

Pilothandreiking Forensische geneeskunde en Medische milieukunde

Woord vooraf

Voor u ligt de pilothandreiking die is gemaakt om de klantervaringen-instrumenten voor Forensische geneeskunde (FG) en Medische milieukunde (MMK) in de pilot correct uit te zetten en te testen. GGD Nederland wil deze pilothandreiking ter kennisneming openbaar maken om aan te geven hoe beide beschikbare instrumenten in de pilot zijn gebruikt.

Een belangrijke kanttekening is dat het hier gaat om de pilothandreiking. Hierin zijn de ervaringen die uit de pilot naar voren zijn gekomen niet verwerkt. Ook laat de pilothandreiking niet zien hoe de gegevens moeten worden geanalyseerd en hoe erover moet worden gerapporteerd. Dit deel is nog in ontwikkeling en komt beschikbaar bij het opleveren van de gehele instrumentenkoffer. Deze instrumentenkoffer bestaat uit acht instrumenten voorzien van een handreiking.

Wij raden aan deze pilothandreiking ter kennisneming in te zien en de instrumenten pas te gebruiken als de instrumentenkoffer in zijn compleetheid wordt opgeleverd. Dit zal begin 2008 het geval zijn.

De pilothandreiking

In het kader van het landelijke kwaliteitsprogramma 'Beter Voorkomen' heeft GGD Nederland aan Regioplan Beleidsonderzoek gevraagd een instrumentenkoffer klantervaringen te ontwikkelen. Op dit moment liggen de instrumenten voor Forensische geneeskunde (FG) en Medische milieukunde (MMK) klaar om getest te worden. Uw GGD heeft zich opgegeven als pilot-GGD om deze twee instrumenten te testen.

In onderliggend stuk geven wij uw GGD informatie over hoe deze testfase gaat verlopen, wat dit voor uw GGD betekent en welke ondersteuning u van ons kunt verwachten. Dit zullen we eerst doen voor FG en daarna voor MMK.

Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat uw GGD zo veel mogelijk zelf doet, aangezien de GGD uiteindelijk de instrumenten uit de koffer zelfstandig gaat gebruiken. Alleen op deze manier worden eventuele onduidelijkheden of lacunes in het instrument en de logistiek rondom het uitzetten van het instrument zichtbaar. Uiteraard zorgen wij wel voor degelijke ondersteuning tijdens het gehele pilottraject.

Forensische geneeskunde

Zoals het overzicht (zie bijlage 1) laat zien, wordt voor FG klantervaringen

gemeten bij instellingen. De politie is hierbij als belangrijkste klant aangegeven, waarbij specifiek wordt gekeken naar de ervaring van de arrestantenverzorgers, de forensische opsporing (FO) en de korpsleiding. Om de ervaringen met FG te meten bij deze groep is een vragenlijst ontwikkeld. De bedoeling van de pilot is dat uw GGD deze vragenlijst uitzet onder de genoemde doelgroepen. Hieronder volgt informatie hoe u dit precies moet doen en welke planning u moet aanhouden.

Uitzetten van de vragenlijst

Om het instrument uit te kunnen zetten, dient de pilot-GGD het volgende te regelen:

1. bestand selecteren/steekproef trekken;
2. aankondigingsbrief opstellen;
3. setjes maken van vragenlijst, aankondigingsbrief en antwoordenvelopen.

Ad 1 Bestand selecteren/steekproef trekken

Uit ervaring blijkt dat het moeilijk is een goede respons te krijgen bij vragenlijsten die worden uitgezet onder de politie. Daarom is het bij het selecteren van het juiste bestand belangrijk als volgt te werk te gaan:

- Regel minimaal een week vóór het uitzetten van de vragenlijst een vooroverleg tussen de GGD (FG) en de korpsleiding. Bereid daarin de korpsleiding voor op de komst van de vragenlijst met het verzoek deze in te vullen en de vragenlijst aan te kondigen bij de chefs van de forensische opsporing en de bureauchefs van de arrestantenverzorging. Leg daarbij uit dat de chefs de vragenlijsten dienen te verspreiden onder de FO en arrestantenverzorgers.

Neem in ieder geval de volgende personen op in het bestand:

- lid managementteam met FG in de portefeuille;
- chefs van de forensische opsporing;
- chefs van alle politiebureaus waar ophoudkamers of cellenblokken zijn.

Het streven is een bestand van 100 personen te krijgen. Of dit haalbaar is, zal per GGD verschillen. Daarom is het van belang in het bijgestuurde logboek de populatieaantallen, dus hoeveel leden van het MT, chefs FO en chefs arrestantenverzorging worden aangeschreven, te noteren. Alle chefs krijgen 10 tot 15 vragenlijsten toegestuurd met het verzoek er één zelf in te vullen en de overigen te verspreiden onder de medewerkers van de FO en arrestantenverzorgers, met de motivatie de vragenlijsten in te vullen en te retourneren.

Let op: (Deze informatie geldt niet voor de pilot, maar wel voor wanneer de koffer door alle GGD'en in gebruik wordt genomen) Sommige politieregio's worden door een aantal verschillende GGD'en bediend (bijvoorbeeld politieregio Utrecht). Het mag niet zo zijn dat één politieregio van verschillende GGD'en dezelfde vragenlijsten krijgt. Dit is per definitie niet klantvriendelijk. Stem daarom tussen GGD'en onderling af wie de vragenlijsten gaat uitzetten. En zorg voor een resultatenverspreiding na afloop van het onderzoek.

Ad 2 Aankondigingsbrief opstellen

De GGD schrijft zelf een aankondigingsbrief, zodat deze op eigen GGD-papier wordt verstuurd. RegioPlan heeft een voorbeeldbrief voor Forensische geneeskunde in bijlage 2 opgenomen. Enkele regels staan cursief gedrukt in de voorbeeldbrief. Hier dient de pilot-GGD de eigen gegevens op te nemen. Waar nodig wordt het verduidelijkt met een voorbeeld.

Ad 3 Setjes maken

Als de 100 adressen zijn geselecteerd, de brief gemaakt en de vragenlijsten geprint kunnen de setjes worden gemaakt. In deze pilotfase zorgt RegioPlan voor het uitprinten van de vragenlijsten en zal u deze inclusief de antwoord-enveloppen bijtijds doen toekomen (zie ook planningsschema). Elke geselecteerde cliënt krijgt een envelop toegestuurd met daarin:

- aankondigingsbrief;
- vragenlijst;
- antwoordenvolp.

Verstuur het geheel op maandag 14 mei naar de geselecteerde personen.

Planning FG

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

Week	Actie GGD	Actie Regioplan
14		Contact opnemen met pilot-GGD
18	GGD intern regelen wie de probleemeigenaar is en de activiteiten uitvoert. Dit kan bijvoorbeeld een kwaliteitsmedewerker zijn of het afdelingshoofd FG	1 mei: instrumenten, uitleg, handreiking en logboek sturen naar de pilot-GGD. Afspraken en vragen doorspreken met pilot-GGD
	Voorgesprek voeren met korpsleiding (MT-lid met FG in de portefeuille)	
19	Brief opstellen voor cliënten (zie instructie en bijlage 2)	100 vragenlijsten uitprinten per pilot-GGD
	Bestand selecteren/steekproef trekken (zie instructie). Hiermee wordt het adressenbestand gemaakt	Vragenlijsten en antwoord-enveloppen van Regioplan sturen naar GGD
	Setjes maken. Vragenlijsten in aan cliënt geadresseerde enveloppen doen met aankondigingsbrief en antwoordenvolop erbij	
	Logboek invullen	Contact met pilot-GGD over verloop
20-21	14 mei: vragenlijst aan cliënten toesturen. Dit staat uit tot 25 mei	Codeboek maken voor analyse
	Telefonisch beschikbaar zijn op het afgesproken tijdstip dat u in de aankondigingsbrief heeft ingevuld, zodat respondenten eventueel kunnen bellen met vragen over de vragenlijst	
21	Stuur op 23 mei aan het gehele bestand een bedankkaart/ herinnering voor het invullen van de vragenlijst (zie bijlage 4)	Contact met GGD over logboek
	Logboek invullen	
22		Geretourneerde vragenlijsten sturen naar bedrijf om in te scannen
23		8 juni: SPSS-bestand terug van inscanbedrijf
24-25		Analyse en rapportage voor de twee pilot-GGD'en
26	Bespreken analyse met Regioplan	Bespreken analyse met pilot-GGD

Medische milieukunde

Zoals het overzicht (zie bijlage 1) laat zien, wordt voor MMK klantervaringen gemeten bij de individuele cliënt. Het gaat om de mensen die een huisbezoek, schriftelijk advies en/of telefonisch advies hebben gekregen. De klantervaringen van deze groepen worden in kaart gebracht door een schriftelijke vragenlijst. De bedoeling van de pilot is dat uw GGD deze vragenlijst uitzet onder de genoemde doelgroepen. Hieronder volgt informatie hoe u dit precies moet doen en welke planning u moet aanhouden.

Uitzetten van de vragenlijst

Om het instrument uit te kunnen zetten, dient de pilot-GGD het volgende te regelen:

1. bestand selecteren/steekproef trekken;
2. aankondigingsbrief opstellen;
3. setsjes maken van vragenlijst, aankondigingsbrief en antwoordenvellen.

Ad 1 Bestand selecteren/steekproef trekken

Uit het bestand waar de adresgegevens staan van de mensen die een huisbezoek, schriftelijk advies en/of telefonisch advies hebben gekregen, dient een steekproef te worden getrokken. Dit gaat als volgt:

1. Selecteer het hele bestand van afgelopen jaar met huisbezoeken, schriftelijke en telefonische adviezen.
 - a. Indien het aantal kleiner of gelijk is aan 100 personen, schrijf dan iedereen aan.
 - b. Indien het aantal groter dan 100 personen is, dan moet een steekproef worden getrokken. Hiervoor gelden de volgende regels:
 - Scheid het bestand in drie delen. Een deel met huisbezoeken (=bestand 1), een deel met schriftelijk advies (=bestand 2) en een deel met telefonisch advies (=bestand 3).
 - Bepaal de verhouding huisbezoek : schriftelijk advies : telefonisch advies. Als dit ongeveer 1:1:1 is, selecteer dan 34 huisbezoeken en 33 schriftelijke adviezen en 33 telefonische adviezen. Ligt deze verhouding anders, let daar dan op bij de steekproef. De verhouding moet hierin terugkomen. Indien uw GGD de telefonische adviezen niet registreert, selecteer dan de bestanden huisbezoek en schriftelijk advies. Let ook hier op de verhouding en zorg voor een totaal aantal van 100. Noteer in het logboek als u geen telefonische adviezen heeft geregistreerd.
 - Sorteert de voorletters/voornamen van alle cliënten uit het bestand op alfabet en neem de eerste 34 personen uit bestand 1, neem de eerste 33 personen uit bestand 2 en de eerste 33 personen uit bestand 3. NB: dit voorbeeld geldt alleen bij een verhouding 1:1:1. Ligt deze verhouding anders, pas dan de verhouding aan in de steekproef.

- Controleer vervolgens of in de selectie personen met hetzelfde huisadres voorkomen. (Dit kunt u doen door de geselecteerde lijst met 33 personen te sorteren op huisadres. Doe dit voor alle drie de bestanden.) Als er dubbele adressen in de lijst voorkomen, verwijder deze. Vervang deze door de volgende persoon op de lijst die u heeft samengesteld voor de a-selectie steekproef (nummer 34, 35, 36 et cetera).
- Voeg bestand 1, 2 en 3 samen.

Uiteindelijk levert dit een bestand met 100 personen op

Ad 2 Aankondingsbrief opstellen

De GGD schrijft zelf een aankondigingsbrief, zodat het op eigen GGD papier staat. RegioPlan heeft een voorbeeldbrief voor Medische milieukunde in bijlage 3 opgenomen. Enkele regels staan cursief gedrukt in de voorbeeldbrief. Hier dient de pilot-GGD zelf de eigen gegevens op te nemen. Waar nodig wordt het verduidelijkt met een voorbeeld.

Ad 3 Setjes maken

Als de 100 adressen zijn geselecteerd, de brief gemaakt en de vragenlijsten geprint kunnen de setjes worden gemaakt. In deze pilotfase zorgt RegioPlan voor het uitprinten van de vragenlijsten en zal u deze inclusief de antwoord-enveloppen bijtijds doen toekomen (zie ook planningsschema). Elke geselecteerde cliënt krijgt een envelop toegestuurd met daarin:

- aankondigingsbrief;
- vragenlijst;
- antwoordenvelop.

Verstuur het geheel op maandag 14 mei naar de 100 cliënten uit de steekproef

Planning MMK

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

Week	Actie GGD	Actie Regioplan
14		Contact opnemen met pilot-GGD ZHZ en ZL
18	GGD intern regelen wie de probleemeigenaar is en de activiteiten uitvoert. Dit kan bijvoorbeeld een kwaliteitsmedewerker zijn of het afdelingshoofd MMK	1 mei: instrumenten, uitleg, handreiking en logboek sturen naar de pilot-GGD. Afspraken en vragen doorspreken met pilot-GGD
19	Brief maken voor cliënten (zie instructie en bijlage 3)	100 vragenlijsten uitprinten per pilot-GGD
	Bestand selecteren/steekproef trekken (zie instructie). Hiermee wordt het adressenbestand gemaakt	Vragenlijsten en antwoordenvelopen van Regioplan sturen naar GGD
	Setjes maken. Vragenlijsten in aan cliënt geadresseerde enveloppen doen met aankondigingsbrief en antwoordenvelop erbij	
	Logboek invullen	Contact met pilot-GGD over verloop
20-21	14 mei: vragenlijst aan cliënten toesturen. Dit staat uit tot 25 mei	Codeboek maken voor analyse
	Telefonisch beschikbaar zijn op het afgesproken tijdstip dat u in de aankondigingsbrief heeft ingevuld, zodat respondenten eventueel kunnen bellen met vragen over de vragenlijst	
21	Logboek invullen	Contact met GGD over logboek
	Stuur op 23 mei aan het gehele bestand een bedankkaart/herinnering voor het invullen van de vragenlijst (zie bijlage 4)	
22		Geretourneerde vragenlijsten sturen naar inscanbedrijf
23		8 juni: SPSS-bestand terug van inscanbedrijf
24-25		Analyse en rapportage voor de twee pilot-GGD'en
26	Bespreken analyse met Regioplan	Bespreken analyse met pilot-GGD

Zoals het planningsoverzicht laat zien, zit het meeste werk voor de pilot-GGD in de beginfase van het onderzoek. De respondenten sturen de ingevulde vragenlijsten naar RegioPlan en wij zorgen in het geval van deze pilot voor de verwerking, analyse en rapportage.

In het planningsoverzicht staat ook het invullen van het logboek. Bij alle gegevens sturen wij uw GGD een logboek. Deze dient de uitvoerder van de pilot in te vullen op de momenten die in het planningsschema zijn opgenomen. Dit is om te kijken hoe de test verloopt, welke problemen zich eventueel voordoen en hoe de pilot-GGD daarmee is omgegaan. Deze informatie wordt gebruikt om het instrument te verbeteren en de handreiking aan te passen. Naast het invullen van het logboek, neemt RegioPlan op aangegeven momenten contact op met uw GGD om de stand van zaken door te nemen. Hierover zullen afspraken worden gemaakt bij aanvang van de pilot. Tevens kunt u tussentijds bij vragen of onduidelijkheden contact met RegioPlan opnemen.

Kosten

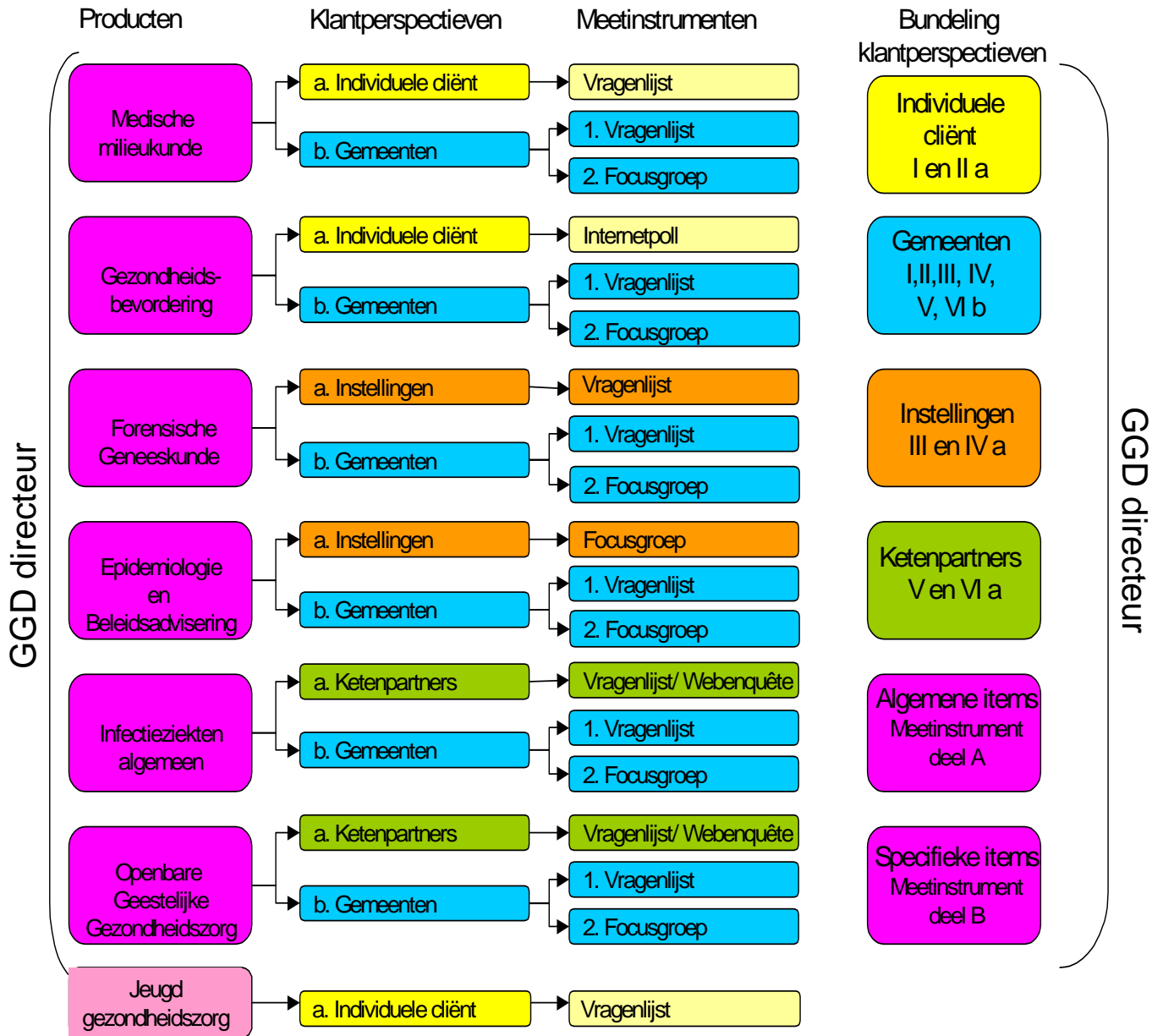
De kosten voor de data-invoer en analyse worden vanuit het project 'Beter Voorkomen' gefinancierd en hoeven de pilot-GGD'en niet zelf te betalen. Ter informatie: het gaat om een bedrag van gemiddeld €1010,- exclusief btw per instrument.

De pilot-GGD heeft wel kosten voor personeel en tijd. De pilot dient de aankondigingsbrief op eigen papier te drukken, zodat het eigen logo erop staat en neemt de portokosten voor het verzenden van de vragenlijsten en de bedankkaart/herinneringskaart voor eigen rekening.

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 kan aantonen dat zij met het onderzoek naar de klantervaringen de cirkel rondmaken, kunnen de resultaten van de pilot worden gebruikt in het HKZ-certificeringstraject.

Bijlage 1



Bijlage 2

Voorbeeld aankondigingsbrief FG.

Let op:

- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen *pilot-GGD*.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt. Het moet zijn dat de respondent twee weken de tijd heeft om de vragenlijst in te vullen.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.

Betreft: vragenlijst ervaringen met forensische geneeskunde

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling Forensische geneeskunde van de (*naam GGD*) is momenteel bezig met het in kaart brengen van de klantervaringen betreffende haar dienstverlening. De forensische geneeskunde van de GGD ziet de politie en in het bijzonder de arrestantenverzorging, de forensische opsporing en de kopsleiding als een belangrijke klant. Volgens onze gegevens heeft u afgelopen jaar beroepsmatig contact gehad met een of meerdere forensisch artsen van de GGD. De Forensische geneeskunde wil graag weten hoe u dit contact heeft ervaren om uiteindelijk haar dienstverlening zo optimaal mogelijk aan te kunnen sluiten bij de wensen en werkzaamheden van de politie. Daarom sturen wij u een korte vragenlijst. Zou u deze lijst willen invullen en vóór **25 mei 2007** in de bijgevoegde antwoordenvelop (u hoeft geen postzegel te plakken) willen terugsturen? Regioplan Beleidsonderzoek is een onafhankelijk onderzoeksbureau dat dit onderzoek voor de GGD uitvoert.

De vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen. Indien u vragen heeft, kunt u (*dagdeel invullen; bijvoorbeeld dinsdag en vrijdag tussen 10.00 en 12.00 uur*) bellen met (*naam invullen van degene die de pilot uitvoert bij de GGD. 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*) van (*naam van uw GGD noemen*) op (*uw telefoonnummer noemen*). Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

Bijlage 3

Voorbeeld aankondigingsbrief MMK.

Let op:

- Zelf cursieve regels invullen met gegevens van eigen *pilot-GGD*.
- Check of de datum zoals in de brief genoemd klopt. Het moet zijn dat de respondent 2 weken de tijd heeft om de vragenlijst in te vullen.
- Neem deze brief over op eigen papier met logo van eigen GGD.

Betreft: vragenlijst ervaringen met medische milieukunde

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw.....,

De afdeling Medische milieukunde van de (*naam GGD*) is momenteel bezig met het in kaart brengen van de klantervaringen betreffende haar dienstverlening. Volgens onze gegevens heeft u afgelopen jaar contact gehad met Medische milieukunde in de vorm van een huisbezoek, een schriftelijk of telefonisch advies. De Medische milieukunde wil graag weten hoe u dit contact heeft ervaren om uiteindelijk haar dienstverlening zo optimaal mogelijk aan te kunnen sluiten bij de wensen van u als cliënt. Daarom sturen wij u een korte vragenlijst. Zou u deze lijst willen invullen en vóór **25 mei 2007** in de bijgevoegde antwoordvelop (u hoeft geen postzegel te plakken) willen terugsturen? Regioplan Beroepsonderzoek is een onafhankelijk onderzoeksbureau dat dit onderzoek voor de GGD uitvoert.

De vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Dit betekent dat in de eindrapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens van u komen te staan. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen. Indien u vragen heeft, kunt u (*dagdeel invullen; bijvoorbeeld dinsdag en vrijdag tussen 10.00 en 12.00 uur*) bellen met (*naam invullen van degene die het onderzoek uitvoert bij de pilot-GGD. In principe behandelt de pilot-GGD eventuele vragen die komen van respondenten. Mocht uw GGD hier niet uitkomen, kunt u dit melden in het logboek en contact opnemen met Regioplan*) van (*naam van uw GGD noemen*) op (*uw telefoonnummer noemen*).

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

Bijlage 4

Voorbeeld bedankkaart/herinneringskaart

Twee weken geleden heeft de afdeling (*Forensische geneeskunde of Medische milieukunde*) van de (*naam GGD*) u een vragenlijst toegestuurd over haar dienstverlening. Bij dezen willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de vragenlijst. Mocht u de vragenlijst nog niet hebben ingevuld, zou u zo vriendelijk willen zijn dit alsnog te doen en het in bijgevoegde antwoordenvolop te retourneren. De (*naam GGD*) hecht veel waarde aan uw mening.

Met vriendelijke groet,

(*Naam*)

(*Functie*)

pilothandreiking