebben hen via lijsten op school en de leerkrachten benaderd.

Scholen hebben weinig vragen van ouders gekregen naar aanleiding van de digitale uitnodiging. Een enkele keer kregen ze wel vragen over problemen met inloggen, de locatie van het onderzoek, tijden die niet klopten, het ruilen met andere ouders, of het niet digitaal willen invullen van de vragenlijsten. Zij verwezen dan vaak door naar de GGD, maar één school gaf aan dat dit wel weer tijd kostte. Een aantal scholen gaf aan dat zij een goede doelgroep (Nederlandse ouders, vaardig met pc) hebben voor deze digitale werkwijze, maar dat het wellicht moeilijker of anders is wanneer een school veel vluchtelingenkinderen of allochtone ouders heeft.

Tabel 4. Beleving van ouders met het digitaal uitnodigen.

	Aantal ouders (%)
School	
De Pannevogel	0 (0%)
De Mheen	18 (20%)
De Wegwijzer (Putten)	13 (14%)
De Gabrielschool	17 (18%)
De Huet	11 (12%)
De Regenboog-Osseveld	18 (20%)
De Bogen	6 (6%)
De Toorts	9 (10%)
Wat vond u van de informatie in de e-mail die u via school kreeg?	
Duidelijk	71% mee eens / 24% neutraal / 5% mee oneens
Volledig	62% mee eens / 28% neutraal / 10% mee oneens
Heeft u voorafgaand aan het onderzoek twee vragenlijsten ingevuld via een website?	
Ja	70%
Nee	30%
Hoe vond u het om de vragenlijsten in te vullen? ¹	
Het inloggen ging goed	87% mee eens / 8% neutraal / 5% mee oneens
Het invullen van de vragenlijsten via de website was makkelijk	87% mee eens / 11% neutraal / 2% mee oneens
De website functioneerde goed	87% mee eens / 11% neutraal / 2% mee oneens
Ik had voldoende tijd om de vragenlijsten in te vullen	92% mee eens / 8% neutraal / 0% mee oneens
Waar kon u terecht als u vragen had over het gezondheidsonderzoek of het invullen van de vragenlijsten? ²	
De school	22%
De GGD	34%
De school en de GGD	44%
Heeft u aangegeven dat u een SMS-herinnering wilde ontvangen? ²	
Ja	37%
Nee	63%
Heeft u een dag van tevoren een SMS-herinnering ontvangen? ³	
Ja	77%
Nee	23%
Wat vindt u van de service die de GGD biedt om een SMS-herinnering te ontvangen? ⁴	
Prettig	68% mee eens / 26% neutraal / 6% mee oneens
Wenselijk	58% mee eens / 32% neutraal / 10% mee oneens
Welke manier van vragenlijsten invullen heeft uw voorkeur? ⁴	
Digitaal invullen van vragenlijsten	67%
Schriftelijk invullen van vragenlijsten	10%
Geen voorkeur	23%
Rapportcijfer ⁴	Gemiddeld 7,3 Range 1-10

¹ 63 ouders, die wel de vragenlijsten ingevuld hebben, hebben deze vraag beantwoord² 85 ouders hebben deze vraag beantwoord, van 7 ouders ontbreekt het antwoord³ 31 ouders, die hebben aangegeven een SMS-herinnering te willen ontvangen, hebben deze vraag beantwoord⁴ 84 ouders hebben deze vraag beantwoord, van 8 ouders ontbreekt het antwoord

Scholen hebben de communicatie door de GGD als prettig ervaren. Eén school gaf echter aan dat van tevoren niet duidelijk was hoeveel tijd het zou kosten (deze school heeft de uitnodiging door de TO van GGD NOG laten versturen). Een andere school gaf aan dat het handig is als er één contactpersoon vanuit de GGD is (zij hadden met twee mensen te maken gehad en dat was onhandig). Scholen vonden dat het contact met de GGD prettig verliep, omdat het contact via e-mail en telefoon goed en snel verliep en ze antwoord kregen op vragen. Eén school gaf aan dat het verwarrend was dat er in dezelfde periode van deze pilot ook een uitnodiging voor logopedie van de GGD, voor ouders kwam. Dit veroorzaakte verwarring bij ouders.

De informatie en instructies die door de GGD waren aangeleverd, waren duidelijk. Scholen vonden het handig dat teksten voor de uitnodiging en nieuwsbrief kant-en-klaar werden aangeleverd. Wel gaf een aantal scholen aan dat het beter is als de informatie eerder (ongeveer vier weken van tevoren) wordt aangeleverd, zodat de werkzaamheden ingepland kunnen worden en er nog voldoende tijd is om een bericht in de schoolniewsbrief te plaatsen. Eén school gaf aan dat er ook rekening mee gehouden moet worden dat de informatie niet in drukke periodes (januari en juni) aangeleverd wordt (dat ging nu goed).

JGZ-verpleegkundigen

De meeste verpleegkundigen vonden de digitale werkwijze op zich prima, omdat het niet heel anders was dan normaal, papier bespaart (en niet meer met papieren hoeven te sjouwen), en past bij ouders en het huidige digitale tijdperk. Toch zagen de meeste verpleegkundigen niet direct de meerwaarde van de digitale werkwijze. De grootste belemmering is dat vragenlijsten niet gekoppeld zijn aan KD+. Daardoor moeten verpleegkundigen tijdens het GO vaak in en uit de citrix (omdat de audiotest buiten citrix is, maar de vragenlijsten binnen citrix), dit kost veel tijd en inloggen geeft regelmatig problemen. Ook kost het tijd om de gegevens van de digitale vragenlijsten over te nemen in KD+. De digitale werkwijze levert hen over het algemeen dus geen tijds winst op. De verpleegkundigen geven gemiddeld het cijfer 6,7 (range 4-9) aan de digitale werkwijze.

Over het algemeen zagen verpleegkundigen dat de meeste ouders wel digitaal bereikt werden, maar er waren ook heel wat ouders die zeiden geen uitnodiging te hebben ontvangen. Op één school bleken ouders zowel digitale als papieren uitnodigingen te hebben ontvangen, het werd niet helemaal duidelijk hoe dit heeft kunnen gebeuren. Verpleegkundigen gaven aan dat deze digitale werkwijze mogelijk niet bij alle populaties, zoals buitenlandse kinderen of vluchtelingen, goed werkt. Ouders konden zelf onderling met elkaar ruilen voor de afspraak, volgens de verpleegkundigen verliep dit goed en ging het niet anders dan normaal.

Ouders moesten voorafgaand aan de afspraak twee digitale vragenlijsten invullen. De meeste verpleegkundigen denken dat er nu minder vragenlijsten zijn ingevuld dan wanneer het op papier gebeurt. Dit is echter hun beleving en is niet onderbouwd met cijfers. Sommige ouders vertelden dat ze geen vragenlijsten hadden gezien, zij hebben waarschijnlijk de uitnodiging niet goed gelezen. Heel wat ouders hadden de vragenlijsten kort van tevoren (24 uur ervoor) ingevuld, maar dan had de verpleegkundige tijdens het GO niet de beschikking over de vragenlijsten. Alhoewel sommige verpleegkundigen het prettig vonden dat ze de vragenlijsten konden voorbereiden, vond slechts één verpleegkundige dat een meerwaarde. De andere verpleegkundigen vonden het geen meerwaarde, omdat het normaal gesproken ook niet kan, het veel tijd kost (die ze niet hebben) en het gesprek kan ook prima gevoerd worden zonder van tevoren over die informatie te beschikken. Eén verpleegkundige merkte op dat de algemene vragenlijst nu vooral open vragen bevat in plaats van gesloten (meerkeuze) vragen, waardoor ouders niet altijd alle vragen beantwoordden. De verpleegkundigen moesten even handigheid krijgen in de manier van aflezen van SDQ, maar ze vonden het makkelijk dat de scores automatisch uitgerekend werden. Wel was het lastig dat ze niet konden zien bij welke vraag vervolgens het probleem lag. Verder noemde één verpleegkundige dat de vragenlijsten die ouders hebben ingevuld, op de L-schijf van GGD NOG zijn te vinden en daar openbaar zijn voor alle medewerkers.

De verpleegkundigen vonden dat de communicatie met scholen goed verliep, al hadden zij daar zelf vaak maar een kleine rol in. De communicatie over de pilot werd echter niet als duidelijk ervaren. Vaak kwam de informatie (te) laat, was niet duidelijk waar ze de vragenlijsten konden vinden en hoe ze hier handig in citrix mee konden werken, en was niet altijd duidelijk hoe het digitale uitnodigen precies was verlopen.

JGZ-teamondersteuners

De teamondersteuners (TO's) hebben kinderen ingepland voor de GO's en vervolgens aan scholen de instructie gestuurd voor het versturen van uitnodigingen aan ouders. Het contact met scholen, veelal per e-mail, verliep goed, al gaven de TO's wel aan dat er nu scholen meededen waarvan bekend is dat zij hun (digitale) zaken goed op orde hebben. De TO's hadden aan scholen gevraagd om in de BCC meegenomen te worden bij het versturen van de uitnodigingen, maar dit is meestal niet gebeurd. Veel scholen versturen e-mails vanuit hun leerling-administratiesysteem en dan is het niet mogelijk om externe e-mailadressen (zoals van de GGD) op te nemen. TO's vonden het lastig dat ze daardoor niet zeker wisten of scholen de uitnodiging hadden verstuurd. Sommige TO's hebben scholen daarom opgebeld om te vragen of het gelukt was, maar één TO gaf aan hier geen tijd voor te hebben. Op één school heeft de TO zelf de uitnodiging naar ouders verstuurd, omdat de school hier geen tijd voor had. Deze TO heeft vervolgens een aantal e-mails van ouders gehad, met name over

het ruilen van afspraken. Verder hebben de TO's weinig vragen van scholen of ouders gehad. De TO's geven aan dat deze digitale werkwijze wel een belasting voor de school is, dus dat scholen tijdig geïnformeerd moeten worden.

Gemiddeld gaven de TO's het cijfer 7,8 aan deze digitale werkwijze. Voordelen noemden zij de papierbesparing, klantvriendelijke werkwijze richting ouders, tijdswinst voor de JGZ-administratie, en op den duur kan het voor henzelf ook tijdswinst opleveren als het routine wordt. Wel gaven ze aan dat medewerking van school noodzakelijk is, en dat dat tijd en energie kost. Ook moet er een betere werkinstructie komen, waarin standaardteksten staan en alle stappen die doorlopen moeten worden. Nu stond het versturen van de signaleringslijst aan scholen daar niet op, en werd dat soms vergeten.

Overige GGD-medewerkers

Eén JGZ-teamondersteuner, die niet betrokken was bij de planning van kinderen, heeft de vragenlijsten die binnen kwamen via de JGZ-mailbox in de mappen van de scholen gezet, zodat verpleegkundigen erbij konden. Dit deed ze elke ochtend, en ook zette ze dan de telefoonnummers van ouders meteen goed in KD+. De hoeveelheid werk viel mee, omdat de aantallen nu beperkt waren, maar je moet er wel steeds aan denken om het te doen. Wanneer er ná de onderzoeksdagen nog vragenlijsten binnen kwamen, zette de TO die ook in de mappen voor school, maar of de verpleegkundigen daar dan nog iets mee doen, wist ze niet.

De applicatiebeheerders waren minder tevreden over deze pilot, gemiddeld gaven zij het cijfer 5,5. Het kostte veel werk en veel stappen in het proces zijn bewerkelijk. Zo moeten de vragenlijsten handmatig van de JGZ-mailbox naar de mappen van de scholen worden overgezet. Ook de SMS-herinnering is bewerkelijk, omdat voor elke ouder apart aangegeven moet worden of hij/zij wel of geen SMS moet krijgen. De applicatiebeheerders zouden het beter vinden als iedereen standaard een SMS krijgt, dan is het ook niet veel werk. Verder gaven zij aan dat het mooi zou zijn als de GGD ouders zelf kan mailen met de uitnodiging. Binnen KD+ is dit niet mogelijk, maar binnen Mijn Kind Dossier zijn daar wel meer mogelijkheden voor. Ook gaven de applicatiebeheerders aan dat het mogelijk is om de vragenlijsten aan KD+ te koppelen, dat kan binnen of buiten Topicus. Tot slot lijkt er een fout in de berekening van de SDQ-score te zitten, dus dat moet verder worden uitgezocht.

3.3 Succes- en verbeterpunten

Succespunten die uit deze pilot naar voren zijn gekomen, zijn:

- De digitale werkwijze sluit aan bij ouders en het digitale tijdperk waarin wij leven.
- De digitale werkwijze sluit aan bij de digitale communicatie van scholen richting ouders.
- De communicatie tussen scholen en GGD NOG verliep goed en prettig.
- De instructies voor scholen was duidelijk.
- De digitale werkwijze bespaart papier en zo het milieu.
- De digitale werkwijze levert een tijdsbesparing op voor de JGZ-administratie.

Een aantal punten verdient nog aandacht:

- De communicatie richting ouders kan beter.
- Niet alle ouders lijken bereikt te worden met de uitnodiging.
- Minder ouders vullen de vragenlijsten in, vergeleken met de papieren uitnodiging.
- Het digitaal invullen van de vragenlijsten leidde soms tot vragen of problemen bij ouders.
- Niet alle ouders hebben de SMS-herinnering ontvangen, terwijl ze dat wel wilden.
- Scholen hadden soms weinig tijd om de uitnodiging aan ouders te sturen, en dit is voor sommige scholen veel werk.
- Aan deze pilot hebben voornamelijk scholen meegewerkt die hun (digitale) zaken goed op orde hebben. Wanneer dit bij scholen niet het geval is, kan dat mogelijk de digitale werkwijze negatief beïnvloeden.

4 Conclusies & aanbevelingen

4.1 Conclusies

- In totaal zijn 203 kinderen (82%) bereikt met de digitale uitnodiging voor het GO 5-jarigen. Van de kinderen die *niet* aanwezig waren bij het GO, is bij 61% niet bekend wat daarvan de reden is.
- Een digitale werkwijze voor het uitnodigen past bij de meeste ouders, maar de communicatie kan duidelijker. Ook vullen niet alle ouders de vragenlijsten in.
- De meeste scholen kunnen prima overweg met de digitale werkwijze, maar voor sommige scholen kost het wel veel tijd. Ook vindt een aantal scholen dat het uitnodigen van ouders een taak is van de GGD en niet zozeer van scholen.
- De meeste JGZ-verpleegkundigen zien voornamelijk geen meerwaarde in de digitale werkwijze, omdat er geen koppeling van de vragenlijsten met KD+ is, het veel tijd kost, en zij het niet noodzakelijk vinden om de vragenlijsten voorafgaand aan het GO voor te bereiden.
- JGZ-teamondersteuners zijn tevreden met de digitale werkwijze, maar zijn soms onzeker omdat er geen controle is op de uitvoering door scholen. Ook kan de werkinstructie verbeterd worden.
- Applicatiebeheerders zijn minder tevreden met de digitale werkwijze, omdat ze vinden dat veel stappen uit het proces erg bewerkelijk zijn.

4.2 Aanbevelingen

- Invoering van de digitale werkwijze op grotere schaal, vraagt eerst nog aanpassingen en verbeteringen, zoals hieronder aangegeven.
- Communiceer duidelijk richting ouders, en vermeld in de uitnodiging
 - Waar het onderzoek plaatsvindt (op school of andere locatie)
 - Wat er tijdens het onderzoek besproken wordt
 - Duidelijk dat vragenlijsten ingevuld moeten worden
 - Deadline voor invullen vragenlijsten
 - Duidelijk hoe ouders onderling kunnen ruilen (zelf regelen, niet bij leerkracht)
- Verbeter het digitaal invullen van de vragenlijsten:

- Geef ouder de mogelijkheid voor het opslaan of printen van de vragenlijsten
- Zorg dat de 'terug'-knop werkt
- Los de inlogproblemen op
- Op dit moment zijn de vragenlijsten die ouders invullen niet beschermd opgeslagen. Bekijk of de opgeslagen vragenlijsten voldoende beveiligd zijn, of dat dit beter moet.
- Overweeg de optie om alle ouders een SMS-herinnering te sturen.
- Houdt rekening met de ouder-populatie van een school, omdat de digitale werkwijze mogelijk minder goed werkt bij vluchtelingenkinderen, allochtonen ouders of laaggeletterden.
- Communiceer tijdig (vier weken van tevoren) en duidelijk richting scholen:
 - Leg goed uit wat ze moeten doen zodat ze kunnen inschatten hoeveel tijd het kost
 - Vermeld de juiste informatie (locatie, tijden)
 - Lever de leerlingenlijst aan op alfabetische volgorde, liefst ook nog per klas (met name voor scholen die met Parnassys werken).
- Communiceer duidelijk richting GGD-medewerkers:
 - Maak een duidelijke en volledige werkinstructie voor de TO (checklist, versturen signaleringslijst)
 - Informeer verpleegkundigen beter over waar ze de vragenlijsten kunnen vinden
- Stem met logopedie af of er in dezelfde periode een uitnodiging wordt verstuurd, zodat verwarring voorkómen kan worden.
- Onderzoek of het mogelijk is om als GGD zelf de e-mailadressen van ouders te krijgen en hen zelf uit te nodigen, zodat scholen hier niet mee belast worden.
- Onderzoek of het mogelijk is om het plaatsen van de vragenlijsten in de mappen voor scholen te automatiseren, zodat vragenlijsten direct beschikbaar zijn voor verpleegkundigen.
- Onderzoek de optie om vragenlijsten te koppelen aan KD+.
- Verbeter de digitale SDQ score: zorg dat de berekening klopt en onderzoek of het mogelijk is om aan te geven bij welke vraag een probleem zit.

Bijlagen

1 Bijlage: Vragenlijst ouders

1. Op welke school zit uw kind?
2. U heeft via de school een uitnodiging ontvangen voor een gezondheidsonderzoek bij uw kind door de GGD. Hoe vond u de informatie in de e-mail?
 - Duidelijk (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - Volledig (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - *Overige opmerkingen*
3. U bent gevraagd om voorafgaand aan het onderzoek twee vragenlijsten in te vullen via een website. Heeft u dit gedaan?
 - Ja
 - Nee
4. Zo ja, hoe vond u het om de vragenlijsten via de website in te vullen?
 - het inloggen ging goed (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - het invullen van de vragenlijsten via de website was makkelijk (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - de website functioneerde goed (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - ik had voldoende tijd om de vragenlijsten in te vullen (mee eens/neutraal/mee oneens)
 - *overige opmerkingen*
5. Waar kon u terecht als u vragen had over het gezondheidsonderzoek of het invullen van de vragenlijsten?
 - de school
 - de GGD
 - de school en de GGD
 - *overige opmerkingen*
6. U kon van de GGD een SMS herinnering ontvangen voor de afspraak met uw kind. Heeft u aangegeven dat u een SMS wilde ontvangen?
 - Ja
 - Nee
7. Zo ja, heeft u de SMS een dag van tevoren ontvangen?
 - Ja
 - Nee
8. Wat vindt u van de service die de GGD biedt om een SMS herinnering te ontvangen?
 - Prettig
 - Wenselijk
 - *overige opmerkingen*
9. Eerder stuurde de GGD aan ouders schriftelijk de uitnodiging en vragenlijsten voor het gezondheidsonderzoek, met de vraag de ingevulde vragenlijsten mee te nemen naar het gezondheidsonderzoek. Welke manier van invullen van vragenlijsten heeft uw voorkeur?
 - digitaal invullen van vragenlijsten
 - schriftelijk invullen van vragenlijsten
 - geen voorkeur
10. Welk rapportcijfer geeft u aan het digitaal uitnodigen en invullen van de vragenlijsten?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Heeft u nog opmerkingen?

2 Bijlage: Itemlijst interview scholen

1. Uw school heeft meegedaan aan een pilot van de GGD waarbij de school de uitnodiging voor een gezondheidsonderzoek digitaal aan ouders verstuurt. Wat vond u van deze manier?
 - a. Was het versturen van de uitnodiging aan ouders moeilijk of makkelijk voor u? Bent u gewend om voornamelijk digitaal met ouders te communiceren?
 - b. Hoeveel tijd kostte u dit? Hoe efficiënt vindt u deze manier van uitnodigen?
 - c. Worden alle ouders digitaal bereikt?
 - i. Heeft u dit gecontroleerd bij ouders? Hoeveel tijd kostte dit?
 - ii. Indien ouders niet digitaal zijn bereikt, is dit dan nog op een andere manier gedaan?
 - d. Hoe hebben ouders deze manier van uitnodigen ervaren?
 - e. Kreeg u (veel) vragen van ouders? Zo ja, waar gingen die over? Hoe bent u daarmee omgegaan? Hoe verliep het contact met ouders: via mail, telefoon of anders?
2. Jullie school werkt met softwarepakket Parnassys, werkte dit makkelijk voor het digitaal versturen van de uitnodiging? Heeft u dit systeem hiervoor gebruikt?
 - a. Zo nee, waar liep u tegenaan?
3. In de pilot zijn grotere en kleinere scholen gekozen, omdat dit misschien van invloed is op wel of niet digitaal uitnodigen. Hoe groot is uw school? Denkt u dat de grootte van een school invloed heeft op het digitaal uitnodigen?
 - a. Op werkwijze?
 - b. Op communicatie?
4. Wat vond u van de communicatie door de GGD over de pilot?
 - a. Was de informatie/instructie van de GGD duidelijk (die u kreeg per mail)? Wist u wat u moest doen?
 - b. Kreeg u de informatie van de GGD op tijd? Was er voldoende tijd om de uitnodiging vervolgens aan de ouders door te sturen?
 - c. Hoe vond u dat het contact met de GGD verliep?
5. Wat vind u succespunten van deze pilot? Wat ging goed?
 - a. Wat is voor u de meerwaarde/voordelen van het digitaal uitnodigen?
6. Waar liep u tegenaan bij het digitaal uitnodigen? Zijn er dingen die niet goed gingen?
 - a. Wat zijn belemmeringen voor deze pilot?
 - b. Heeft u nog verbeterpunten voor deze pilot?
7. Wat voor cijfer zou u geven aan deze pilot, het digitaal uitnodigen, als geheel? (schaal 1-10)

3 Bijlage: Itemlijst interview GGD-medewerkers

Hieronder staan de items van het interview dat gebruikt is voor JGZ-verpleegkundigen. Voor de andere GGD-medewerkers is een soortgelijke itemlijst gebruikt, passend bij hun functie.

1. In deze pilot zijn de ouders digitaal uitgenodigd voor het gezondheidsonderzoek. Wat vond je van deze manier?
 - a. Worden alle ouders digitaal bereikt? Zo nee, is dit dan nog op een andere manier gedaan?
 - b. Hoe hebben ouders deze manier van uitnodigen ervaren?
 - c. Hebben ouders zelf onderling geruild als tijd & datum niet uitkwamen? Ging dit goed? Hoe heb je dit ervaren?
2. Ouders moesten digitaal vragenlijsten invullen voorafgaand aan het gezondheidsonderzoek.
 - a. Wat is je ervaring daarmee?
 - i. Werkte dit prettig?
 - ii. Hoe vind je dat het systeem werkt om de vragenlijsten in te zien? (inloggen citrix vs. daarbuiten werken)
 - b. Hebben ouders de vragenlijsten ingevuld?
 - i. Deden ze dit op tijd?
 - ii. Waren de vragenlijsten volledig ingevuld?
 - iii. Is het aantal ingevulde vragenlijsten hetzelfde bij de digitale manier als bij de papieren versie?
 - c. Je had van tevoren al beschikking over de ingevulde vragenlijsten van ouders. Hoe vond je het dat je ze nu al van tevoren had?
 - i. Heb je de vragenlijsten van tevoren doorgenomen, ter voorbereiding? Hoeveel tijd kostte dit je? Is dat meer of minder dan gewoonlijk?
 - ii. Hoe lang van tevoren kreeg je de ingevulde vragenlijsten? Was dit voor jou op tijd/had je voldoende tijd om je voor te bereiden?
 - iii. Had jij ook altijd daadwerkelijk van tevoren de beschikking over de ingevulde vragenlijsten?
 1. Zo nee, hoe vond je dat? Hoe heb je dit dan opgelost? En hoe reageerden ouders daarop (ze hadden ze misschien wel ingevuld)?
3. Hoe verliep de communicatie met de school?
4. Wat vond je van de communicatie over de pilot?
 - a. Waren de instructies duidelijk?
 - b. Wist je wat je moest doen?
5. Wat vind je succespunten aan deze pilot? Wat ging goed?
 - a. Wat is voor jou de meerwaarde/voordelen van het digitaal uitnodigen? (*bijv. bespaart tijd*)
6. Wat zijn belemmeringen voor deze pilot? Waar liep je tegen aan? Wat liep niet goed?
 - a. Heb je nog verbeterpunten voor deze pilot?
7. Wat voor cijfer zou je geven aan deze pilot, het digitaal uitnodigen, als geheel? (schaal 1-10)

Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Postbus 3

7200 AA Zutphen

088 - 443 37 05

info@evaluatiebureau.nl

www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – juli 2016

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.