

Instrument gemeenten vragenlijst

Type instrument: vragenlijst. Deze vragenlijst dient als voorbereiding op de focusgroep voor gemeenten. De vragenlijst kan ook los van de focusgroep worden ingezet, maar je bereikt meer verdieping in combinatie met de focusgroep
Klantengroep: gemeenten

Klantervaringen van de gemeente met de GGD

De GGD wil de ervaringen van haar klanten met de dienstverlening van de GGD in kaart brengen. De gemeente is voor de GGD een belangrijke klant. Daarom wil de GGD van u weten hoe uw gemeente de dienstverlening van de GGD ervaart. Op deze manier kan de GGD uiteindelijk de dienstverlening zo optimaal mogelijk laten aansluiten bij de wensen en werkzaamheden van de gemeente. Om deze reden bent u gevraagd deze vragenlijst in te vullen. De vragenlijst bevat in totaal 16 vragen over het overleg met de GGD, de houding, de inhoudelijke bijdrage en de algemene dienstverlening van de GGD. Tot slot stellen wij u nog drie algemene vragen over uw functie binnen de gemeente.

De resultaten van de vragenlijst worden verwerkt en als uitgangspunt gebruikt voor een focusgroepbijeenkomst met de gemeente. De ervaringen van u en uw collega's of collega-gemeenten worden daarin verdiept, zodat er mogelijk concrete verbeterpunten ontstaan voor de GGD.

U kunt de vragenlijst digitaal invullen door het hokje van uw keuze aan te vinken.

Overleg met de GGD

De GGD wil graag van de gemeente weten hoe zij het overleg met de GGD ervaart. Hierover gaan de eerste vier vragen.

1. Hoe vaak heeft u overleg met de GGD?

- Dagelijks
- Wekelijks
- Maandelijks
- Jaarlijks
- Minder vaak

2. Hoe typeert u het overleg met de GGD?

- Structureel
- Ad hoc

3. Wordt uw gemeente tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van de opdracht. Als uw gemeente een opdracht uitzet bij de GGD?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

4. Vindt er een evaluatie plaats met de GGD over het verloop van een opdracht als de GGD een opdracht voor uw gemeente heeft uitgevoerd?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

Houding van de GGD

De GGD wil graag van de gemeente weten hoe zij de houding van de GGD ervaart naar de gemeente toe. Hierover gaan de volgende vijf vragen.

5. Hoe typeert u de houding van de GGD?

- Proactief
- Reactief

6. Vindt u de GGD betrokken bij het beleid van uw gemeente?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

7. Vindt u dat de GGD goed op de hoogte is van de actualiteiten binnen uw gemeente?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

8. Komt de GGD gemaakte afspraken met uw gemeente na?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

9. Behandelt de GGD u met beleefdheid en respect?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

Inhoudelijke bijdrage van de GGD

De GGD wil graag weten van de gemeente hoe zij denkt over de inhoudelijke bijdrage van de GGD. Hierover gaan de volgende vier vragen.

10. Levert de GGD voor u de gewenste bijdrage aan het gemeentelijk beleid?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

11. Zijn de adviezen van de GGD duidelijk?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

12. Zijn de adviezen van de GGD bruikbaar?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

13. Vindt u de GGD deskundig?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

Dienstverlening van de GGD

De GGD wil graag van de gemeente weten hoe zij de dienstverlening van de GGD ervaart. Hierover gaan de volgende drie vragen.

14. Als u de huidige dienstverlening van de GGD een cijfer mag geven, welk cijfer zou dit dan zijn op een schaal van 0 tot en met 10? (0= slechtst mogelijke dienstverlening en 10= best mogelijke dienstverlening)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()

15. Hoe ervaart u de dienstverlening van de GGD naar uw gemeente in vergelijking met de concurrenten van de GGD die diensten leveren aan de gemeente?

- De GGD scoort positiever
- De GGD scoort gelijk
- De GGD scoort negatiever
- De GGD is niet te vergelijken met de concurrenten
- Geen inzicht in

16. Is er een klachtenprocedure aanwezig bij de GGD waar u als gemeente gebruik van kan maken?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Algemeen

Tot slot worden nog drie algemene vragen gesteld over uw gemeente en u als respondent.

17. Wat is de omvang van uw gemeente?

- Minder van 20.000 inwoners
- Tussen de 20.000 en 50.000 inwoners
- Tussen de 50.000 en 100.000 inwoners
- Tussen de 100.000 en 250.000 inwoners
- Een van de 4 grote gemeenten

18. Hoe lang heeft u vanuit uw functie bij uw gemeente contact met de GGD?

Minder dan 1 jaar

1 tot 5 jaar

Meer dan 5 jaar

19. Wat is uw functie?

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor het invullen.

Instrument gemeenten focusgroep

Type instrument: focusgroep. Dit instrument wordt voorafgegaan door de vragenlijst voor gemeenten. Hiermee kan een extra verdiepingsslag worden gerealiseerd

Klantengroep: gemeenten

De antwoorden van de vragenlijsten zijn leidend voor de inhoud van de focusgroep. Deze worden met de focusgroep verder uitgediept. Voor de structuur van het gesprek is het goed deze op een eenduidige wijze op te bouwen. Daarom wordt de focusgroep ingedeeld in drie soorten vragen: identificeren, ervaring en verbeterpunten.

Het identificeren van de gespreksonderwerpen wordt gedaan door de resultaten uit de vragenlijst per hoofdonderwerp te presenteren en te bespreken. De antwoorden uit de vragenlijst worden al het ware gecheckt bij de deelnemers. Het is dus niet de bedoeling dat dezelfde vragen uit de vragenlijst nogmaals worden gesteld.

Vervolgens gaat het gesprek door op de ervaring van de deelnemers met betrekking tot de antwoorden. Er wordt geëindigd met de verbeterpunten: hoe moet de GGD het anders doen of wat moet de GGD vooral behouden? Met name is het van belang de vertaalslag naar de verbeterpunten mee te nemen in de focusgroep, zodat de deelnemers deze zelf maken en niet de kwaliteitsmedewerker die het gesprek leidt.

De hoofdonderwerpen van de vragenlijst vormen de indeling van de gespreksonderwerpen:

1. tevredenheid over het overleg met de GGD;
2. tevredenheid over de houding van de GGD;
3. tevredenheid over de inhoudelijke bijdrage van de GGD;
4. tevredenheid over de dienstverlening van de GGD;
5. overige verbeterpunten die niet in de vragenlijst zijn opgenomen.

Er staat hier 'de GGD'. Dit heeft betrekking op de GGD in het algemeen, maar er kan tijdens de focusgroep ook aandacht besteed worden aan bovengenoemde aspecten met betrekking tot de verschillende productgroepen van de GGD, zoals epidemiologie, beleid, gezondheidsbevordering, medische milieukunde, forensische geneeskunde, infectieziekten en de OGGZ.

Ad 1. Tevredenheid over het overleg met de GGD

Identificeren	<p>De antwoorden van de vragenlijst worden besproken door deze te checken bij de deelnemers. Het gaat om de antwoorden die al gegeven zijn op de volgende vragen uit de vragenlijst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe vaak heeft u overleg met de GGD?• Hoe typeert u het overleg met de GGD• Houdt de GGD de gemeente bij een opdracht tussentijds op de hoogte?
Ervaring	<ul style="list-style-type: none">• Is het wenselijk zoals het nu gaat?• Hoe belangrijk vindt u dat het overleg (zie antwoordopties vraag 1, 2 en 3) op deze manier plaatsvindt?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">• Welke verbeterpunten zijn er te noemen?• Op welke manier zou de GGD zich kunnen verbeteren?• Wat moet de GGD vooral behouden?

Ad 2. Tevredenheid over de houding van de GGD

Identificeren	<p>De antwoorden van de vragenlijst worden besproken door deze te checken bij de deelnemers. Het gaat om de antwoorden die al gegeven zijn op de volgende vragen uit de vragenlijst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe typeert u de houding van de GGD?• Vindt u de GGD betrokken bij het beleid van de gemeente?• Vindt u dat de GGD goed op de hoogte is van de actualiteiten binnen uw gemeente?• Komt de GGD gemaakte afspraken met de gemeente na?• Behandelt de GGD u met beleefdheid en respect?
Ervaring	<ul style="list-style-type: none">• Is het wenselijk zoals het nu gaat?• Hoe belangrijk vindt u het dat de houding van de GGD op deze manier plaatsvindt (zie antwoordopties vraag 4,5,6,7 en 8)?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">• Welke verbeterpunten zijn er te noemen?• Op welke manier zou de GGD zich kunnen verbeteren?• Wat moet de GGD vooral behouden?

Ad 3. Tevredenheid over de inhoudelijke bijdrage van de GGD

Identificeren	<p>De antwoorden van de vragenlijst worden besproken door deze te checken bij de deelnemers. Het gaat om de antwoorden die al gegeven zijn op de volgende vragen uit de vragenlijst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Levert de GGD voor u de gewenste bijdrage aan het gemeentelijk beleid?• Zijn de adviezen van de GGD duidelijk?• Zijn de adviezen van de GGD bruikbaar?• Vindt u de GGD deskundig?
Ervaring	<ul style="list-style-type: none">• Is het wenselijk zoals het nu gaat?• Hoe belangrijk vindt u dat de inhoudelijke bijdrage van de GDG o deze manier plaatsvindt (zie antwoordopties vraag 9, 10, 11 en 12)?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">• Welke verbeterpunten zijn er te noemen?• Op welke manier zou de GGD zich kunnen verbeteren?• Wat moet de GGD vooral behouden?

Ad 4. tevredenheid over de dienstverlening van de GGD.

Identificeren	<p>De antwoorden van de vragenlijst worden besproken door deze te checken bij de deelnemers. Het gaat om de antwoorden die al gegeven zijn op de volgende vragen uit de vragenlijst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cijfer dienstverlening van de GGD• Hoe ervaart u de dienstverlening van de GGD naar uw gemeente in vergelijking met de concurrenten van de GGD die diensten leveren aan de gemeente?• Is er een klachtenprocedure aanwezig bij de GGD waar u als gemeente gebruik van kan maken?
Ervaring	<ul style="list-style-type: none">• Is het wenselijk zoals het nu gaat?• Hoe belangrijk vindt u dat de dienstverlening van de GGD (zie antwoordopties vraag 13,14 en 15) op deze manier plaatsvindt?• Wat zijn de sterke punten van de GGD op dit gebied?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">• Welke verbeterpunten zijn er te noemen?• Op welke manier zou de GGD zich kunnen verbeteren?• Wat moet de GGD vooral behouden?

Ad 5. Overige verbeterpunten

Het is mogelijk dat de gemeente andere verbeterpunten heeft, die niet aan bod zijn gekomen in de vragenlijst. De gemeente heeft de mogelijkheid overige verbeterpunten hier aan te geven.

Identificeren	<ul style="list-style-type: none">• Wat zijn de sterke punten van de GGD die vooral behouden moeten blijven?• Zijn er klachten? Welke?
Ervaring	<ul style="list-style-type: none">• Hebben alle deelnemers dezelfde ervaring of juist niet?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none">• Hoe kan de GGD zich op de genoemde aspecten verbeteren?

Specifieke bijlage 3

Gebruiksaanwijzing Gemeenten

Zoals het instrumentenoverzicht op pagina 7 van de instrumentenkoffer laat zien, worden op twee manieren bij de gemeenten klantervaringen gemeten. De klantervaringen worden in kaart gebracht met een vragenlijst en een focusgroep. Hieronder volgt informatie hoe je deze meting precies moet doen en welke planning je moet aanhouden. Voor algemene informatie over het voorbereiden op een meting, het meten zelf en het analyseren en rapporteren kun je terecht in de instrumentenkoffer. Hiernaar wordt enkele malen in deze gebruiksaanwijzing verwezen.

De vragenlijst bestaat uit achttien vragen die digitaal en/of telefonisch kunnen worden ingevuld. De vragenlijst wordt ingevuld door de contactambtenaren van de gemeenten die de GGD in de portefeuille hebben. Deze contactambtenaren zijn waarschijnlijk werkzaam op de afdeling OGZ, Welzijn, Milieu en Ruimtelijke Ordening van de gemeente. De vragenlijsten worden geanalyseerd en de resultaten worden gebruikt om een focusgroep vorm te geven. Deze focusgroep vindt ongeveer twee weken na het invullen van de vragenlijst plaats. De deelnemers van de focusgroep zijn de contactambtenaren van de gemeente die de GGD in de portefeuille hebben. Dit zijn dus dezelfde personen die eerder de vragenlijst hebben ingevuld. Hieronder volgt informatie over een aantal uitgangspunten voor het onderzoek en welke activiteiten precies van de pilot-GGD worden verwacht, hoe u deze activiteiten moet uitvoeren en welke planning u moet aanhouden.

Uitgangspunten

Voordat de onderzoeksactiviteiten worden beschreven zijn de drie uitgangspunten van belang:

- A. Voordat de GGD een klantervaringenonderzoek uitvoert moet de GGD goed bedenken wat zij wil weten. (1) Het kan zijn dat een GGD van meerdere afdelingen van één gemeente wil weten wat de ervaringen met de GGD zijn. Dit betekent dus dat de ervaringen van één gemeente met verschillende GGD-producten worden gemeten, zoals epidemiologie, beleid, gezondheidsbevordering, medische milieukunde, forensische geneeskunde, infectieziekten en OGGZ. Het eindresultaat is dan breed wat betreft het aantal GGD-producten, maar smal wat betreft het aantal gemeenten. (2) Het kan ook zijn dat een GGD over één product (bijvoorbeeld MMK of OGGZ) wil weten hoe alle of meerdere gemeenten de dienstverlening van dat ene GGD-product ervaren. Dit betekent dat het eindresultaat diep is wat betreft één GGD-product en breed voor het aantal gemeenten. (3) Tot slot is het voor de GGD ook mogelijk bij alle of meerdere gemeenten over alle of meerdere GGD-producten te meten. Het eindresultaat is dan breed voor het aantal producten en het aantal gemeenten.
- B. Elke GGD bedient een verschillend aantal gemeenten: dit kan er één zijn, maar ook drieëndertig. Een focusgroep bestaat uit minimaal vier en maximaal tien deelnemers. Dit betekent voor een GGD met veel gemeenten dat nooit alle gemeenten in een focusgroep zijn vertegenwoordigd. Dus de GGD moet hierin een keuze maken. Het is belangrijk om ook deze keuze voor de start van het onderzoek te maken. De vragenlijst kan overigens wel bij alle gemeenten worden afgenomen. Dit levert alleen maar extra inbreng voor de focusgroep.
- C. De activiteiten voor de vragenlijst en focusgroep zijn in de gebruiksaanwijzing gescheiden, maar enkele activiteiten dienen gelijktijdig te worden uitgevoerd. Dit zal expliciet worden aangegeven.

Hoe zet je de vragenlijst uit?

Om het instrument te kunnen uitzetten moet je het volgende regelen:

1. overleg kwaliteitsmedewerker met relatiebeheerder van de GGD;
2. aankondigingsbrief opstellen;
3. datum prikken voor focusgroep (ter voorbereiding);
4. contactleggen met de contactambtenaar van de gemeenten;
5. vragenlijst afnemen;
6. eventueel een bedank-herinneringskaart sturen;
7. vragenlijsten analyseren en resultaten beschrijven in de voorbereiding op de focusgroep.

Ad 1. Overleg kwaliteitsmedewerker en relatiebeheerder GGD

Bespreek de stappen uit het onderzoek met de persoon van de GGD die verantwoordelijk is voor het relatiebeheer met de gemeente. Deze relatiebeheerder onderhoudt namelijk de contacten met de gemeentelijke ambtenaren. Samen kunnen jullie besluiten welke uitgangspunten jullie willen hanteren in het onderzoek (zie paragraaf 17.2) en wie contact opneemt met de contactpersonen bij de gemeente.

Ad 2. Aankondigingsbrief opstellen

Stel een aankondigingsbrief op waarin de reden van het onderzoek wordt uitgelegd. Een voorbeeld hiervan is opgenomen in de algemene bijlagen nummer 3. Deze brief wordt gebruikt in de communicatie naar de ambtenaren toe die een vragenlijst krijgen en eventueel deelnemen aan de focusgroep.

Ad 3. Datum prikken voor focusgroep

Prik een aantal data waarop de focusgroep kan plaatsvinden met de gemeente. Dit moet in dit stadium al gebeuren, aangezien dit bijtijds moet worden gecommuniceerd met de deelnemers. De bedoeling is dat de focusgroep plaatsvindt nadat de vragenlijsten zijn ingevuld en geanalyseerd, zodat de resultaten van de vragenlijsten besproken kunnen worden in de focusgroep. In de praktijk betekent dit dat de focusgroep zal plaatsvinden twee tot drie weken na de sluitingsdatum voor de vragenlijst.

Ad 4. Contact leggen met de contactambtenaar van de gemeenten

De relatiebeheerder van de GGD of kwaliteitsfunctionaris neemt contact op met de contactambtenaar van de gemeente en kondigt het onderzoek aan. In dit gesprek wordt het doel van het onderzoek uitgelegd met het verzoek de vragenlijst in te vullen en deel te nemen aan de focusgroep op de vastgestelde datum. Ter bevestiging kan de aankondigingsbrief uit de algemene bijlagen nummer 3 per e-mail worden nagezonden.

Afhankelijk van de keuze van de GGD (een of meerdere gemeenten en een of meerdere producten) bespreek je met de contactambtenaar van de gemeente welke andere ambtenaren verantwoordelijk zijn voor verschillende GGD-producten (epidemiologie, beleid, gezondheidsbevordering, medische milieukunde, forensische geneeskunde, infectieziekten en de OGGZ), zodat zij ook een vragenlijst kunnen invullen.

Als de keuze is om voor een product bij meerdere gemeente klantervaringen te meten, dan moet bij alle gemeenten de contactambtenaar worden benaderd met de vraag een vragenlijst in te vullen. Echter, bij meer dan tien gemeenten hoeven niet alle contactambtenaren te worden uitgenodigd voor de focusgroep (zie uitgangspunt B in paragraaf 17.2).

De bedoeling is dat de relatiebeheerder of kwaliteitsfunctionaris van de GGD deze personen benadert met het verzoek de korte vragenlijst in te vullen en per e-mail terug te sturen of een

telefonische afspraak plant om de vragenlijst mondeling af te nemen (zie ook ad 5).

Ad 5. Vragenlijsten afnemen

De vragenlijsten worden afgenomen bij de ambtenaren van de gemeenten die GGD-producten in hun portefeuille hebben. Het doel van de vragenlijsten is een algemeen beeld te krijgen van de klantervaringen van de gemeenten. Ook dienen de resultaten van de vragenlijsten als uitgangspunt voor de focusgroep om daar een verdiepingsslag te maken met de gemeentelijke ambtenaren.

De vragenlijsten kunnen zowel digitaal als telefonisch worden afgenomen. Dit mag de GGD zelf bepalen. In onderstaande tabel staan de voor- en nadelen van beide methoden genoemd.

Tabel SB17.1 Voor- en nadelen benaderingswijzen

	Voordelen	Nadelen
Telefonisch	<ul style="list-style-type: none">• Zekere respons: de respondenten zeggen moeilijk 'nee'• Planbaar voor de GGD met het oog op de focusgroep• GGD kan de vragen verduidelijken• Persoonlijke benadering	<ul style="list-style-type: none">• Het kost meer tijd voor de GGD om ambtenaren te benaderen• Het is duurder om uit te voeren
Digitaal	<ul style="list-style-type: none">• Respondent krijgt meer tijd• GGD kan de antwoorden niet sturen	<ul style="list-style-type: none">• Het kost meer moeite voor de respondent• Onzekere respons• Moeilijker te sturen in de tijd met het oog op de focusgroep

De tijd is belangrijk bij het uitvoeren van dit deel van het onderzoek. De vragenlijsten moeten allemaal ongeveer twee tot drie weken voor de focusgroep zijn ingevuld. Dit heeft te maken met de verwerkingstijd van de resultaten.

Ad 6. Bedank-herinneringskaart versturen

Zorg ervoor dat alle cliënten een bedank-herinneringskaart krijgen. Alle informatie hierover kan je vinden in de algemene bijlagen nummer 4 en 5 'instructie rappel' en 'voorbeeld bedank-herinneringskaart'.

Ad 7. Vragenlijsten analyseren en resultaten beschrijven in de voorbereiding op de focusgroep

Twee weken voor de focusgroep moet je de ingevulde vragenlijsten gaan analyseren. De resultaten hoeven in dit stadium nog niet worden verwerkt in een rapport. Je kunt de uitkomsten invullen in het instrument 'focusgroep voor gemeenten' (zie specifieke bijlagen 16). De resultaten vormen de basis van de focusgroep.

Hoe organiseer je een focusgroep?

De focusgroep moet goed worden voorbereid. Hieronder wordt in drie stappen uitgelegd hoe dit moeten worden gedaan.

Stap 1: wie, wanneer en waar

Wie De focusgroep vindt plaats naar aanleiding van de resultaten die uit de vragenlijst naar voren zijn gekomen. Het meest optimaal is wanneer de contactpersonen die vanuit de gemeente de GGD in de portefeuille hebben en de vragenlijst hebben ingevuld, aanwezig zijn. De kwaliteitsfunctionaris beslist samen met de relatiebeheerder van de GGD wie wordt uitgenodigd voor de focusgroep (zie ook uitgangspunt A en B paragraaf 17.2). Aan de volgende voorwaarden moet in ieder geval worden voldaan:

1. Minimaal vier tot maximaal tien gemeentelijke ambtenaren die de GGD in de portefeuille hebben en de vragenlijst hebben ingevuld, nemen deel aan de focusgroep.
2. De GGD kiest ervoor om verschillende ambtenaren van één gemeente te betrekken in de focusgroep óf om één contactpersoon per gemeente waarbij meerdere gemeenten worden uitgenodigd. Deze keuze is belangrijk. Met de eerste keuze kijkt de GGD naar de klantervaringen van één gemeente en kan daarbij dieper op bepaalde ervaringen ingaan. Bij de tweede keuze krijgt de GGD een breed beeld over de ervaringen van meerdere gemeenten. De GGD kan ook kiezen om meerdere focusgroepen te organiseren, zodat zij beide mogelijkheden benut. Het kan ook zijn dat de GGD meer dan vier tot tien gemeenten bedienen, waardoor meerdere focusgroepen wenselijk zijn.

Wanneer en waar De kwaliteitsmedewerker overlegt met de contactpersoon van de gemeente waar de focusgroep het beste kan plaatsvinden en reserveert in overleg met de contactpersoon een ruimte voor de focusgroep bij de gemeente of de GGD.

Stap 2: uitnodigen van de deelnemers

Benader de in stap 1 geselecteerde deelnemers persoonlijk, nodigt hen uit deel te nemen aan de focusgroep en leg daarbij uit wat het doel is van de focusgroep en wat wordt verwacht van de deelnemers. Je kan de deelnemers ter bevestiging een uitnodigingsbrief sturen. In de algemene bijlage staat een voorbeeld brief opgenomen, die moet worden aangepast voor de focusgroep.

Stap 3: rolverdeling binnen de focusgroep

In de voorbereiding is het belangrijk dat de deelnemers zich bewust worden van de rol die iedereen vervult in de focusgroep.

Gespreks-leider De gespreksleider is een kwaliteitsfunctionaris of de relatiebeheerder van de GGD. De gespreksleider heeft als belangrijkste taak te luisteren naar de deelnemers en te zorgen dat alle hoofdonderwerpen aan bod komen. De gespreksleider neemt geen deel aan het gesprek met een eigen mening. De gespreksleider dient de focusgroep goed voor te bereiden door het zich eigen maken van de onderwerpen. Verder is het de taak van de gespreksleider ervoor te zorgen dat alle deelnemers zich op hun gemak voelen en weten dat ieders mening in de groep wordt gewaardeerd en gerespecteerd.

- Secondant** De inhoudelijke voorbereiding doet de kwaliteitsmedewerker of relatiebeheerder samen met een secondant. Dit kan bijvoorbeeld een collega-kwaliteitsmedewerker zijn of de kwaliteitsmedewerker en relatiebeheerder kunnen dit samen doen.
De secondant ondersteunt de gespreksleider en kan het groepsproces in de gaten houden, nagaan of iedereen in gelijke mate aan bod komt en deelnemers waar nodig extra betrekken of afremmen. De secondant bewaakt de tijd, staat de gespreksleider inhoudelijk bij of verduidelijkt de onderwerpen. De secondant moet als zodanig worden voorgesteld aan de deelnemers van de focusgroep.
- Notulist** De notulist schrijft alles op wat wordt gezegd tijdens de focusgroep. Deze notities moeten van dusdanige kwaliteit zijn dat op basis hiervan een verslag kan worden geschreven. Ook kan de notulist op bepaalde momenten worden gevraagd een korte samenvatting te geven. De notulist heeft een 'onzichtbare' plaats in de groep, maar moet wel worden voorgesteld aan de deelnemers.
- Deelnemers** Van de deelnemers wordt verwacht dat zij actief meedoen in de focusgroep en hun mening geven over de dienstverlening van de GGD, waarmee iedere deelnemer de eigen gemeente vertegenwoordigt.
- Overige aandachtspunten*
- Gespreks-technieken** Tijdens een focusgroep kunnen verschillende gesprekstechnieken worden toegepast. In de algemene bijlagen nummer 2 staat een aantal voorbeelden. De technieken moeten wel passen bij de vaardigheden van de gespreksleider. Daarom kunnen deze gesprekstechnieken als tips worden gezien om meer informatie te krijgen of het gesprek af te wisselen. Deze tips zijn niet uitputtend.
- Aanwezigheid gemeentelijk contactpersoon** Uit de pilots blijkt dat de GGD'en verschillend denken over de aan- of afwezigheid van de gemeentelijk contactpersoon bij de focusgroep. Om deze reden volgt hier een tabel met een overzicht van de voor- en nadelen hiervan. De GGD kan op basis van deze tabel een eigen beslissing maken.

Tabel SB 17.2 Voor- en nadelen aanwezigheid of afwezigheid gemeentelijk contactpersoon

	Voordelen	Nadelen
Aanwezigheid	Mogelijk betere en directe interpretatie van de resultaten	Deelnemers voelen zich niet vrij om een mening te geven Er kan een vraag-antwoordgesprek ontstaan met de contactpersoon Er kan een welles-nietes-discussie ontstaan met de contactpersoon De contactpersoon kan eigen interpretaties maken die niet objectief zijn vastgesteld
Afwezigheid	Deelnemers voelen zich vrij hun mening te geven Deelnemers discussiëren met elkaar en niet in een vraag-antwoordgesprek met de contactpersoon Minder welles-nietesdiscussie	Resultaten zijn soms moeilijker te interpreteren als iemand geen kennis van de afdeling heeft

Duur	De duur van de focusgroep is ongeveer twee uur. De gespreksleider bepaalt samen met de secondant per onderwerp hoeveel minuten het mag duren. De secondant dient deze tijd te bewaken en de gespreksleider erop te attenderen over te gaan naar een volgend onderwerp.
Afsluiten	Het is belangrijk om na afloop alle deelnemers te bedanken voor hun medewerking en aan te geven wat met de informatie gebeurt.

Welke tijdsplanning houd je aan?

In onderstaand planningsschema staat per week uitgelegd wat je moet doen tijdens het onderzoek.

Tabel SB17.3 Planningsschema

Week	Actie GGD
1	GGD intern regelen wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het onderzoek. Dit is bij voorkeur een kwaliteitsmedewerker samen met de relatiebeheerder van de GGD. Ervaring met focusgroepen of interviewen is aan te raden
2-4	Keuze maken voor welke producten en welke gemeenten de GGD wil meten Focusgroepdeelnemers bepalen (eventueel in samenspraak met contact-ambtenaar) Data focusgroep prikken Aankondigingsbrief maken Contactambtenaren benaderen en afspraken maken om vragenlijsten in te vullen (digitaal of telefonisch)
4-7	Vragenlijsten afnemen digitaal of telefonisch bij gemeentelijke ambtenaren Deelnemers focusgroep uitnodigen
6	Eventueel een bedank-herinneringskaart sturen
8-9	Inge vulde vragenlijsten analyseren
8-10	Inhoudelijk voorbereiden van de focusgroep
11-13	Focusgroep afnemen
13-15	Analyse en rapportage (zie instrumentenkoffer paragraaf 5.2)
16	Resultaten binnen de GGD bespreken