

PILOT 3: INFECTIEZIEKTEN ALGEMEEN EN OGGZ

In het kader van het landelijke kwaliteitsprogramma *Beter Voorkomen* heeft GGD Nederland aan Regioplan Beleidsonderzoek gevraagd een instrumentenkoffer klantervaringen te ontwikkelen. Op dit moment zijn de instrumenten voor infectieziekten algemeen (INF) en de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) klaar om te worden getest.

Uw GGD heeft zich opgegeven als pilot-GGD om deze twee instrumenten te testen. Dit document bevat voor beide instrumenten een handreiking waarin wordt uitgelegd hoe deze testfase gaat verlopen, wat dit voor uw GGD betekent en welke ondersteuning u van ons kunt verwachten.

Een belangrijk uitgangspunt van de pilot is dat uw GGD zo veel mogelijk zelf gaat doen, aangezien de GGD uiteindelijk zelfstandig de koffer in gebruik gaat nemen. Alleen op deze manier worden eventuele onduidelijkheden of lacunes in het instrument en de logistiek rondom het uitzetten van het instrument zichtbaar. Uiteraard zorgt Regioplan wel voor degelijke ondersteuning tijdens het gehele pilottraject.

1 Handreiking pilot ‘infectieziekten algemeen’

Een belangrijke klantengroep voor INF is de groep ketenpartners. Dit zijn onder andere de medisch specialisten in ziekenhuizen, de huisartsen, de verpleeghuisartsen, de medisch microbiologen in laboratoria en het management van verzorgingshuizen, kinderdagverblijven en scholen. Regioplan heeft een instrument ontwikkeld dat de ervaringen meet van deze ketenpartners met de afdeling ‘infectieziektebestrijding algemeen’ van de GGD. Het instrument, een webenquête, wordt met deze pilot getest. Deze webenquête staat op de internetsite van Regioplan. Hieronder volgt informatie over welke activiteiten precies van de pilot-GGD worden verwacht, hoe u deze activiteiten moet uitvoeren en welke planning u moet aanhouden.

1.1 Activiteiten uit te voeren door GGD

Voor de pilot INF worden zeven activiteiten verwacht van de pilot-GGD.

1. een beslissing nemen onder welke ketenpartners u het instrument wilt uitzetten;
2. eventueel een steekproef trekken;
3. een bestand maken met adresgegevens (e-mail of post);
4. een aankondigingsbrief opstellen;
5. het versturen van de aankondigingsbrief voor de webenquête per e-mail of per post;
6. het sturen van een bedank-/herinneringskaart aan de ketenpartners;
7. het digitaal logboek invullen.

Ad 1. Beslissen welke ketenpartners

De afdeling infectieziekte mag kiezen welke ketenpartners worden betrokken bij deze pilot. Het kan zijn dat bijvoorbeeld de afdeling infectieziekte onlangs een bepaalde ketenpartner heeft betrokken in een ander onderzoek en deze op dit moment niet nogmaals wil bevragen. De afdeling kan er ook voor kiezen alle ketenpartners mee te nemen in het onderzoek.

De ketenpartners waaruit u kunt kiezen, zijn:

1. medisch specialisten;
2. huisartsen;
3. verpleeghuisartsen;
4. medisch microbiologen werkzaam in een laboratorium;
5. management van verzorgingshuizen;
6. management van kinderdagverblijven;
7. management van scholen.

Indien u niet alle ketenpartners betreft in het onderzoek, moet u bij de keuze rekening houden met de groepsgrootte. De groep moet bestaan uit minimaal honderd personen (zie ook Ad 2).

De kwaliteitsmedewerker van de GGD bespreekt deze keuze met het afdelingshoofd van infectieziekte algemeen. Het is belangrijk dat deze keuze ook aan RegioPlan wordt voorgelegd om na te gaan welke gevolgen het heeft voor de pilot.

Ad 2. Steekproef trekken

Zet alle ketenpartners op een rij en noteer per groep ketenpartners met hoeveel personen de afdeling INF het afgelopen jaar contact heeft gehad in verband met algemene infectieziekten. Zijn dit er per groep ketenpartners minder dan honderd, dan kunt u gebruikmaken van het hele bestand. Zijn het er substantieel meer dan honderd, dan moet u een steekproef trekken. Dit kan als volgt:

Selecteer alle groepen ketenpartners die meer dan honderd personen bevatten. Deze groepen moeten voor de steekproef strikt gescheiden blijven. Om een aselechte steekproef te trekken, kunt u het bestand sorteren op de voorletters/voornamen van alle personen uit het bestand op alfabet en neem de eerste honderd personen per groep ketenpartners. Dit doet u voor elke nieuwe groep ketenpartners op dezelfde wijze.

Maak vervolgens het bestand aan zoals aangegeven bij Ad 3.

Belangrijk is dat u in het digitale logboek noteert of u een steekproef heeft getrokken en hoe u dit heeft gedaan (zie bijgevoegd digitaal logboek voor de exacte noteringen). Indien het trekken van een steekproef niet nodig was (bij een groepsgrootte van minder dan honderd personen), noteer dan ook hoe groot de groep ketenpartners is per groep. Dit is belangrijke informatie om naderhand te bepalen hoe hoog de respons is.

Ad 3. Bestand maken van adresgegevens

De ketenpartners kunnen op verschillende manieren worden benaderd met een verzoek de webenquête in te vullen: per post of per e-mail. Deze keuze is aan de pilot-GGD. Voor het samenstellen van het bestand gaat u als volgt te werk:

Per post

Maak een adressenlijst aan met van alle geselecteerde personen de naam, het adres en de woonplaatsgegevens.

Per e-mail

Maak een e-mailbestand van alle geselecteerde personen.

NB: het kan zijn dat de ene groep ketenpartners beter per post en de andere groep beter per e-mail is te benaderen. U mag de benaderingswijze zelf bepalen en dit kan dus per groep verschillen. Noteer wel in het logboek exact welke groep ketenpartners u per e-mail en welke u per post heeft benaderd en waar u uw keuze op heeft gebaseerd.

Bewaar het bestand. Dit heeft u in een latere fase nodig om de bedank-/herinneringskaarten te versturen.

Uiteindelijk heeft u een bestand van honderd personen per groep ketenpartners (bijvoorbeeld honderd huisartsen en honderd medisch microbiologen).

Ad 4. Aankondigingsbrief opstellen

Voordat de webenquête wordt uitgezet, dient de pilot-GGD een aankondigingsbrief op te stellen. In bijlage 1 is deze aankondigingsbrief opgenomen. De bedoeling is dat de pilot-GGD de *cursieve delen* aanpast aan de eigen situatie en een logo toevoegt van de eigen GGD. In de aankondigingsbrief staat de reden van de webenquête uitgelegd, hoe deze kan worden gestart en een verzoek de webenquête in te vullen. Het is belangrijk deze brief exact over te nemen, aangezien hier een 'link' in staat naar de webenquête. Let wel: in bijlage 1 zijn twee aankondigingsbrieven opgenomen: één voor GGD Utrecht en één voor GGD Gelre-IJssel. Beide GGD'en krijgen een eigen inlogcode. Het is de bedoeling dat u de voor uw GGD bestemde aankondigingsbrief gebruikt.

De pilot-GGD dient de aankondigingsbrief in digitale versie en/of in print voorhanden te hebben, afhankelijk van de keuze in benaderingswijze van de verschillende ketenpartners. De aankondigingsbrief kan namelijk op twee manieren worden gebruikt bij het uitzetten van de webenquête:

- (1) om per e-mail te sturen naar de ketenpartners of;
- (2) om per post te sturen naar de ketenpartners.

Ad 5. Het versturen van het aankondigingsbrieven per post en/of per e-mail

Verstuur de aankondigingsbrieven per post of per e-mail op maandag 15 oktober naar de geselecteerde personen.

Ad 6. Het sturen van een bedank-/herinneringskaart

Het is belangrijk de respondenten te bedanken voor het invullen van de webenquête. Aangezien de invullen anoniem gebeurt, weet u niet wie de webenquête wel of niet heeft ingevuld. U stuurt dus aan heel het geselecteerde bestand een bedank-/herinneringskaart. Deze is opgenomen in bijlage 2. Deze kunt u gebruiken en de cursieve delen aanpassen voor uw GGD en het product INF.

Zoals u ziet, dient deze kaart gelijk als herinnering voor de personen die de webenquête nog niet hebben ingevuld. Dit is om de respons te verhogen.

Verstuur de bedank/herinneringsbrieven per post of per e-mail op woensdag 31 oktober naar alle geselecteerde personen.

Ad 7. Invullen digitaal logboek

De uitvoerder van de pilot dient het digitale logboek tijdens de pilotfase in te vullen. Dit logboek wordt bij de start van de pilot toegezonden. Het doel van het logboek is om bij te houden hoe de testfase verloopt, welke problemen zich eventueel voordoen, hoe de pilot-GGD daarmee is omgegaan en hoe veel aankondigingsbrieven zijn uitgezet. Deze informatie gebruikt Regioplan om het instrument te verbeteren, de handreiking aan te passen en juiste berekeningen te maken in de analyse.

In het planningsschema staat aangegeven wanneer het logboek moet worden ingevuld.

1.2 Planningsschema Infectieziekten algemeen

In onderstaand planningsschema staat per week uitgelegd wat tijdens het pilottraject van uw GGD wordt verwacht en wat u van Regioplan kunt verwachten.

Week	Actie GGD	Actie Regioplan
40	GGD intern regelen wie de probleemeigenaar is en de activiteiten uitvoert. Dit kan bijvoorbeeld een kwaliteitsmedewerker zijn of het afdelingshoofd Infectieziekten algemeen.	Contact opnemen met pilot-GGD. Webenquête programmeren en instellen.

Week	Actie GGD	Actie Regioplan
	De probleemeigenaar laat per e-mail aan marielle.plochg@regioplan.nl weten dat hij/zij verantwoordelijk is voor het verloop van de pilot. Noteer hierbij duidelijk uw naam en telefoonnummer, zodat Regioplan contact kan opnemen om de pilot door te spreken.	
40-41	Bepalen welke ketenpartners u wilt benaderen. Steekproef trekken en e-mail-/postbestand maken. Aankondigingsbrief opstellen (zie Ad 4 en bijlage 1).	
41	Logboek invullen en sturen naar Regioplan.	
42	Aankondigingsbrieven versturen op maandag 15 oktober .	Uiterlijk 15 oktober webenquête openen.
44	Woensdag 31 oktober bedank-/herinneringskaart versturen (zie Ad 6 bijlage 2). Logboek invullen en sturen naar Regioplan.	
46		12 november webenquête sluiten.
46-47		Start analyse en rapportage.
49		Rapport versturen naar pilot-GGD.

2 Handreiking pilot 'OGGZ'

Een belangrijke klantengroep voor de OGGZ is de groep ketenpartners. Dit zijn onder andere de GGZ, Algemeen Maatschappelijk Werk, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, woningcorporaties, schuldhulpverlening, thuiszorg en politie. RegioPlan heeft een instrument ontwikkeld dat de ervaringen meet van deze ketenpartners op uitvoerend niveau met de afdeling 'OGGZ' van de GGD. Met uitvoerend niveau wordt bijvoorbeeld de maatschappelijk werker of de sociaal verpleegkundige bedoeld. Het instrument, een webenquête, wordt met deze pilot getest. Deze webenquête staat op de internetsite van RegioPlan.

Hieronder volgt informatie over welke activiteiten precies van de pilot-GGD worden verwacht, hoe u deze activiteiten moet uitvoeren en welke planning u moet aanhouden.

2.1 Activiteiten uit te voeren door GGD

Voor de pilot OGGZ worden zeven activiteiten verwacht van de pilot-GGD.

1. een beslissing nemen onder welke ketenpartners u het instrument wilt uitzetten;
2. eventueel een steekproef trekken;
3. een bestand maken met adresgegevens (e-mail of post);
4. een aankondigingsbrief opstellen;
5. het versturen van de aankondigingsbrief voor de webenquête per e-mail of per post;
6. het sturen van een bedank/herinneringskaart aan de ketenpartners;
7. het digitaal logboek invullen.

Ad 1. Beslissen welke ketenpartners

De afdeling OGGZ mag kiezen welke ketenpartners worden betrokken bij deze pilot. Het kan zijn dat bijvoorbeeld de afdeling OGGZ onlangs een bepaalde ketenpartner heeft betrokken in een ander onderzoek en deze op dit moment niet nogmaals wil bevragen. De afdeling kan er ook voor kiezen alle ketenpartners mee te nemen in het onderzoek.

De ketenpartners waaruit u kunt kiezen, zijn:

1. GGZ;
2. Algemeen Maatschappelijk Werk;
3. maatschappelijke opvang;
4. verslavingszorg;
5. woningcorporaties;
6. schuldhulpverlening;
7. thuiszorg;
8. politie.

Indien u niet alle ketenpartners betreft in het onderzoek, moet u bij de keuze rekening houden met de groepsgrootte. De groep moet bestaan uit minimaal honderd personen (zie ook Ad 2).

De kwaliteitsmedewerker van de GGD bespreekt deze keuze met het afdelingshoofd van OGGZ. Het is belangrijk dat deze keuze ook aan RegioPlan wordt voorgelegd om na te gaan welke gevolgen het heeft voor de pilot.

Ad 2. Steekproef trekken

Zet alle ketenpartners op een rij en noteer per groep ketenpartners het aantal uitvoerders waarmee de GGD in het OGGZ-netwerk werkt. Zijn dit er per groep ketenpartners minder dan honderd, dan kunt u gebruikmaken van het hele bestand. Zijn het er substantieel meer dan honderd, dan moet u een steekproef trekken. Dit kan als volgt:

Selecteer alle groepen ketenpartners die meer dan honderd personen bevatten. Deze groepen moeten voor de steekproef strikt gescheiden blijven. Om een aselechte steekproef te trekken, kunt u het bestand sorteren op de voorletters/voornamen van alle personen uit het bestand op alfabet en neem de eerste honderd personen per groep ketenpartners. Dit doet u voor elke nieuwe groep ketenpartners op dezelfde wijze.

Maak vervolgens het bestand aan zoals aangegeven bij Ad 3.

Belangrijk is dat u in het digitale logboek noteert of u een steekproef heeft getrokken en hoe u dit heeft gedaan (zie bijgevoegd digitaal logboek voor de exacte noteringen). Indien het trekken van een steekproef niet nodig was (bij een groepsgrootte van minder dan honderd personen), noteer dan ook hoe groot de groep ketenpartners is per groep. Dit is belangrijke informatie om naderhand te bepalen hoe hoog de respons is.

Ad 3. Bestand maken van adresgegevens

De ketenpartners kunnen op verschillende manieren worden benaderd met een verzoek de webenquête in te vullen: per post of per e-mail. Deze keuze is aan de pilot-GGD. Voor het samenstellen van het bestand gaat u als volgt te werk:

Per post

Maak een adressenlijst aan met van alle geselecteerde personen de naam, het adres en de woonplaatsgegevens.

Per e-mail

Maak een e-mailbestand van alle geselecteerde personen.

NB: het kan zijn dat de ene groep ketenpartners beter per post en de andere groep beter per e-mail is te benaderen. U mag de benaderingswijze zelf bepalen en dit kan dus per groep verschillen. Noteer wel in het logboek exact welke groep ketenpartners u per e-mail en welke u per post heeft benaderd en waar u uw keuze op heeft gebaseerd.

Bewaar het bestand. Dit heeft u in een latere fase nodig om de bedank-/herinneringskaarten te versturen.

Uiteindelijk heeft u een bestand van honderd personen per groep ketenpartners.

Ad 4. Aankondigingsbrief opstellen

Voordat de webenquête wordt uitgezet, dient de pilot-GGD een aankondigingsbrief op te stellen. In bijlage 3 is deze aankondigingsbrief opgenomen. De bedoeling is dat de pilot-GGD de *cursieve delen* aanpast aan de eigen situatie en een logo toevoegt van de eigen GGD. In de aankondigingsbrief staat de reden van de webenquête uitgelegd, hoe deze kan worden gestart en een verzoek de webenquête in te vullen. Het is belangrijk deze brief exact over te nemen, aangezien hier een 'link' in staat naar de webenquête. Let wel: in bijlage 3 zijn twee aankondigingsbrieven opgenomen: één voor GGD Utrecht en één voor GGD Gelre-IJssel. Beide GGD'en krijgen een eigen inlogcode. Het is de bedoeling dat u de voor uw GGD bestemde aankondigingsbrief gebruikt.

De pilot-GGD dient de aankondigingsbrief in digitale versie en/of in print voorhanden te hebben, afhankelijk van de keuze in benaderingswijze van de verschillende ketenpartners. De aankondigingsbrief kan namelijk op twee manieren worden gebruikt bij het uitzetten van de webenquête:

- (3) om per e-mail te sturen naar de ketenpartners of;
- (4) om per post te sturen naar de ketenpartners.

Ad 5. Het versturen van het aankondigingsbrieven per post en/of per e-mail

Verstuur de aankondigingsbrieven per post of per e-mail op maandag 15 oktober naar de geselecteerde personen.

Ad 6. Het sturen van een bedank-/herinneringskaart

Het is belangrijk de respondenten te bedanken voor het invullen van de webenquête. Aangezien de invullen anoniem gebeurt, weet u niet wie de webenquête wel of niet heeft ingevuld. U stuurt dus aan heel het geselecteerde bestand een bedank-/herinneringskaart. Deze is opgenomen in bijlage 4. Deze kunt u gebruiken en de cursieve delen aanpassen voor uw GGD en het product OGGZ.

Zoals u ziet, dient deze kaart gelijk als herinnering voor de personen die de webenquête nog niet hebben ingevuld. Dit is om de respons te verhogen.

Verstuur de bedank-/herinneringsbrieven per post of per e-mail op woensdag 31 oktober naar alle geselecteerde personen.

Ad 7. Invullen digitaal logboek

De uitvoerder van de pilot dient het digitale logboek tijdens de pilotfase in te vullen. Dit logboek wordt bij de start van de pilot toegezonden. Het doel van het logboek is om bij te houden hoe de testfase verloopt, welke problemen zich eventueel voordoen, hoe de pilot-GGD daarmee is omgegaan en hoe veel aankondigingsbrieven zijn uitgezet. Deze informatie gebruikt Regioplan om het instrument te verbeteren, de handreiking aan te passen en juiste berekeningen te maken in de analyse.

In het planningsschema staat aangegeven wanneer het logboek moet worden ingevuld.

2.2 Planningsschema OGGZ

In onderstaand planningsschema staat per week uitgelegd wat tijdens het pilottraject van uw GGD wordt verwacht en wat u van Regioplan kunt verwachten.

Week	Actie GGD	Actie Regioplan
40	GGD intern regelen wie de probleemeigenaar is en de activiteiten uitvoert. Dit kan bijvoorbeeld een kwaliteitsmedewerker zijn of het afdelingshoofd OGGZ. De probleemeigenaar laat per e-mail aan marielle.plochg@regioplan.nl weten dat hij/zij verantwoordelijk is voor het verloop van de pilot. Noteer hierbij duidelijk uw naam en telefoonnummer, zodat Regioplan contact kan opnemen om de pilot door te spreken.	Contact opnemen met pilot-GGD. Webenquête programmeren en instellen.
40-41	Bepalen welke ketenpartners u wilt benaderen. Steekproef trekken en e-mail-/postbestand maken. Aankondigingsbrief opstellen (zie Ad 4 en bijlage 3).	
41	Logboek invullen en sturen naar Regioplan.	
42	Aankondigingsbrieven versturen op maandag 15 oktober .	Uiterlijk 15 oktober webenquête openen.
44	Woensdag 31 oktober bedank-/herinneringskaart versturen (zie Ad 6 bijlage 4). Logboek invullen en sturen naar Regioplan.	
46		12 november webenquête sluiten.
46-47		Start analyse en rapportage.
49		Rapport versturen naar pilot-GGD.

ALGEMEEN

Kosten

De kosten voor de data-invoer en analyse worden vanuit het project 'Beter Voorkomen' gefinancierd. Dit hoeven de pilot-GGD'en dus niet zelf te betalen. Ter informatie: het gaat om een bedrag van gemiddeld €1010 exclusief btw per instrument.

De pilot-GGD heeft wel kosten voor personeel, tijd en materiaal. De pilot-GGD dient de aankondigingsbrief op eigen papier te drukken, zodat het eigen logo erop staat en neemt de portokosten voor het verzenden van de aankondigingsbrieven en de bedank- en herinneringskaarten voor eigen rekening. De tijdsinvestering van personeel proberen wij tot een minimum te beperken.

Opbrengst

De pilot-GGD krijgt na afloop van de testfase een beknopt rapport met de analyse van de resultaten. Deze resultaten kan de pilot-GGD gebruiken in de PDCA-cyclus. Indien de pilot-GGD de resultaten in de verbetercyclus opneemt, kunnen de resultaten van de pilot worden gebruikt in het HKZ-certificeringstraject.

BIJLAGE 1

Aankondigingsbrief infectieziekten algemeen GGD Utrecht

Let op:

- Neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!
- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen pilot-GGD.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.
- Maak eventueel een digitale en een papieren versie.

Betreft: webenquête voor ketenpartners van de GGD naar klantervaringen met infectieziekte algemeen

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling infectieziektebestrijding (*of de naam voor de afdeling die voor uw GGD van toepassing is*) van de (*naam GGD*) wil de ervaringen van haar klanten met de dienstverlening van deze afdeling in kaart brengen. De infectieziektebestrijding van de GGD ziet u, als ketenpartner, als een belangrijke klant. Daarom wil zij graag van u weten hoe u de dienstverlening ervaart om deze uiteindelijk zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en werkzaamheden van u als ketenpartner.

Om deze reden vragen wij u een korte webenquête (digitale vragenlijst) in te vullen. Deze webenquête staat op de internetsite van RegioPlan Beleidsonderzoek. Dit is het externe bureau dat dit onderzoek beheert.

Op internet kunt u de volgende link intoetsen: www.regioplan.nl/webonderzoek
Vervolgens klikt u op '**Enquête klantervaringen infectieziektebestrijding GGD**'. Hier krijgt u uitleg over de webenquête en wordt u gevraagd een algemene inlogcode in te vullen. Deze code is **1510**. De vragen volgen dan automatisch. U kunt de vragenlijst invullen tot uiterlijk **12 november 2007**.

De webenquêtes worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. De webenquête bestaat uit tweeëntwintig vragen en het invullen neemt ongeveer **tien minuten** in beslag. Indien u vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact opnemen met (*naam en e-mailgegevens invullen van degene die het onderzoek uitvoert. In principe behandelt de pilot GGD zelf eventuele vragen die komen van respondenten. Mocht uw GGD hier niet uitkomen, kunt u dit melden in het logboek en contact opnemen met RegioPlan*).

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
(*Naam en functie*)

Aankondigingsbrief infectieziekten algemeen GGD Gelre-IJssel

Let op:

- Neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!
- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen pilot-GGD.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.
- Maak eventueel een digitale en een papieren versie.

Betreft: webenquête voor ketenpartners van de GGD naar klantervaringen met infectieziekte algemeen

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling infectieziektebestrijding (*of de naam voor de afdeling die voor uw GGD van toepassing is*) van de (*naam GGD*) wil de ervaringen van haar klanten met de dienstverlening van deze afdeling in kaart brengen. De infectieziektebestrijding van de GGD ziet u, als ketenpartner, als een belangrijke klant. Daarom wil zij graag van u weten hoe u de dienstverlening ervaart om deze uiteindelijk zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en werkzaamheden van u als ketenpartner.

Om deze reden vragen wij u een korte webenquête (digitale vragenlijst) in te vullen. Deze webenquête staat op de internetsite van Regioplan Beleidsonderzoek. Dit is het externe bureau dat dit onderzoek beheert.

Op internet kunt u de volgende link intoetsen: www.regioplan.nl/webonderzoek
Vervolgens klikt u op '**Enquête klantervaringen infectieziektebestrijding GGD**'. Hier krijgt u uitleg over de webenquête en wordt u gevraagd een algemene inlogcode in te vullen. Deze code is **2487**. De vragen volgen dan automatisch. U kunt de vragenlijst invullen tot uiterlijk **12 november 2007**.

De webenquêtes worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. De webenquête bestaat uit tweeëntwintig vragen en het invullen neemt ongeveer **tien minuten** in beslag. Indien u vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact opnemen met (*naam en e-mailgegevens invullen van degene die het onderzoek uitvoert. In principe behandelt de pilot GGD zelf eventuele vragen die komen van respondenten. Mocht uw GGD hier niet uitkomen, kunt u dit melden in het logboek en contact opnemen met Regioplan*).

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
(*Naam en functie*)

BIJLAGE 2

Let op: neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!

Voorbeeld bedankkaart/herinneringskaart GGD Utrecht

Twee weken geleden heeft de afdeling infectieziektebestrijding (*of andere van toepassing zijnde benaming voor deze afdeling*) van de GGD (*naam GGD*) u een verzoek toegestuurd een webenquête in te vullen. Bij deze willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de webenquête. Mocht u deze nog niet hebben ingevuld, zou u dan zo vriendelijk willen zijn dit alsnog te doen? U kunt dit doen door op internet naar www.regioplan.nl/webonderzoek te gaan. Daar klikt u aan: **Enquête klantervaringen infectieziektebestrijding GGD**. Vervolgens vult u de algemene inlogcode **1510** in. De vragen volgen dan vanzelf. De webenquête is tot uiterlijk 12 november in te vullen. De (*naam GGD*) hecht veel waarde aan uw mening.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

Let op: neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!

Voorbeeld bedankkaart/herinneringskaart GGD Gelre-IJssel

Twee weken geleden heeft de afdeling infectieziektebestrijding (*of andere van toepassing zijnde benaming voor deze afdeling*) van de GGD (*naam GGD*) u een verzoek toegestuurd een webenquête in te vullen. Bij deze willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de webenquête. Mocht u deze nog niet hebben ingevuld, zou u dan zo vriendelijk willen zijn dit alsnog te doen? U kunt dit doen door op internet naar www.regioplan.nl/webonderzoek te gaan. Daar klikt u aan: **Enquête klantervaringen infectieziektebestrijding GGD**. Vervolgens vult u de algemene inlogcode **2487** in. De vragen volgen dan vanzelf. De webenquête is tot uiterlijk 12 november in te vullen. De (*naam GGD*) hecht veel waarde aan uw mening.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

BIJLAGE 3

Aankondigingsbrief OGGZ GGD Utrecht

Let op:

- Neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!
- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen pilot-GGD.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.
- Maak een digitale en een papieren versie.

Betreft: webenquête voor ketenpartners van de GGD naar klantervaringen met de OGGZ

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling OGGZ (*of de naam voor de afdeling die voor uw GGD van toepassing is*) van de (*naam GGD*) wil de ervaringen van haar klanten met de dienstverlening van deze afdeling in kaart brengen. De afdeling OGGZ van de GGD ziet u, als ketenpartner, als een belangrijke klant. Daarom wil zij graag van u weten hoe u de dienstverlening ervaart om deze uiteindelijk zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en werkzaamheden van u als ketenpartner.

Om deze reden vragen wij u een korte webenquête (digitale vragenlijst) in te vullen. Deze webenquête staat op de internetsite van RegioPlan Beleidsonderzoek. Dit is het externe bureau dat dit onderzoek beheert.

Op internet kunt u de volgende link intoetsen: www.regioplan.nl/webonderzoek
Vervolgens klikt u op 'Enquête klantervaringen OGGZ van de GGD'. Hier krijgt u uitleg over de webenquête en wordt u gevraagd een algemene inlogcode in te vullen. Deze code is **3849**. De vragen volgen dan automatisch. U kunt de vragenlijst invullen tot uiterlijk **12 november 2007**.

De webenquêtes worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. De webenquête bestaat uit *dertien vragen* en het invullen neemt ongeveer **tien minuten** in beslag. Indien u vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact opnemen met (*naam en e-mailgegevens invullen van degene die het onderzoek uitvoert. In principe behandelt de pilot GGD zelf eventuele vragen die komen van respondenten. Mocht uw GGD hier niet uitkomen, kunt u dit melden in het logboek en contact opnemen met RegioPlan*).

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
(*Naam en functie*)

Aankondigingsbrief OGGZ GGD Gelre-IJssel

Let op:

- Neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!
- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen pilot-GGD.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.
- Maak een digitale en een papieren versie.

Betreft: webenquête voor ketenpartners van de GGD naar klantervaringen met de OGGZ

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling OGGZ (*of de naam voor de afdeling die voor uw GGD van toepassing is*) van de (*naam GGD*) wil de ervaringen van haar klanten met de dienstverlening van deze afdeling in kaart brengen. De afdeling OGGZ van de GGD ziet u, als ketenpartner, als een belangrijke klant. Daarom wil zij graag van u weten hoe u de dienstverlening ervaart om deze uiteindelijk zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en werkzaamheden van u als ketenpartner.

Om deze reden vragen wij u een korte webenquête (digitale vragenlijst) in te vullen. Deze webenquête staat op de internetsite van RegioPlan Beleidsonderzoek. Dit is het externe bureau dat dit onderzoek beheert.

Op internet kunt u de volgende link intoetsen: www.regioplan.nl/webonderzoek
Vervolgens klikt u op '**Enquête klantervaringen OGGZ van de GGD**'. Hier krijgt u uitleg over de webenquête en wordt u gevraagd een algemene inlogcode in te vullen. Deze code is **5263**. De vragen volgen dan automatisch. U kunt de vragenlijst invullen tot uiterlijk **12 november 2007**.

De webenquêtes worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. De webenquête bestaat uit *dertien vragen* en het invullen neemt ongeveer **tien minuten** in beslag. Indien u vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact opnemen met (*naam en e-mailgegevens invullen van degene die het onderzoek uitvoert. In principe behandelt de pilot GGD zelf eventuele vragen die komen van respondenten. Mocht uw GGD hier niet uitkomen, kunt u dit melden in het logboek en contact opnemen met RegioPlan*).

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
(*Naam en functie*)

BIJLAGE 4

Let op: neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!

Voorbeeld bedankkaart/herinneringskaart GGD Utrecht

Twee weken geleden heeft de afdeling OGGZ (*of andere van toepassing zijnde benaming voor deze afdeling*) van de GGD (*naam GGD*) u een verzoek toegestuurd een webenquête in te vullen. Bij deze willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de webenquête. Mocht u deze nog niet hebben ingevuld, zou u dan zo vriendelijk willen zijn dit alsnog te doen? U kunt dit doen door op internet naar www.regioplan.nl/webonderzoek te gaan. Daar klikt u aan: **Enquête klantervaringen OGGZ van de GGD**. Vervolgens vult u de algemene inlogcode **3849** in. De vragen volgen dan vanzelf. De webenquête is tot uiterlijk 12 november in te vullen. De (*naam GGD*) hecht veel waarde aan uw mening.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

Let op: neem de versie die voor uw GGD van toepassing is!

Voorbeeld bedankkaart/herinneringskaart GGD Gelre-IJssel

Twee weken geleden heeft de afdeling OGGZ (*of andere van toepassing zijnde benaming voor deze afdeling*) van de GGD (*naam GGD*) u een verzoek toegestuurd een webenquête in te vullen. Bij deze willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de webenquête. Mocht u deze nog niet hebben ingevuld, zou u dan zo vriendelijk willen zijn dit alsnog te doen? U kunt dit doen door op internet naar www.regioplan.nl/webonderzoek te gaan. Daar klikt u aan:

Enquête klantervaringen OGGZ van de GGD. Vervolgens vult u de algemene inlogcode **5263** in. De webenquête is tot uiterlijk 12 november in te vullen. De vragen volgen dan vanzelf. De (*naam GGD*) hecht veel waarde aan uw mening.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)