

# Social Media in de JGZ



Richeilla Meriaan  
Kimberly Vrolijk-Hoo  
Gertie van Hoof  
Lisanne Nepomuceno

# SOCIAL MEDIA

## **Afstudeerkader**

Fontys Hogeschool Verpleegkunde  
Eindhoven

## **Opdrachtgever**

ZuidZorg, Eindhoven  
Daniëlle Spoor  
Monique Gijsbers

## **Projectbegeleidster**

Donna Frost

## **Meelezer**

Anneloes Welling

## **Auteurs**

|                      |         |
|----------------------|---------|
| Richeilla Meriaan    | 2173041 |
| Gertie van Hoof      | 2121224 |
| Kimberly Vrolijk-Hoo | 2161972 |
| Lisanne Nepomuceno   | 2175155 |

Eindhoven, juni 2012

## Voorwoord

Wij Richeilla, Kimberly, Lisanne en Gertie zijn vierdejaars HBO-Verpleegkunde studenten van de Fontys Hogeschool in Eindhoven en hebben dit onderzoeksrapport samengesteld in het kader van ons afstuderen. Wij hebben de opdracht gekregen vanuit school om in samenwerking met ZuidZorg onderzoek te doen naar Social media in de sector Jeugdgezondheidszorg (JGZ). Dit project heeft plaatsgevonden gedurende de periode februari 2012 tot en met juni 2012.

Social media is een nieuwe ontwikkeling binnen de zorg en is nog vrij onbekend in de JGZ. De opdrachtgevende organisatie, vertegenwoordigd door onze opdrachtgever (projectmedewerkster bij ZuidZorg), wil daarom social media implementeren, om met het gebruik hiervan de communicatie tussen medewerkers en cliënten van ZuidZorg te vergroten en hierdoor de bereikbaarheid van de medewerkers te verbeteren. Voor ZuidZorg was het nog onduidelijk of er interesse is in het gebruik van Social media in de JGZ en ook wat de wensen en behoeften zijn van de medewerkers en cliënten. Wij hebben onderzoek gedaan en aan de hand van de resultaten uit dit onderzoek hebben wij aanbevelingen gedaan voor ZuidZorg. Met dit onderzoek leveren wij een bijdrage aan een nieuwe ontwikkeling binnen de JGZ bij ZuidZorg.

Met dit project werken wij voornamelijk aan de competentie ROM 'Regie op Maat' op het niveau innoveren. Door het ontwikkelen van aanbevelingen en het opstellen van een scholingsplan geven wij ZuidZorg handvatten om de coördinatieprocessen binnen ZuidZorg te verbeteren. Daarnaast is er een presentatie gegeven om de kennis over Social media te verbreden en de resultaten vanuit ons onderzoek voor te leggen aan ZuidZorg.

Tijdens dit project hebben wij veel ondersteuning en begeleiding ontvangen van onze projectbegeleidster, Donna Frost, onze meelezer, Anneloes Welling en onze opdrachtgevers (projectmedewerkster en stafverpleegkundige). Daarom gaat onze dank uit naar hen, want zonder hun medewerking hadden wij niet genoeg informatie kunnen verkrijgen voor ons onderzoek. Wij willen ook de medewerkers en cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt bedanken. Zonder hun medewerking door het invullen van de enquêtes en meedoen aan de interviews zouden wij ons onderzoek niet kunnen verrichten. Tevens gaat onze dank ook uit naar de consultatiebureau assistentes voor het verstrekken van de enquêtes en het informeren van de cliënten over het onderzoek. Dankzij hun allemaal is het ons gelukt om dit product te kunnen ontwikkelen en afleveren.

Eindhoven juni 2012,

Lisanne Nepomuceno  
Kimberly Vrolijk  
Gertie van Hoof  
Richeilla Meriaan

## Samenvatting

Social media wordt steeds meer gebruikt in de gezondheidszorg. In de jeugdgezondheidszorg (JGZ) is dit echter nog niet zo. Daarom wil onze opdrachtgever social media inbrengen in de JGZ om gebruik te maken van alle mogelijkheden die social media met zich meebrengt om zo de zorg te optimaliseren.

Social media is een verzamelnaam voor alle internet- toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke wijze. Het gaat niet alleen om tekst, maar ook beeld en geluid kunnen worden gedeeld via social media websites. Met andere woorden, social media staat voor media die je laat socialiseren met de omgeving waarin je, je bevindt. Social media kan ook gezien worden als communicatiehulpmiddel in de JGZ. Door het gebruik van social media kan de bereikbaarheid van medewerkers vergroot worden en kunnen medewerkers beter aansluiten bij de doelgroep. Social media kan gebruikt worden bij het informeren van ouders en kinderen over een gezonde ontwikkeling en over activiteiten en cursussen op het gebied van opvoeden en opgroeien (Pons e.a., 2012). Het was nog niet duidelijk hoe social media ingezet kon worden binnen de JGZ en wat de wensen en behoeften van de medewerkers en cliënten waren met betrekking tot dit onderwerp. Met ons onderzoek wilden wij daarom antwoord krijgen op de volgende vragen:

- *Wat zijn de wensen, behoeften en noden van de medewerkers en cliënten rondom het gebruik van social media binnen de sector JGZ bij ZuidZorg?*
- *Waar moet een scholingsplan/scholing aan voldoen om de medewerkers van ZuidZorg te ondersteunen bij het gebruik van social media in de JGZ?*

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden hebben wij een beschrijvend onderzoek gedaan, zowel kwalitatief (interviews) als kwantitatief (enquêtes). De interviews werden alleen met de medewerkers van ZuidZorg gehouden en de enquêtes zowel met de cliënten en de medewerkers. Bij de enquêtes van de medewerkers bestond de steekproef uit 200 medewerkers en er zijn 300 cliënten benaderd met de enquêtes.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de meerderheid van zowel de cliënten als medewerkers bereid zijn om met behulp van social media in de JGZ te werken. Wel maken zij zich zorgen over het waarborgen van de privacy. Ook zijn een aantal medewerkers bang dat het persoonlijk contact vervangen wordt en dat zij 24/7 beschikbaar moeten zijn op social media voor cliënten. Uit ons onderzoek is ook naar voren gekomen van welke diensten van social media cliënten en medewerkers gebruik willen maken. Dit zijn de volgende diensten: algemene informatie verstrekking, vragen stellen en de ontwikkeling van hun kind(eren) bijhouden. Daarnaast was er een andere groep medewerkers die aangaven nog niet bekend te zijn met het gebruik van social media. Deze groep medewerkers heeft nog niet de nodige kennis en vaardigheden om met social media om te gaan. Hierdoor hebben zij minder interesse in het gebruik van social media of hebben zij behoefte aan een scholing. Dit heeft ertoe geleid dat er een scholingsplan en scholing is ontworpen als belangrijkste aanbeveling aan ZuidZorg. Dit plan geeft ZuidZorg de nodige handvatten om medewerkers de nodige kennis en vaardigheden aan te leren om met social media in de JGZ te werken. Tevens zal de scholing en het scholingsplan een succesvolle bijdrage kunnen leveren aan de implementatie van social media in de JGZ. Daarnaast zijn er op basis van de resultaten meerdere aanbevelingen gedaan die ZuidZorg mee kan nemen bij de implementatie van social media in de JGZ. Wanneer deze aanbevelingen meegenomen worden zal de implementatie aansluiten bij de wensen en behoeften van de medewerkers en cliënten waardoor de kans van slagen vergroot wordt.

# Inhoudsopgave

Voorwoord  
Samenvatting

|                                                |               |
|------------------------------------------------|---------------|
| <b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>                   | <b>Blz.5</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2 Definitiefase</b>               | <b>Blz.6</b>  |
| 2.1 Aanleiding                                 | Blz.6         |
| 2.2 Achtergrond                                | Blz.6         |
| 2.2.1 Social media                             | Blz.6         |
| 2.2.2 ZuidZorg Jeugdgezondheidszorg            | Blz.7         |
| 2.2.3 Eerdere onderzoeken                      | Blz.8         |
| 2.3 Onderzoeksdefinitie                        | Blz.9         |
| 2.4 Methode                                    | Blz.9         |
| 2.4.1 Soort onderzoek                          | Blz.9         |
| 2.4.2 Enquête en steekproefomvang              | Blz.9         |
| 2.4.3 Interview                                | Blz.12        |
| <b>Hoofdstuk 3 Verzamelfase</b>                | <b>Blz.14</b> |
| 3.1 Dataverzameling                            | Blz.14        |
| 3.2 Respons                                    | Blz.14        |
| 3.3 Gegevens ordenen                           | Blz.15        |
| 3.3.1 Kwantitatieve analyse                    | Blz.15        |
| 3.3.2 Kwalitatieve analyse                     | Blz.15        |
| 3.4 Betrouwbaarheid en validiteit              | Blz.15        |
| <b>Hoofdstuk 4 Resultaten</b>                  | <b>Blz.17</b> |
| 4.1 Resultaten enquête                         | Blz.17        |
| 4.1.1 Demografische factoren                   | Blz.17        |
| 4.1.2 Kennisniveau gebruik social media        | Blz.18        |
| 4.1.3 Communicatie via social media            | Blz.19        |
| 4.1.4 Wensen van de cliënten en medewerkers    | Blz.21        |
| 4.2 Resultaten vanuit de interviews            | Blz.22        |
| <b>Hoofdstuk 5 Conclusies en Aanbevelingen</b> | <b>Blz.24</b> |
| 5.1 Conclusie                                  | Blz.24        |
| 5.2 Aanbevelingen                              | Blz.24        |
| 5.3 Implementatie                              | Blz.26        |
| 5.3.1 Evidence                                 | Blz.26        |
| 5.3.2 Context                                  | Blz.26        |
| 5.3.3 Facilitation                             | Blz.26        |
| <b>Hoofdstuk 6 Discussie</b>                   | <b>Blz.28</b> |
| Nawoord                                        |               |
| Literatuurlijst                                | Blz.32        |
| Bijlage 1. Plan van aanpak                     | Blz.35        |
| Bijlage 2. Enquêtes                            | Blz.49        |
| Bijlage 3. Resultaten enquêtes                 | Blz.66        |
| Bijlage 4. Uitwerking interviews               | Blz.72        |
| Bijlage 5. Analyse artikel                     | Blz.114       |
| Bijlage 6. Deelvragen                          | Blz.122       |

# 1. Inleiding

---

In dit verslag zullen wij het onderwerp social media in de jeugdgezondheidszorg (JGZ), specifiek voor ZuidZorg behandelen. Binnen ZuidZorg is een social media club opgericht die zijn gestart met de oprichting van een Facebook en een Twitter pagina. Zij zullen de implementatie uitvoeren, maar misten hierbij nog de nodige kennis en informatie om hiermee effectief en vraaggericht te werken. Daarom was onze opdracht vanuit ZuidZorg om te onderzoeken wat de wensen en behoeften van de medewerkers en cliënten van ZuidZorg zijn met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ. Hiermee leveren wij dus een bijdrage aan de implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg. Tevens zullen wij een scholingsplan en scholing ontwikkelen op basis van de resultaten waarmee wij de implementatie van social media in de JGZ mogelijk maken. Hierdoor krijgen medewerkers van ZuidZorg namelijk de nodige kennis en vaardigheden aangeboden om social media te gebruiken in de JGZ. Met dit onderzoek hebben wij getracht om antwoord te krijgen op de volgende vraagstellingen:

- Wat zijn de wensen, behoeften en noden van de medewerkers en cliënten rondom het gebruik van social media binnen de sector JGZ bij ZuidZorg?
- Waar moet een scholingsplan/scholing aan voldoen om de medewerkers van ZuidZorg te ondersteunen bij het gebruik van social media in de JGZ?

Wij hebben gebruik gemaakt van hierbij passende onderzoeksmethodes. Dit heeft geresulteerd in het houden van enquêtes onder de cliënten en medewerkers van ZuidZorg. Deze enquêtes zijn versterkt met interviews die zijn afgenomen bij de medewerkers van ZuidZorg met als bedoeling meer achtergrondinformatie te verkrijgen. Wij hebben de resultaten uit ons onderzoek op een systematische wijze geanalyseerd met behulp van Excel. Na deze analyse zijn de resultaten beoordeeld en zijn hieruit conclusies getrokken. Er is kritisch gekeken naar de resultaten en op basis hiervan is er gekeken welke resultaten wij kunnen gebruiken als onderbouwing voor de aanbevelingen aan ZuidZorg. Een belangrijke aanbeveling heeft geleid tot het ontwikkelen van een product voor ZuidZorg. Het product is een scholingsplan/scholing geworden wat ZuidZorg kan gebruiken om medewerkers te scholen in het werken met social media in de JGZ.

Omdat er in dit verslag uitspraken gedaan worden over verschillende mensen gaan wij hier uitleggen wie er bedoeld wordt met welke benaming. De opdrachtgever (Danielle Spoor), de projectbegeleidster (Donna Frost), ZuidZorg (thuiszorgorganisatie in Eindhoven en omstreken), medewerkers (personeel van ZuidZorg), cliënten (ouder(s)/verzorger(s) van kinderen tussen 0 t/m 4 jaar), wij (de projectgroep van HBO-verpleegkunde Fontys te Eindhoven) en als laatste de JGZ (Jeugdgezondheidszorg).

Het verslag bestaat uit de stappen van een onderzoeksproces van een beschrijvend onderzoek. Er is gebruik gemaakt van zowel een kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden. Het verslag begint bij hoofdstuk 2 definitiefase. Hieronder geven wij weer wat de aanleiding tot het onderzoek is en geven wij achtergrond informatie hierover. Vervolgens beschrijven wij de doelstellingen en de geraadpleegde en gebruikte methode en middelen. Hoofdstuk 3 is de verzamelfase waarin wij uitleg geven over hoe wij data hebben verzameld en bij wie, de verkregen respons, hoe de gegevens geordend zijn en hoe de betrouwbaarheid en validiteit gewaarborgd is. Vervolgens hebben wij in Hoofdstuk 4 de resultaten vanuit de enquêtes en interviews verwerkt. Hieruit zijn er in hoofdstuk 5 conclusies getrokken met bijbehorende aanbevelingen. Hierbij beschrijven wij tevens op welke wijze wij een bijdrage hebben geleverd aan de implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg. Uiteindelijk hebben wij in het laatste hoofdstuk gediscussieerd over het onderzoeksproces en het onderzoeksproduct. Wij kijken hierbij terug op het verloop van ons project.

Het doorlopen van het onderzoek is een leerzaam proces geworden en heeft dit rapport als resultaat. Wij wensen u veel leesplezier.

## 2. Definitiefase

---

*In dit hoofdstuk beschrijven wij wat het doel, de probleemstelling en de onderzoeksvragen zijn. Tevens hebben wij de doelgroep en de maatschappelijke en commerciële relevantie van het onderzoek beschreven. Tot slot hebben wij de onderzoeksstrategieën bepaald en een keuze gemaakt voor de methoden die hierbij gehanteerd zou worden.*

### 2.1 Aanleiding

ZuidZorg wil meer gebruik maken van social media in de zorg voor het informeren en begeleiden van de cliënten. Op dit moment word social media hiervoor niet of nauwelijks ingezet. Wij hebben daarom de opdracht gekregen om te onderzoeken wat cliënten van ZuidZorg willen op het gebied van social media en wat medewerkers ze hierin kunnen bieden. Bij de start van het project hebben we afspraken gemaakt met de opdrachtgever en een planning ontwikkeld voor het project met betrekking tot social media (zie bijlage 1). Vanuit het onderzoek hebben wij aanbevelingen aan ZuidZorg gedaan. ZuidZorg kent verschillende sectoren waar zij social media in willen zetten. Dit zijn de sectoren: jeugdgezondheidszorg (JGZ), PersoonsGerichteThuisBegeleiding, Kraam en Voeding&Dieet. Bij dit onderzoek hebben wij in opdracht van de opdrachtgever ons gericht op de sector JGZ, die zorg draagt voor kinderen van 0 tot 4 jaar en hun ouder(s)/verzorger(s) die interesse hebben in het gebruik van social media. Wanneer social media succesvol geïmplementeerd is kan dit uitgebreid worden naar de andere sectoren binnen ZuidZorg.

Voordat wij zijn gestart met het project zijn wij naar een thema-avond geweest over social media in de zorg in het st. Elisabeth ziekenhuis in Tilburg. Dit om inspiratie op te doen en een beeld te krijgen van de mogelijkheden van social media in de zorg. Social media wordt steeds meer gebruikt in het dagelijkse leven en is een nieuwe vorm van communiceren. Verschillende organisaties hebben al succesvol gebruik gemaakt van deze ontwikkeling. In de gezondheidszorg is social media ook langzamerhand in opkomst. Een succesvol voorbeeld hiervan is het initiatief van de organisatie JongFlorence op het gebied van communicatie op Twitter (Pons e.a. 2012). Dit initiatief heeft zelfs geleid tot de innovatieprijs. ZuidZorg heeft hieruit inspiratie opgedaan en wil nu zelf ook met social media aan de slag. Met dit onderzoek hebben wij informatie verzameld over de wensen en behoeften van cliënten en medewerkers van ZuidZorg met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ. Dit zodat op basis van deze resultaten een scholingsplan en scholing ontwikkeld kan worden voor ZuidZorg.

### 2.2 Achtergrond

#### 2.2.1 Social Media

Social media is een verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke- en vaak leuke wijze. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws, artikelen) maar ook geluid (podcasts, muziek) en beeld (fotografie, video) worden gedeeld via social media websites (Kerkhofs, 2011). Social media valt onder web 2.0 wat inhoudt dat de communicatie interactief uitgewisseld kan worden. Dit kan tussen twee of meerdere personen plaatsvinden tegelijkertijd. De meest gebruikte social media websites zijn, volgens Gagliardi (2011) Facebook, Hyves, Twitter, LinkedIn en YouTube. Deze worden ook wel de "Big 5" genoemd (Gagliardi, 2011). Social media is heel invloedrijk. Mensen kunnen alles op internet zetten en met personen hierover communiceren. Dit kan zowel positief als negatief uitpakken. Als social media gebruikt wordt, is het van belang om dit in het achterhoofd te houden. Als er gekozen wordt om social media toe te passen binnen een zorginstelling is het van belang één persoon, of een team van personen, aan te stellen om deze social media te beheren. Deze personen kunnen dan meteen inspringen op positieve en negatieve reacties.



Social media wordt beschouwd als een mond- tot-mond reclame. Uit de cijfers van het Word of mouth marketing blijkt dat mond-tot-mond reclame nog steeds voor klantenwerving zorgt. Hieronder een aantal cijfers wat betreft mond-tot-mond reclame:

- mensen hebben het meeste vertrouwen in vrienden (75%), minder in experts( 20%) en het minst in bekendheden (5%);
- Tweederde van alle consumentenbeslissingen wordt door mond-tot-mondreclame beïnvloed;
- 90% van de mensen noemt mond-tot-mond reclame de meest betrouwbare bron voor ideeën en informatie over producten en diensten;
- 25% van alle mond-tot-mond reclame vindt plaats op internet;

Doordat social media als mond tot mond reclame werkt, kan dit gebruikt worden om meer bekendheid te krijgen en cliënten te ondersteunen bij hun hulpvraag (Huijskens, 2010). Hoewel social media vele kansen biedt om op nieuwe wijze in contact te komen met cliënten is ZuidZorg nog amper actief op social media. Wel heeft ZuidZorg een site “Ik word groter” ontwikkeld. Dit is een site waar cliënten de ontwikkeling van hun kind(eren) kunnen volgen en informatie kunnen krijgen passend bij de ontwikkelingsfase waarin hun kind zich bevind. Naast de “Big 5” zullen wij ons daarom ook richten op het media van ZuidZorg “ik word groter”. Dit omdat ZuidZorg de cliënten via deze site benadert.

### 2.2.2 ZuidZorg Jeugdgezondheidszorg

Vanuit de opdrachtgever is er belangstelling in het gebruik van social media vooral in de JGZ, daarom hebben wij ons verdiept in deze sector. De JGZ van Nederland heeft de wettelijke taak zich in te zetten voor de bescherming en de bevordering van de gezondheid en de lichamelijke, geestelijke en sociale ontwikkeling van kinderen en jeugdigen. Kinderen van 0 t/m 4 jaar oud worden onderzocht op het consultatiebureau (JGZ) (hvdgm, 2011). De opdracht vindt plaats binnen de organisatie ZuidZorg. Dit is een organisatie die gericht is op de zorg voor kinderen van 0 tot 4 jaar oud. “ZuidZorg richt zich vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, op het leveren van zorg – en dienstverlening, waar nodig en gewenst op een grensverleggende wijze, aan mensen in alle fasen van hun leven, in hun directe woon- en leefomgeving” (ZuidZorg, 2011). Hierbij hanteert ZuidZorg een vraaggerichte werkwijze waarbij er uitgegaan wordt van de wensen en behoeften van de cliënten en de zorgverlening hierop wordt aangesloten. (ZuidZorg, 2011). Vanuit de literatuur is bekend dat social media een veel gebruikt communicatiemiddel is onder jonge ouders. Dit maakt dat juist in de JGZ de mogelijkheid ligt om hier op in te springen en via social media preventieve hulpdiensten aan te bieden. Daarnaast biedt social media nog andere mogelijkheden in de JGZ. Zo kunnen zij gebruikt worden om ouder(s)/verzorger(s) van kinderen te informeren over een gezonde ontwikkeling en over activiteiten en cursussen op het gebied van opvoeden en opgroeien. Met social media kan je als hulpverlener bovenop het leven van ouders zitten waardoor er de mogelijkheid is om problemen vroegtijdig te signaleren (Pons e.a., 2012). Het gebruik van social media in de JGZ lijkt dus veel mogelijkheden en toepassingen te kennen om de zorgverlening te verbeteren en om aansluiting te vinden bij de doelgroep. Dit is een belangrijke reden waarom ZuidZorg met behulp van social media in de JGZ wil gaan werken. Het is alleen nog niet duidelijk op welke manier zij social media het beste in kunnen zetten aansluitend op de wensen en behoeften van de doelgroep. Daarom hebben wij onderzocht welke bijdrage social media kan leveren in de JGZ en welke factoren als bevorderend en belemmerend ervaren worden. Dit hebben wij zowel bij de medewerkers als bij de cliënten onderzocht. Om social media effectief in te kunnen zetten vergt dit de medewerking van de organisatie. Het betreft hierbij namelijk een nieuwe manier van werken en een andere benadering van informatievoorziening (een interactieve vorm) die de medewerkers zich eigen zullen moeten maken (Pons e.a., 2012).



### 2.2.3 Eerdere onderzoeken

Wij hebben diverse onderzoekartikelen geraadpleegd over social media om ondersteunende informatie te verstrekken. Eén van de artikelen die wij hebben gevonden gaat over Social media en de Jeugdgezondheidszorg gedaan door Berkvens en andere (2011). De onderzoekers wilde antwoord krijgen op de volgende vraag, namelijk: *“Wat vinden jeugdverpleegkundigen van het gebruik van social media binnen het beroep?”* (Berkvens e.a., 2011, p. 3). De onderzoekers zijn uitgegaan van een exploratief onderzoek op antwoord te krijgen op hun vragen. Uit dit onderzoek is gebleken dat er onder jeugdverpleegkundigen voorstanders, tegenstanders en twijfelaars zijn over het gebruik van social media. Door de groep voorstanders worden de positieve kanten van social media gezien. Zij vinden dan ook dat social media gebruikt moet worden om aan te sluiten bij de doelgroep. Verder is deze groep verpleegkundigen ook al actief in het bedenken van mogelijkheden, waar zij social media voor willen gebruiken. De verpleegkundigen die tegen het gebruik van social media binnen het beroep zijn, zijn niet actief in het gebruik hiervan. Zij geven aan dat ze het niet zullen gebruiken, omdat dit geen persoonlijke behoefte is. Ze denken dat ze met social media als vorm van hulpverlening, veel missen. Daarnaast wordt ook genoemd dat jongeren social media alleen gebruiken om dingen met vrienden te delen en niet als vorm van hulpverlening. Hierbij is er ook nog een groep verpleegkundigen die twijfelen over het gebruik van social media. Zij zijn er echter wel van overtuigd dat social media in toekomst gebruikt zal worden. Daarbij vragen ze zich af wat het hen oplevert, wat ze ervoor terug krijgen en daarnaast zullen de nadelen opgeheven moeten worden. Over het algemeen worden er door alle drie de groepen belemmeringen gezien voor het gebruik van social media. Duidelijk is dat verpleegkundigen weten wat er nodig is om social media binnen hun beroep een kans te geven. Deze voorwaarden zijn door de onderzoekers in de vorm van aanbeveling aan de opdrachtgever gegeven. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kleine steekproef van 26 jeugdverpleegkundigen. Dit zegt iets over de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Wij kunnen de beschreven resultaten dus niet als algemeen geldig zien. Wel hebben de resultaten een duidelijk beeld gegeven over hoe verpleegkundige kunnen denken over het gebruik van social media in de JGZ.

Vanuit het tweede onderzoeksartikel dat wij hebben geraadpleegd willen de onderzoekers antwoord op de vraag wat de interactie met behulp van technologie tussen patiënten en zorgaanbieders kan betekenen voor het verbeteren van het kwaliteit van zorg (Boucher, 2010). Het onderzoek is gericht op patiënten met diabetes type 2 wat niet overeenkomt met ons onderzoek, maar de resultaten over communicatie tussen zorgaanbieders en patiënten waren heel nuttig voor ons onderzoek. Zo konden wij uit het onderzoek van Boucher (2010) concluderen dat technologie heel veel voordelen kan bieden aan het verbeteren van communicatie en samenwerking tussen zorgverleners en patiënten. Het kan patiënten meer informatie geven over hun ziektebeeld en symptomen, patiënten kunnen meer betrokken zijn bij het coördineren van hun zorg en kunnen zo ook informatie krijgen over beslissingen omtrent hun zorg. Technologie kan patiënten ook helpen tijdens het leren in de omgang met hun ziekte, bijdragen aan gedragsverandering en in het algemeen kan technologie de kwaliteit van zorg verbeteren. Bij social media krijg je te maken met privacy problemen en de kans wordt groter dat patiënten verkeerde informatie krijgen. Het gevolg hiervan was dat de gezondheidszorg pas laat overging op het gebruiken van technologie voor communicatie met patiënten. Boucher beweert dat social netwerken de communicatie verrijkt, maar dat het niet gelijk gezien word als middel om de relatie tussen patiënt en zorgaanbieder te verbeteren. Bloggen, twitteren en andere vormen van sociale netwerken geeft patiënten de kans om hun ervaringen te delen met meerdere mensen tegelijkertijd in plaats van het traditionele een- op een gesprek dat ze gewend zijn.

## 2.3 Onderzoeksdefinitie

Social media biedt een aantal belangrijke voordelen voor de zorgverlening in de JGZ waar ZuidZorg graag gebruik van wil maken. Dit is een nieuwe ontwikkeling waar ZuidZorg nog niet mee bekend is. Het heeft daarom geleidt tot de volgende probleembeschrijving:

*“Binnen de organisatie ZuidZorg werkzaam in de sector JGZ zijn de medewerkers nog niet bekend met het bieden van zorg en begeleiding aan cliënten met behulp van social media en is ook niet bekend hoe deze kan aansluiten op de doelgroep binnen deze sector”.*

Dit heeft geleidt tot de volgende vraagstellingen:

- Wat zijn de wensen, behoeften en noden van de medewerkers en cliënten rondom het gebruik van social media binnen de sector JGZ bij ZuidZorg?
- Waar moet een scholingsplan/scholing aan voldoen om de medewerkers van ZuidZorg te ondersteunen bij het gebruik van social media in de JGZ?

Om onze vraagstellingen te beantwoorden hebben wij de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Binnen 18 weken zijn waar mogelijk de wensen, behoeften en noden van de ouder(s)/verzorger(s) van kinderen in de leeftijd 0 tot 4 jaar die interesse hebben in het gebruik van social media in de zorg, met betrekking tot de inzet van social media in de JGZ bij ZuidZorg in kaart gebracht.
- Binnen 18 weken zijn waar mogelijk de wensen, behoeften en noden van de medewerkers van ZuidZorg werkzaam in de JGZ met betrekking tot de inzet van social media in kaart gebracht.
- Binnen 18 weken is er een scholingsplan/scholing ontwikkeld die aansluit op de behoeften, noden en wensen van ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot 4 jaar die interesse hebben in het gebruik van social media in de zorg en welke toegepast kan worden door medewerkers van ZuidZorg.

## 2.5 Methode

### 2.4.1 Soort onderzoek

Wij hebben een beschrijvend onderzoek uitgevoerd. Bij beschrijvend onderzoek wordt er vooral gekeken naar de mate waarin een bepaald verschijnsel voorkomt (Dassen e.a., 2010). Bij dit onderzoek is er doormiddel van enquêtes gekeken naar het gebruik van social media onder de cliënten en medewerkers van ZuidZorg in de sector JGZ. Dit is dus een vorm van kwantitatief onderzoek omdat er onderzocht wordt in welke mate en hoe frequent er gebruik wordt gemaakt van social media onder de medewerkers en cliënten zelf. Tevens hebben wij onderzocht hoe de medewerkers en cliënten over het gebruik van social media in de JGZ denken en wat zij als bevorderend of belemmerend ervaren. Dit hebben wij deels via de enquêtes gedaan en deels doormiddel van interviews. Dit laatste is een vorm van kwalitatief onderzoek omdat je bij deze vorm van onderzoek achterliggende verschijnselen probeert te doorgronden (Dassen e.a., 2010). Samen waren het geschikte methodes om te onderzoeken wat de wensen, behoeften en noden zijn van de medewerkers met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ bij ZuidZorg.

### 2.4.2 Enquête en steekproefomvang

Wij hebben een grote groep medewerkers (200) en cliënten (300) benaderd met de enquêtes om zo een betrouwbaar beeld van de verschillende behoeften, wensen en meningen over social media in de JGZ te krijgen van zowel medewerkers als cliënten. Een enquête is hier een goed hulpmiddel voor (Grol e.a., 2006). Vanuit de gegevens uit het jaardocument van ZuidZorg (2011) hebben wij een berekening kunnen maken van de gemiddelde populatie cliënten per consultatiebureau per maand (66,76 cliënten per bureau/per maand). In onze steekproef hebben wij dus ongeveer de helft van de cliënten benaderd (30 per bureau). Vanuit dit jaardocument is tevens het fulltimerequivalent (fte) van de medewerkers werkzaam in de sector JGZ bekend (109.4 fte). Fte is een rekeneenheid waarmee de omvang van een

functie of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt uitgaande van een werkweek van 38 uur (intermediair, 2010). Omdat er mogelijk veel medewerkers parttime werken en er sinds 2011 mogelijk meer medewerkers bijgekomen zijn kan het aantal van 200 medewerkers (verpleegkundige, artsen, managers en assistentes) als totaal aantal medewerkers werkzaam in de JGZ gezien worden. Met de enquêtes hebben wij dus vrijwel alle medewerkers werkzaam in de JGZ bij ZuidZorg kunnen benaderen (via hun email adressen) en ongeveer 50% van de huidige cliënten die binnen de betreffende maand verwacht werden op de tien consultatie bureaus. Van het totale cliëntenbestand was dit echter een veel kleiner deel. Doordat wij een grote groep medewerkers en cliënten benaderd hebben is de representativiteit van de steekproef vergroot. Met beide enquêtes wordt er gekeken naar de behoeften, wensen, bevorderende en belemmerende factoren bij het werken met social media wat maakt dat een enquête voor het beantwoorden van onze vraagstelling een geschikte methode is. Het houden van enquêtes onder medewerkers en cliënten van een organisatie is namelijk een veel gebruikte interventie om meer inzicht te krijgen in knelpunten en behoeften die de medewerkers of cliënten ervaren met betrekking tot de verandering die ingevoerd zal worden (Grol e.a., 2006).

Bij het houden van de enquêtes krijgen de medewerkers en cliënten een beperkt aantal vragen voorgelegd met als doel om betrouwbare onderzoeksresultaten te verkrijgen. Om deze resultaten betrouwbaar te maken hebben wij een aantal eisen gesteld aan de enquêtes. Deze moeten namelijk, systematisch, objectief en controleerbaar zijn. Wij hebben deze eisen bij de ontwikkeling van de enquêtes meegenomen en hebben er ook voor gezorgd dat de enquêtes eenduidig zijn door hier feedback op te krijgen van verschillende medewerkers van ZuidZorg. Wij hebben de enquêtes daarom ook pas verspreidt nadat wij hier de goedkeuring van onze opdrachtgever over gekregen hebben (zie bijlage 2 voor de enquêtes).

Een steekproef wordt opgesteld om de populatie (de volledige groep personen die onderzocht worden) tot een haalbaar aantal te reduceren. Wij hebben ook gebruik gemaakt van een steekproef. Hierbij is het van belang dat het aantal personen in de steekproef representatief is voor de totale onderzoekspopulatie. Dit betekent dat de steekproef een goede afspiegeling moet geven van de totale populatie en dat er geen selectie mag plaatsvinden (Jong e.a., 2008). Wij hebben de kenmerken van de totale populatie niet kunnen vergelijken met de kenmerken van de deelnemers uit de steekproef omdat wij hier niet de benodigde informatie voor hadden (zie hoofdstuk 6). Er zijn globaal gezien twee methodes mogelijk om een steekproef te trekken, namelijk de toevalssteekproef (probability sample) en de niet-toevalsgewijze steekproef (nonprobability sample). Bij de toevalssteekproef komen de te onderzoeken personen op basis van toeval in het onderzoek terecht en heeft iedere persoon van de populatie evenveel kans om deel te nemen aan het onderzoek. Bij een niet-toevalsgewijze steekproef wordt er geselecteerd wie er in aanmerking komt om in de steekproef terecht te komen, hierbij is de kans op gebrek aan representativiteit groter (Jong e.a., 2008). De medewerkers hebben een mail ontvangen met hierin een link naar de online enquête over social media. Bij het verspreiden van de enquêtes voor de medewerkers hebben wij gebruik gemaakt van een niet-toevalsgewijze steekproef omdat er zelfselectie heeft plaatsgevonden. Door de enquête via de mail van ZuidZorg te verspreiden konden zij zelf bepalen wanneer zij deze invulde. Het aantal medewerkers dat reageerde was hierbij wel afhankelijk van het aantal, dat gebruik maken van de mail van ZuidZorg. Dit zorgt ervoor dat wij als onderzoekers weinig controle hebben over het selectieproces (Universiteit Leiden, 2011). Wij hebben de opdracht gekregen van onze opdrachtgever om de medewerkers te benaderen waarbij zij zelf de keuze zouden krijgen om wel of niet deel te nemen aan het onderzoek. Gezien het feit dat het project over social media (2.0<sup>1</sup>) gaat, leek het ons verstandig om in contact te komen met medewerkers

---

<sup>1</sup> 2.0 houdt in dat er interactie plaats vindt via verschillende media van internet.

via de digitale weg (1.0<sup>2</sup>). Medewerkers maken regelmatig gebruik van de mail van ZuidZorg omdat zij veel met computers werken, dit maakt dat wij de medewerkers goed bereikt hebben via deze weg. De bevraging richtte zich vooral op jonge medewerkers die de nodige kennis hadden om digitale enquêtes in te vullen, daarom is er voor de medewerkers die hier niet zo handig mee waren een bijlage geplaatst in de mail waarin de enquête stond (Jong e.a., 2008). Zij konden het bestand dan via de bijlage openen, invullen en terugmailen. Er zijn dus geen medewerkers uitgesloten tot het deelnemen aan het onderzoek wat maakt dat er veel verschillende medewerkers benaderd zijn en er een zo representatieve mogelijke steekproef is gehouden. Doordat de opdrachtgever zelf de enquêtes onder de medewerkers had verspreid hadden wij hier geen controle over en was de representativiteit van de steekproef hier afhankelijk van. Doordat wij feedback van verschillende betrokken medewerkers op onze enquêtes gekregen hebben, heeft het langer geduurd voordat wij de enquêtes konden verspreiden. Hierdoor hebben wij de onderzoeksperiode moeten inkorten met als gevolg dat wij mogelijk meer enquêtes hadden ontvangen wanneer dit wel gebeurd was.

Bij de enquête voor de cliënten is er gebruik gemaakt van een stapsgewijze toevalstrekking. Wij hebben gekeken naar het aantal consultatiebureaus bij ZuidZorg en hebben hierna een willekeurige selectie van tien bureaus uitgekozen die verspreidt zijn over Eindhoven en regio. Bij ieder bureau zijn er 30 schriftelijke enquêtes achtergelaten, er zijn dus in het totaal 300 enquêtes verspreidt over de verschillende consultatiebureaus. Het voordeel van een schriftelijke enquête is dat deze relatief goedkoop is, gemakkelijk te organiseren en anoniem is. Tevens is deze vorm van enquête minder gevoelig voor sociale wenselijkheid (Baarda e.a., 2010). Door 300 schriftelijke enquêtes te verspreiden verhogen we de kans dat er een representatieve steekproef ontstaat. Hierbij is sprake van een gelegenheidssteekproef omdat wij alleen de cliënten benaderen die in de onderzoeksperiode bij het consultatiebureau langskomen (Jong e.a., 2008). Wij hebben aan de consultatiebureau assistentes gevraagd of zij de enquêtes willen aanbieden aan de cliënten die hier interesse in hebben. Nadelen van een schriftelijke enquête zijn dat er veel voorbereiding voor nodig is, open of ingewikkelde vragen niet geschikt zijn en er geen controle op het invullen is (Baarda e.a., 2010). We hebben de vragenlijst zo kort mogelijk gehouden en de vragen zijn laagdrempelig ontwikkeld om te voorkomen dat de vragen op verschillende manieren gelezen en begrepen kunnen worden. Wij hebben een poster (zie bijlage 2) ontwikkeld en deze zijn op de consultatiebureaus opgehangen. Met deze poster hebben wij de aandacht getrokken van de cliënten en hen er aan herinnerd dat er een enquête gehouden werd. De cliënten konden ervoor kiezen de enquête direct op het consultatiebureau in te vullen of deze thuis in eigen tijd af te nemen en later terug te sturen met retourenvelop.

Daarnaast hebben wij een digitale enquête op twee websites van ZuidZorg geplaatst. Digitale enquête is een snelle manier om onderzoek te doen waarmee vooral jonge ouders bereikt worden die een computer gebruiken (Jong e.a., 2008). Door toename van elektronische werkwijze en het aantal internet gebruikers zal de bruikbaarheid van internet enquêtes toenemen wat een online enquête een geschikte onderzoeksmethode maakt (Jong e.a., 2008). Wij hebben een kaartje (zie bijlage 2) gemaakt met hierop de link naar de digitale enquête. Deze hebben de consultatiebureau assistentes aan de cliënten meegegeven wanneer zij er voor kiezen om de enquête thuis in te vullen. Bij de verspreiding van de enquêtes voor de cliënten is een niet toevalsgewijze steekproef toegepast, hierbij heeft ook zelfselectie plaatsgevonden. Alleen de cliënten die de beschikking hebben over internet en toevallig de website bezoeken kunnen besluiten om mee te werken aan het onderzoek en zo de enquête invullen (Universiteit Leiden, 2011). Dit is in dit geval niet erg omdat wij alleen de cliënten willen benaderen die interesse hebben in het gebruik van social media. Doordat er aan de cliënten meerdere mogelijkheden aangeboden zijn om de enquêtes in te vullen, zowel

---

<sup>2</sup> 1.0 houdt in dat alleen informatie gegeven wordt en er geen mogelijkheid is op reactie en de communicatie dus eenzijdig is.

schriftelijk (via de consultatiebureaus) als online maakt het dat de steekproef als representatief gezien kan worden. Net als bij de enquête voor de medewerkers heeft de opdrachtgever zelf de enquêtes onder de cliënten verspreid waardoor wij hier ook geen controle over hadden en de representativiteit van de steekproef hier afhankelijk van was. Bij een steekproef is het altijd van belang om toestemming te vragen aan de deelnemers en rekening te houden met de privacy (Jong e.a., 2008). Doordat het invullen van de enquêtes voor de medewerkers en cliënten op vrijwillige basis was konden zij zelf beslissen of ze de vragenlijsten wel of niet invulden. Je kan dit zien als een manier van toestemming geven. Wij hebben in de enquête een toelichting geschreven waarin duidelijk gemaakt is waar het onderzoek voor is en dat de gegevens uitsluitend gebruikt zullen worden voor het onderzoek. Om de aandacht van de medewerkers te trekken hebben wij een uitnodigende toelichting geschreven waarin aangegeven is hoe veel tijd het in beslag neemt om de enquêtes in te vullen.

Het is bekend dat er bij iedere enquête een risico op non-respons is. Dit kan mede ontstaan door gebrek aan motivatie of door software of hardware problemen (Jong e.a., 2008). Het aantal non-respons kan verminderd worden door de respondenten te belonen, vertrouwen te wekken en door de moeite voor de respondenten te minimaliseren (Jong e.a., 2008). Deze drie punten hebben wij toegepast bij het ontwikkelen en verspreiden van de enquêtes. Als beloning voor de medewerking van de cliënten en medewerkers bij het invullen van de enquêtes hebben wij namelijk één bioscoopbon (die door ZuidZorg ter beschikking is gesteld) verloot onder de medewerkers en de cliënten die de enquête ingevuld hebben. De enquêtes zijn zo kort mogelijk en de vragen zo concreet mogelijk gemaakt om er voor te zorgen dat het invullen zo min mogelijk moeite en tijd kost voor de respondent. Om de respons te vergroten en de interesse te wekken en behouden hebben wij regelmatig een stukje geschreven in de nieuwsbrief voor de medewerkers van ZuidZorg. Hierin hebben wij aangegeven hoe het onderzoek loopt, wat er van de medewerkers verwacht wordt en dat de wensen van de medewerkers meegenomen zullen worden in het project. Ook hebben wij een taart verloot aan het consultatiebureau die de meeste ingevulde enquêtes teruggestuurd heeft. Wij vinden het belangrijk dat hun medewerking gewaardeerd wordt.

#### 2.4.3 Interview

Via een enquête is het moeilijk om door te vragen en te achterhalen wat de achterliggende meningen of motieven kunnen zijn, daarom is ervoor gekozen om ook interviews af te nemen (Grol e.a., 2006). Een interview is een doelgericht gesprek tussen twee of meerdere personen (Saunders e.a., 2011). Wij hebben de interviews nadat wij hier toestemming voor hebben gekregen van onze opdrachtgever afgenomen met twee projectleden. Eén die het interview leidt en één die hier een geluidsopname van maakt met behulp van een voicerecorder en die schriftelijke notulen maakt. Er is gebruik gemaakt van de ruimtes bij ZuidZorg voor het afnemen van de verschillende interviews. Deze werden vooraf gereserveerd door een projectlid. Een aantal interviews zijn afgenomen bij de betreffende medewerkers op kantoor of op de consultatiebureaus.

Er zijn verschillende soorten interviews, er is gekozen om gebruik te maken van de niet-gestructureerde vorm ook wel diepte interview genoemd. Het diepte interview is gekozen omdat hierin de geïnterviewde de kans krijgt om vrijuit te praten over gebeurtenissen, gedrag en meningen die verband houden met het onderzoek over social media in de JGZ (Saunders e.a., 2011). Wij hebben ervoor gekozen om in het begin van het interview een open vraag te stellen die de geïnterviewde uitnodigt om zijn verhaal te doen en informatie te vertellen die niet middels de enquête verkregen is. We zijn gestart vanuit de opzet van een diepte-interview. Doordat wij bij sommige interviews gebruik hebben moeten maken van een topiclijst, waarin wij een aantal thema's geformuleerd hadden waar wij verdere informatie over wilde (zie bijlage 4), zijn deze interviews meer semigestructureerd van aard. Het doel hiervan was om de geïnterviewde zo vrij mogelijk te laten reageren, maar toch binnen het kader van social media te blijven. Om alle beschikbare informatie te verkrijgen is doorvragen

van belang. De volgorde van de topiclijst hoeft hierbij niet als vast aangehouden worden en niet over alle topics hoeft een vraag gesteld te worden. Het kan namelijk zijn dat de respondent deze in het verhaal bij een eerdere onderwerp al heeft beantwoord (Billiet e.a., 2005). Bij aanvang van het interview werd er aangegeven hoeveel tijd het interview in beslag zou nemen (30 tot 45 minuten) en dat er na afloop van het interview een samenvatting gestuurd zou worden naar de desbetreffende persoon om te bevestigen dat de gegevens kloppen. Dit wordt ook wel membercheck genoemd (zie ook paragraaf 3.4) (Cox e.a., 2008). Het doel van de interviews was om in te gaan op de achterliggende redenen die bij het gebruik van social media in de JGZ als bevorderend of als belemmerend ervaren kunnen worden. Interviews zijn hier een geschikte onderzoeksmethode voor omdat dit inzicht kunnen geven in de context van, ervaringen met en opvattingen over de verandering die ingevoerd zal worden. Omdat wij slechts beperkte tijd ter beschikking hadden voor het onderzoek is ervoor gekozen om tien interviews af te nemen en uit te werken. Het afnemen van interviews is namelijk arbeidsintensief en neemt veel tijd in beslag. Doordat er maar een beperkt aantal interviews gehouden konden worden zullen de uitkomsten hiervan niet als algemeen geldig gezien kunnen worden, maar schetst het wel een beeld van wat er zich afspeelt binnen de groep (Grol e.a., 2006). Wanneer de antwoorden van de verschillende geïnterviewden over de vastgestelde onderwerpen meerdere malen terug komen (saturatie) kan er vanuit gegaan worden dat deze mening door meer medewerkers binnen de organisatie gedeeld wordt en kunnen de resultaten hiervan wel als algemeen geldig gezien worden (Nieswiadomy e.a., 2009). Ons doel is dan ook om dit punt in de informatieverzameling via de interviews te bereiken.

### 3. Verzamelfase

---

*In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe de data verzameld zijn en hoe de uitvoering van het onderzoek verlopen is. Hierin treft u ook de wijze waarop de interviews uitgevoerd zijn en hoe de verspreiding verlopen is.*

#### 3.1 Dataverzameling

Op 26-03-2012 zijn de enquêtes voor zowel de medewerkers als de cliënten verspreidt. Een aantal consultatiebureaus hebben de enquêtes eerder ontvangen dan andere bureaus wat maakt dat sommige bureaus langer de tijd gehad hebben om de enquêtes te verspreiden. Na anderhalve week (woensdag 04-04-2012) hebben wij de assistentes van de verschillende consultatiebureaus gebeld om te vragen hoe het ging met het verspreiden van de enquêtes en hoe de ervaringen van de assistentes en de cliënten hiermee waren. De reacties hierop waren wisselend. Twee bureaus hadden alle schriftelijke enquêtes al verspreidt. Twee andere bureaus hadden de enquêtes nog niet ontvangen, waarvan één daarvan de enquêtes één dag hiervoor had ontvangen en nog niet de tijd had gehad om deze te verspreiden. Één consultatiebureau-assistente gaf aan dat zij het soms nog vergat om de enquêtes mee te geven en dat zij de kaartjes met de link niet had gekregen. De rest van de bureaus waren actief bezig om de enquêtes te verspreiden. Verschillende consultatiebureau assistentes gaven aan dat de cliënten erg positief reageerde op het invullen van de enquêtes en graag mee wilde werken. De onderzoeksperiode heeft vier weken geduurd van 26-03-2012 tot en met 26-04-2012 zodat de cliënten en medewerkers genoeg tijd hadden om te reageren. Tussentijds hebben wij regelmatig de resultaten doorgekregen en bijgehouden.

Van 10-04-2012 tot en met 19-04-2012 hebben wij interviews afgenomen met de medewerkers van ZuidZorg. In de enquêtes hadden veel medewerkers aangegeven bereidt te zijn om een interview af te nemen, hiervan hebben wij er tien ingepland voor een interview. Er waren tien interviews gepland, maar er zijn uiteindelijk negen interviews afgenomen. In de eerste week hadden drie medewerkers afgezegd. Deze interviews zijn in de week daarop opnieuw ingepland. Het laatste interview ging niet meer door omdat de betreffende medewerker ziek was. Dit interview is niet opnieuw ingepland, omdat wij niet genoeg tijd hadden gezien onze planning waar wij ons aan moesten houden. Dit had geen negatieve gevolgen voor het onderzoek omdat wij uit de andere interviews al genoeg informatie verzameld hadden. De medewerkers hadden verschillende meningen over het gebruik van social media in de JGZ, maar op sommige punten hebben wij gemerkt dat de meningen op hetzelfde neer kwamen (saturatie)(voor de resultaten zie hoofdstuk 4).

#### 3.2 Respons

Wij hebben getracht betrouwbare resultaten te krijgen door een grote groep medewerkers en cliënten te benaderen met de enquêtes (zie paragraaf 2.4). Hiervoor is het wel van belang dat deze groep ook bereid is om mee te werken en de enquête invult (respons). Zoals in paragraaf 2.4.2 beschreven hebben wij een aantal maatregelen genomen om non-respons te voorkomen. Deze maatregelen hebben er toe geleidt dat wij veel respons hebben gekregen op de enquêtes voor zowel de medewerkers als de cliënten. Van de medewerkers hebben wij 73 ingevulde enquêtes teruggekregen. Van de cliënten hebben wij 123 ingevulde enquêtes ontvangen waarvan 6 online ingevuld zijn en 117 schriftelijk ingeleverd zijn. De eerste twee weken zijn de meeste enquêtes ontvangen daarna is dit wat minder geworden, maar wij hebben toch genoeg enquêtes ontvangen om betrouwbare resultaten te verstrekken.



### **3.3 Gegevens ordenen en analyseren**

#### **3.3.1 Kwantitatieve analyse**

“Kwantitatieve gegevens zijn de cijfermatig te bewerken gegevens die je uit verschillende soorten onderzoek hebt verkregen (Heerink e.a., 2009, p.129)”. Bij het uitwerken van de enquêtes zijn wij bezig met het verzamelen, bewerken en interpreteren van gegevens. Om de resultaten uit de enquêtes te bewerken hebben wij gebruik gemaakt van Microsoft Excel. Dit is een middel om data op te slaan en te ordenen en biedt ook veel mogelijkheden voor statische analyse (Baarda e.a., 2011). De verkregen antwoorden van de enquêtes hebben wij in een Excel document gecodeerd. Om ervoor te zorgen dat het invoeren van de gegevens zo secuur mogelijk verliep hebben wij twee projectleden aangewezen om dit te doen. Deze twee projectleden hebben uitleg en ondersteuning gehad van een expert en wisten daarom hoe zij de gegevens met behulp van Excel konden verwerken. Omdat wij een beschrijvend onderzoek gedaan hebben is er ook gebruik gemaakt van beschrijvende statistieken. Hierbij hebben wij dus gekeken naar frequenties en deze met behulp van functies in Excel omgezet in grafieken en tabellen om de resultaten beter inzichtelijk te maken.

#### **3.3.2 Kwalitatieve analyse**

De kwalitatieve analyse heeft als doel om grip te krijgen op materie, zodat hier uitspraken over gedaan kunnen worden die antwoord geven op de onderzoeksvragen (Heerink e.a., 2009). Bij de uitwerking van de interviews hebben wij de stappen van de vijfstapsanalyse doorlopen, namelijk:

1. Fragmenteren: De interviews zijn volledig uitgeschreven aan de hand van de opnames en aantekeningen. Hierna is van elk uitgeschreven interview een samenvatting gemaakt.
2. Coderen: Bij het uitschrijven is er bijgehouden binnen welke tijd de uitspraken gedaan zijn tijdens de interviews.
3. Groeperen: In de verschillende interviews kwamen een aantal onderwerpen meerdere malen naar voren. Deze onderwerpen zijn bij elkaar gezet in een schema.
4. Structureren: De uitspraken die zijn gedaan over de gegroepeerde onderwerpen zijn per interview gestructureerd. Zo zullen verbanden tussen deze onderwerpen duidelijk worden.
5. Concluderen: Wij hebben aan de hand van de gestructureerde gegevens conclusies getrokken. Hierbij is er teruggekeken naar de onderzoeksvragen en in hoeverre deze beantwoord zijn (Heerink e.a., 2009).

### **3.4 Betrouwbaarheid en validiteit**

Hieronder wordt beschreven en onderbouwd hoe betrouwbaar en valide de verkregen gegevens uit de interviews en enquêtes zijn. Hierbij is het belangrijk dat het meetinstrument (de enquêtes) de resultaten zo nauwkeurig mogelijk meet (betrouwbaarheid). Het is daarnaast van belang dat er met het afname ook daadwerkelijk gemeten wordt wat je als onderzoeker wil meten (validiteit) (Plooi, 2008; Howitt e.a., 2007; Heerink e.a., 2009). Bij een kwantitatief onderzoek is het daarom van belang dat er gebruik wordt gemaakt van een objectief meetinstrument. Een enquête is betrouwbaar wanneer vanuit hier algemeen geldende uitspraken gedaan kunnen worden en er een afspiegeling wordt gegeven van de hele populatie. Daarom is er rekening gehouden met de grote van de steekproef en de representativiteit hiervan (zie paragraaf 2.4.2). Er is geprobeerd om deze zo representatief mogelijk te maken, gezien niet geheel duidelijk was of de 200 medewerkers de totale populatie betrof en wij geen controle hadden over de verspreiding van de enquêtes. Wij hebben hier wel een beeld van kunnen krijgen vanuit het jaardocument van 2011. Hieruit kunnen wij veronderstellen dat onze steekproef dicht in de buurt komt van de totale populatie. Tevens hebben wij een grote groep cliënten (300) bereikt (30 van de 60 cliënten per bureau). Dit is wel een kleiner deel van het totale cliëntenbestand (zie paragraaf 2.4.2). Als wij weinig respons gekregen zouden hebben op de enquêtes dan zou dit iets zeggen

over de betrouwbaarheid van ons onderzoek. Dit omdat de uitkomsten dan slechts gebaseerd zijn op de meningen van een aantal respondenten (Burns e.a., 2006). Daarom hebben wij een aantal maatregelen genomen om zo veel mogelijk respons te verkrijgen (zie paragraaf 2.4.1). Verder is de validiteit van de enquête vergroot door de vragen in de enquête die over hetzelfde onderwerp gaan bij elkaar te zetten en de vragen zo kort, bondig, laagdrempelig en eenduidig mogelijk te maken. Om de resultaten zo duidelijk mogelijk te meten hebben wij meerkeuze vragen gesteld. Ook is gebruik gemaakt van triangulatie. Er zijn namelijk enquêtes gehouden met de medewerkers en cliënten waarbij hetzelfde onderwerp in de vragen centraal stond (Jong e.a., 2008).

Informatie uit een interview is altijd subjectief. Daarom wordt hierbij gesproken van betrouwbaarheid wanneer de mogelijkheid geboden wordt aan de geïnterviewde om hun mening zo vrijuit mogelijk te geven (Cox e.a., 2008). Daarom hebben wij de nodige kaders geboden (topiclijst), open vragen gesteld en doorgevraagd. Doorvragen is nodig om de achterliggende meningen naar voren te halen. Bij een interview worden de resultaten valide beschouwd wanneer deze de werkelijkheid weerspiegelen vanuit het standpunt van de onderzoeksdeelnemer (nieswiadomy, 2009). Bij een interview is het mogelijk dat de interviewer hoopt een bepaald antwoord te krijgen en de vragen zo stuurt (suggestieve vragen) en de gegevens zo interpreteert dat dit antwoord ook ontstaat (Billiet e.a., 2005). Wij hebben dit voorkomen door gebruik te maken van een afwisseling van open en gesloten vragen. Er zijn geen suggestieve vragen gebruikt om sturing van de antwoorden te voorkomen. Door het opnemen van de interviews is voorkomen dat gegevens verkeerd geïnterpreteerd worden. Bij de uitwerking van de interviews heeft telkens één projectlid die wel bij het interview aanwezig was en één die hier niet bij aanwezig was samen het interview uitgewerkt. Dit zodat er naar gekeken werd door iemand die een beeld had over de sfeer die van invloed kan zijn op het interpreteren van de gegevens en iemand die hier niet door beïnvloed is en daardoor een meer objectieve blik heeft. Daarnaast is er na ieder interview een membercheck uitgevoerd en verwerkt. Membercheck is het voorleggen van de onderzoeksresultaten aan de respondent om te controleren of de uitwerking herkenbaar is voor hem (Cox e.a., 2008). Tevens hebben we datatriangulatie bereikt doordat wij met de interviews en enquêtes dezelfde thema's hebben onderzocht en hierbij de meningen vergelijkbaar waren op een aantal thema's (Cox e.a., 2008). Doordat wij in de resultaten van de interviews bij een aantal thema's saturatie bereikt hebben (zie paragraaf 3.1) kunnen op basis van deze resultaten uit de interviews conclusies getrokken worden.

Het diepte-interview en de enquêtes hebben zoals beschreven een aantal valkuilen op het gebied van betrouwbaarheid en validiteit. Echter hebben wij zoals hierboven beschreven een aantal maatregelen genomen om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten. Doordat wij dit gedaan hebben beschouwen wij de verkregen gegevens uit de interviews en enquêtes als betrouwbaar en zijn zij meegenomen als onderbouwing van het scholingsplan/scholing en de aanbevelingen aan ZuidZorg.

## 4. Resultaten

---

*In dit hoofdstuk zijn de resultaten verwerkt die wij hebben verzameld met de interviews en enquêtes. Wij beschrijven de resultaten en geven hierbij onze interpretaties weer. Hierbij hebben wij gekeken op welke wijze deze resultaten bijdragen aan de beantwoording van onze onderzoeksvragen:*

- *Wat zijn de wensen, behoeften en noden van de medewerkers en cliënten rondom het gebruik van social media binnen de sector JGZ bij ZuidZorg?*
- *Waar moet een scholingsplan/scholing aan voldoen om de medewerkers van ZuidZorg te ondersteunen bij het gebruik van social media in de JGZ?*

### 4.1 Resultaten Enquêtes

Hieronder worden niet alle resultaten uit de enquêtes van de cliënten (N=123 van de 300 benaderde cliënten) en de medewerkers (N=73 van de 200 benaderde medewerkers) weergegeven. Wij hebben er voor gekozen om alleen de meest relevante resultaten weer te geven die aan de beantwoording van onze onderzoeksvragen bijdragen. De overige resultaten zijn terug te vinden in bijlage 3. De resultaten zijn weergegeven met behulp van cirkeldiagrammen en grafieken om zo een duidelijk beeld te vormen van de antwoorden die de medewerkers en cliënten hebben gegeven bij het invullen van de enquêtes. Een aantal vragen zijn niet volledig ingevuld door de respondenten (missing values). Deze waarden zijn in de grafieken weergegeven als “leeg”. Van de 6 digitale enquêtes van de medewerkers die ontvangen zijn miste in het Excel bestand de antwoorden op een vraag waardoor deze niet meegenomen konden worden. Wanneer antwoorden van de respondenten onduidelijk waren of verkeerd geïnterpreteerd konden worden zijn deze ook niet meegenomen in de analyse (zie hoofdstuk 6).

#### 4.1.1 Demografische factoren

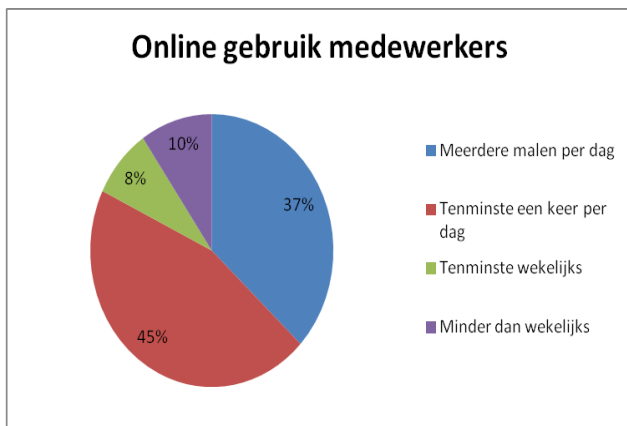
De meerderheid van de medewerkers (69%) die de enquête ingevuld hebben zijn personen van boven de 40. Social media is een nieuwe ontwikkeling waar niet iedereen uit deze leeftijdscategorie bekend mee zal zijn en daarom ook niet goed weten hoe ze hiermee om moeten gaan. Daarom zal het belangrijk zijn voor deze medewerkers om voldoende informatie te krijgen over social media en de nodige vaardigheden aan te leren.

De meerderheid van de cliënten (63%) die de enquête hebben ingevuld zijn tussen de 30 en de 40 jaar. Het was opvallend dat er minder ouders jonger waren dan 30 jaar dit gezien social media voornamelijk in deze leeftijdscategorie gebruikt wordt.

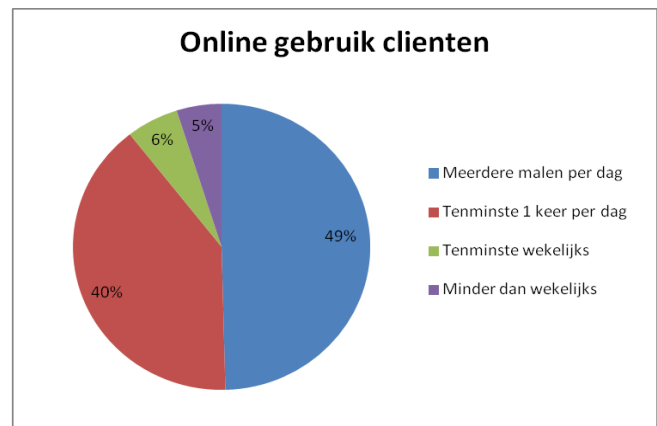
De medewerkers die de enquête hebben ingevuld waren voornamelijk verpleegkundigen (49%), artsen (18%), assistentes(14%) of andere functies (18%). De verpleegkundigen zullen uiteindelijk met behulp van social media moeten werken dus is het belangrijk dat hun mening goed vertegenwoordigd wordt.

De cliënten die de enquête hebben ingevuld zijn voornamelijk personen die een Mbo-opleiding hebben afgerond (39%). Daarnaast hebben 33% van de cliënten een Hbo-opleiding afgerond, 16% een Wo-opleiding, 7% VMBO en 2% HAVO. Het was voor ons belangrijk om het opleidingsniveau van de cliënten te achterhalen om eventuele koppelingen te maken met andere resultaten. Achteraf blijkt dat dit niet nodig is, omdat social media toegankelijk is voor iedereen en hierbij geen verschil is in opleidingsniveau. Iedereen kan ermee werken wanneer zij over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

#### 4.1.2 Kennisniveau gebruik social media

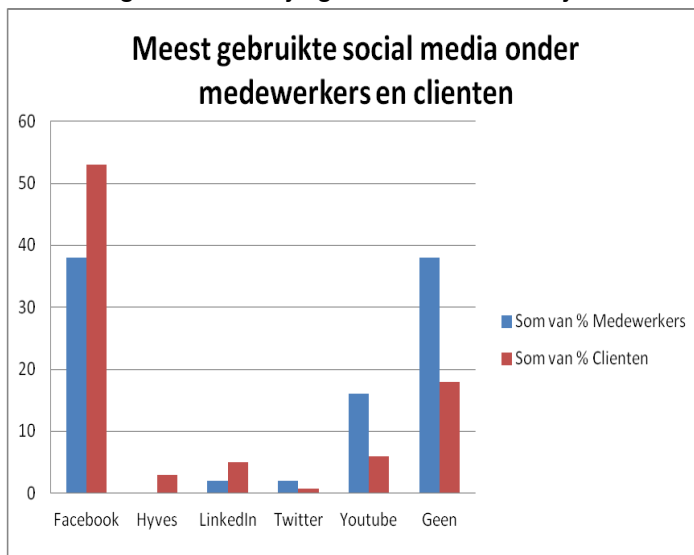


Figuur 1: Online gebruik medewerkers



Figuur 2: Online gebruik cliënten

Uit ons onderzoek is gebleken dat zowel de medewerkers als de cliënten van ZuidZorg iedere dag online gaan en sommige zelfs meerdere malen per dag (zie figuur 1 en 2). Hieruit blijkt dat medewerkers en cliënten weten hoe ze om moeten gaan met internet gebruik en via deze weg vermoedelijk goed te bereiken zijn.



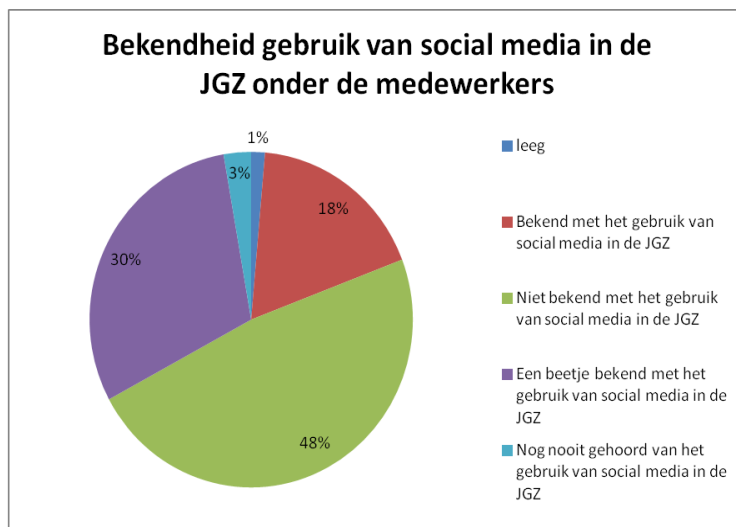
Figuur 3: Meest gebruikte social media

In figuur 3 zijn de resultaten uit de enquête van de cliënten en de medewerkers gecombineerd zodat een duidelijk beeld ontstaat van de verschillen en overeenkomsten in het gebruik van social media. Hierin is te zien dat Facebook het meest gebruikte social media is onder zowel medewerkers als cliënten. Dit geeft aan dat medewerkers en cliënten meer kennis beschikken over het gebruik van Facebook. Dit social media is daarom het meest geschikt om binnen ZuidZorg in de sector JGZ te introduceren.

Daarnaast valt het op dat er een grote groep van de medewerkers en cliënten helemaal geen gebruik maken van social media. Voor deze medewerkers zal scholing nodig zijn willen zij in hun werk social media kunnen gebruiken.

Op de vraag aan de cliënten of zij bekend zijn met de website van ZuidZorg "Ik word groter" antwoordde 22% dat zij bekend zijn met de site "ik wordt groter", 50% dat zij niet bekend zijn met deze website en 28% geeft aan geen gebruik te maken van deze website. Dit geeft aan dat de cliënten van ZuidZorg nog niet echt bekend zijn met de website "ik word groter", terwijl dit wel bedoeld is als informatiebron voor cliënten.

Omdat 80% van de cliënten en 75% van de medewerkers in de enquêtes aangaven dat zij geen gebruik maken van forums kunnen wij concluderen dat dit waarschijnlijk geen geschikt media is om de cliënten te bereiken.



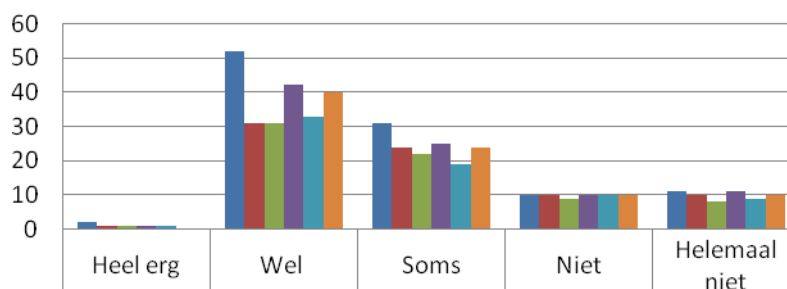
Figuur 4: Bekendheid gebruik social media in de JGZ

Uit de resultaten bleek dat een groot deel van de medewerkers (48%) niet bekend zijn met het gebruik van social media in de JGZ. Dit geeft aan dat deze medewerkers geschoold zullen moeten worden in het gebruik van social media in de JGZ (zie figuur 4).

Daar staat tegenover dat 30% van de medewerkers aangeeft een beetje bekend te zijn en 18% bekend te zijn met het gebruik van social media in de JGZ. Dit betekent dat het voor deze medewerkers makkelijker zal zijn om te starten met het gebruik van social media in de JGZ. Een

scholing moet dus rekening houden met de diverse kennisniveaus rondom social media in de JGZ en flexibel genoeg zijn om hier op in te spelen.

## Betrouwbaarheid social media onder de cliënten



|                  |   |    |    |    |    |
|------------------|---|----|----|----|----|
| Som van Facebook | 2 | 52 | 31 | 10 | 11 |
| Som van Twitter  | 1 | 31 | 24 | 10 | 10 |
| Som van Forum    | 1 | 31 | 22 | 9  | 8  |
| Som van Hyves    | 1 | 42 | 25 | 10 | 11 |
| Som van LinkedIn | 1 | 33 | 19 | 10 | 9  |
| Som van Youtube  | 0 | 40 | 24 | 10 | 10 |

Figuur 5: Betrouwbaarheid social media

De grafiek hiernaast is misschien wat onduidelijk, maar omdat hierin wel een goed beeld gegeven wordt over hoe de cliënten de betrouwbaarheid van social media ervaren is deze wel meegenomen in het onderzoek. Om duidelijkheid te verschaffen is onder de grafiek een overzicht weergegeven van de antwoorden van de cliënten. Opvallend aan de resultaten is dat de groep cliënten die social media als

betrouwbaar zien het grote is. Door de cliënten wordt weinig onderscheid gemaakt in hun mening over de betrouwbaarheid van de verschillende soorten social media. Hieruit kan geconcludeerd worden dat cliënten niet goed weten wat het onderscheid is tussen de verschillende social media in het opzicht van betrouwbaarheid. Wanneer er gestart wordt met social media is het daarom van belang dat het voor de cliënten duidelijk is hoe betrouwbaar het gebruik van social media is en wat de risico's hiervan zijn (zie figuur 5).

### 4.1.3 Communicatie via social media

In de enquête is de vraag aan cliënten gesteld of zij via social media in contact willen komen met andere ouders. Uit de resultaten van deze vraag blijkt dat ouders hier niet zo enthousiast over zijn. Slechts 23% van de cliënten hebben aangegeven hier interesse in te hebben.

28% van de cliënten weten niet of ze hier interesse in hebben en 49% geeft aan hier geen behoefte aan te hebben.



Figuur 6: Vragen stellen via social media

Uit de enquêtes kwam naar voren dat 51% van de cliënten het prettig vinden om vragen te stellen aan medewerkers via social media. 33% wil geen vragen stellen en 16% weet het niet. Dit geeft aan dat er vanuit de cliënten wel vraag is om te communiceren met de medewerkers van ZuidZorg via social media.

Opvallend hierbij is dat de cliënten aangeven hun vragen voornamelijk via facebook te willen stellen. Ook is er een groep cliënten die geen vragen wil stellen via social media (zie figuur 6). Daarom is het belangrijk dat de keuze voor de cliënten vrij is om wel of niet gebruik te maken van social media.

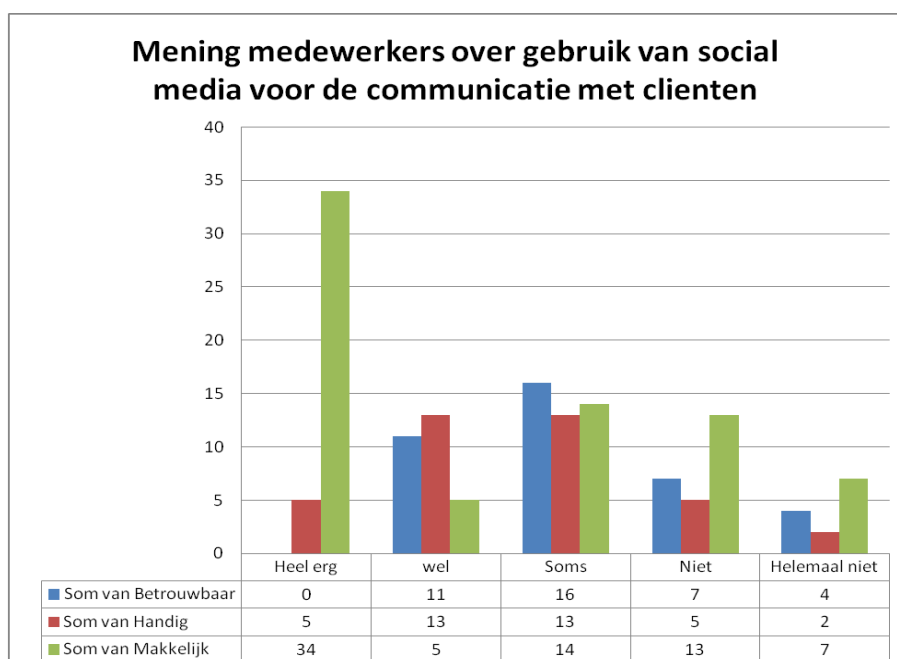
Uit de resultaten kwam naar voren dat 42% van de medewerkers bereid is om contact te leggen met cliënten. 33% gaf aan misschien contact te willen leggen met cliënten via social media en 19% gaf aan dit liever niet te doen.

Uit de resultaten blijkt dat medewerkers twijfelen over de betrouwbaarheid van social media bij het gebruik in de JGZ.

Het valt wel op dat de meeste medewerkers aangeven het gebruik van social media makkelijk te vinden.

Hieruit kan verondersteld worden dat deze medewerkers de scholing snel zullen begrijpen en kunnen de nodige vaardigheden makkelijk aanleren.

Een groot deel van de medewerkers twijfelt nog aan de handigheid van het gebruik van social media, terwijl een andere groep medewerkers juist aangeeft het gebruik van social media wel handig te vinden. Dit betekent dat ZuidZorg een aantal medewerkers in zal moeten laten zien dat het gebruik van social media in de JGZ handig kan zijn (zie figuur 7).



Figuur 7: Mening medewerkers over gebruik social media

#### 4.1.4 Wensen van de cliënten en medewerkers



Figuur 8: Diensten van ZuidZorg via social media

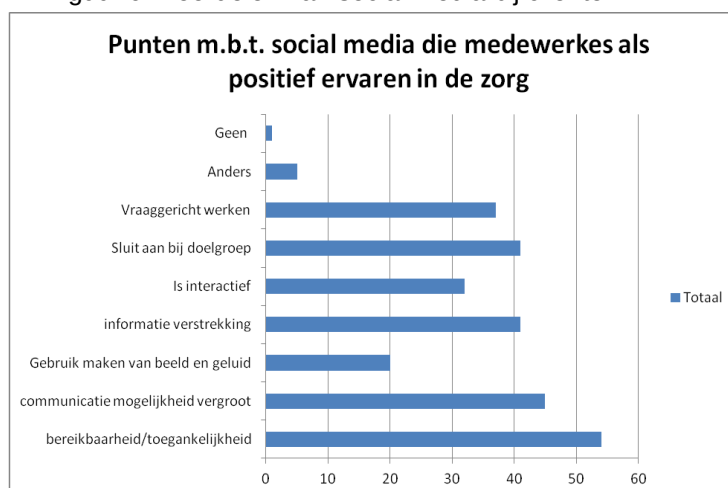
Uit de resultaten van de enquêtes blijkt dat cliënten wel gebruik willen maken van de verschillende diensten die social media bieden. Zij willen voornamelijk gebruik maken van de volgende mogelijkheden: algemene informatie verstrekking, vragen stellen en de ontwikkeling van hun kind(eren) bijhouden (zie figuur 8).



Figuur 9: Voordelen van social media bij cliënten

In de tabellen hiernaast is te zien wat cliënten en medewerkers als stimulerend ervaren bij het gebruik van social media in de JGZ. Hierin is te zien dat vooral de bereikbaarheid en toegankelijkheid van social media bij zowel de medewerkers als de cliënten als positief ervaren worden. Daarnaast vinden cliënten het positief dat social media de mogelijkheid biedt tot het teruglezen/kijken van informatie en bijeenkomsten (zie figuur 9).

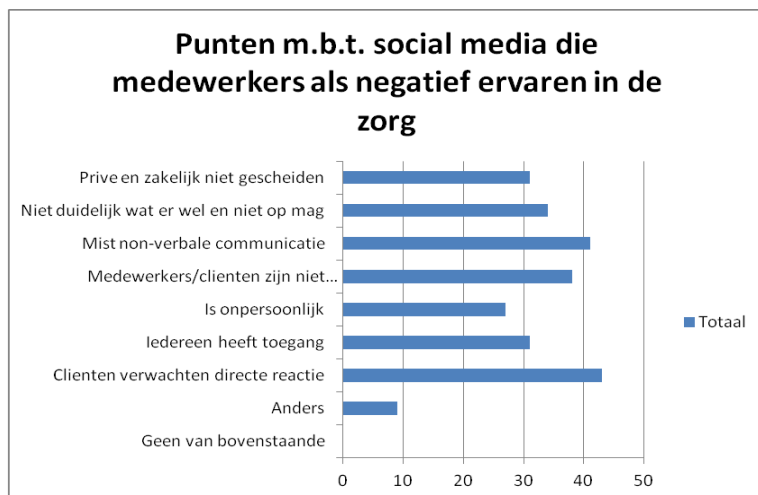
Andere punten die de medewerkers als positief aan social media ervaren zijn het vergroten van de communicatiemogelijkheid, informatie verstrekking, aansluiting vinden bij de doelgroep en vraaggericht werken (zie figuur 10).



Figuur 10: Voordelen van social media bij medewerkers



De volgende figuren weergeven wat de cliënten en medewerkers als negatief ervaren bij het gebruik van social media in de JGZ. Opvallend bij de medewerkers (Figuur 11) is dat zij zich zorgen maken dat cliënten altijd direct een reactie verwachten op social media en dat zij de non-verbale communicatie missen. Ook komt hieruit naar voren dat medewerkers/cliënten niet bekend zijn met de werkwijze van social media. Hierdoor vinden wij het belangrijk dat medewerkers eerst voldoende informatie moeten krijgen zodat ze hun kennis en vaardigheden verbreden om op een correcte wijze social media toe te passen in de JGZ. Dezelfde vraag is gesteld aan de cliënten (figuur 12) en hieruit kwam naar voren dat de cliënten het vooral als negatief ervaren dat privé gegevens online kunnen verschijnen. Dit is dus een duidelijk verschil met de medewerkers waarbij het vooral op de communicatie zelf gericht is.



Figuur 11: Nadelen van social media bij medewerkers



Figuur 12: Nadelen van social media bij cliënten

#### 4.2 Resultaten vanuit de interviews

De reacties bij de interviews over het gebruik van social media in de JGZ waren voornamelijk positief. De medewerkers zien het als een mogelijk hulpmiddel om informatie te verstrekken aan cliënten en om de communicatie tussen medewerkers en cliënten te bevorderen. De medewerkers zien social media als een hulpmiddel om de kwaliteit van de communicatie te verbeteren. Dit doordat de bereikbaarheid wordt vergroot en ze zo beter kunnen aansluiten bij de doelgroep.

Het is ons opgevallen bij de analyse van de interviews dat het voor medewerkers heel belangrijk is dat de privacy goed gewaarborgd wordt. In de JGZ heb je veel te maken met privacy gevoelige gegevens en onderwerpen van zowel cliënten als van medewerkers. De medewerkers zijn bang dat hun persoonlijke gegevens door social media ook toegankelijk zijn voor cliënten en hierdoor privé en zakelijk door elkaar lopen. De medewerkers zijn bereid om met social media te werken zolang het niet privé gerelateerd is. Zij vinden ook dat het duidelijk moet zijn hoeveel tijd het gaat kosten en dat het binnen de werktijd moet blijven en niet thuis gebruikt hoeft te worden.

De medewerkers geven aan dat zij persoonlijk contact belangrijk vinden, door het gebruik van social media zijn de medewerkers bang dat dit verminderd of helemaal verdwijnt. Zij zien social media als een toevoeging naast de gebruikelijke communicatiemiddelen zoals bijvoorbeeld het inloopsprek uur. Dit omdat er, volgens de geïnterviewden, door gebruik van digitale communicatiemiddelen gegevens verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden waardoor er bij beide partijen misschien miscommunicatie kan ontstaan.

De medewerkers vinden het heel belangrijk dat er een scholing wordt gegeven tijdens de implementatie van social media in de JGZ. Een scholing die is toegepast op het



kennisniveau van de medewerkers bij het gebruik van computers. Er zijn verschillende medewerkers die bijna geen gebruik maken van social media en daarom ook extra ondersteuning en begeleiding nodig hebben hierbij. In de interviews gaven de medewerkers aan dat in het scholingsplan aangegeven moest worden waarom social media van belang is in de JGZ, hoe hiermee gewerkt moet worden, wat er wel en niet op kan, hoeveel tijd eraan social media besteed moet worden en op welke manier de privacy gewaarborgd kan blijven (zie bijlage 4).

## 5. Conclusies, Aanbevelingen en Implementatie

---

*In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste conclusies uit ons onderzoek weergegeven. Hieruit hebben wij onze aanbevelingen gemaakt voor ZuidZorg in de sector JGZ die nodig zijn voor de beantwoording van onze vragenstellingen.*

### 5.1 Conclusie

Naar aanleiding van de resultaten uit het onderzoek dat wij voor ZuidZorg gedaan hebben kunnen wij onze vragenstellingen beantwoorden. We hebben ons gericht op de wensen, behoefte en noden van de medewerkers en cliënten van ZuidZorg met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ. Uit de resultaten van ons onderzoek bleek dat medewerkers en cliënten wel bereidt zijn om gebruik te maken van social media in de JGZ. Hierbij willen cliënten gebruik maken van de mogelijkheden van social media om algemene informatie te krijgen, vragen te stellen en de ontwikkeling van hun kind(eren) bij te houden. Medewerkers vinden dat door gebruik van social media de bereikbaarheid en toegankelijkheid vergroot wordt, ze makkelijk informatie kunnen verstrekken, de communicatiemogelijkheden vergroot worden en dat deze beter aansluiten bij de doelgroep. Uit de resultaten kunnen wij concluderen dat de cliënten zich zorgen maken dat hun privégegevens online komen. Deze vrees ligt ook bij de medewerkers van ZuidZorg, omdat zij zich afvragen hoe de privacy gewaarborgd blijft van zowel de medewerker als van de cliënten. Andere nadelen die de medewerkers ervaren hebben betrekking op de communicatie zoals het missen van non-verbale communicatie, de tijd die het in beslag zal nemen en het continue bereikbaar moeten zijn. Ook is het opgevallen dat Facebook de voorkeur heeft als social media bij zowel de cliënten en medewerkers. Omdat zowel de medewerkers als de cliënten de privacy met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ als negatief ervaren is het opvallend dat zij volgens de resultaten Facebook als betrouwbaar zien.

Met het onderzoek is het kennisniveau van medewerkers en cliënten geïnventariseerd om zo de behoefte tot ondersteuning in het gebruik van social media in de JGZ in te kunnen schatten. Opvallend hierbij is dat er een groep medewerkers is die al wel bekend is met het gebruik van social media en er is een groep die hier nog niet bekend mee is of niet weten hoe ze hiermee moeten werken. Uit onze onderzoeksresultaten blijkt dat de meerderheid van de medewerkers tenminste een keer per dag online gaat, maar dat ze nog niet bekend zijn met het gebruik van social media binnen de sector JGZ. Dit betekent dat de meerderheid van de medewerkers al enige kennis en vaardigheden beschikken bij het omgaan met (privé) gegevens als ze online zijn. Het wordt dan de taak van ZuidZorg om hun kennis en vaardigheden verder te verbreden bij het correct omgaan met social media binnen de sector JGZ. Voor de medewerkers die nog geen kennis of vaardigheden beschikken over het gebruik van social media in de sector JGZ is het raadzaam dat zij de mogelijkheid krijgen om via ZuidZorg op dit gebied hun deskundigheid te vergroten. Het is ons ook opgevallen dat er een groot deel van de medewerkers aangeven het gebruik van social media makkelijk te vinden. We verwachten dat deze groep sneller de nodige kennis en vaardigheden zullen ontwikkelen bij het gebruik van social media binnen de JGZ.

### 5.2 Aanbevelingen

Tijdens ons onderzoek zijn er positieve en negatieve meningen naar voren gekomen van cliënten en medewerkers over het gebruik van social media binnen de JGZ. Er is rekening gehouden met de wensen en behoeften van zowel de medewerkers als de cliënten door deze in onze aanbeveling te verwerken. Deze aanbevelingen kunnen gebruikt worden door ZuidZorg bij het implementeren van social media binnen de sector JGZ.

#### Aanbeveling 1

Om de cliënten goed te kunnen bereiken raden wij aan om Facebook als social media te gebruiken binnen de JGZ. Dit gezien het feit dat uit ons onderzoek blijkt dat zowel medewerkers als cliënten Facebook het meest gebruiken. Dit heeft als voordeel dat de meerderheid van de medewerkers en cliënten al over de nodige kennis en vaardigheden beschikken om Facebook te beheren. Ook wordt Facebook onder cliënten van ZuidZorg als de meest betrouwbare beschouwd.

#### Aanbeveling 2

We raden ZuidZorg aan om een scholing/scholingsplan over het gebruik van social media te geven aan de medewerkers die werkzaam zijn binnen de sector JGZ. Voor deze scholing hebben wij een product ontwikkeld, namelijk een scholingsplan en de inhoud van de scholing (zie scholingsplan/scholing) wat ZuidZorg kan gebruiken voor de uitvoering van de scholing. Voor meer toelichting op de ontwikkeling van de scholing zie paragraaf 5.3.

#### Aanbeveling 3

Uit ons onderzoek is gebleken dat medewerkers zich zorgen maken over het feit dat social media een dienst is die 24/7 doorloopt. Wij raden daarom aan om duidelijk aan te geven op de pagina van het gebruikte social media wanneer medewerkers van ZuidZorg bereikbaar zijn om vragen te beantwoorden. Dit is mogelijk door op het einde van de dag een bericht te plaatsen waarin aangegeven wordt wanneer medewerkers weer bereikbaar zijn op social media. In de ontwikkelde scholing worden medewerkers geprikkeld om deze zorg te bespreken door te reageren op de stelling, 'Met Facebook en Twitter moet je 24/7 beschikbaar zijn' (zie scholing/scholingsplan).

#### Aanbeveling 4

Om de privacy van de cliënten en medewerkers te waarborgen raden wij het aan om gedragsregels te handhaven bij het plaatsen van berichten op social media. Tijdens de scholing zullen deze gedragsregels onder de aandacht van de medewerkers gebracht worden (zie scholing/scholingsplan). De medewerkers die met social media gaan werken in de JGZ bij ZuidZorg zullen deze gedragsregels toegereikt krijgen.

#### Aanbeveling 5

Social media moet gebruikt worden als communicatie hulpmiddel om de cliënten beter te bereiken en om algemene informatie te verstrekken. Het is echter niet de bedoeling dat social media persoonlijk contact tussen cliënten en medewerkers vervangt. Dit gezien het feit dat de gebruikelijke communicatie zoals huisbezoek, spreekuren en consult niet door social media worden vervangen, maar het komt er als aanvullend communicatiehulpmiddel bij. Dit zal duidelijk gemaakt kunnen worden aan de medewerkers door dit tijdens de scholing te bespreken met de medewerkers (zie scholing/scholingsplan).

#### Aanbeveling 6

Voor de medewerkers die met social media gaan werken moeten concrete afspraken gemaakt worden over het gebruik binnen de JGZ. Hierbij denkend aan: de hoeveelheid tijd die er aan social media dagelijks besteed wordt, de diensten die medewerkers via social media leveren en de taakverdeling.

#### Aanbeveling 7

Binnen de organisatie wordt een ICT-medewerker aangewezen die verantwoordelijk is voor het beheren van de sociale media website(s) van ZuidZorg binnen de JGZ. Deze moet er voor zorgen dat alles "up to date" blijft met betrekking tot informatie, layout van de pagina en zorgt ervoor dat de social media pagina technisch goed blijft functioneren.

Wanneer ZuidZorg deze aanbevelingen meeneemt en toepast gedurende de implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg zal deze aansluiten op de wensen en behoeften van

de medewerkers en cliënten. Hierdoor zal de implementatie middels een scholing meer succesvol verlopen (Zie paragraaf 5.3).

### **5.3 Implementatie**

Zoals eerder gezegd zullen wij de implementatie zelf niet uitvoeren binnen de JGZ bij ZuidZorg, maar leveren wij hier wel een belangrijke bijdrage aan. Om duidelijk te maken wat onze rol bij implementatie is hebben wij gebruik gemaakt van het 'Promoting Action on Research Implementation in Health Services' (PARIHS) raamwerk. Het PARIHS-raamwerk biedt namelijk een hulpmiddel om de implementatie meer succesvol te laten verlopen. Dit maakt dat het een geschikt analyse model is om in kaart te brengen welke factoren er van invloed kunnen zijn op de implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg. Het PARIHS-raamwerk gaat er vanuit dat een succesvolle implementatie bepaald wordt door drie verschillende onderdelen, namelijk evidence, context en facilitation (Rycroft-Malone e.a., 2002; Bers e.a., 2008).

#### **5.3.1 Evidence**

Onder Evidence wordt het bewijs verstaan waarop de verandering gebaseerd is (wetenschappelijk onderzoek) (Bers e.a., 2008). Wij hebben onderzoek gedaan (enquêtes en interviews) naar de wensen, behoeften en noden met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ bij ZuidZorg van de cliënten (patiëntenervaring) en de medewerkers (Klinische ervaring). De resultaten hiervan zijn meegenomen als onderbouwing van de scholing en onze aanbevelingen. Tijdens deze scholing wordt er aandacht besteed aan de medewerkers die nog geen kennis of vaardigheden beschikken bij het gebruik van social media en zal er duidelijk worden gemaakt wat de verschillen zijn bij het gebruik van een privé account en een zakelijk account (zie scholing/scholingsplan). Uit de resultaten van ons onderzoek zijn de punten die medewerkers en cliënten als positief ervaren gebruikt in de scholing en in de aanbevelingen. Vanuit de geïnventariseerde negatieve ervaringen van de medewerkers en cliënten zijn aanbevelingen gevormd en methodes ontwikkeld in de scholing om hier een verbetering in aan te brengen. Door de scholing en aanbevelingen te onderbouwen met de verschillende bronnen van evidence kan deze als sterk beoordeeld worden en zal de implementatie meer succesvol verlopen.

#### **5.3.2 Context**

Tevens wordt er gekeken naar de context, in dit geval de organisatie ZuidZorg waarin de verandering geïmplementeerd zal worden (Bers e.a., 2008). Gedurende ons onderzoek hebben wij de medewerkers van ZuidZorg op diverse manieren betrokken bij het onderzoek. Dit door enquêtes en interviews af te nemen met de medewerkers en de wensen en behoefte met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ mee te nemen in de aanbevelingen en de scholing. Bij het ontwikkelen van het scholingsplan is consensus ontstaan door de meningen van de verschillende belanghebbende mee te nemen (medewerkers, cliënten, opdrachtgever en docent). Wij hebben diverse malen feedback gehad van onze opdrachtgever en docent op de scholing. Door deze feedback te verwerken in de scholing is er uiteindelijk een product ontstaan wat aansluit bij de wensen van alle belanghebbenden. Tijdens de interviews gaven een aantal medewerkers aan dat zij wel open staan om te werken met social media, maar bang zijn dat hierdoor andere diensten vervangen worden. Hieruit kunnen wij veronderstellen dat de voordelen van social media bewust gemaakt moeten worden onder de medewerkers. Hoe wij dit gedaan hebben is te lezen in paragraaf 5.3.3.

#### **5.3.3 Facilitation**

En tot slot is het van belang om duidelijk in kaart te brengen hoe de verandering in de context het beste ondersteunt (gefaciliteerd) kan worden (Bers e.a., 2008).

Hoewel ZuidZorg het grootste deel van de implementatie van social media in de JGZ zal faciliteren hebben wij de nodige handvatten (scholing en aanbevelingen) en informatie

(onderzoek) geleverd die nodig is om dit tot uitvoering te brengen. Bij de uitvoering van de scholing worden er educatieve strategieën toegepast. Deze strategieën bevatten verschillende soorten activiteiten die bedoeld zijn om de kennis en vaardigheden van de doelgroep ten aanzien van het gebruik van social media te vergroten. Uit onderzoek is bekend dat passieve educatieve strategieën (alleen geven van informatie) weinig effectief zijn, daarom is het van belang om ook interactieve werkvormen te gebruiken. Er is vanuit diverse studies gebleken dat kleinschalige interactieve educatieve bijeenkomsten wel effectief zijn. Door de scholing interactief te maken wordt de participatie van de deelnemers verhoogd. Dit kan de motivatie ook verhogen en het mogelijk maken om het programma op persoonlijke leerbehoefte te richten (Grol e.a., 2007). Om medewerkers bewust te maken over de voordelen van het gebruik van social media in de JGZ zijn er in de scholing stellingen geformuleerd om de medewerkers te prikkelen om hierover mee te denken.

## 6. Discussie

*In dit hoofdstuk kijken we terug naar het gehele onderzoeksproces en verklaren wij waarom bepaalde onderdelen juist wel succesvol zijn verlopen en waarom bepaalde onderdelen volgens ons beter konden gaan.*

Omdat het voor ons gedurende de oriëntatiefase duidelijk werd dat het projectmatig werken niet aansloot bij ons onderzoek hebben wij de opbouw van het verslag aan moeten passen naar de opbouw van een onderzoeksrapport. Het aanpassen van ons project naar een onderzoeksrapport heeft enige tijd in beslag genomen, maar heeft er wel naar toe geleid dat dit beter heeft aangesloten bij de wensen van onze opdrachtgever en bij de opzet van ons onderzoek. Wij hebben ons verdiept middels een literatuurstudie in het onderwerp social media in de JGZ (zie bijlage 6). Hierdoor hebben wij een goed beeld gekregen van wat de mogelijkheden zijn voor social media in de JGZ. Hiervoor hebben wij vanuit onze opdrachtgever informatie verkregen over ZuidZorg in de vorm van het jaarverslag van 2011 en het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2010. Via de mediatheek van school hebben wij gebruik gemaakt van verschillende boeken ter ondersteuning van de theoretische onderbouwing. Ook hebben wij gebruik gemaakt van verschillende databases (Google, ADA journals, BSL-vakbibliotheek, Fons.org) om onderzoeksartikelen te verkrijgen over het onderwerp social media in de JGZ die tevens ter ondersteuning van de theoretische onderbouwing gebruikt zijn. De kennis die wij hebben opgedaan uit deze literatuurstudie hebben wij later kunnen gebruiken voor het ontwerpen van het scholingsplan/scholing. Wij hebben ook onze kennis kunnen verbreden over verschillende onderzoeksmethoden en hierdoor hebben wij kunnen beoordelen welke het beste past bij ons project en onze keuzes hierin kunnen verantwoorden (zie hoofdstuk 2). Dit was de eerste keer dat wij een onderzoek in de praktijk hebben uitgevoerd. Door de verkregen kennis uit de literatuur toe te passen en te integreren hebben wij belangrijke vaardigheden geleerd die nodig zijn voor het uitvoeren van een onderzoek. Hiermee bedoelen wij vaardigheden zoals het ontwikkelen van de enquêtes, het trekken van een steekproef, betrekken van de cliënten en medewerkers bij het onderzoek, het afnemen van de interviews en het verkrijgen van zo veel mogelijk respons. Ons scholingsplan/scholing draagt bij aan het implementatietraject over social media in de JGZ waar ZuidZorg mee bezig is. Wij hebben het implementatieproces inzichtelijk gemaakt door gebruik te maken van het PARIHS-raamwerk zodat alle relevante punten die hierbij van belang zijn meegenomen kunnen worden. Hierdoor hebben wij geleerd dat je door een beschrijvend onderzoek belangrijke informatie kan verkrijgen die van belang is voor een implementatietraject.

Met de opdrachtgever hebben wij afgesproken om iedere twee weken langs te komen om vorderingen van het project te bespreken. Wij hebben de gemaakte stukken regelmatig naar de opdrachtgever doorgestuurd en hier feedback op ontvangen en deze aangepast. Hierdoor is de mening en kennis van de verschillende betrokken partijen meegenomen en is er over de ontwikkelde vragenlijsten en het scholingsplan/scholing consensus en eenduidigheid ontstaan. Tijdens de uitvoering van de gekozen onderzoeksmethoden hebben we enige vertraging opgelopen ondanks dat wij ons aan een vooraf opgestelde planning gehouden hebben. We hebben namelijk van onze opdrachtgever verwacht dat we eenmalig feedback zouden krijgen op de enquêtes, maar dit nam meer tijd in beslag omdat hier meerdere personen binnen de organisatie feedback op hebben gegeven. Dit heeft er wel toe geleid dat de kwaliteit van de enquêtes verbeterd werd doordat er vanuit verschillende invalshoeken naar de enquêtes gekeken werd. Bij een volgend onderzoek zouden wij hier duidelijkere afspraken over maken om vertraging te voorkomen.

Doordat de toegewezen consultatiebureaus de enquêtes niet tegelijk hebben ontvangen is de onderzoeksperiode per consultatiebureau wisselend geweest. Doordat sommige consultatiebureaus buiten de regio Eindhoven liggen nam het meer tijd in beslag om de enquêtes te verspreiden. Het gevolg hiervan was dat we een aantal ingevulde enquêtes later hebben ontvangen dan verwacht. Wij zijn hier flexibel mee omgegaan door onze planning aan te passen en door verder te werken aan de opbouw en onderbouwing van het verslag. Zoals eerder beschreven hadden wij weinig controle over de verspreiding van de enquêtes onder de cliënten en medewerkers. Door na anderhalve week naar de consultatiebureauassistenten te bellen hebben wij gecontroleerd of zij de enquêtes op de juiste wijze verspreiden en hebben wij een bevestiging gekregen dat de enquêtes echt verspreidt zijn onder de cliënten. Bij onze steekproef hebben wij de kenmerken van de totale populatie niet kunnen vergelijken met de populatie uit de steekproef. Hiervoor konden wij niet de benodigde informatie (zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, enz.) van de medewerkers en cliënten verkrijgen vanuit personeelszaken in verband met bescherming van de privacy. Dit respecteren wij, maar bij een volgend onderzoek zouden wij dit wel doen om zo de representativiteit van de steekproef te vergroten.

Wij waren zeer tevreden met de respons op de enquêtes die wij hebben ontvangen van de medewerkers en cliënten. Doordat we voldoende respons hebben gekregen beschouwen wij de resultaten als betrouwbaar. Bij de enquêtes van de cliënten is het ons opgevallen dat we vooral veel respons kregen op de schriftelijke enquêtes. Dit kwam mede doordat de consultatiebureau assistentes de cliënten motiveerde om de enquêtes in de wachtruimte al in te vullen. Door deze actie hadden wij meer als 30 procent respons waardoor wij onze doelpopulatie hebben gehaald. Voor een volgend onderzoek zouden wij minder snel kiezen om digitale enquêtes via een website te verspreiden. Dit omdat wij zoals benoemd ervaren hebben dat hiermee de doelgroep minder bereikt wordt dan met behulp van schriftelijke enquêtes of digitale enquêtes via de mail.

Ook hebben wij interviews gedaan met de medewerkers van ZuidZorg die werkzaam zijn in de sector JGZ. Deze zijn succesvol verlopen en we waren tevreden met de verschillende meningen van de medewerkers. Hierdoor kregen wij een helder beeld van wat de medewerkers verwachten en konden ze meer toelichting geven dan in de enquêtes. Tijdens het inplannen van de interviews werden wij verrast met de hoeveelheid aanmeldingen die wij hebben ontvangen van medewerkers die geïnteresseerd waren om het interview te doen. Het was ons doel om tien medewerkers van ZuidZorg te interviewen. Tijdens de uitvoering werden er verschillende afspraken op het laatste moment afgezegd of gingen door omstandigheden niet door. Hierdoor hebben we de afspraken opnieuw moeten inplannen, maar ondanks dit initiatief is het ons niet gelukt om tien medewerkers te interviewen. We hebben uiteindelijk negen medewerkers kunnen interviewen. Dit heeft geen gevolgen geleverd voor het verwerken van de resultaten gezien feit dat de meeste medewerkers op één lijn zaten bij het gebruik van social media in de JGZ (saturatie).

Bij het uitwerken van de resultaten van de enquêtes was het ons opgevallen dat niet alle medewerkers en cliënten alle vragen correct hadden ingevuld, waardoor zoals eerder beschreven deze antwoorden niet mee werden geteld om te voorkomen dat de resultaten verkeerd geïnterpreteerd worden. Bij de resultaten van de digitale enquêtes van de cliënten miste wij in het Excel bestand een kolom van de resultaten. Wij konden niet achterhalen waarom deze er niet in stonden met als gevolg dat we deze resultaten missen. Omdat het om slechts 6 enquêtes ging zal er geen vertekening plaats vinden. Bij het verwerken van de resultaten van de enquêtes in Excel zijn een aantal moeilijkheden met het programma ervaren. Het was de eerste keer dat wij hiermee hebben gewerkt en het nam meer tijd in beslag dan we hadden gedacht. Uiteindelijk hebben we wel de resultaten van de enquêtes duidelijk vorm kunnen geven door middel van grafieken en cirkeldiagrammen.

Bij een implementatie van een verandering is het gebruikelijk om te starten vanuit een visie. ZuidZorg had met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ nog geen visie en is al gestart met het gebruik van social media. Door onze resultaten te gebruiken is het voor ZuidZorg mogelijk om een onderbouwde visie te ontwikkelen die aansluit op de wensen en behoeften van de medewerkers en cliënten van ZuidZorg binnen de sector JGZ. ZuidZorg heeft een Facebookpagina en een Twitterpagina opgericht. Uit ons onderzoek kwam Facebook naar voren als het meest gewenste en gebruikte social media onder zowel de cliënten als de medewerkers waardoor wij denken dat ZuidZorg hiermee goed aan kan sluiten bij de doelgroep. Ook is ZuidZorg gestart met Twitter terwijl uit ons onderzoek bleek dat hier minder vraag naar was. Het zou daarom mogelijk kunnen zijn dat het gebruik van Twitter minder goed aansluit bij de doelgroep. Daarentegen is Twitter in eerdere initiatieven zoals bijvoorbeeld JongFlorence en het Tweetspreekuur (zie bijlage 5) succesvol gebleken als communicatiemiddel in de gezondheidszorg.

Aan de hand van de resultaten werd het ons duidelijk wat de cliënten en medewerkers van ZuidZorg verwachten met betrekking tot social media in de sector JGZ. Aansluitend hierop hebben wij aanbevelingen kunnen maken voor ZuidZorg die zij mee kunnen nemen bij het inbrengen van social media in de JGZ. Om de juiste ondersteuning te bieden aan de medewerkers van ZuidZorg hebben wij in ons scholingsplan aanbevolen dat de docent die de scholing zal uitvoeren van kennis beschikt over social media in de JGZ en hier goed mee overweg kan. De scholing zal gegeven worden door onze opdrachtgever. Voor de uitvoering hiervan hebben wij door middel van de scholing en ons onderzoek de nodige kennis geleverd. Het is nodig dat onze opdrachtgever zich deze kennis eigen maakt wil zij een effectieve scholing kunnen geven en de medewerkers ondersteunen in hun vragen over dit onderwerp. Wij hopen dat deze aanbevelingen meegenomen zullen worden in het implementatietraject en hopen dat social media succesvol gebruikt zal worden binnen de sector JGZ.



## Nawoord

---

Aan het eind van deze periode kunnen wij terugkijken naar een succesvolle onderzoeksperiode. Doormiddel van ons onderzoek hebben wij antwoorden kunnen krijgen op onze vraagstellingen waarmee wij een bijdrage hebben geleverd aan de implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg.

Wij hebben laten zien dat wij de competentie ROM beheersen op het niveau van innoveren omdat wij een scholing hebben ontwikkeld die afgestemd is op de wensen en behoeften van de medewerkers. De wensen en behoeften kwamen duidelijk naar voren uit de resultaten van ons onderzoek.

De mate waarin wij volledige samenwerking kregen van de cliënten en de medewerkers van ZuidZorg was zeer aangenaam en wij waarderen de verkregen steun van onze projectbegeleidster Donna Frost en de opdrachtgevers. Wij zijn ervan overtuigd dat de informatie en het scholingsplan dat wij ter beschikking hebben gesteld voor ZuidZorg erg handig zal zijn. Wij hopen dat deze in de toekomst als richtlijn kan dienen voor de verdere implementatie van social media in de JGZ bij ZuidZorg.

Eindhoven 2012,

Lisanne Nepomuceno  
Kimberly Vrolijk  
Gertie van Hoof  
Richeilla Meriaan

## Literatuurlijst

---

- Baarda B; Goede de M; Kalmijn M. (2010). *Basisboek Enqueteren, Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquetes*. Groningen/Houten: Noordhof Uitgevers.
- Berkvens J; Bovee M; Jantzen N; Vervoorn M. (2011). *Social Media: Wat kan dit voor verpleegkundigen betekenen?* Den Haag: Fontys.
- Bers M., Munten G. (2008). Het PARIHS-raamwerk. Evidence, Context en Facilitering: de bouwstenen voor succesvolle implementatie. *Nederlands Tijdschrift voor Evidence Based Practice* , 4-9 .
- Billiet J., Waeghe H.(2005). *Een samenleving onderzocht*. Antwerpen: Uitgeverij De Boeck.
- Boucher, J. (2010). Technology and patient- provider interactions: Improving quality of care, but is it improving communication and collaboration? *Diabetes Spectrum* , 142-144.
- Burns A; Bush R. (2006). *Principes van marktonderzoek: toepassen met SPSS*. Amsterdam: uitgeverij Pearson Education Benelux.
- Coeman J. (2006). *Gedragswetenschappen 3 leerboek*. Antwerpen: Uitgeverij de Boeck.
- Cox K; Louw de D; Verhoef J; Kuiper C. (2008). *Evidence-Based Practice voor verpleegkundigen, methodiek en toepassing*. Den Haag: LEMMA.
- Dassen W.N; Keuning F.M; Jansen G.J; Jansen W.S. (2010). *Lezen en beoordelen van onderzoekspublicaties*. Baarn/Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff.
- Gagliardi Y. (2011). *Social media monitor zorg*. Zovitar.
- Grol R; Wensing M. (2006). *Implementatie, effectieve verbetering van patientenzorg*. Maarssen 2de Druk: Elsevier Gezondheidszorg.
- Heerink M, Pinkster S, Werf M van der. (2009). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Hilversum: Pearson Education Benelux.
- Huijskens C. (2010). *Code sociale media*. Amsterdam: Bertram en De Leeuw.
- Jong de A; Vandenbroele H; Arend van der A; Glorieux M; Maesschaick L; Moortel van de J; Schnepf W; Visser M. (2008). *Inleiding wetenschappelijk onderzoek voor het gezondheidsonderwijs*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Howitt D, Cramer D. (2007). *Methoden en technieken in de psychologie*. Hilversum: Pearson Education Benelux.
- Kerkhofs. (2011, December 21). Social-media kennisplatform voor social media marketing. Opgeroepen op Februari 15, 2012, van Pondres: <http://www.social-media.nl/index.php>.

- McCormack B; Kitson A; Harvey G; Rycroft-Malone J; Titchen A; Seers K. (2002). Getting evidence into practice: the meaning of context. *Journal of Advanced Nursing*, 38(1) 94-104.
- Nieswaidony R.M; Maten-Speksnijder ter A; Lange de J. (2009). *Verpleegkundige onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Plooi F. (2008). *Onderzoek doen: een praktische inleiding in onderzoeksvaardigheden*. Amsterdam: Pearson education Benelux.
- Pons K; Kroon R; Durand A.M. (2012) *Social media en de JGZ. Een wereld vol kansen*. Uitgever: NCJ – Nederlands Centrum Jeugdgezondheid.
- Rycroft-Malone J. (2004). The PARISH-Framework- a framework for guiding the implementation of evidence-based practice. *Journal of Nursing Care Quality* , 19 (4) 297-304.
- Saunders M; Lewis P; Thornhill A; Booij M; Verckens J.P. (2011). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Universiteit Leiden. (2011). *Lexicon, Methoden en technieken*. Opgeroepen op Mei 16, 2012, van [www.leidenuniv.nl](http://www.leidenuniv.nl/fsw/psychologielexicon/index.php3-c=55.htm):  
<http://www.leidenuniv.nl/fsw/psychologielexicon/index.php3-c=55.htm>
- Veiligheids en gezondheidsregio Gelderland-Midden. (2011). [www.hvdgm.nl](http://www.hvdgm.nl). Opgeroepen op Februari 09, 2012, van Jeugdgezondheidszorg:  
<http://www.hvdgm.nl/ggd/jeugdgezondheidszorg>.
- Vries K. (2010, 09 24). FTE. Opgeroepen op Juni 15, 2012, van [www.intermediair.nl](http://www.intermediair.nl):  
<http://www.intermediair.nl/artikel/11719/fte.html>
- ZuidZorg. (2011). [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl). Opgeroepen op February 9, 2012, van Missie en visie: <http://www.ZuidZorg.nl/Over-ZuidZorg/Missie-en-visie>

# BIJLAGEN!



# **BIJLAGE 1**

## **Plan van aanpak**

# Plan van aanpak

*In dit plan van aanpak hebben wij de voorbereidingen beschreven die getroffen zijn voordat er gestart is met de uitwerking van het afstudeeropdracht.*

## Gegevens Afstudeergroep 55

| Groepsleden        | Studentennum. | e-mail adressen                                                              | Telefoon    |
|--------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Sheilla Meriaan    | 2173041       | <a href="mailto:bruinesuikertje@hotmail.com">bruinesuikertje@hotmail.com</a> | 06 34560437 |
| Gertie van Hoof    | 2121224       | <a href="mailto:gertie_vanhoof@hotmail.com">gertie_vanhoof@hotmail.com</a>   | 06 36580903 |
| Lisanne Nepomuceno | 2175155       | <a href="mailto:lil_pleasure@live.com">lil_pleasure@live.com</a>             | 06 34064924 |
| Kimmy Vrolijk-Hoo  | 2161972       | <a href="mailto:kimhoo87@hotmail.com">kimhoo87@hotmail.com</a>               | 06 23977749 |

## Gegevens projectbegeleidster, meelezer en opdrachtgevers

|                            | Naam             | e-mail adressen                                                    | Telefoon   |
|----------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Projectbegeleidster</b> | Donna Frost      | <a href="mailto:d.frost@fontys.nl">d.frost@fontys.nl</a>           | 0877870766 |
| <b>Meelezer</b>            | Anneloes Welling | <a href="mailto:a.welling@fontys.nl">a.welling@fontys.nl</a>       | 0877871885 |
| <b>ZuidZorg</b>            | MG Gijsbers      | <a href="mailto:m.gijsbers@ZuidZorg.nl">m.gijsbers@ZuidZorg.nl</a> | 0402308422 |
|                            | Danielle Spoor   | <a href="mailto:d.spoor@ZuidZorg.nl">d.spoor@ZuidZorg.nl</a>       |            |

## Opdracht

Het is de bedoeling dat wij een project gaan maken (kwaliteitsproject, verbeterproject, implementatieplan, kan van alles zijn) samen met een organisatie. De organisatie is namelijk de opdrachtgever, zij geven aan ons door wat ze willen veranderen of verbeteren binnen hun organisatie.

De organisatie die wij toegewezen hebben gekregen vanuit school is ZuidZorg in de sector Jeugdgezondheidszorg (JGZ). Het thema van deze afstudeeropdracht is Social Media binnen de JGZ bij de organisatie ZuidZorg.

## Eisen aan de opdracht

Wanneer er projectmatig gewerkt wordt is het van belang om te weten welke eisen er aan het resultaat van de opdracht gesteld worden zodat er een plan uitgezet kan worden om deze eisen te verwerken in het product. Wij hebben daarom verschillende eisen geformuleerd die gesteld zijn aan de opdracht. Hierbij is er gekeken naar de eisen vanuit de opdrachtgever en de eisen vanuit school.

### Vanuit opdrachtgever:

- De opdracht moet leiden tot een toename in gebruik van social media voor begeleiding van cliënten binnen de thuiszorgorganisatie ZuidZorg in de sector JGZ.
- De aanbevelingen die voortkomen uit de opdracht moeten ook toepasbaar zijn binnen de andere sectoren van de thuiszorgorganisatie ZuidZorg, eventueel met kleine aanpassingen.
- Met de opdracht wordt er onderzocht wat de cliënten willen op het gebied van social media.
- De opdracht moet leiden tot aanbevelingen waarmee medewerkers van ZuidZorg weten wat voor zorg en begeleiding ze moeten bieden en hoe ze dit ook toe kunnen passen.

### Vanuit school:

- De opdracht levert een bijdrage aan Evidence Based Practice. Er moet hierbij minimaal 1 wetenschappelijk artikel geanalyseerd worden.
- De opdracht moet door de structuur van de organisatie lopen.
- De opdracht moet innovatief zijn.
- Bij de opdracht vindt samenwerking tussen uitvoerders van begin tot eind plaats.

- De opdracht wordt altijd aangeboden door een opdrachtgever.
- De opdracht moet projectmatig aangepakt worden.
- De opdracht moet geïmplementeerd worden in de beroepspraktijk. Hierbij zullen wij een bijschrijvend onderzoek doen, dat gebruikt zal worden door ZuidZorg.
- De opdracht levert een bijdrage aan de professionalisering van het verpleegkundig beroep.

### **Relatie van deze opdracht met verpleegkundig beroep**

Als HBO-verpleegkundige is het van belang om op de hoogte te blijven van vernieuwingen binnen het vakgebied verpleegkunde en deze kennis te delen met medeberoepsbeoefenaren. Het gebruik van social media in de zorg is een vernieuwing van de laatste tijd. Met dit project zullen wij ons daarom verdiepen in dit onderwerp en het gebruik hiervan stimuleren binnen de organisatie ZuidZorg.

### **Relatie met de opdrachtsprogramma (competenties)**

Gedurende het werken aan deze afstudeeropdracht zullen wij werken aan de verschillende indicatoren van de verschillende competenties. Deze opdracht is voornamelijk gericht op Regie Op Maat (ROM), Kwaliteit van Zorg (KWAL) en Deskundigheidsbevordering (DESK) daarom is hieronder beschreven op welk niveau en aan welke indicatoren van deze competenties wij werken met het maken van de afstudeeropdracht.

De afstudeeropdracht is gericht op ROM omdat wij aan de hand van resultaten uit onderzoeken (enquêtes en interviews) de informatie en behoeften gaan inventariseren bij de medewerkers van de ZuidZorg binnen de sector JGZ.

Wij stemmen de informatie af en leren vaardigheden aan gericht op de vastgestelde behoeften waarmee medewerkers de zorg kunnen coördineren met behulp van social media. Wij werken aan de competentie ROM door tijdens het opstellen van het product rekening te houden met de wensen van zowel medewerkers als cliënten en zo een oplossing te vormen voor de beroepspraktijk die hierbij aansluit.

### **ROM (innoveren):**

#### Teamspeler

*Je hebt een voortrekkende en oplossingsgerichte rol.*

Wij zullen door het werken aan deze afstudeeropdracht een oplossingsgerichte rol hebben door producten te ontwikkelen die bruikbaar zijn in de beroepspraktijk en waarmee het gebruik van social media wordt gestimuleerd.

#### Vervullen van consultfunctie

*Je verleent aan collega's een consult op maat, zowel gevraagd als ongevraagd.*

Wij houden de opdrachtgevers regelmatig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen binnen het project.

#### Bemiddelen en onderhandelen

*Je treedt op als advocaat van de patiënten, waarbij je ze zowel bemiddeld als onderhandeld.*

Door enquêtes te houden onder de cliënten worden hun wensen en behoeften in kaart gebracht. Wij nemen deze wensen en behoeften mee waar mogelijk bij het ontwikkelen van het product in overleg met de opdrachtgever en de medewerkers. Hieruit kan onderhandeld worden in hoeverre deze wensen en behoeften meegenomen kunnen worden.

### Coördinatie van zorg

*Je doet aanbevelingen voor het verbeteren van coördinatieprocessen bij complexe zorgsituaties.*

Wij geven uiteindelijk aanbevelingen aan de opdrachtgevers van ZuidZorg zodat zij de medewerkers binnen de sector JGZ hiermee kan scholen in het gebruik van social media om de zorg beter te kunnen coördineren.

### Plaats van de verpleegkundige in de gezondheidszorg

*Je speelt in op maatschappelijke tendensen en geeft daarbij de verpleegkundige positie aan.*

Wij houden rekening met de privacy van zowel medewerkers als cliënten. Dit willen wij doen door hiervoor een presentatie te geven waarbij er besproken wordt hoe de privacy wordt gewaarborgd met betrekking tot social media en tevens worden er gedragsregels opgesteld voor het gebruik van social media.

### Uitdrukkingsvaardigheden

*Je communiceert met andere disciplines in vaktermen en maak daarnaast naar patiënten de omslag naar uitdrukkingen die aansluiten bij de betreffende patiënt.*

Wij zullen de opdrachtgevers informeren over hoe zij de medewerkers moeten scholen om de cliënten te kunnen betrekken tot het gebruik van social media in de zorg. Er wordt omschreven/benoemd wat de voordelen van de cliënten zijn voor het gebruik van social media.

### Je kunt voorlichting geven aan groepen

*Je organiseert een voorlichtingsactiviteit en voert deze uit voor een groep.*

Wij organiseren en voeren een presentatie uit waarin geïnformeerd wordt over hoe social media in de sector JGZ gebruikt kan worden. Tevens zal er een scholingsplan ontwikkeld worden waarin beschreven wordt hoe de organisatiebreed aangeleerd kan worden hoe medewerkers met behulp van social media zorg kunnen verlenen.

## **KWAL (verbeteren)**

### Visie op kwaliteit van zorg

*Je formuleert evidence based verbeter voorstellen en voert een cyclisch kwaliteitsproces binnen de verpleegkundige setting uit.*

Wij formuleren aanbevelingen/maatregelen en onderbouwt deze met de verschillende bronnen van evidence based practice.

### Waarden en normen

*Je levert een bijdrage aan de professionalisering vanuit het verpleegkundig beroep.*

Wij zullen binnen de organisatie aankaarten wat de meerwaarde is van het gebruik van social media in de JGZ. Hierbij zullen wij rekening houden met de normen en waarden van zowel medewerkers als cliënten binnen ZuidZorg in de sector JGZ.

### Evidence based practice

*Je doet verbetervoorstellen gebaseerd op evidence based ontwikkelingen en inzichten.*

We gaan op zoek naar een onderzoeksartikel over het gebruik van social media in de zorg. Dit artikel wordt geanalyseerd en beoordeeld of de gegevens hieruit betrouwbaar zijn om mee te nemen in het project.

### Actief een bijdrage leveren aan verpleegbeleid

*Je neemt deel aan de implementatie van een innovatie project.*



Met deze afstudeeropdracht zal ZuidZorg uiteindelijk een innovatie implementeren namelijk het gebruik van social media bij ZuidZorg in de sector JGZ, waarvoor wij het onderzoek hebben verricht en aanbevelingen hebben gegeven.

#### Analyseren en oplossen van problemen

*Je draagt oplossingen aan voor de knelpunten voortkomend uit de logistieke stromen.*  
Wij gaan een contextanalyse en een probleemanalyse doen binnen de organisatie ZuidZorg in de sector JGZ. Hier wordt aandacht besteed aan de cultuur en mogelijke knelpunten die hieruit voortkomen worden meegenomen in het proces en product zodat deze opgelost worden.

#### **DESK (verbeteren)**

##### Pro-actieve leerhouding

*Je hebt een pro-actieve leerhouding*

Wij stellen haalbare leerdoelen op en zijn verantwoordelijk voor het afronden van het project. Vanuit ons wordt er voldoende initiatief en interesse getoond bij het ontwikkelen van het project.

##### Positief kritisch een relatie aangaan

*Je gaat positief kritisch (een professionele) relatie aan, onderhoud deze en rond deze af.*

Wij leggen verantwoording af bij het onderzoek van het gebruik van social media binnen de sector JGZ van ZuidZorg door gemaakte afspraken na te komen en regelmatig contact te houden met de opdrachtgever van ZuidZorg. Uiteindelijk kan deze afgesloten worden bij de evaluatie van het product.

##### Faciliterend

*Je faciliteert anderen in de ontwikkeling en creëert een stimulerende leeromgeving.*

Wij zullen vaak aanwezig zijn bij de organisatie om opdrachtgever te betrekken bij de ontwikkelingen van het project. Wij zullen openstaan voor feedback en vragen vanuit de opdrachtgever en dit meenemen als aandachtspunten bij het maken van het project.

*Je doet actief aan kennis overdracht door eigen kennis en ervaring te delen en medestudenten en andere collega's te motiveren hun expertise in te brengen en dit te combineren.*

Wij gaan kennis overdragen omtrent social media door een presentatie te houden waardoor de opdrachtgevers aanbevelingen krijgen om de medewerkers mee te scholen zodat zij voldoende kennis krijgen over het gebruik van social media en ook handvaten hebben om deze in de praktijk toe te kunnen passen.

##### Uitdrukkingsvaardig

*Je bent uitdrukkingsvaardig zowel mondeling als schriftelijk*

Wij zullen een schriftelijke verantwoording maken en tevens zal er een presentatie gegeven worden over het product.

##### Authentiek

*Je vormt een eigen beeld van een situatie en vaart duidelijk een eigen koers binnen de gestelde kaders.*

Wij zijn verantwoordelijk voor het ontwerpen van een eigen product en deze te overdragen aan ZuidZorg zodat zij het kunnen implementeren binnen de sector JGZ. Met de keuzes die binnen het projectgroep gemaakt worden vaart de projectgroep zijn eigen koers.

## **Persoonlijke leerdoelen**

Naast het werken aan de competenties hebben wij ook persoonlijke leerdoelen opgesteld waarmee wij onze persoonlijke leerontwikkeling willen stimuleren.

### Kimmy:

- Tijdens de afstudeerperiode ga ik mij zoveel mogelijk verdiepen in social media zodat ik mijn kennis kan overdragen aan ZuidZorg binnen de sector JGZ.
- Tijdens de afstudeerperiode ga ik goed communiceren met mijn groepsgenoten voor een prettige samenwerking en sfeer in de groep.
- Tijdens het maken van het project ga ik er voor zorgen dat ik alles op tijd af heb en op tijd aangeven wanneer iets mij niet lukt. Ik ga er op letten dat ik niet teveel hooi op mijn vork neem.
- Tijdens de afstudeerperiode wil ik er attent op zijn dat we regelmatig met elkaar evalueren en elkaar feedback geven.

### Lisanne:

- Tijdens de afstudeerperiode kan ik mijn stem laten horen door actief te participeren in een team.
- Binnen 3 weken kan ik initiatief nemen en meer vragen stellen aan de projectleden en projectbegeleidster ter bevordering van mijn deskundigheid.

### Gertie:

- Gedurende het afstudeerproject stel ik mij assertief op en bewaak ik mijn eigen grenzen.  
Dit zal ik doen door mijn mening te geven wanneer ik het ergens wel of niet mee eens ben. Indien nodig geef ik feedback aan mijn groepsgenootjes gebruik makend van de feedback regels.
- Gedurende het afstudeerproject bewaar ik het overzicht over de taken die nog moeten gebeuren en het tijdspad waarin deze moeten gebeuren.  
Dit ga ik doen door in het begin een duidelijke planning op te stellen en me hier aan te houden en door de gemaakte afspraken na te komen. Tevens zal ik flexibel genoeg zijn om onverwachte taken of extra werk in de planning te verwerken zodat wij als groep niet in tijdsnood komen.

### Sheilla:

#### ZOM (Vraaggericht werken)

*Innoveren: Je bent pro- actief en professioneel verantwoordelijk t.a.v. vraaggerichte zorg.*  
Gedurende de 18 weken dat ik aan de project werk neem ik de verantwoordelijkheid voor mijn eigen situatie; door bv. afspraken na te komen en voor het nemen van mijn eigen initiatieven.

Gedurende de 18 weken dat ik werk aan het project ga ik er op letten wat de vragen zijn vanuit de medewerkers van ZuidZorg en de cliënten om te zoeken naar de mogelijkheden om aan hun wensen te voldoen. Voor mij is een vraaggerichte houding om in gesprek te raken en te horen wat medewerkers en cliënten willen om te kijken wat ik kan bieden binnen de grenzen van het project.

#### Persoonlijke leerdoel:

*Meer verdiepen in de theorie en de waarom hiervan beschrijven en hierbij opletten naar mijn spellingfouten.*

Tijdens het maken van het afstudeerproject ga ik mezelf meer verdiepen in de theorie door zelf initiatief te nemen om informatie en theorieën op te zoeken voor het project.

In mijn uitwerkingen ga ik me meer verdiepen door het waarom daarvan te beschrijven. Ik vraag feedback aan mijn groepsgenoten; hierbij wil ik dat mijn groepsgenoten kijken naar mijn spellingfouten in mijn uitwerkingen en mij hier feedback op geven zodat ik hierin kan blijven groeien en mezelf kan verbeteren.

## **Groepsleerdoelen**

De projectgroep heeft een aantal groepsleerdoelen waaraan zij met deze afstudeeropdracht willen werken. Deze zijn hieronder beschreven.

- Tijdens de afstudeerperiode zullen wij onze kennis verbreden omtrent social media in de sector JGZ van ZuidZorg.
- Tijdens de afstudeerperiode zullen wij duidelijk en concreet communiceren met de opdrachtgever en andere disciplines die bij het project betrokken zijn om zo een succesvolle samenwerking te ontwikkelen.
- Aan het eind van de afstudeerperiode leveren wij met succes een scholingsplan aan ZuidZorg zodat zij hiermee de medewerkers kunnen scholen om social media te implementeren in de JGZ.
- Tijdens de afstudeerperiode zullen wij aandacht besteden aan de verbale en schriftelijke communicatie tussen medewerkers en cliënten van de sector JGZ van ZuidZorg.
- Tijdens de onderzoeksperiode van het project binnen de sector JGZ van ZuidZorg kunnen wij omgaan met weerstand vanuit de organisatie.
- Tijdens de onderzoeksperiode gaan wij zowel medewerkers als de cliënten overtuigen over wat de meerwaarde is van Social Media in de JGZ.
- Wij zullen de wensen en verwachtingen van zorgverleners tegenover de zorgvragers van de sector JGZ binnen ZuidZorg inventariseren.
- Tijdens de verschillende fasen van het afstudeerproject gaan wij samen met de toegewezen projectbegeleidster de vooruitgangen en knelpunten bespreekbaar maken.

## **Voorlopige probleemstelling**

De projectgroep heeft hieronder een voorlopige probleemstelling geformuleerd. Deze dient als eerste uitgangspunt bij de analyse van het probleem.

“Binnen ZuidZorg zijn medewerkers in de sector JGZ nog niet bekend met het bieden van zorg en begeleiding met behulp van social media en is ook niet bekend hoe deze kan aansluiten op de doelgroep binnen deze sector”.

## **Voorlopige doelstelling**

Hieronder staat beschreven welke situatie zij als wenselijk zien. Vervolgens zijn er doelstellingen geformuleerd die noodzakelijk zijn om deze wenselijke situatie te verwezenlijken.

Wij zien het als wenselijke situatie dat de medewerkers de social media toe kunnen passen en hiermee vraaggerichte zorg kunnen bieden afgestemd op de behoefte, noden en wensen van de doelgroep.

Om dit te bereiken heeft zijn de volgende voorlopige doelstellingen geformuleerd:

- Binnen 18 weken zijn de medewerkers van ZuidZorg op de hoogte hoe social media gebruikt kan worden om vraaggericht te werken en de ouder(s)/verzorger(s) met kinderen tussen 0 en 4 jaar die interesse hebben in het gebruik van social media in de zorg, te kunnen begeleiden en informeren. Met informeren wordt niet alleen bedoeld het geven van informatie door werknemers, maar ook het plaatsen van opnames, verslagen, notulen van voorlichtingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten, cursussen en het verspreiden van nieuws over ZuidZorg.
- Binnen 18 weken zijn waar mogelijk de wensen, behoeften en noden van de ouder(s)/verzorger(s) van kinderen in de leeftijd 0 tot 4 jaar die interesse hebben in het gebruik van social media in de zorg, met betrekking tot de inzet van social media in de JGZ bij ZuidZorg in kaart gebracht.
- Binnen 18 weken zijn waar mogelijk de wensen, behoeften en noden van de medewerkers van ZuidZorg werkzaam in de JGZ met betrekking tot de inzet van social media in kaart gebracht.
- Binnen 18 weken is er een product ontwikkeld wat aansluit op de behoeften, noden en wensen van ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot 4 jaar die interesse

hebben in het gebruik van social media in de zorg en welke toegepast kan worden door medewerkers van de organisatie ZuidZorg.

- Binnen 18 weken zijn er randvoorwaarden/gedrageregels opgesteld voor het gebruik van social media door de werknemers van ZuidZorg waarin de normen en waarden rondom de privacy van de cliënt gewaarborgd zijn en er regels opgesteld zijn omtrent het gebruik van social media in de zorg.
- Na 18 weken is de opdrachtgever zo geïnformeerd dat zij de kennis kan overdragen die nodig is om de medewerkers te scholen zodat zij uiteindelijk weten hoe zij hun cliënten kunnen informeren en betrekken tot het gebruik van social media.

### Hoofdvraag

Wij hebben een hoofdvraag geformuleerd die wij met behulp van deze afstudeeropdracht willen beantwoorden.

De opgestelde hoofdvraag is als volgt:

- *Wat zijn de wensen, behoeften en noden van de medewerkers en cliënten van ZuidZorg met betrekking tot het gebruik van social media in de JGZ ?*
- *Wat voor product kan er ontwikkeld worden om de medewerkers van ZuidZorg te ondersteunen bij het gebruik van social media in de JGZ ?*

### Deelvragen

Hieronder hebben wij een aantal deelvragen opgesteld met als doel om door beantwoording van deze vragen meer diepgang te krijgen in het onderwerp van de afstudeeropdracht en hierin verantwoorde keuzes te kunnen maken. Deze vragen zijn verdeeld onder de projectleden.

1. Wat is social media? En welke soorten zijn er? **Lisanne**
2. Wat zijn de voor- en de nadelen van social media? **Lisanne**
3. Hoe kan social media toegepast worden in de JGZ? **Kimmy**
4. Wat is communicatie? **Kimmy**
5. Welke communicatiemodellen en vaardigheden zijn nodig om patiëntgericht te werken met behulp van social media? **Kimmy**
6. Wat is de jeugdgezondheidszorg (JGZ)? **Sheilla**
7. Wat voor werk doet de thuiszorg bij de sector JGZ? **Sheilla**
8. Welke disciplines werken bij de ZuidZorg in de sector JGZ? **Sheilla**
9. Wat voor organisatie is ZuidZorg? Wat zijn de taken/rollen van de verpleegkundigen binnen deze organisatie? **Sheilla**
10. Hoe verloopt de communicatie tussen de cliënten en medewerkers bij de ZuidZorg? **Sheilla**
11. Welke kwaliteitscycli zijn er? **Gertie**
12. Welke analysemodellen zijn er voor het analyseren van een probleem? **Gertie**
13. Welke analysemodellen zijn er voor het analyseren van de context? **Gertie**
14. Welke onderzoeksmethoden zijn er? **Gerite**
15. Welke implementatiemodellen zijn er? **Gertie**

### Samenwerkingsafspraken

Om misverstanden in de samenwerking te voorkomen en om voor een effectieve samenwerking te zorgen zijn er samenwerkingsafspraken opgesteld binnen de projectgroep. Deze zijn hieronder beschreven.

#### Tijd afspraken:

- Je bent altijd op afgesproken tijden aanwezig.
- Ben je afwezig dan meld je je ruim op tijd af. Je meldt je af d.m.v. bellen of sms en met een geldige reden.
- Bij het niet afhebben van de opdrachten wordt je erop aangesproken, je levert het dan 's avonds zo snel mogelijk in. Na een keer krijg je een waarschuwing. Na twee

keer gesprek met het groepje. Na drie keer wordt de hulp van de projectbegeleidster ingeroepen, tenzij er een goede reden is.

- We spreken minimaal 3 x per week af, namelijk op maandag, dinsdag en donderdag. Er kan eventueel geschoven worden, maar dit moet wel in overleg met iedereen van de groep.

#### Kwaliteitsafspraken:

- Gebruik meerdere bronnen voor de betrouwbaarheid van de informatie
- Het werk van elkaar doorlezen om te controleren op begrijpbaarheid, spelling en waarheid
- Informatie vooral uit boeken/artikelen en minder van internet
- Wanneer je een bron hebt gebruikt, deze meteen noteren (vancouver)

#### Informatie eisen:

- Je geeft aan wanneer er iets in de privé situatie aan de hand is, zodat de projectgroep hierop in kan spelen.
- Als je deze afspraken niet na komt dan word je erop aangesproken en je krijgt een waarschuwing.
- Wanneer je wordt aangesproken op je gedrag, vat je dit sportief op.

#### Taken

- Kimmy zorgt voor de layout van het project, alle stukken dienen op tijd doorgestuurd te worden om deze te verwerken
- Lianne houdt de Logboek bij
- Gertie leest alle stukken na en controleert op spellingfouten

#### Begeleidingswensen

- Wij verwachten tijdig feedback wanneer wij ons product ingeleverd hebben.
- Wij willen daarbij feedback op ons proces en op de inhoud van ons product.
- Wij willen graag hulp, in de vorm van een gesprek, als er problemen zijn in de groep.

#### **Layout eisen**

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| Lettertype                     | Arial |
| Lettergrootte                  | 11    |
| Lettergrootte bij hoofdstukken | 14    |
| Kleur van hoofdstukken         | Blauw |
| Lettergrootte sub hoofdstukken | 11    |
| Kleur sub hoofdstukken         | Zwart |
| Algemene kleur project         | Zwart |
| Kleur schema's/tabellen        | Blauw |

#### **Voorkennis**

*Het onderwerp van de afstudeeropdracht is social media in de zorg. Wij hebben ons daarom verdiept in dit onderwerp en dit hieronder kort uitgewerkt.*

Bij social media wordt er gebruik gemaakt van de "Big 5": Facebook, Hyves, Twitter, LinkedIn en YouTube. Deze media worden de "Big 5" genoemd omdat zij het meeste gebruikt worden en hierdoor makkelijk toegankelijk zijn. Hierop kunnen positieve en negatieve reacties over zorginstellingen geplaatst worden (Gagliardi, 2011). Daarnaast zullen wij ons richten op het media "ik wordt groter". Dit is een site waarop ouder(s)/verzorger(s) de ontwikkeling van hun kind volgen en informatie kunnen verkrijgen passend bij de ontwikkelingsfase waar het kind zich in bevind.

Social media is niet te koop. Mensen kunnen alles op internet zetten en met personen hierover communiceren. Dit kan zowel positief als negatief uitpakken. Om social media te gaan gebruiken is het van belang dat dit in het achterhoofd wordt gehouden.

Als er gekozen wordt om social media toe te passen binnen de zorginstelling is het van belang een persoon, of een team van personen, aan te stellen om deze social media te beheren. Deze personen kunnen dan meteen inspringen op positieve en negatieve reacties. Uit de cijfers van het WOM (World of mouth marketing) blijkt dat mond-tot- mond reclame nog steeds voor klantenwerving zorgt. Hieronder een aantal cijfers wat betreft mond-tot-mond reclame:

- mensen heeft het meeste vertrouwen in vrienden (75%), minder in experts( 20%) en het minst in bekendheden (5%).
- Tweederde van alle consumentenbeslissingen wordt door mond-tot-mondreclame beïnvloed.
- 90% van de mensen noemt mond-tot-mond reclame de meest betrouwbare bron voor ideeën en informatie over producten en diensten.
- 25% van alle mond-tot-mond reclame vindt plaats op internet.

Uit deze cijfers blijkt dus dat social media, waar mond-tot-mond reclame onder valt, werkt (Huijskens, 2010). Doordat social media als mond tot mond reclame werkt kan dit gebruikt worden om meer bekendheid te krijgen en ouder(s)/verzorger(s) te ondersteunen bij hun hulpvraag.

Door de eerste literatuur uit te werken weten wij nu wat social media inhoudt en wat sterke en zwakke punten hiervan zijn. Dit kan vervolgens meegenomen worden het aanpak van het probleem.

## Planning

*Wij hebben een planning gemaakt waarin vermeld is in welke werkzaamheden afgerond zijn en doorgestuurd worden naar de projectbegeleidster en opdrachtgever.*

| Wanneer       | wat                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | waar                                                                                     | Inleverdatum                                                                                                                                 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Week 1</b> | <b><u>Definitiefase:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oriëntatieverslag maken.</li> <li>- Plan van aanpak maken.</li> <li>- Gesprek met Donna Frost</li> <li>- Thema avond “social media in de zorg”.</li> </ul>                                                                            | Op school.<br>Thema avond in het st. Elisabeth ziekenhuis in Tilburg.                    | 9-02-2012<br>( <i>oriëntatieverslag doorgestuurd naar Donna</i> )                                                                            |
| <b>Week 2</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennismakingsgesprek voorbereiden.</li> <li>- Feedback verwerken.</li> <li>- Feedback besproken met Donna.</li> <li>- Kennismakingsgesprek met ZuidZorg.</li> <li>- Deelvragen uitwerken</li> </ul>                                                                | Op school.<br>Kennismakingsgesprek bij ZuidZorg (Le sage ten Broeklaan 11, te Eindhoven) | 22-02-2012<br>( <i>oriëntatieverslag opgestuurd ZuidZorg</i> )                                                                               |
| <b>Week 3</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oriëntatiefase afronden.</li> <li>- Deelvragen afronden.</li> <li>- Planning maken.</li> <li>- Onderzoeksartikel zoeken.</li> <li>- Gebruik interview en enquête onderbouwen.</li> <li>- Enquêtes maken voor zowel de medewerkers als voor de cliënten.</li> </ul> | Op school                                                                                | 28-02-2012<br>( <i>Stukje voor de nieuwsbrief doorsturen naar ZuidZorg</i> )<br><br>28-02-2012<br>( <i>oriëntatieverslag opsturen naar</i> ) |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorstellen ontwikkelen over hoe we de enquêtes onder de cliënten kunnen verspreiden.</li> <li>- Stukje schrijven voor de nieuwsbrief en voor in het tijdschrift van ZuidZorg.</li> </ul>                                                                           |                                                                                                                                                                                      | <p><i>ZuidZorg en de mee-lezer)</i></p> <p>02-03-2012<br/>(<i>Enquêtes en voorstellen voor verspreiden van enquêtes onder cliënten doorsturen naar Donna</i>)</p>                                                     |
| <b>Week 4</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Starten uitwerking PARIHS-model voor onderbouwing scholingsplan.</li> <li>- Uitwerken ESH-model voor onderbouwing scholingsplan.</li> <li>- Feedback aanpassen.</li> </ul>                                                                                          |                                                                                                                                                                                      | <p>07-03-2012<br/>(<i>enquêtes medewerkers en voorstellen voor enquête voor de cliënten doorsturen naar ZuidZorg</i>)</p> <p>09-03-2012<br/>(<i>Eerste uitwerking met het PARISH-model doorsturen naar Donna</i>)</p> |
| <b>Week 5</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprek met Donna</li> <li>- Feedback aanpassen (ook van Danielle).</li> <li>- Verder uitwerken PARISH en ESH.</li> <li>- Interview maken en onderbouwen</li> <li>- Vragen voorbereiden voor Danielle Spoor</li> <li>- Boeken verzamelen over statistiek</li> </ul> | <p>Op school</p> <p><b>Woensdag 14 Maart naar ZuidZorg.</b></p>                                                                                                                      | <p>14-03-2012 (<i>enquête voor de cliënten doorsturen naar ZuidZorg</i>)</p> <p>15-03-2012<br/>(<i>Titels boeken statistiek doormailen naar Donna</i>)</p>                                                            |
| <b>Week 6</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verder gaan met interview opstellen.</li> <li>- Feedback aanpassen.</li> <li>- ESH/PARIHS model verder uitwerken</li> <li>- Artikel analyseren</li> <li>- Alle enquêtes zijn weg.</li> </ul>                                                                        | <p>Op school</p> <p><b>Dinsdag 20 maart 9.30 gesprek met Donna</b></p> <p><b>Om 12.00 op school afspreken</b></p> <p><b>Woensdag 21 maart met groep gaan werken in Eindhoven</b></p> | <p>19-03-2012 (<i>interview doorsturen naar Donna en Danielle Spoor</i>)</p>                                                                                                                                          |
| <b>Week 7</b> | <p><b><u>Fase 2: Verzamelen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nagaan of alle feedback van de interview goed uitgewerkt is en deze afronden.</li> <li>- ESH/PARIHS model uitwerken en beginnen met af te ronden.</li> <li>- Analyse artikel af</li> </ul>                                  | <p>Op school</p> <p><b>Dinsdag 27 maart 9.45 Gesprek met Donna over de Statistieken</b></p> <p><b>Donderdag 29 Maart Naar ZuidZorg van 9.00-15.00</b></p>                            | <p>29-03-2012<br/>(<i>Onderbouwing en vragen voor interview moeten af zijn</i>)</p> <p><i>ESH/PARIHS model door sturen naar Donna → Feedback</i></p>                                                                  |
| <b>Week 8</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews plannen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                       |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een Excel bestand statistiek alvast opstellen voor het verwerken van de resultaten van de enquête.</li> <li>- Eerste resultaten van de enquête ophalen en uitwerken.</li> <li>- Layout aanpassen</li> <li>- Planning aanpassen</li> <li>- Feedback steekproef aanpassen.</li> <li>- Verdiepen in theorie over focusgroep.</li> </ul>                                                                                               |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |
| <b>Week 9<br/>(09-04)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews afnemen.</li> <li>- Interviews uitwerken.</li> <li>- Samen met Donna Excelbestand maken.</li> <li>- Enquêtes in Excel uitwerken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Maandag 9 april is 2<sup>de</sup> paasdag, school is deze dag niet open</b></p> <p><b>Dinsdag 10 april gesprek met Donna om 14.00</b></p> <p><b>Donderdag 12 april naar ZuidZorg</b></p> |                                                                                                                                              |
| <b>Week 10<br/>(16-04)</b> | <p><b><u>Fase 3: Analyseren en interpreteren</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle resultaten van de enquêtes terug en uitwerken in excel.</li> <li>- Laatste interviews afnemen.</li> <li>- Focusgroep interview afnemen.</li> <li>- Interviews uitwerken.</li> <li>- Definitieve probleemstelling en doelstellingen opstellen.</li> <li>- Werkelijke en wenselijke situatie opstellen</li> <li>- Conclusies vanuit resultaten beschrijven.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                | <p>20-04-2012<br/>(eerste uitgewerkte resultaten van de enquête doormailen naar Donna en Danielle)</p> <p>(Fase 3 doorsturen naar Donna)</p> |
| <b>Week 11<br/>(23-04)</b> | <p><b><u>Fase 4: Verslagleggen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definitieve probleemstelling en doelstellingen opstellen.</li> <li>- Werkelijke en wenselijke situatie opstellen</li> <li>- Discussie van het onderzoek beschrijven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Maandag 23 april Gesprek met Donna om 15.30</b></p> <p><b>Donderdag 26 april bij ZuidZorg werken</b></p>                                                                                 | <p>27-04-2012<br/>(Fase 4. doormailen naar Donna en Danielle)</p>                                                                            |
| <b>Week 12<br/>(30-04)</b> | <p><b><u>Scholingsplan en aanbevelingen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beginnen met de scholingsplan</li> <li>- Doel van de scholingsplan opstellen.</li> <li>- Kijken naar wat de</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Maandag 30 april is Koninginnedag, school is dicht.</b></p> <p><b>Dinsdag 1 mei om 12.00 uur op school</b></p>                                                                           | <p>03-04-2012<br/>(Eerste ideeën/uitwerking scholingsplan doorsturen naar Donna).</p>                                                        |



|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>medewerkers (Danielle) verwachten van de scholingsplan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatregelen bedenken die nodig zijn voor de scholingsplan.</li> <li>- Feedback bewerken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                         |
| <b>Week 13 (07-05)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scholingsplan opstellen</li> <li>- Aanbevelingen maken</li> <li>- Beginnen met opstellen van voorwoord, inleiding, samenvatting project en inhoudsopgave.</li> <li>- Maatregelen en aanbevelingen opstellen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Dinsdag 8 mei<br/>Gesprek met Donna om 12.00</b></p> <p><b>Donderdag 10 mei bij ZuidZorg werken</b></p>                           | <p>09-05-2012<br/>(Stukken die van scholingsplan af zijn alvast naar Donna en Daniëlle mailen)</p>                                                                                      |
| <b>Week 14 (14-05)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback van bewerken in het scholingsplan en aanbevelingen.</li> <li>- Conclusies beschrijven en nawoord opstellen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                         | <p>18-05-2012<br/>(Scholingsplan en aanbevelingen naar donna en Daniëlle)</p>                                                                                                           |
| <b>Week 15 (21-05)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback op scholingsplan verwerken.</li> <li>- Layout bekijken, kijken of inhoudsopgave, inleiding, voorwoord, conclusies, nawoord e.d. correct beschreven staan</li> <li>- Bespreken hoe wij gaan presenteren en wie welke taken heeft en wat we willen vertellen tijdens ons presentatie (vorm van presentatie)</li> <li>- Scholingsplan uitprinten (product) bij ZuidZorg</li> <li>- Onderbouwen waarom we op een bepaald manier willen gaan presenteren</li> <li>- Nagaan als we een beamer moeten regelen voor onze presentatie en als dit zo is, een beamer reserveren.</li> <li>- Opstellen van presentatie via Power point</li> <li>- Rollen verdelen voor presentatie</li> </ul> | <p><b>Dinsdag 22 mei<br/>gesprek Donna om 12.00</b></p> <p><b>Donderdag 24 mei bij ZuidZorg werken</b></p>                              | <p>25-05-2012<br/>(Layout naar Donna mailen en naar de meelezer, scholingsplan inleveren bij Daniëlle)</p> <p>25-05-2012<br/>(Presentatie en onderbouwing Donna en Danielle mailen)</p> |
| <b>Week 16 (28-05)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback bewerken</li> <li>- Nagaan of alle fases goed afgerond zijn, desnoods nog aanpassing doen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Dinsdag 29 mei<br/>gesprek met Donna om 9.15</b></p> <p><b>Maandag 28 mei 2<sup>de</sup><br/>pinksterdag, school is dicht</b></p> |                                                                                                                                                                                         |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Week 17<br/>(04-06)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback van Donna op de presentatie bewerken</li> <li>- Verder aan presentatie werken</li> <li>- Beginnen met 360 graden feedback ieder individueel</li> <li>- Proces van het project alvast bespreken, voor evaluatie</li> </ul>                                                                                                                                                           | <b>Donderdag 7 juni<br/>naar ZuidZorg</b>                                                                                                                                                             | 07-06- 2012<br>(afgeronde presentatie doormailen naar Donna)        |
| <b>Week 18<br/>(11-06)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met Daniëlle bespreken hoe wij willen gaan presenteren (de vorm van presentatie)</li> <li>- Eventuele feedback bewerken</li> <li>- Verder werken aan presentatie en informatie die we met ZuidZorg gaan delen</li> <li>- Feedback op elkaar 360 graden feedback geven.</li> <li>- Proces project verder bespreken en uitwerken voor de evaluatie</li> <li>- Presentatie afronden.</li> </ul> | <b>Dinsdag 12 juni<br/>gesprek met Donna om 9.45 presentatie doornemen</b>                                                                                                                            | 14-06-2012<br>(Concept project af en naar Donna en Daniëlle mailen) |
| <b>Week 19<br/>(18-06)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele punten bewerken van het layout en feedback verder bewerken</li> <li>- Presentatie uitvoeren</li> <li>- 360 graden feedback afronden</li> <li>- Verloop presentatie verwerken in het verslag</li> </ul>                                                                                                                                                                             | <b>Dinsdag 19 juni<br/>evalueren met donna om 11.00</b><br><br><b>Woensdag 20 juni bij ZuidZorg presenteren</b><br><br><b>Donderdag 21 juni met Daniëlle proces en product evalueren bij ZuidZorg</b> | 21-06-2012<br>(360 graden feedback mailen naar Donna en Daniëlle)   |
| <b>Week 20<br/>(25-06)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback op concept verwerken</li> <li>- Evalueren</li> <li>- Project afronden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Donderdag 28 juni<br/>project inleveren bij Donna en Meelezer Anneloes Welling en doormailen naar Daniëlle</b>                                                                                     |                                                                     |

# **BIJLAGE 2**

## **Enquêtes**

## 1. Uitwerking enquête

*Wij hebben een enquête gehouden onder de medewerkers van ZuidZorg en de cliënten die gebruik maken van de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) bij ZuidZorg. Hieronder wordt de theorie beschreven die van belang is bij het opstellen van een enquête en worden de keuzes die wij hebben gemaakt bij het ontwikkelen van de enquête onderbouwd.*

### 1.1 Enquête

*Hieronder is onderbouwd waarom er gekozen is voor het afnemen van een enquête en wat van belang is bij het maken van een enquête. Er wordt hierbij beschreven welke aspecten hieruit meegenomen zijn en waarom.*

Een enquête is een onderzoeksmethode waarbij een beperkt aantal vragen (vaak gesloten) op persoonlijke, schriftelijke, telefonische of elektronische wijze aan een groep wordt voorgelegd. Deze vragen worden vooraf gestructureerd. Een belangrijk doel is om betrouwbare onderzoeksresultaten te krijgen (Coeman e.a., 2004).

Het houden van schriftelijke enquêtes onder medewerkers van een organisatie is een veel gebruikte interventie om meer inzicht te krijgen in knelpunten en behoeften die de medewerkers of cliënten ervaren met betrekking tot de verandering die ingevoerd zal worden. Hierbij is het belangrijk dat er voldoende aandacht besteed wordt aan de kwaliteit van de vragen. Aandachtspunten hierbij zijn dat de vragen eenduidig en begrijpelijk moeten zijn en antwoord moeten geven op hetgeen de onderzoeker wil weten (Grol e.a., 2006). Wij zullen bij het opstellen van de vragen in de enquête rekening houden met de bovengenoemde eisen.

Wanneer de vragen zijn ontwikkeld verdient daarom het op kleine schaal uittesten van de vragenlijst de voorkeur (Grol e.a., 2006).

Een enquête moet systematisch, objectief en controleerbaar zijn. Ook moet duidelijk zijn hoeveel mensen de enquête hebben ingevuld, wat de onderzoeker wil met de enquête, controleren of de respondent geen wenselijk antwoord geeft en het probleem duidelijk maken met de enquête (Coeman e.a., 2004).

De betrouwbaarheid van de enquête kan vergroot worden door de vragen die over hetzelfde onderwerp gaan bij elkaar te zetten en de vragen kort en bondig te maken. Ook moet er gezorgd worden dat de enquête niet te lang duurt. Hierdoor is de kans dat meerdere verpleegkundigen de enquête invullen groter (Burns e.a., 2006).

Een nadeel van een enquête is dat het onduidelijk is in hoeverre mensen adequaat kunnen beschrijven over hun eigen handelen in de praktijk en in hoeverre hun meningen daadwerkelijk van invloed zijn op het handelen zelf. Een ander nadeel is dat er niet doorgevraagd kan worden naar achterliggende motieven, daarom gaan wij interviews afnemen bij de medewerkers die hier interesse voor hebben.

Een enquête is voornamelijk geschikt om bij grote groepen medewerkers of cliënten te toetsen of bepaalde factoren die betrekking hebben op de verandering die ingevoerd zal worden als belemmerend of bevorderend ervaren worden (Grol e.a., 2006). Wij willen bij een aantal medewerkers en 300 cliënten toetsen hoe zij denken over het gebruik van social media in de zorg en wat zij hierin als belemmerend en als bevorderend ervaren, daarom is een enquête hier een geschikt hulpmiddel voor.

Een enquête is pas betrouwbaar als je de enquête herhaalt en hier dezelfde resultaten uitkomen (Burns e.a., 2006). Wij hadden slechts beperkte tijd om de enquêtes af te nemen en de resultaten uit te werken, daarom zou het te veel tijd in beslag nemen de enquêtes te herhalen. Wij zullen wel rekening houden met de andere factoren die de betrouwbaarheid verhogen zoals hierboven benoemd.

### Doel voor enquête medewerkers

Met de enquêtes willen wij (achtergrond) informatie krijgen over het kennis niveau van de medewerkers en of medewerkers actief bezig zijn met social media en/of ze interesse in social media in de Jeugdgezondheidszorg bij ZuidZorg hebben.

Ook willen wij hiermee duidelijk krijgen wat de medewerkers als bevorderend of als belemmerend kunnen ervaren bij het werken met social media in de Jeugdgezondheidszorg bij ZuidZorg.

### Doel voor enquête cliënten

Met de enquêtes voor de cliënten willen wij weten of cliënten bereid zijn om met social media te werken binnen de Jeugdgezondheidszorg bij ZuidZorg. Wij willen hiermee duidelijk in beeld krijgen wat de wensen en behoeften van de cliënten zijn en of ze al bekend zijn met het gebruik van social media in het algemeen.

## **1.2 Enquête methode**

*Hieronder is beschreven op welke wijze de enquête uitgevoerd zal worden en waarom.*

*Tevens hebben wij beschreven wat het doel is van zowel de enquête voor de medewerkers als voor de cliënten.*

Er is gekozen voor een elektronische enquête, dit omdat medewerkers zelf kunnen bepalen wanneer ze deze invullen. Gezien het feit dat het project over social media (2.0<sup>3</sup>) gaat, leek het ons ook verstandig om in contact te komen met medewerkers via de digitale weg (1.0<sup>4</sup>). Medewerkers maken ook regelmatig gebruik van de website van ZuidZorg, omdat zij veel met computers werken. Daarom gaan wij ook via deze site verschillende medewerkers bereiken.

De enquête bestaat uit meerkeuze vragen, dit omdat wij hiermee feitelijke gegevens duidelijk in kaart willen brengen.

Om gegevens te verzamelen kan er gekozen worden tussen een kwalitatieve en een kwantitatieve onderzoeksmethoden. Kwalitatief onderzoek richt zich vooral op het onderzoeken van situaties en het beschrijven van verschijnselen. Bij kwalitatief onderzoek wordt er dus meer gekeken naar de aard van een verschijnsel en het hoe, wat, waarom. Bij kwantitatief onderzoek wordt er gekeken naar het voorkomen van een verschijnsel dus hoeveel, hoe vaak, meer of minder (Cox e.a.,2008).

Met de enquête voeren wij dus een vorm van kwantitatief onderzoek uit, dit omdat wij een gestructureerde dataverzamelmethode gebruiken. Met de informatie die hieruit komt kunnen er statische bewerkingen uitgevoerd worden. Wij willen van een grote groep medewerkers en cliënten weten hoe zij over een bepaald onderwerp denken, namelijk het gebruik van social media binnen de JGZ bij ZuidZorg. Met de enquête kunnen wij meten hoeveel medewerkers (cijfers/percentages) een bepaalde mening hebben over het gebruik van social media binnen de JGZ bij ZuidZorg. Wanneer veel medewerkers eenzelfde mening uiten kunnen deze gegevens als betrouwbaar gezien worden (kwantitatief). De informatie die uit de enquêtes komen zullen daarom meegenomen kunnen worden naar de probleemanalyse.

Bij kwalitatief onderzoek worden voornamelijk open vragen gesteld en bij kwantitatief worden juist vaak gesloten vragen gesteld (Cox e.a.,2008). Wij hebben er daarom voor gekozen om voornamelijk gesloten vragen te gebruiken bij het opstellen van de enquête voor zowel de medewerkers als voor de cliënten van ZuidZorg.

Kenmerken van gestructureerde enquête vragen zijn:

- De vragen zijn voor iedereen in principe hetzelfde. Dit kan wel eventueel aangepast worden door het bijvoorbeeld alleen op vrouwen of op mannen te richten.

---

<sup>3</sup> 2.0 houdt in dat er interactie plaats vindt via verschillende media van internet.

<sup>4</sup> 1.0 houdt in dat alleen informatie gegeven wordt en er geen mogelijkheid is op reactie en de communicatie dus eenzijdig is.

- De vooraf geformuleerde antwoord alternatieven moet voor iedereen hetzelfde zijn. De antwoorden op de vragen moeten systematisch worden geregistreerd.
- De antwoorden worden statistisch geanalyseerd. Hier wordt gekeken naar de totalen en naar de samenhang tussen verschillende kenmerken.

Wij zullen bij het opstellen van de vragen voor de enquête rekening houden met deze kenmerken.

Kenmerkend voor een enquête is dat je een groot aantal personen benaderd (Baarda e.a., 2010). Met de enquêtes kunnen wij niet iedereen uit de doelgroep benaderen. Wij willen door de enquêtes voor de medewerkers via de mail van ZuidZorg te verspreiden zo veel mogelijk medewerkers bereiken. Alle medewerkers hebben toegang tot de website van ZuidZorg en maken hier regelmatig gebruik van, doordat veel werkzaamheden via de computer uitgevoerd worden zo kan er dus een grote groep benaderd worden.

Omdat bij het benaderen van de cliënten ook rekening gehouden moet worden met de privacy en toestemming van de cliënten is het lastiger om een grote groep cliënten te benaderen. Daarom hebben wij een aantal mogelijke methodes uitgewerkt die hiervoor gebruikt kunnen worden (zie hoofdstuk 2).

Tevens vanuit literatuur het volgende bekend:

Digitale enquête is een snelle manier om onderzoek te doen. De doelgroep wordt hiermee wel beperkt tot de mensen die de website gebruiken. Gezien de medewerkers veel gebruik maken van de website van ZuidZorg zal de doelgroep dus niet beperkt worden. De bevraging richt zich vooral op (jonge) geïnteresseerde cliënten die een computer bedienen en die de nodige vaardigheden hebben met het invullen van vragenlijsten. De bruikbaarheid wordt daarom beperkt tot specifieke professionele situaties. Dit kan op verschillende manier bijvoorbeeld een vragenlijst op een pagina op een website. Door toename van elektronische werkwijze en het aantal internet gebruikers zal de bruikbaarheid van internet enquêtes toenemen (Jong e.a., 2008).

Er is net als bij iedere enquête een risico op non-response. Dit kan mede ontstaan door gebrek aan motivatie of door software of hardware problemen. De totale non-response kan worden verminderd door het toepassen van een aantal maatregelen:

1. Beloon respondenten
  - Mondelinge of geschreven waardering.
  - Zijn/haar waarde te steunen.
  - Een tastbare beloning aan te bieden.
  - De bevraging relevant voor de respondenten te maken.
2. Minimaliseer de moeite voor de respondent.
  - Door de bevraging kort te houden.
  - De fysieke en mentale inspanning laag te houden.
  - Geen schaamte op te wekken.
  - Elke vorm van ondergeschiktheid weg te nemen.
  - Kosten uitsluiten, zoals bijvoorbeeld envelop of postzegel.
3. Wek vertrouwen
  - Door een goede en aantrekkelijk vragenlijst te maken.
  - Vooraf een gebaar van waardering te geven.
  - Zo mogelijke verwijzingen naar organisaties die het onderzoek ondersteund of heeft uitbesteed (Jong e.a., 2008).

Wij willen zo veel mogelijk respons krijgen op de enquêtes. Daarom gaan wij een tastbare beloning aanbieden in de vorm van een bioscoopbon. Ook gaan wij de medewerking waarderen door in de enquête dank te betuigen voor de medewerking. Wij zullen de enquête ook zo kort mogelijk maken en er voor zorgen dat het invullen zo min mogelijk moeite kost voor de respondent.

### 1.3 Informatie

*Hieronder wordt er beschreven welke informatie wij willen verkrijgen met de verschillende enquêtes en waarom dit belangrijk is voor het onderzoek.*

Wij willen graag weten hoe vaak de cliënten en de medewerkers in privégebruik online gaan en met welke social media en forums zij bekend zijn. Dit willen wij weten omdat dit iets zegt over het kennisniveau en hoe vaardig de cliënten en de medewerkers zijn met het gebruik van social media en forums.

Bij de cliënten willen wij ook weten of zij gebruik maken van de website “Ik word groter”. Dit omdat ZuidZorg al gebruik maakt van de website “Ik word groter” en cliënten via deze website eventueel in contact kunnen komen met andere social media.

Het is van belang dat wij weten welke social media (Big 5) de cliënten en de medewerkers het meeste gebruiken. Zo weet ZuidZorg op welke social media de cliënten het meest actief zijn en via welke social media zij de doelgroep het beste kunnen bereiken. Ook weet ZuidZorg op deze wijze met welke social media de medewerkers bekend zijn en kan er gekozen worden voor een werkwijze die aansluit bij de kennis en vaardigheden van de medewerkers.

Wij willen graag weten welke social media de cliënten als betrouwbaar beschouwen. Wij willen weten wanneer social media binnen de JGZ bij ZuidZorg gebruikt zal worden omdat hier ook met privégegevens van cliënten omgegaan moet worden en wij willen dit graag op een voor cliënt betrouwbare manier doen.

Wij willen graag weten of de medewerkers al bekend zijn met het gebruik van social media in de zorg en wat zij hier van vinden, dit omdat dit van invloed kan zijn op de manier waarop zij hierover denken. Hoe de medewerkers over het gebruik van social media in de zorg denken zal van invloed zijn op de bereidheid om het gebruik van social media in hun werkwijze op te nemen. Dit zegt iets over de motivatie om hier mee te werken.

Tevens willen wij weten of cliënten bereidt zijn om met andere ouders in contact te komen. Dit kan van invloed zijn in de keuze voor het gebruik van verschillende social media. Bij sommige social media kan er namelijk één op één gecommuniceerd, maar bij andere is het ook mogelijk dat de gegevens openbaar zijn en dat anderen mee kunnen praten.

Wij willen weten voor welke diensten de cliënten social media willen gebruiken. Dit wil de projectgroep weten zodat ZuidZorg de diensten die via social media aangeboden worden kan aansluiten bij de behoefte van de cliënten

Daarom willen wij weten wat zowel de medewerkers als de cliënten als bevorderend en als belemmerend ervaren bij het werken met social media in de JGZ bij ZuidZorg. Dit is belangrijk zodat hier rekening mee gehouden kan worden wanneer ZuidZorg met behulp van social media zal gaan werken.

Wij willen weten of de medewerkers bereidt zijn om een interview af te nemen over het gebruik van social media binnen de JGZ bij ZuidZorg. Dit omdat wij in een interview meer door kunnen vragen en achterliggende informatie kan verkrijgen. Bij kwalitatief onderzoek wordt er dus meer gekeken naar de aard van een verschijnsel en het hoe, wat, waarom. Een interview is een kwalitatieve onderzoeksmethode (Cox e.a., 2008).

Als laatste willen wij een aantal algemene gegevens weten zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau.

## 2. Enquête afname methodes voor cliënten

*Wij hebben ons verdiept in de mogelijkheden om de enquêtes te verspreiden onder de cliënten. Deze verschillende mogelijkheden hebben wij onderbouwd met theorie. Hieruit kan de opdrachtgever kiezen welke methode zij het meest geschikt vindt.*

### 2.1 Andere dataverzamelingstechnieken

*Er zijn verschillende dataverzamelingstechnieken mogelijk om informatie te verkrijgen bij de cliënten. Wij hebben gekozen voor een enquête. Hieronder worden een aantal dataverzamelingstechnieken benoemd en wordt onderbouwd waarom wij hebben gekozen om een enquête af te nemen onder de cliënten.*

#### Interview

Een interview wordt ook wel een vraaggesprek genoemd, het is een gesprek waarin informatie verzameld wordt over een bepaald thema (Hallem, 2009). Het voordeel van een interview in vergelijking met enquêtes is dat er kan worden doorgevraagd naar achterliggende redenen, maar daar staat tegenover dat interviews zowel wat betreft uitvoering als analyse arbeidsintensief kunnen zijn. Daardoor kan dit veel tijd kosten waardoor er slecht een beperkt aantal interviews gehouden kunnen worden. Doordat er maar een beperkt aantal interviews gehouden kunnen worden zullen de uitkomsten hiervan niet als algemeen geldig gezien kunnen worden (Grol e.a., 2006).

Wij hebben gekozen om geen interviews af te nemen met de cliënten van ZuidZorg. Dit omdat het afnemen van interviews veel tijd in beslag neemt en je hiermee slechts een beperkt aantal cliënten kan bereiken. Omdat met een enquête makkelijker een grote groep cliënten benaderd kan worden heeft dit de voorkeur voor dit onderzoek (Grol e.a., 2006). Ook kost het minder tijd om de resultaten te verwerken en te vergelijken.

#### Groepsinterview

Bij groepsinterviews gaat het om interviews met groepen. Het uitgangspunt hierbij is dat de communicatie tussen groepsleden zaken naar boven brengt die niet in individuele interviews zouden zijn ontdekt. Er zijn veel goede ervaringen met deze methode, maar de organisatie van bijeenkomsten kan bij drukbezette hulpverleners lastig of onmogelijk zijn.

Er zijn verschillende technieken ontwikkeld, die van elkaar verschillen in de mate waarin en wijze waarop communicatie tussen groepsleden mogelijk is (Grol e.a., 2006).

- Brainstormen: een techniek om ideeën te genereren over een bepaald onderwerp.
- Focusgroepinterviews: interviews met vier tot twaalf deelnemers die onder deskundige leiding ideeën uitwisselen over twee tot vier onderwerpen (Grol e.a., 2006).
- 

Wij hebben niet voor deze methode gekozen om informatie bij de cliënten te verzamelen. Wij hebben niet voor deze methode gekozen omdat het moeilijk te organiseren is. Veel ouders hebben hun eigen agenda en zijn druk met de alledaagse activiteiten. Met een enquête hebben zij zelf de keuze wanneer ze deze invullen wat voor minder belasting van de ouders zorgt.

Wel hebben wij deze methode als optie om medewerkers van ZuidZorg te interviewen afhankelijk van het aantal reacties dat wij van de medewerkers ontvangen.

#### Observatie

Observeren van gedrag en situaties is in principe de beste methode om problemen of beperkingen in de huidige zorgverlener en de aan- of afwezigheid van relevante factoren te bepalen. Hierbij kan onderscheidt gemaakt worden tussen participerende en niet participerende observatie. Bij participerende observatie neemt de onderzoeker zelf deel aan de activiteiten terwijl bij niet-participerende observatie de onderzoeker zich afzijdig houdt (Grol e.a., 2006).



Wij hebben niet voor deze methode gekozen gezien het feit dat de cliënten van ZuidZorg nog niet gebruik van maken van social media als hulpmiddel in de zorg. Wij kunnen daarom niet observeren of hier problemen of beperkingen in de uitvoering aanwezig zijn.

## **2.2 Enquêtes verspreiden**

*Wij hebben hieronder de mogelijke manieren beschreven waarop de enquêtes onder de cliënten verspreidt kunnen worden. De opdrachtgever kan hieruit kiezen welke mogelijkheid zij het meest toepasselijk vindt en uiteindelijk uitgevoerd zullen worden*

### Via Consultatiebureaus

Wij gaan naar 10 consultatiebureaus van de organisatie ZuidZorg binnen Eindhoven. Hier geven zij een aantal van 30 enquêtes af per consultatiebureau en wij vragen aan de medewerkers of zij deze enquêtes aan de cliënten die hier interesse in hebben aan willen reiken. De cliënten kunnen er voor kiezen de enquête direct in te vullen of deze thuis in eigen tijd in te vullen en later terug te sturen met retourenvelop.

Wij gaan een poster ontwikkelen en deze op de consultatiebureaus ophangen. Met deze poster willen wij de aandacht trekken van de cliënten en hen er aan herinneren dat er een enquête gehouden wordt.

Het voordeel van een schriftelijke enquête is dat het gemakkelijk te organiseren is en de gegevens anoniem geworven worden. Een ander voordeel is dat de resultaten makkelijker tot een overzichtelijk geheel uitgewerkt kunnen worden waardoor ze makkelijk vergeleken kunnen worden met elkaar. Tevens is deze vorm van enquête minder gevoelig voor sociale wenselijkheid. Nadelen zijn dat er veel voorbereiding voor nodig is, het ongeschikt is voor open en ingewikkelde vragen en er geen controle op invullen is (Baarda e.a., 2010).

Voor deze uitvoering hebben wij een aantal middelen nodig, namelijk:

- Printmogelijkheid en papier;
- Retourenveloppen;
- Medewerking van de verschillende bureaus;
- Medewerkers die eventueel de enquête meenemen tijdens een huisbezoek bij cliënten;
- Adresgegevens van ZuidZorg (waar de enquêtes naar teruggestuurd kunnen worden);
- Diverse ruimte om posters op te hangen;

### Via [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl)

Wij zetten de enquête op de site "Ik word groter". De ouders van kinderen van 0-tot 4 jaar kunnen dan via een link de enquête openen deze invullen en direct terug sturen.

Digitale enquête is een snelle manier om onderzoek te doen. Dit kan op verschillende manier bijvoorbeeld een vragenlijst op een pagina op een website.

De doelgroep wordt hiermee wel beperkt tot de mensen die de website gebruiken, dus de site "Ik word groter". Om te voorkomen dat de doelgroep de enquête niet invullen wordt er een herinneringsicoontje op de website van "Ik word groter" geplaatst zodat dit de aandacht trekt van de cliënten die de site bezoeken. Met dit icoontje wordt voorkomen dat er een grote non-respons ontstaat, hier is namelijk risico op bij een digitale enquête.

Ook kan er een herinneringsmail gestuurd worden naar de cliënten waarin een link geplaatst wordt naar de website "Ik word groter". Via deze link kunnen de cliënten direct de enquête invullen op de website "Ik word groter".

De bevraging richt zich vooral op jonge, hoogopgeleide personen die een computer kunnen bedienen en die de nodige vaardigheden hebben met het invullen van vragenlijsten. De bruikbaarheid wordt daarom beperkt tot specifieke professionele situaties (Jong e.a., 2008). De doelgroep bestaat uit jonge ouders die al bekend zijn met het gebruik van social media waardoor deze methode hier wel bij aansluit. De doelgroep maakt dus al gebruik van het internet en social media waardoor het invullen van de enquêtes voor deze cliënten makkelijk toegankelijk is.

Er is net als bij iedere enquête een risico op non-response. Dit kan mede ontstaan door gebrek aan motivatie of door software of hardware problemen (Jong e.a., 2008).

Voor de uitvoering hebben wij een aantal middelen nodig, namelijk:

- Email adressen van de cliënten;
- Een e-mailadres waar de reacties op teruggestuurd kunnen worden;
- Een ICT-medewerker die de enquête online zet, een herinneringsicoontje op de website "Ik word groter" plaatst en een herinneringsmail stuurt aan de cliënten;

#### Via Email

Wij gaan na of de cliënten een e-mailadres hebben en verstuurd de enquêtes via de mail naar de cliënten. De cliënten kunnen dan thuis de enquêtes invullen en terug sturen. Wij zullen aan de opdrachtgever toestemming vragen om gebruik te maken van de e-mailadressen.

De onderzoeker legt hierbij uit wat het onderzoek inhoudt en waarom het belangrijk is voor de cliënt om hieraan mee te werken. Via een bijlage kan de cliënt de enquête openen, invullen en terugmailen. Een nadeel hiervan is dat er geen controle is op invullen en er veel onvolledige lijsten terug kunnen komen (Baarda e.a., 2010). Om non-respons te voorkomen zal er een herinneringsmail gestuurd worden naar de cliënten, zodat ze geprikkeld worden om de enquête in te vullen.

Voor de uitvoering hebben wij een aantal middelen nodig, namelijk:

- Email adressen van de cliënten;
- Een e-mailadres waar de reacties op teruggestuurd kunnen worden;
- Een toegewezen persoon (Eventueel projectgroep, opdrachtgever, enz.) die een e-mail met hierin de enquête naar de cliënten verstuurt en die een herinneringsmail stuurt aan de cliënten;

#### Telefonisch

Wij gaan een aantal consultatiebureaus van de organisatie ZuidZorg benaderen met de vraag of deze tijdens het telefonische spreekuur de ouders willen vragen of zij gebeld willen worden om een telefonische enquête af te nemen. Ouders kunnen hierbij aangeven wanneer zij tijd hebben om gebeld te worden. Wij gaan vervolgens de cliënten bellen en de enquête afnemen. Wij gaan een poster ontwikkelen en deze op de consultatiebureaus ophangen. Met deze poster willen wij de aandacht trekken van de cliënten en hen er aan herinneren dat er een enquête gehouden wordt.

De telefonische enquête heeft als voordeel dat de antwoorden direct in de computer kunnen worden ingevuld door de onderzoeker en direct kunnen worden verwerkt. Een ander voordeel is dat de onderzoeker zelf en in overleg met de cliënt kan bepalen wanneer de enquête afgenomen wordt. Tevens heeft de afnemer de mogelijkheid om later nogmaals terug te bellen wanneer de cliënt geen tijd heeft of afwezig is (Jong e.a., 2008). Een ander voordeel is dat er bij een telefonische enquête de mogelijkheid is tot het stellen van open vragen en toelichting van de vragen. Het beantwoorden van schriftelijke vragen is vaak inspannender dan het beantwoorden van mondelinge vragen (Baarda e.a., 2010).

Een nadeel hierbij is dat de onderzoeker een betrouwbaar telefoonnummer moet hebben en de cliënt een telefoon ter beschikking moet hebben (Jong e.a., 2008). Een ander nadeel is dat in het afnemen van een telefonische enquête veel tijd gaat zitten en dat de onderzoeker hiervoor over bepaalde gespreksvaardigheden moet beschikken om de enquête op de juiste wijze af te kunnen nemen. Een ander nadeel is dat het afnemen op deze wijze niet anoniem plaatsvindt en dat er meer risico is op het geven van sociaal wenselijke antwoorden (Baarda e.a., 2010).

Voor deze uitvoering hebben wij een aantal middelen nodig, namelijk:

- Medewerking van de verschillende bureaus;
- Telefoonnummers van de cliënten die interesse hebben;
- Diverse ruimte om posters op te hangen;

## Go Social!

*Beste medewerkers van ZuidZorg,*

*Wij, Gertie van Hoof, Lianne Nepomuceno, Sheilla Meriaan en Kimmy Vrolijk-Hoo willen via deze enquête informatie verzamelen over het gebruik van social media(bijvoorbeeld facebook, hyves, twitter e.d.). De behoefte om met social media te gaan werken was al een tijdje aanwezig binnen ZuidZorg en om dit te realiseren gaan wij zowel bij jullie als medewerkers en bij cliënten na, wat de behoeften, wensen en interesse zijn omtrent social media. Gezien het feit dat wij in samenwerking met Danielle Spoor social media in de zorg willen introduceren, willen wij de resultaten die uit deze enquête voortkomen gebruiken voor ons project.*

*Wij zouden het van harte waarderen als jullie de enquête willen invullen. **Deelnemers die voor 30-03-2012 reageren maken kans op een bioscoopbon van Pathé.***

*Wij willen jullie alvast bedanken voor jullie medewerking.*

**1. Hoe vaak gaat u online in uw privé tijd?**

- ☐ Tenminste wekelijks
- ☐ Tenminste 1 keer per dag
- ☐ Meerdere malen per dag
- ☐ Anders.....

**2. Welke van de volgende social media gebruikt u? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Anders.....
- ☐ Hyves
- ☐ Linkedin
- ☐ Geen

**3. Welke social media website gebruikt u het meest?**

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Anders.....
- ☐ Hyves
- ☐ Linkedin
- ☐ Geen

**4. Maakt u gebruik van forum(s)?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik weet niet wat het is (ga verder naar vraag 6)

**5. In hoeverre vindt u het gebruik van forum(s).....**

|                    | helemaal niet | Niet | Soms | Wel | Heel erg |
|--------------------|---------------|------|------|-----|----------|
| <b>Betrouwbaar</b> |               |      |      |     |          |
| <b>Handig</b>      |               |      |      |     |          |
| <b>Moeilijk</b>    |               |      |      |     |          |
| <b>Rommelig</b>    |               |      |      |     |          |

**6. Bent u bekend met het gebruik van social media in de JGZ?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Nooit van gehoord (ga verder naar vraag 8)
- ☐ Anders.....

**7. Wat vindt u van het gebruik van social media in de JGZ?**

|                    | helemaal niet | Niet | Soms | Wel | Heel erg |
|--------------------|---------------|------|------|-----|----------|
| <b>Betrouwbaar</b> |               |      |      |     |          |
| <b>Handig</b>      |               |      |      |     |          |
| <b>Moeilijk</b>    |               |      |      |     |          |

**8. Bent u bereid om via social media contact te leggen met cliënten?**

- ☐ Ja ☐ Misschien  
☐ Nee

**9. Denkt u dat social media een positief effect zou kunnen hebben in de JGZ?**

- ☐ Ja ☐ Misschien  
☐ Nee

**10. Welke van de onderstaande punten m.b.t. social media denkt u dat een positief effect zal hebben in de zorg? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Bereikbaarheid/toegankelijk naar cliënten is groter  
☐ Communicatie mogelijkheid wordt vergroot zowel voor cliënten als medewerkers  
☐ Informatie verstrekking naar cliënten  
☐ Vraaggericht werken  
☐ Sluit aan bij de doelgroep  
☐ Het is interactief  
☐ Gebruik maken van beeld en geluid  
☐ Geen van de bovenstaande  
☐ Anders.....

**11. Welke van de onderstaande punten m.b.t. social media denkt u dat een negatief effect zal hebben in de zorg? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Iedereen heeft toegang hier op  
☐ Privé en zakelijk wordt niet gescheiden  
☐ Medewerkers en/of cliënten zijn niet bekend met de werkwijze  
☐ Je mist non-verbale communicatie  
☐ Het is onpersoonlijk  
☐ Niet duidelijk van wat er niet en wel op mag  
☐ Cliënten verwachten (altijd) direct reactie  
☐ Geen van de bovenstaande  
☐ Anders.....

**12. Als er een ZuidZorg app ontwikkelt wordt wat wilt u dan dat deze kan of doet? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Algemene informatie verstrekking  
☐ Overal snel toegang tot de website van ZuidZorg  
☐ Afspraken en planning bijhouden  
☐ Anders.....

**13. Leeftijd**

- ☐ < 20 jaar ☐ 30 – 40 jaar  
☐ 20 – 30 jaar ☐ >40 jaar

**14. Hoogst behaalde opleidingsniveau**

- ☐ MBO niv. 3 ☐ HBO  
☐ MBO niv. 4 ☐ WO  
☐ Anders.....

**15. Wat is uw functie bij ZuidZorg?**

☐ Arts

☐ Verpleegkundige

☐ Assistent

☐ Anders.....

*Wil u kans maken op de bovengenoemde prijzen, vul dan hier onder uw gegevens in*

**Naam:**

**e-mail adres:**

*Kruis aan wat van toepassing is:*

**Ik heb wel/geen behoefte voor een interview**

***Wij danken u hartelijk voor het invullen van de enquête!***

## Social media binnen ZuidZorg

Geachte dhr/mevr,

ZuidZorg is momenteel bezig met een project over het gebruik van social media in de zorg. Dit om de kwaliteit van zorg te verbeteren zodat we nog beter aan kunnen sluiten bij uw wensen en behoeften. Met deze enquête willen wij van u als cliënt van de JGZ ZuidZorg weten wat u van deze ontwikkeling vindt. Het invullen van de enquête is uiteraard vrijwillig en kan anoniem. Het invullen van de enquête duurt hooguit 10 minuten en als beloning hiervoor maakt u kans op twee bioscoopbonnen van Pathe.

We willen u alvast hartelijk bedanken voor het invullen van de enquête!

**1. Hoe vaak gaat u online in uw privé tijd?**

- ☐ Tenminste wekelijks
- ☐ Tenminste 1 keer per dag
- ☐ Meerdere malen per dag
- ☐ Anders...

**2. Welke van de volgende social media gebruikt u? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Anders.....
- ☐ Hyves
- ☐ Linkedin
- ☐ Geen

**3. Welke social media website gebruikt u het meest?**

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Anders.....
- ☐ Hyves
- ☐ Linkedin
- ☐ Geen

**4. Maakt u gebruik van forum(s)?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik weet niet wat het is (ga verder naar vraag 6)

**5. In hoeverre vindt u de volgende social media betrouwbaar?**

|          | Helemaal niet | Niet | Soms | Wel | Heel erg |
|----------|---------------|------|------|-----|----------|
| Facebook |               |      |      |     |          |
| Twitter  |               |      |      |     |          |
| Hyves    |               |      |      |     |          |
| Linkedin |               |      |      |     |          |
| Youtube  |               |      |      |     |          |
| Forum    |               |      |      |     |          |

**6. Bent u bekend met de website "Ik word groter"?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Wel van gehoord, maar gebruik het niet

**7. Zou u het fijn vinden om contact te hebben met medewerkers van ZuidZorg via social media? Licht uw antwoord toe.**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

**7a. Zo ja, via welke vorm van social media?**

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Facebook    | <input type="radio"/> Hyves    |
| <input type="radio"/> Twitter     | <input type="radio"/> LinkedIn |
| <input type="radio"/> Youtube     | <input type="radio"/> Geen     |
| <input type="radio"/> Anders..... |                                |

**8. Zou u het fijn vinden om met andere ouders in contact te komen via social media van ZuidZorg? Licht uw antwoord toe.**

- |                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Ja  | <input type="radio"/> Weet niet |
| <input type="radio"/> Nee |                                 |

**8a. Zo ja, via welke vorm van social media?**

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Facebook    | <input type="radio"/> Hyves    |
| <input type="radio"/> Twitter     | <input type="radio"/> LinkedIn |
| <input type="radio"/> Youtube     | <input type="radio"/> Geen     |
| <input type="radio"/> Anders..... |                                |

**9. Zou u het prettig vinden als u uw vragen kan stellen aan medewerkers van ZuidZorg via social media? Licht uw antwoord toe.**

- |                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Ja  | <input type="radio"/> Weet niet   |
| <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Anders..... |

**9a. Zo ja, via welke vorm van social media?**

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Facebook    | <input type="radio"/> Hyves    |
| <input type="radio"/> Twitter     | <input type="radio"/> LinkedIn |
| <input type="radio"/> Youtube     | <input type="radio"/> Geen     |
| <input type="radio"/> Anders..... |                                |

**10. Van welke diensten van ZuidZorg zou u gebruik willen maken via social media? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Algemene informatie verstrekking
- ☐ Informatie over cursussen en thema-avonden
- ☐ Vragen stellen
- ☐ Tips en adviezen krijgen op gestelde (persoonlijke) vragen
- ☐ Contact met andere ouders
- ☐ Terug kijken naar voorlichtingsbijeenkomsten
- ☐ Ontwikkeling van uw kind(eren) bijhouden
- ☐ Nieuwsbrieven van ZuidZorg ontvangen
- ☐ Anders.....

**11. Wat zou u stimuleren om social media via ZuidZorg te gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Toegankelijkheid
- ☐ Minder papierwerk
- ☐ Je krijgt steun van andere ouders
- ☐ Vragen kunnen op een voor mij passende tijd gesteld worden
- ☐ Mogelijkheid tot terug lezen en kijken van informatie en bijeenkomsten
- ☐ Anders.....

**12. Wat is voor u een reden om niet met ZuidZorg te communiceren via social media? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- |                                             |                                            |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Privé gegevens online | <input type="radio"/> Het is onpersoonlijk |
| <input type="radio"/> Geen tijd             | <input type="radio"/> Geen behoefte aan    |
| <input type="radio"/> Anders.....           |                                            |

**13. Als er een ZuidZorg app ontwikkelt wordt wat wilt u dan dat deze kan of doet?**

**Meerdere antwoorden mogelijk.**

- ☐ Algemene informatie verstrekking
- ☐ Ontwikkeling van uw kind(eren) bijhouden
- ☐ Anders.....

**14. Ik ben een....**

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

**15. Leeftijd**

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> < 20 jaar    | <input type="radio"/> 30 – 40 jaar |
| <input type="radio"/> 20 – 30 jaar | <input type="radio"/> >40 jaar     |

**16. Hoogst behaalde opleidingsniveau**

- |                                   |                           |
|-----------------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> VMBO        | <input type="radio"/> MBO |
| <input type="radio"/> HAVO        | <input type="radio"/> HBO |
| <input type="radio"/> VWO         | <input type="radio"/> WO  |
| <input type="radio"/> Anders..... |                           |

*Wilt u kans maken op de bovengenoemde prijzen, stuur dan uw gegevens naar de volgende e-mail adres samen met uw enquête nummer: [d.spoor@ZuidZorg.nl](mailto:d.spoor@ZuidZorg.nl)*

***Wij danken u hartelijk voor het invullen van de enquête!***



## Memo

### “Social media in de Zorg”



Geachte consultatiebureau assistente,

Wij zijn HBO-verpleegkunde studenten op de Fontys Hogeschool in Eindhoven. Wij zijn voor onze afstudeeropdracht bezig om voor ZuidZorg onderzoek te doen naar de wensen en behoeften van de cliënten over het gebruik van social media in de JGZ bij ZuidZorg.

De behoefte om met social media te gaan werken was al een tijdje aanwezig binnen ZuidZorg en om dit te realiseren gaan wij bij de cliënten van ZuidZorg in de sector JGZ na, wat de behoeften, wensen en interesse zijn omtrent social media. Gezien het feit dat wij in samenwerking met Danielle Spoor social media in de zorg willen introduceren, willen wij de resultaten die uit deze enquête voortkomen gebruiken voor ons project. Om deze informatie te verkrijgen hebben wij een korte enquête opgesteld voor de cliënten. Deze enquête willen wij via verschillende consultatiebureaus en via de website van ZuidZorg en “Ik word groter” onder de aandacht brengen. Hiervoor hebben wij jullie hulp nodig.

#### Wat krijgt u van ons:

Van ons zult u 30 schriftelijke enquêtes ontvangen met daarbij retour enveloppen. Ook zult u een poster krijgen en een aantal kaartjes met hierop korte informatie en een link naar de enquêtes op de website van ZuidZorg en “Ik word groter”.

#### Wat wordt van u verwacht:

- U benaderd ouder(s)/verzorger(s) bij binnenkomst met de vraag of ze bekend zijn met social media zoals hyves, facebook en twitter en met het verzoek om de enquête in te vullen tijdens hun bezoek aan het consultatiebureau.
- U vraagt of de ouder(s)/verzorger(s) de enquête schriftelijk in willen vullen of via de website van “Ik word groter” of de website van ZuidZorg.nl.
- Wanneer ouder(s)/verzorger(s) de enquête schriftelijk in willen vullen vraagt u of zij deze thuis in willen vullen of ter plekke.
- Wanneer ouder(s)/verzorger(s) de enquête thuis in willen vullen geeft u een retourenvelop mee.
- Wanneer ouder(s)/verzorger(s) de enquête via de website in willen vullen geeft u hen een van de kaartjes mee waar de link op staat naar de online-enquête.
- U hangt de poster op een zichtbare plek in de wachtkamer van het consultatiebureau op.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking. Als blijk van onze waardering zullen wij een taart schenken aan het consultatiebureau dat het meeste schriftelijke enquêtes terugkrijgt.

Heeft u nog vragen neem dan contact op met D. Spoor: [d.spoor@ZuidZorg.nl](mailto:d.spoor@ZuidZorg.nl) of [gertie\\_vanhoof@hotmail.com](mailto:gertie_vanhoof@hotmail.com)

## Joepie ZuidZorg

Wilt U:

- ☐ Facebooken met ZuidZorg?
- ☐ Voorlichtingsbijeenkomsten terugkijken op youtube?
- ☐ De groei van uw kind online volgen?

Of anders..

Laat het ons weten door onze korte enquête in te vullen.  
Verkrijgbaar bij de assistente van uw consultatiebureau of  
via [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl) of [www.ikwordgroter.nl](http://www.ikwordgroter.nl)





## Joepie ZuidZorg

Voor het invullen van de enquête over social media in de JGZ kunt u gebruik maken van de onderstaande link:



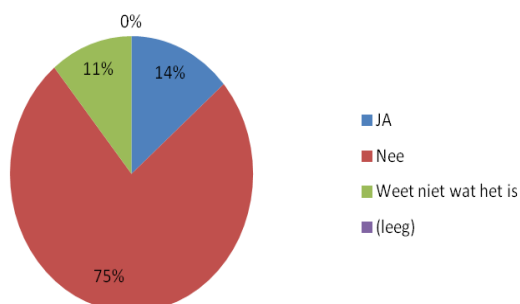
# **BIJLAGE 3**

## **Resultaten enquêtes**

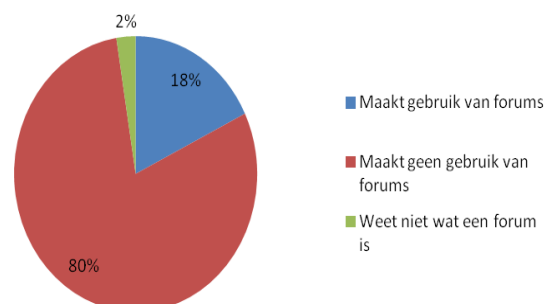
## Resultaten Enquêtes

In deze bijlage zijn de resultaten vanuit de enquêtes met de cliënten en medewerkers weergegeven die niet in het hoofddocument staan.

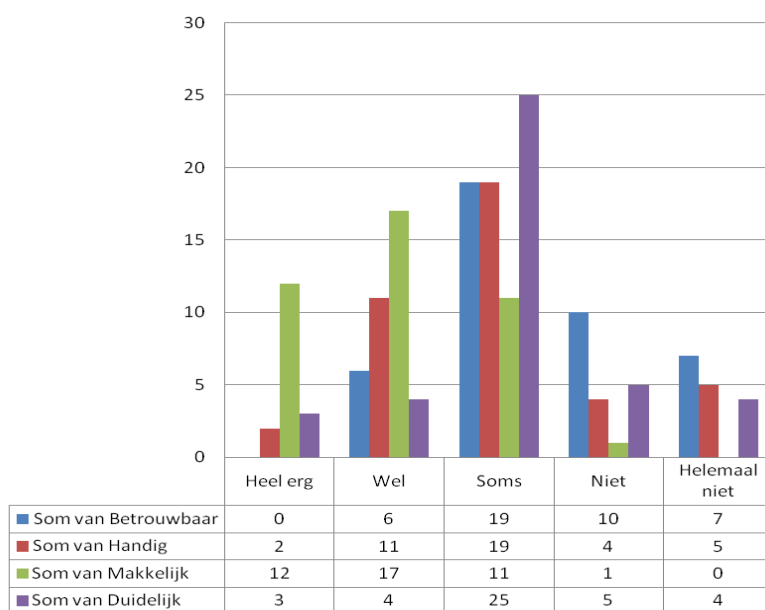
**Gebruik van forum(s) medewerkers**



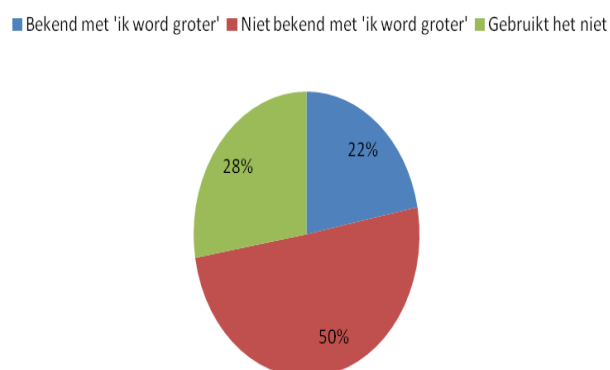
**Gebruik Forums Clienten**



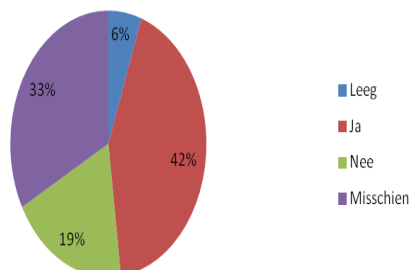
**Mening medewerkers over het gebruik van forum(s)**



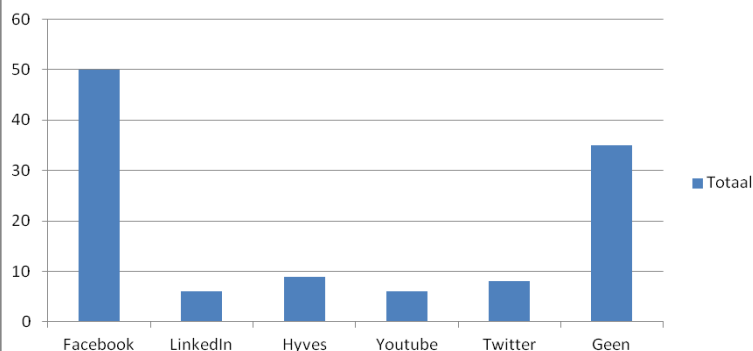
**Bekendheid van de site 'Ik word groter' onder de cliënten**



### Is bereid contact te leggen met clinten via social media

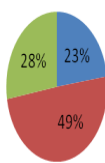


### clinten willen contact met medewerkers via de volgende social media

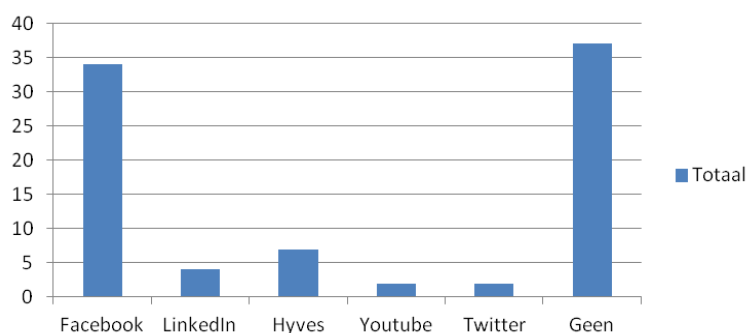


### Contact met andere ouders via social media

- Wil met andere ouders contact via social media
- Wil geen contact met andere ouders via social media
- Weet niet

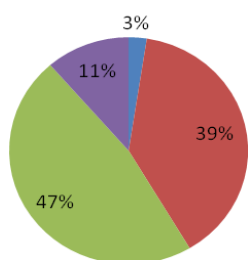


### Clients willen met ouders in contact komen via de volgende social media

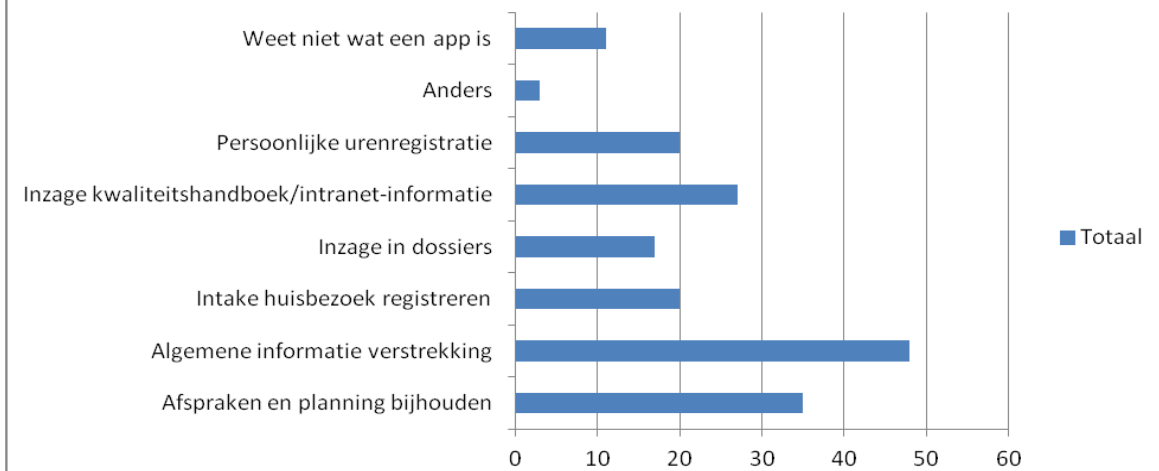


### Nieuwsbrief voor cliënten

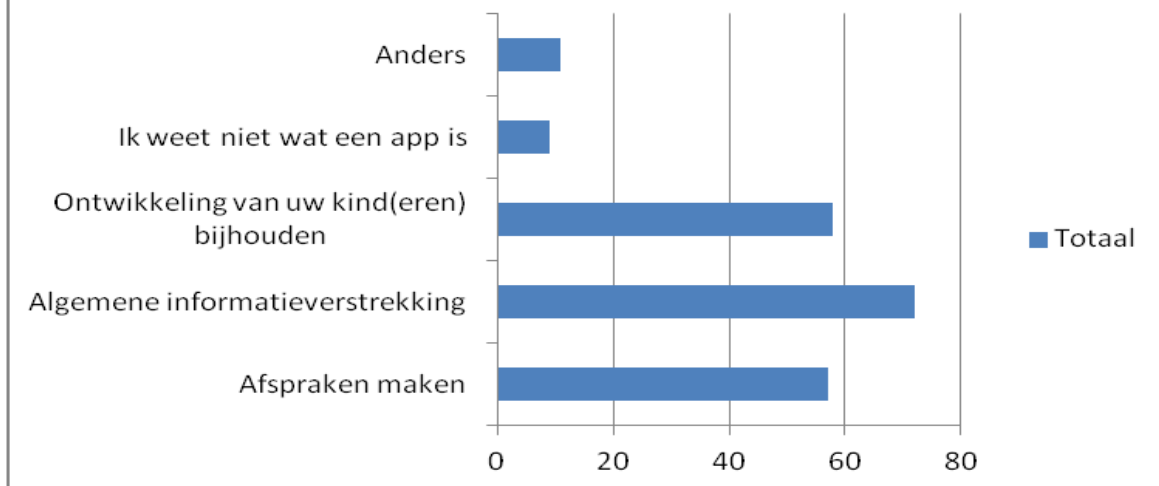
- Leeg
- Wil op de hoogte blijven van nieuws over de JGZ bij ZuidZorg via de nieuwsbrief
- Wil niet op de hoogte blijven van nieuws over de JGZ bij ZuidZorg.
- Weet niet



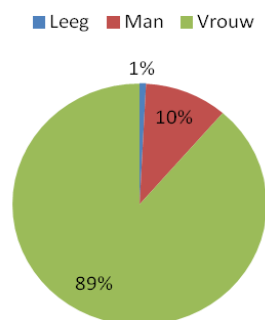
## Wat medewerkers willen dat een app. doet als deze ontwikkeld wordt



## App cliënten



## Geslacht cliënten



In het schema hieronder zijn de antwoorden die cliënten op de antwoordmogelijkheid “anders” gegeven hebben. Een groot aantal cliënten hadden bij anders “geen behoefte” ingevuld. Deze zijn niet meegenomen omdat we juist antwoord probeerde te krijgen op andere mogelijkheden van social media waar we vooraf niet aan gedacht hadden.

| Enquête nummering | Vraag    | Anders/Antwoord                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3/59              | 12       | Telkens antwoord van verschillende mensen                                                                                                                                                         |
| 18/43             | 12       | Special om deze reden lid worden van social media                                                                                                                                                 |
| 20/ 41            | 12       | Ik kan ook altijd binnen lopen als er iets is of voor vragen. We hebben de telefoon ook nog!                                                                                                      |
| 25/33             | 12       | Op het moment dat ik geen tijd/behoefte heb zal ik het communiceren via social media uitstellen tot de behoefte er wel is, maar deze is er regelmatig!                                            |
| 31/86             | 12       | Prive gegevens liever via mail                                                                                                                                                                    |
| 32/85             | 11       | Wetend dat het veilig is en dat niet iedereen mee kan kijken en jullie bij mij.                                                                                                                   |
| 34/83             | 11/12/13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11: sneller</li> <li>- 12: geen behoefte maar wel beetje behoefte</li> <li>- 13: maar ik heb geen telefoon waar ik internet mee kan ontvangen</li> </ul> |
| 35/82             | 12       | Laatste keer dat ik hier ben kinderen zijn al te oud.                                                                                                                                             |
| 37/79             | 11 en 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11: ik vind de mogelijkheid om te kunnen mailen en bellen voldoende</li> <li>- 13: een app zou ik wel handig vinden en gebruiken</li> </ul>              |
| 42/74             | 13       | Gemakkelijk vragen stellen                                                                                                                                                                        |
| 47/69             | 11       | Als ze het willen vragen ze het zelf maar aan mij.                                                                                                                                                |
| 56/114            | 10       | Niet via social media, wel via schriftelijke info                                                                                                                                                 |
| 72/181            | 13       | Ervaringen uitwisselen                                                                                                                                                                            |
| 73/180            | 11       | Garantie dat het betrouwbaar is.                                                                                                                                                                  |
| 109/244           | 12       | Als ik een vraag heb bel ik liever even of ik ga even                                                                                                                                             |



|                |    |                                                                                            |
|----------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |    | langs de consultatiebureau.                                                                |
| <b>118/131</b> | 10 | Niet, als ik vragen heb stel ik die het liefst direct telefonisch af via de 'gewone' mail. |

# **BIJLAGE 4**

## **Uitwerking interviews**

## De interviews

In deze bijlage is de uitwerking van de afgenomen interviews beschreven. Deze interviews zijn eerst volledig uitgeschreven. Hierna hebben wij van ieder interview een samenvatting gemaakt. We hebben de verschillende interviews gethematiseerd en gecodeerd. In het eindverslag zijn de conclusies die hieruit kwamen beschreven.

### Uitwerking interview M , 10 april 2012

*Het interview werd afgenomen door Lianne Nepomuceno en Kimberly Vrolijk op Le sage ten Broeklaan 11 (Hoofdkantoor ZuidZorg) om tien uur. Het interview werd door Lianne geleid en Kimberly heeft de opname gemaakt en genoteerd. Bij sommige momenten wanneer Lianne er niet uitkwam heeft Kimberly haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly en Richeilla Meriaan. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

### **Interview**

Bij aanvang hebben Lianne en Kimberly zich voorgesteld aan M. Lianne heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

Nou, welkom bij ons interview. Als eerste wil ik uitleggen dat het hooguit 30 minuten duurt en dat we enkele verdiepende vragen hebben op de enquête. Ik wil u vragen of u de enquête heeft ingevuld en wat u daarvan vond?

(00:25) ik heb de enquête ingevuld ja, en ik heb op een aantal vragen moeten antwoorden dat ik nauwelijks gebruik maak van social media. Maar dat ik wel heel goed het belang daarvan snap, dat het waarschijnlijk het aantal niet te ontkomen zijn zeg maar in het werk. Privé is het een ander verhaal natuurlijk. Dat ik daar persoonlijk weinig interesse voor heb staat los van wat in het werk goed zou zijn, wat daar de functie van kan zijn. De enquête was duidelijk (01:05).

We willen weten of dat u vooraf het invullen van de enquête al een idee had van wat social media is en de inhoud hiervan wist?

(01:16) Ik ken het allemaal wel en we zijn ook in meer groepen met innovatieve ideeën bezig geweest en daar kom je heel snel op natuurlijk naar de mogelijkheden in de gezondheidszorg en specifiek in ons vakgebied. Maar ik doe daar zelf weinig of niets mee tot nu toe. Ik ken het wel en weet wel wat er mogelijk is (01:38).

Is er een reden waarom u er weinig mee doet?

(01:43) Ik heb er daar helemaal geen interesse voor en dat is gewoon persoonlijk. Ik gebruik de computer ik gebruik apparaten en dat soort mogelijkheden puur functioneel. Dat is met een auto ook, je moet van A naar B, maar ik zal nooit voor mijn lol daarmee aan de slag gaan. Ik heb een telefoon voor het gemak maar ik heb daar geen hobby in (02:11).

Ziet u het als belemmerend als u daarmee op uw werk moet werken?

(2:31) Nee ik zie daar geen belemmering in. Ja, kijk het nadeel van dit soort media is dat je heel afhankelijk bent van de techniek. Als het iets verkeerd gaat dan ligt de hele systeem plat. Als je er zo afhankelijk van bent dan ken je weinig mogelijkheden om andere dingen te doen bijvoorbeeld telefoon opnemen en iemand bellen in plaats van een mail sturen of gebruik maken van social media. Je bent meteen onthand als er iets niet werkt. Ik wil me daar ook niet zo erg afhankelijk van maken. Maar wij werken natuurlijk met een jonge doelgroep die daar wel erg in thuis zijn. Ik werk namelijk voor de kraamzorg. Ik werk ook veel met jeugdgezondheidszorg samen onze doelgroep is natuurlijk gewoon jong en dat is het middel om met elkaar te communiceren. Dus ik zie wel grote voordelen voor onze doelgroep om met allerlei apps te gaan werken. We zijn voortdurend bezig om onze klanten goed te informeren, foldertjes en alles op papier dat is niet meer van deze tijd. Een email,

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| spreekuren of via facebook, twitter of hyves (is niet meer zo gebruikt) dat je dan op deze manier heel snel met elkaar kan communiceren en gegevens en informatie met elkaar kan uitwisselen lijkt me wel handig (4.23).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dus u zou het wel fijn vinden als er een nieuwe ontwikkeling bij komt, maar dat er wel andere mogelijkheden zijn zoals mail, telefonisch spreekuur, folders etc. blijven bestaan?! Heb ik het goed begrepen zo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (4.37) Ik denk dat je moet beginnen met beide dus dat je wel beide mogelijkheden biedt maar dat er wel een keuze is voor klanten, maar ook voor ons zelf. Want ik denk als je hier de medewerkers zover wilt krijgen. We zijn allemaal mensen die in de zorg werken jullie studeren natuurlijk ook voor en zitten op de HBO-V. Ik heb meer met persoonlijk contact met mensen (05:01).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Als je met facebook werkt heb je niet de neiging.... (deze vraag was niet afgemaakt door de interviewer de geïnterviewde gaf al meteen antwoord)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (05:07) Het mag geen vervanging zijn van persoonlijk contact met elkaar, maar het is wel heel handig om aanvullend te gebruiken. En papier, we zijn nu net bezig jullie kennen misschien 'ik wordt groter' maar we zijn nu voor kraamzorg 'ik wordt geboren' aan het ontwikkelen binnenkort gaat het de lucht in. Dan heb je nog steeds een papieren mapje en daarnaast de website. Waar we altijd tegenaan lopen is dat wat er allemaal op papier staat dat het allemaal al verouderd is of aangepast zou moeten worden op het moment dat je het uitgeeft. Dat is dus het grote voordeel van digitale mogelijkheden dat je het up to date kunt houden en meteen aan kunt passen en dat iedereen ook hetzelfde heeft. Ik zie daar wel de voordelen van, maar dan meer inderdaad dat er meer een keus is. Er zijn altijd klanten die iets op papier willen hebben en er zijn er ook andere medewerkers die liever met een papier willen werken dus dat het wel allebei mogelijk is indien je inderdaad niet meteen onthand bent zodra het allemaal plat gaat dat je dan helemaal niets meer kan (6.22). |
| En u zegt op papier werken. Moet je met privacy uitkijken wat je uitdeelt en hoe er met de informatie van patiënten wordt omgegaan. Als u straks met social media gaat werken ziet u daar nadelen bij als we het over privacy hebben, want het is op internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (06.43) Ja, je moet dat natuurlijk goed beveiligen en je moet daar.... maar ik denk niet dat het heel anders is dan als je dingen op papier hebt staan. Alles kan op straat komen te liggen je moet je er daar heel goed van bewust zijn dat wat je daar dan op zet dat het heel snel kan verspreiden. Maar dat geldt eigenlijk altijd, maar ik zie daar geen bezwaar waarom dat met social media anders zou zijn dan wat je normaal al doet. Je moet er altijd heel voorzichtig mee zijn en drie stappen vooruit denken zo van waar komt het dan allemaal terecht en wie kan het dan allemaal zien (07:27).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Wat je allemaal erop kan zetten en mag zetten... (zin is niet afgemaakt door de interviewer)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (07:31) ja ,dus dat maakt denkt ik niet zoveel uit (07.36)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Denkt u dat social media de communicatie tussen u als medewerker en de cliënten kan verbeteren? Als u ziet hoe het nu gaat met de communicatie tussen medewerkers en cliënten denkt u dat het kan verbeteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ik krijg vaak een mail binnen dat dan een klant een vraag heeft via zorgcentrale ergens in Veldhoven. Dan zie ik aan het mail verkeer dat het over diverse schrijvers is gegaan waar niemand van weet waar die vraag terecht moet komen en dan komt het uiteindelijk een keer bij mij. Dan ga ik proberen contact met de klant te leggen. Dan heb ik alleen maar een telefoon nummer of soms een mail adres. Het is heel omslachtig dus ik denk dat met name de snelheid van reageren en de bereikbaarheid dat, dat dan een heel stuk verbeterd kan worden (9.19)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nou heb ik daarover een vraag. Als je op social media bezig bent dan kan je op elk moment van de dag een vraag of een opmerking krijgen, maar voelt u zich dan verplicht om dan elke keer te gaan checken en om dan antwoord te geven om het zo up to date en optimaal te houden of heb je zoiets van tussen de werktijd of dan zie je het morgen wel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (9.49) Ja dat zou je dan moeten regelen. Kijk nu hoe ik dat niet te doen ik heb geen bereikbaarheidsdienst of daar is verder geen afspraak over en dat vind ik ook wel heerlijk. Dus dan heb je ook die scheiding tussen werk en privé. Maar de mensen die dat wel zouden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| moeten doen of als ik dat wel zou moeten doen in mijn functie ja dan maak je daar afspraken over. Maar dan moet je er ook voor zorgen dat je bereikbaar bent en dat je dus daar naar kijkt en ook reageert (10:18).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ja, want dan kan je heel veel opmerkingen en heel veel vragen krijgen tegelijkertijd als heel veel klanten het gebruiken en dat moet je ook indelen. Want ja wat u zegt, normaal gaat het via iemand anders en dan komt er een heel werkproces dan heb je toch niet 20 vragen in één keer. En nu heb je social media en heb je meer bereikbaarheid en heb je meer vragen en opmerkingen in één keer. Dat vind u niet moeilijk om te scheiden tussen privé en werk? dat u zegt ik heb het gedaan voor vandaag het is nu 17uur, ik ga er morgen weer mee verder.                                                                                                                                                                                                    |
| (10:52) Nou dat ja, daar moet je dan goede afspraken over maken dan zou ik daar geen moeite mee hebben. Ik zou niet 24 uur per dag voor mijn werk beschikbaar willen zijn nee, nee. Maar nu hoeft ik dat ook niet, maar als je dat wel afsprekt en dan heb ik natuurlijk toen ik zelf in de uitvoering zat toen heb ik dat ook genoeg moeten doen. Dan heb je inderdaad bereikbaarheidsdienst zoals we dat hier noemen en dan zorg je ook inderdaad dat je dat ook doet, dus als er inderdaad een vraag komt een forum moet worden gestart of een groepsdiscussie gaande is ja, dan doe je daar aan mee. Dat kun je gewoon wel afspreken onderling wie wanneer wat doet en hoe vaak (11:40)                                                                       |
| Dat is een valkuil want je weet bijvoorbeeld als je naar een kantoor belt dan kan je tussen een bepaalde tijd bellen en dan weet je dat het daarna niet kan, maar bij social media kan je er 24/7 op gaan en vragen stellen en dat kan een grote valkuil zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (11:57) Ja, ik ken zat collega's die dat ook privé dus heel veel doen, het hartstikke leuk vinden en die er ook helemaal geen moeite mee zouden hebben. Dus je zou ook al misschien op meer vrijwillige basis kunnen beginnen wie vind het leuk en wie heeft er een hobby in. Daar begin je dan mee en de rest volgt wel zolang ik niet hoeft doe ik er niets mee want ik heb daar de hobby niet in, maar als het zou moeten voor mijn functie dan ga ik daar gewoon in mee dan ga ik dat gewoon doen. Ja, want ik zie dat natuurlijk ook wel de voordelen van. Alleen inderdaad als dat betekend van 24 uur per dag 7 dagen per week online zijn en alles bijhouden ja dat zou ik niet willen, maar daar zou je best afspraken van kunnen maken denk ik (12:42). |
| U denkt dat social media een verbetering zal leveren aan de kwaliteit van zorg?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (12:57) Dat weet ik zo niet of het inhoudelijk zeg maar kwaliteit verbetering...nee, het zit meer denk ik in de snelle reactie, de bereikbaarheid dat, dat verbeterd is. Maar of inhoudelijk weet ik niet, daar heb ik misschien ook te weinig ervaring mee om daarop te kunnen beantwoorden (13:20).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Wat zou u willen dat er meegenomen wordt bij het inbrengen van social media in de Jeugdgezondheidszorg? Misschien wat u net al zei over de bereikbaarheidsdiensten dat mensen op vrijwillige basis willen deelnemen aan de forums etc. is dat iets misschien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (14:01) Ja, je zou het goed moeten introduceren met inderdaad scholing dit is inderdaad een groot woord, maar je moet mensen wel meenemen in het hele verhaal en daarop goed voorbereiden. Dat zijn inderdaad wel wat voorwaarden die je met elkaar denk ik moet afspreken. Je kunt het dus niet zomaar gaan doen, dus een goeie voorbereiding denk ik dat wel nodig is. En dan denk ik inderdaad dat je de voordelen onder het voetlicht moet brengen wat levert het jou op als medewerker en wat levert het de klanten op als je dat goed kunt aangeven (14:44).                                                                                                                                                                                                |
| Zijn er nog onduidelijkheden of vragen die u bent tegen gekomen tijdens het invullen van de enquête die u niet volledig kon beantwoorden, maar dat u nu misschien beter kunt verwoorden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ( 16:01) Nee, ik denk dat als je hiermee aan de slag zou willen dat je dan een goeie voorlichtingsbijeenkomst zou moeten...waarin je het allemaal kunt laten zien en de mogelijkheden op een rij, ja met name de voordelen wat ik al zei. Wat kan je daaraan hebben het moet iets van voordeel opleveren denk ik voor medewerkers en klanten (16:26).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Zou het geholpen hebben als we vooraf aan het uitdelen van de enquête de voor en de nadelen hadden gegeven of besproken hadden en dat het op papier stond?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (16.39) Nee dat denk ik niet ik denk dat je dan gewoon helemaal in moet duiken en ik weet niet wie er allemaal de enquête hebben ingevuld, maar als het mensen zijn...kijk ik ben vrij blanco ik weet er wel iets van maar hoe het precies allemaal werkt dat weet ik dus ook niet, maar heel veel mensen werken er al mee denk ik of doen er al zelf heel veel mee dus ja die weten precies aan te geven wat je ermee kan (17:06).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Heeft u zelf nog op of aanmerkingen omtrent het hele gebeuren met social media in de gezondheidszorg? Dat u iets wilt aangeven dat wij moeten doen, ideeën misschien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (17:28) Nou ik denk ZuidZorg als organisatie heeft toch nog een oubollig imago. Ik denk zeker in de Jeugdgezondheidszorg dat je dit echt kunt promoten als iets heel positiefs, dus in het imago zou je dan mogelijk iets kunnen verbeteren. We zijn natuurlijk best een logge organisatie die dan mee moet met de tijd en alle ontwikkelingen, maar wat best wat moeite kost en ja zeker in de gezondheidszorg. We hebben natuurlijk niet zoveel geld om hier en daar aan uit te geven dat moet nu echt in de zorg zitten natuurlijk. Dus alles wat we op dat gebied doen dat kost dan alleen maar geld en we moeten natuurlijk het geld zien te verdienen of ...dus het zou een goed middel zijn als we daar in de gezondheidszorg meer mee kunnen doen (18.35). |
| U heeft veel informatie aan ons kunnen geven en op meerdere vragen al antwoord gegeven u was heel duidelijk. En we vonden het fijn dat u hieraan mee heeft gewerkt. Soms vinden mensen het niet fijn om hieraan te werken, maar willen toch mee doen aan het interview en dat is voor ons fijn om hierop door te vragen. Maar u zou het niet in uw privé tijd willen doen maar toch wel op uw werk heeft u hier interesse voor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (19.43) We zitten hier natuurlijk met een hele doelgroep en ook jonge mensen in dienst die daar wel allemaal mee opgegroeid zijn en daar veel gebruik van maken, maar ik denk dat je rekening mee moet houden dat in de gezondheidszorg ook een hele groep mensen werkt die ook voor "het mensen werk" hebben gekozen en hier niet zo veel mee hebben. Dus ik denk dat ik wel een voorbeeld ben ook van een grote groep van mensen die hier iets mee moeten en best wel willen, maar die gewoon er niet zo in thuis zijn en niet zo gewend zijn (20:18).                                                                                                                                                                                                           |
| Maar ik denk sowieso social media wordt dadelijk geïntroduceerd hopen wij in de Jeugdgezondheidszorg, maar dat wel de nadruk erop gelegd moet worden dat persoonlijke contact wel belangrijk blijft en toch anders is dan wat je bijvoorbeeld in een mail kan sturen of via social media kan sturen. Heel veel mensen kunnen dit op verschillende manieren interpreteren je kan een toon van een persoon niet horen en ook de lichaamstaal kan je niet zien hoe mensen zich voelen dus ja.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (20:54) Het heeft ja ook weer beperkingen dus het is zeker bruikbaar voor hele concrete vragen of vragen die heel concreet te beantwoorden zijn, dus wat je ook met email kan doen. Inderdaad sommige dingen moet het een aanvulling zijn denk ik, maar het moet niet dingen gaan vervangen andere mogelijkheden ja (21:17)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Bedankt om mee te doen aan ons interview                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Graag gedaan!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Samenvatting

*Hieronder zijn de belangrijkste punten uit het interview kort samengevat.*

M heeft in het interview duidelijk kenbaar gemaakt waar haar interesses liggen met betrekking tot social media en tot hoe ver zij zou willen gaan met het gebruik hiervan. Zelf maakt zij nauwelijks gebruik van social media waardoor ze hier niet zo bekend mee is. Wel ziet zij een aantal voordelen in het gebruik van social media en kent zij sommige mogelijkheden die bij social media horen zoals bijvoorbeeld Facebook, twitter, hyves. M heeft in haar privé leven niet de belangstelling om gebruik te maken van social media, ondanks dat zij wel een computer en een mobiel heeft. M heeft duidelijk voor ogen wat de voordelen zijn van social media in de Jeugdgezondheidszorg en waar social media mogelijk een verbetering zou kunnen brengen in de kwaliteit van zorg.

Voor haar is het werken met digitale producten ook nog nieuw zoals zij zelf aan geeft:

“(05:07) We zijn nu net bezig, jullie kennen misschien ‘ik wordt groter’, maar we zijn nu voor

kraamzorg 'ik wordt geboren' aan het ontwikkelen. Binnenkort gaat het de lucht in dus dan heb je nog steeds een papieren mapje en daarnaast de website. En waar we altijd tegenaan lopen is dat alles wat er allemaal op papier staat al verouderd is of aangepast zou moeten worden op het moment dat je het uitgeeft. Dat is dus het grote voordeel van digitale mogelijkheden dat je het up to date kunt houden, meteen aan kunt passen en dat iedereen ook hetzelfde heeft (06:22)". Hiermee geeft zij aan dat ze het gebruik van social media als aanvulling op de informatie op papier als voordeel ziet omdat de informatie makkelijk up to date gehouden kan worden.

M ziet wel voordelen in het gebruik van social media om beter aan te sluiten bij de doelgroep. Dit blijkt uit het volgende citaat: "(2:31) Maar wij werken natuurlijk met een jonge doelgroep die daar wel erg in thuis zijn. Ik werk namelijk voor de kraamzorg. Ik werk ook veel met jeugdgezondheidszorg samen. Onze doelgroep is natuurlijk gewoon jong en dat is het middel om met elkaar te communiceren. Dus ik zie wel grote voordelen voor onze doelgroep om met allerlei apps te gaan werken. We zijn voortdurend bezig om onze klanten goed te informeren, foldertjes en alles op papier dat is niet meer van deze tijd. Een email, spreekuren of via facebook, twitter of hyves (is niet meer zo gebruikt) dat je dan op deze manier heel snel met elkaar kan communiceren en gegevens en informatie met elkaar kan uitwisselen lijkt me wel handig (4.23)". Het lijkt M dus wel handig om via social media informatie uit te wisselen als aanvulling op het uitdelen van folders.

Over het verbeteren van de communicatie met betrekking tot het gebruik van social media zegt M het volgende: "(8:28) Ik denk dat de bereikbaarheid veel beter zou worden. Het is nu soms toch lastig voor cliënten om ons te bereiken het gaat vaak via allerlei omwegen (9.19)." M noemt hierbij het voorbeeld dat de mails via de hoofdcentrale binnen komen. Als de mail binnenkomt vanuit de hoofdcentrale dan moet zij gaan kijken wat zij zou kunnen betekenen voor deze cliënt. Deze mail is dan al diverse personen langs gegaan voordat hij diegene bereikt die de vraag van de cliënt kan beantwoorden. Social media zou dus een verbetering in de bereikbaarheid kunnen betekenen.

Met social media kan je 24/7 in contact zijn met de desbetreffende organisatie. Wat maakt dat de medewerkers ook beschikbaar moeten zijn om hun cliënten te helpen/begeleiden. M ziet wel de mogelijkheid om dit zo in te brengen in de Jeugdgezondheidszorg, maar vindt het ook belangrijk dat er concrete afspraken over gemaakt worden zoals wie, wat en wanneer. Ook vindt zij het belangrijk dat iedereen hierover goed geïnformeerd word door bijvoorbeeld een scholing hiervan te geven. "(19.43) We zitten hier natuurlijk met een hele doelgroep en ook jonge mensen in dienst die daar wel allemaal mee opgegroeid zijn en daar veel gebruik van maken, maar ik denk dat je rekening mee moet houden dat in de gezondheidszorg ook een hele groep mensen werkt die ook voor "het mensen werk" hebben gekozen en hier niet zo veel mee hebben. Dus ik denk dat ik wel een voorbeeld ben ook van een grote groep van mensen die hier iets mee moeten en best wel willen, maar die gewoon er niet zo in thuis zijn en niet zo gewend zijn (20:18)." M laat hierin duidelijk zien dat het heel belangrijk is dat iedereen goed geïnformeerd en geschoold word omtrent het gebruik van social media in de Jeugdgezondheidszorg.

M zou graag mee willen werken aan het gebruik van social media in de JGZ en staat er open voor om deze mee te nemen in haar functie, maar vraagt zich nog wel af of zij het ook wel in haar privé leven zou willen doen. Hiervoor vindt zij dat er nog duidelijke afspraken gemaakt moet worden.

Omtrent de privacy ziet M hierin niet dat het moeilijkheden zou kunnen opbrengen. M vindt dat het altijd belangrijk is om hier rekening mee te houden zowel wanneer je online werkt als wanneer je op papier werkt. Zij vindt het wel belangrijk dat alles goed beveiligd wordt want het betreft veel persoonlijke informatie van cliënten.

M vindt het werken met mensen (persoonlijk contact) belangrijk en vindt dat niet alles door social media vervangen zou moeten worden. Het zou fijn zijn als het naast de gewoonlijke dagelijkse werkzaamheden en communicatiemiddelen komt, maar niet dat alles om social media moet draaien. M wil niet afhankelijk worden van social media, omdat er altijd iets mis kan lopen in de techniek en wanneer deze uitvalt je onthand bent.

Het kan zijn dat er bijvoorbeeld groepsdiscussies komen op forums waar je jezelf dan bereikbaar moet stellen om hieraan mee te doen (wel vooraf afspreken bijvoorbeeld wie wat wanneer doet), of door bijvoorbeeld concrete vragen te beantwoorden met concrete antwoorden als ouders vragen hebben of ergens mee zitten zoals je bijvoorbeeld in een mail doet.

M weet wat de voordelen zijn van het werken met social media in de jeugdgezondheidszorg en geeft aan dat als het moet zij hiermee zou willen werken in haar functie. Bij de aanpak zou M willen starten om de keuze voor het gebruik vrij te laten voor zowel de cliënt als de medewerkers. Ook benadrukt zij dat de voordelen van social media goed aangekaart moeten worden bij het scholen van de medewerkers zodat zij duidelijk voor ogen hebben wat het belang van social media is en hoe hun deze kunnen toepassen in de praktijk.



### **Uitwerking interview MG 12 April 2012**

Het interview werd afgenomen door Richeilla Meriaan en Kimberly Vrolijk op Winselerhof 12 om twaalf uur. Het interview werd door Richeilla geleid en Kimberly heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Bij sommige momenten wanneer Richeilla er niet uitkwam heeft Kimberly haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly en Gertie van Hoof. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.

#### **Interview**

Bij aanvang hebben Richeilla en Kimberly zich voorgesteld aan MG. Richeilla heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waren er dingen in de enquête die u niet kwijt kon en die u ons zou willen vertellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (00.38) Ik denk het hele social media gebeuren zo onbekend is en nog met zo veel privacyvraagstukken zit dat dat een blokkade opwerpt ook in de vraagstukken en in de vragen die jullie hebben gesteld (1.00).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Asl ik het goed heb begrepen mis je dus vragen die te maken hebben met de privacy?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (1.06) Ja absoluut (1.08).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Zou dit een probleem vormen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (1.20)ja, dat wij aan de wet gebonden zijn geen cliëntgegevens openbaar te mogen maken en social media schermt niet af dat er onderlinge lijnen liggen. Dus ik vraag me af en ik niet alleen hoe dat moet in de toekomst want wij zijn daar wel voor aansprakelijk (1.50) .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vind u dat er op dit moment goed omgegaan wordt met de privacy van cliënten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (2.09) kan ik geen antwoord op geven. Ik zou het niet weten (2.12).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Hoe zie jij de combinatie van social media en jeugdgezondheidszorg voor je?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (3.34) Nou dat zie ik dus niet voor me. Tot nu toe zie ik daar geen goede ingang voor, omdat ouders zijn vaak op zoek naar persoonlijke en echt voor zichzelf informatie, bevestiging en dit willen ze graag voor zichzelf houden. Ik denk dat je daar niet aan voorbij mag gaan (4.03).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| U vindt dus dat social media een stukje afneemt van persoonlijk contact?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (4.15) ja, en ik denk dat juist het persoonlijke contact en het cliëntgerichte wat wij kunnen aanbieden het belangrijkste is. Daar vraagt de client ook eigenlijk steeds om (4.30).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Als je het naast het persoonlijke contact gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (4.50) Het is wel zo want MG Gijsbers zit achter de mail en er zijn ook andere locaties van ons waar je op die manier ook vragen kunt stellen, dus via de mail en ik denk dat dat ruim voldoende is en dan kan je een client ook terug laten weten. Want ik denk dat iedere cliënt anders luistert. Als ik tegen jou heel duidelijk het woord ja zeg kan dat voor de ander iets anders betekenen. En ik denk dat het ook zo genuanceerd ligt aan de informatie die je aan de cliënt geeft en het is niet zo dat de ene informatie geldt voor de ander en dat die ook perse goed is of niet goed. Ik denk dat de wereld dermate aan verandering onderhevig is en de samenleving. En dat je niet zomaar kan roepen of iets goed is. Want dan zeggen ouders tegen elkaar, maar dat moet je doen want ze hebben gezegd dat dat goed is en dat veralgemeniseren daar moeten we vooral vanaf. Daarom denk ik het telefonisch spreekuur en mailsprekuren zoals wij dat nu hebben dat zou eigenlijk de hele dag moeten zijn. Ik denk dat je zo de cliënten het beste bereikt (6.22). |
| Als je daarnaast ook via social media de cliënten kan bereiken hoe zie je dat voor je?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (6.50) nee ik denk alleen via de mail, omdat de privacy gewoon niet gewaarborgd is en iedereen mee kan lezen. En ik denk dat dat niet goed is (7.00).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dus voor jou is het echt belangrijk dat je ziet hoe de privacy wordt gewaarborgd, voordat je dan iets hebt van social media is een goede optie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (7.17) nee en dan nog denk ik niet dat het een goed media is omdat cliënten ontlene daar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| wat aan en staat op papier en ze kunnen het rondsturen aan iedereen. Bovendien je kan ook afgerekend worden op een negatieve manier daarop. Dat iemand zijn verhaal komt halen want jullie hebben dat gezegd. En ik denk niet dat het voor ons werk een goede media is. Als je algemene informatie wilt opzoeken of met anderen wilt bespreken als ouders onderling zijn daar mogelijkheden genoeg voor. Maar ik denk joust dat persoonlijke contact en dat wij om goed inzicht te krijgen in situaties, dat we persoonlijk contact hebben en daardoor ook bij mensen thuis kunnen komen en mensen op die manier het beste kunnen helpen (8.20)                                                                                                                                                                                                                                            |
| Zijn er positieve dingen die u ziet met social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (8.36) Nou nee ik denk dat het niet geschikt is voor ons werk. Ik denk dat het heel goed is voor mensen privé en dat ze op die manier contact kunnen maken met andere mensen. Dit ligt te genuanceerd en te gevoelig om zomaar op zo'n open systeem te zetten, ik denk het niet, nee. Echt niet (8.59).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Denkt u dat wanneer medewerkers geselecteerd worden om een eigen account te hebben van social media, dat de privacy dan beter afgeschermd kan worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (10.28) oke, dat denk ik dat dat met privacy wel zou kunnen, maar ik denk dat je ook naar ons werk moet kijken wij hadden vroeger alleen een papieren dossiers waar we rechtstreeks in schreven bij de client, nu moeten wij de gegevens opnemen bij de client en daarna verwerken in de computer, daarnaast hebben wij nog dat wij via de computer zo veel informatie krijgen aan mail, het lezen van informatie en dergelijke en als er dan ook nog een nieuwe component bijkomt denk ik ook dat er moet gekeken worden hoe de betalingswijze van ons is en hoe veel tijd wij daar voor krijgen want ik denk dat er weer verwacht wordt dat dat erbij komt en weer extra en ik denk dat het ergens een keer ophoudt. Ik denk daarom dat de mail uitstekend is en voldoende is momenteel als wij cliënten maar terug kunnen bellen en bereiken dan is het voldoende op dit moment (11.19) |
| U vindt dat er te veel bijkomt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (11.33) Er zijn heel veel extra taken bijgekomen en dan komt er weer een extra taak bij waarvan ik denk dat het geen winst opleverd en dat vind ik jammer om daar heel veel tijd in te investeren. Bovendien denk ik je kan niet per locatie twee mensen aanwijzen die dat kunnen doen, want als er bepaalde mensen niet zijn die dag niet zijn kan dat niet lukken en ik denk dat als wij ook nog al ons werk mee naar huis moeten gaan nemen dan wordt het wel een kostbare business (11.59).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dus u ziet niet dat dit de kwaliteit zou kunnen verbeteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (12.10) nee absoluut niet (12.13). (12.21) Ik ben altijd heel positief met alles, maar dit vind ik absoluut niet geschikt voor onze bedrijfstak. Want mensen gaan er dingen aan ontlenden en cliënten gaan er conclusies aan ontlenden die. Iedere situatie is anders en iedere situatie is zo persoonlijk ik denk dat dat gewoon gevaren op gaat leveren (12.45).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Wat denkt u van een chatlog?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (13.47) Maar dat doen ze toch al. Ze chatten en twitteren onder elkaar toch al. Van vroeger uit wordt er al gekletst over het consultatiebureau. Maar ik denk niet dat het iets is waar wij iets in moeten (14.03).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Naast het stellen van vragen kan er ook informatie getoond worden van bijvoorbeeld voorlichtingsbijeenkomsten waar ouders niet bij aanwezig waren. Wat vindt u van deze mogelijkheid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (15. 02) Ik vind het dus niet goed als de ouders dan ook weer vragen gaan stellen via die weg. Ik vind het uitstekend als er op die manier aan algemene informatie kunnen komen, maar die kunnen mensen ook op andere manieren verkrijgen. Er zijn voldoende informatieplekken. En we hebben ook onze site. Die kan je dadelijk ook laden met een stukje informatie. We hebben een stuk site die hangt aan het groeiboekje hebben mensen ruim voldoende aan informatie. Ik vind een overkil aan informatie. Als je bijvoorbeeld iets zegt dan kan iemand een heel ander beeld hebben van wat er eigenlijk bedoeld wordt (15.45).                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dan zou u er eventueel als deskundige tussen kunnen springen om misverstanden te voorkomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (16.28) Ik denk dat dat niet werkt omdat het heel genuanceert ligt per ouder. De ene ouder moet je op de ene manier aan spreken en de ander weer op een andere manier. Bovendien hebben wij mensen met zo veel diversiteit aan talen in dit gebied dat krijg je nooit op deze manier fatsoenlijk geregeld. Als mensen vertaalmachines op tekst zetten dan krijg je vaak hele kromme informatie door. Ik denk dat de winst ligt in het directe contact en als je inderdaad een algemene informatie wilt verspreiden uitstekend, daar moet het ook bij blijven en ons er niet in mengen want dan krijg je ja-nee gesprekken met ouders. Vooral door onze motiverende gespreksvoering wat wij doen waardoor we dus de kracht van de ouder zelf omhoog halen en het directe gesprek aan de telefoon en aan tafel dan laat je hun zien wat ze allemaal wel goed doen en wat er niet slecht gaat . De wereld zit zo vaak op wat allemaal niet goed gaat, maar juist het motiveren dat moeten we doen (18.04). |
| Dit zal niet het persoonlijke contact vervangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (18.11) Huisbezoeken is het allerbelangrijkste, maar ik ben bang dat mensen denken dat dat dit persoonlijk contact kan vervangen (18.17)<br>(18.55) Ik denk dat social media alleen goed is voor een algemeen iets, maar voor de rest denk ik echt niet dat het gunstig is. Ik denk dat het jammer zou zijn als je daar over problemen zou krijgen. Bovendien moeten wij als medewerkers ook onze eigen privacy afschermen omdat wij nogal eens in situatie terecht komen die minder prettig zijn. Als cliënten in je privé gegevens terecht kunnen komen dat dat niet goed is. Daar hebben wij te gevoelig werk voor en we komen ook vaak bij mensen thuis en mensen vragen ons ook dingen in vertrouwen anders zou je via social media ook een oma kunnen krijgen die meldt over haar kleinkind. Je kan de meest kromme situatie krijgen en daar willen we juist van af (20.00).                                                                                                                      |
| Vind u niet dat de communicatie tussen cliënt en medewerker verbeterd kan worden met social media? Gezien het feit dat cliënten soms een hele omweg moeten maken om telefonisch de betreffende medewerker te bereiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (20.55) Nee, Er wordt nu een verbeterplan gemaakt dat cliënten meteen goed binnenkomen. Mensen bellen straks een nummer en worden direct doorverwezen naar de juiste persoon (21.17).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Helpt social media niet om de werkdruk die jullie ervaren te verlichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (22.39) Nee, ouders komen toch bij ons om hun stuk te bevestigen. En precies voor hun eigen situatie. Het is heel belangrijk dat mensen hun persoonlijke verhaal kwijt kunnen (23.12).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kun je aan ons wat meegegeven als we aan de slag gaan met het scholingsplan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (23.35) De wettelijke aansprakelijkheid naar ons als het mis gaat. Voor ons als verpleegkundige zijn wij verzekerd en ook als organisatie krijgen wij juridische bijstand als zo maar iets op het net ergens verschijnt. Waar kunnen wij dan terecht bij ons werkgever of moeten wij onszelf daar voor verzekeren. Privacy en het cliëntgerichte, het positieve van de mensen naar voren halen en alle verschillende culturen en talen dat wordt altijd vergeten. Dat cliënten gehoord worden als mens (24.49).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Denkt u dat cliënten voordelen kunnen hebben bij het gebruik van social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (25.35) ja, algemene informatie dat ze alvast weten dat er iets is en mochten zij daar vragen over hebben en hebben ze daar voldoende aan en dat ze in ieder geval weten dat ze bij ons terecht kunnen voor verdere informatie (25.54).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Samenvatting

MG was bereidt om alle vragen te beantwoorden die in het interview gesteld werden. We merkten wel dat zij een duidelijke mening had over social media in de JGZ. Dit werd als fijn ervaren omdat dit belangrijke informatie en aandachtspunten opleverde voor ons uiteindelijke product.

MG was niet zo enthousiast over het gebruik van social media in de JGZ. Zij verantwoorde haar standpunten met concrete en duidelijke argumenten. Een van de belangrijkste redenen waarom MG niet achter social media staat in de JGZ was is omdat er de privacy van zowel de medewerkers als de cliënten onvoldoende gewaarborgd vind via social media. Als

verpleegkundige moet zij zich aan de wetgeving rondom het verspreiden van persoonsgegevens houden en wanneer dit mis gaat kan zij hier voor aansprakelijk gesteld worden.

MG is bang dat wanneer social media geïntroduceerd wordt een deel van het persoonlijk contact met cliënten verminderd wordt. Zij vindt het persoonlijk contact met cliënten erg belangrijk omdat cliënten hier ook veel behoefte aan hebben. Ook is zij bang dat cliënten informatie verkeerd interpreteren via social media en ook dat ouders onderling verkeerde adviezen gaan geven onder elkaar.

Cliënten kunnen niet zomaar hun verhaal kwijt op social media want dit is toegankelijk voor iedereen. Dit is ook een reden waarom zij persoonlijk contact zo belangrijk vindt. Er wordt vanuit de JGZ veel gewerkt met motiverende gespreksvoering en deze methode van gesprek komt niet goed over op social media.

Ook denkt ze dat ouders niet geïnteresseerd zullen zijn in social media omdat deze echt op zoek zijn naar informatie en bevestiging voor zichzelf. Dit blijkt uit: *“(3.34) Tot nu toe zie ik daar geen goede ingang voor, omdat ouders zijn vaak op zoek naar persoonlijke en echt voor zichzelf informatie, bevestiging en dit willen ze graag voor zichzelf houden. Ik denk dat je daar niet aan voorbij mag gaan (4.03)”*.

De medewerkers van ZuidZorg zijn pas gewend aan een nieuwe ontwikkeling namelijk het overschakelen van papierwerk naar digitaal zoals het elektronisch cliëntendossier en het e-mail spreekuur. Zij vindt dat als social media hier ook nog bij komt dit te veel wordt voor de medewerkers. Gezien het feit dat social media 24/7 is vraagt ze zich af hoeveel tijd medewerkers hier dagelijks aan moeten besteden en hoe de vergoeding hiervoor ligt. Ze wil niet haar werk mee naar huis nemen.

Ook maakt ze zich zorgen als er iets negatiefs of beledigends op social media geplaatst wordt hoe je je hier tegen moet verdedigen. Ze vraagt zich af welke stappen hiervoor ondernomen moeten worden. Dit blijkt uit de volgende punten die zij heeft benoemd in het interview: *“(23.35) De wettelijke aansprakelijkheid naar ons als het mis gaat. Voor ons als verpleegkundige zijn wij verzekerd en ook als organisatie krijgen wij juridische bijstand als zo maar iets op het net ergens verschijnt. Waar kunnen wij dan terecht bij onze werkgever of moeten wij onszelf daar voor verzekeren (24.49)”*.

MG is bang dat er niet voldoende rekening gehouden wordt met cultuurverschillen en de verschillende talen van de cliënten en denkt dat hierdoor misverstanden in de communicatie kunnen ontstaan.

Wat MG wel als positief aan social media ervaart is de mogelijkheid om algemene informatie over ZuidZorg te verstrekken en bijvoorbeeld het plaatsen van voorlichtingsbijeenkomsten zodat cliënten deze terug kunnen kijken.

De standpunten die MG tijdens het interview heeft benoemd zullen wij zeker meenemen naar ons scholingsplan. Wij hebben dit gesprek als fijn ervaren en zijn blij met de uitkomsten.

### **Uitwerking interview J 16 april 2012**

*Het interview werd afgenomen door Gertie van Hoof en Kimberly Vrolijk op Wenkenbackstraat 40 om tien uur. Het interview werd door Gertie geleidt en Kimberly heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Bij sommige momenten wanneer Richeilla er niet uitkwam heeft Kimberly haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly en Richeilla. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

#### **Interview**

Bij aanvang hebben Gertie en Kimberly zich voorgesteld aan J. Gertie heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Welkom bij ons interview                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 'Ja'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Het zal ongeveer dertig minuten duren. Wij gingen ervan uit dat u de enquête ingevuld zou hebben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 'Heb ik'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Oké en wat vond u daarvan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (00:15) Ja, lastig antwoord geven het was veel interpreteren. Volgens mij is het ook een tijdje geleden dat ik het heb ingevuld. Het is meer over een idee wat je hebt in plaats van..ja je kunt er eigenlijk nog niets erover zeggen natuurlijk omdat er nog geen gebruik van gemaakt wordt (00:32).                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Zou u van wat u niet in de enquête heeft ingevuld iets meer kunnen vertellen over social media wat misschien wel belangrijk is voor ons.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (00:46) Ik denk dat het zo bij de jongere medewerkers meer bekend is en die zullen denk ik ook eerder de vragenlijst ingevuld hebben heb ik het idee misschien dat jongere medewerkers er iets meer voor open staan maar ik moet zelf ook zit ik een beetje van hoe zie je dat dan in de praktijk hoe dat gebruikt gaat worden dat vind ik nog lastig om echt te zien, kijk mails snap ik wel maar verder kan ik mij er nog niet bij voorstellen (01:18).                                                                                                           |
| U heeft er verder nog geen idee van begrijp ik dat goed?!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (01:22)Nee, ja kennen natuurlijk wel kijk twitter, facebook etc. Maar hoe je dat kunt gebruiken in de contacten naar ouders toe daar kan ik me nog niets bij voorstellen (01:35).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Denkt u wel dat het als positiefs gebruikt kan worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (01:42)Ja dat vind ik dus lastig om te zeggen omdat ik nog geen idee heb van hoe dat dan gebruikt gaat worden en als ik dan denk aan facebook worden dan ouders vrienden met ZuidZorg worden er dan berichten opgeplaatst of ja zou kunnen werken wel wat dat betreft denk ik dat het voor sommige ouders wel iets is maar van de andere kant ben je dan ook weer gekoppeld met je eigen facebook account als ouders en dan ja daar staan er ook dingen op waarvan ze denken dat hoeven ze op de consultatiebureau niet te weten dus dat is ook weer lastig(02:13). |
| Ja want daar heb je ook te maken met je privacy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (02:16)Ja kijk dat het voor ons dat wij dingen kunnen vertellen oké, maar ouders willen dat misschien niet dat iedereen dat kan zien(02:23).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| En hoe denkt u dat daar het beste mee omgegaan kan worden met die privacy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (02:30)Ja ik denk dat ouders dan moeten kunnen afschermen dan maar goed of ze daar zin in hebben om dat dan helemaal in te stellen vraag ik me af. Ik denk eerlijk gezegd dat ouders daar niet helemaal voor open staan om hun facebook aan het consultatiebureau te koppelen (02:47).                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Waarom denk je dat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (02:52) Ja in verband met hun eigen dat het toch privéleven is en stel ze gaan een weekend flink op stap zoiets dan willen ze misschien dan helemaal niet dat het zichtbaar is iets in die                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| richting (03:04).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dus dat ze eigenlijk liever ook privé en hun eigen leven en gezondheid zo gescheiden willen houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (03:11) Ja logisch dat zou ik tenminste als ouder wel willen (03:16)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ik begrijp het goed dat u zelf nog moeilijk vind om er een beeld bij te krijgen omdat het allemaal erg nieuw is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (03:30) Ja binnen ZuidZorg wel ja (03:32)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wat zou u kunnen helpen om daar een beter beeld van te kunnen krijgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (03:39) Ja misschien meer uitgewerkt wat precies het idee is hoe je dat wil gebruiken binnen ZuidZorg en hoe je dat wil gebruiken in de contacten naar ouders toe, ja hoe je dat ziet (03:52)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Meer een plan omdat er meer mogelijkheden zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (03:56) Ja meer praktisch uitgelegd zeg maar wat de bedoeling is en ja social media en jeugdgezondheidszorg dat is zo klein omschreven zeg maar dat je daar niet echt iets mee kan (04:06)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ja het was ook zeg maar we waren er niet verder op in gegaan want wij wouden kijken wat jullie als medewerkers eigenlijk der mee zouden willen welke kant jullie daarmee op willen en de cliënten zelf ook. Ja wat denkt u dat je daarmee op kan welke kant? Informeren of meer vragen beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ( 04:31) Ik denk het kan allemaal als je maar voldoet aan de privacyregelingen ik denk al dat, dat al heel lastig word en omdat je kijkt natuurlijk als jij op facebook een vraag stelt of via dat prikbord dan aparte berichten dat zie je natuurlijk niet maar als dat dan op je eigen facebook stel je ben ouder en je stelt een vraag en dan komt er reactie op dan wil je dat denk ik niet zo openbaar voor al je vrienden in je vriendenlijst hebben. En andersom wil je ook niet dat de medewerkers van ZuidZorg helemaal kunnen zien wat er op jou prikbord staat en dan hoef je zelf nog niet eens te doen maar stel dat vrienden van jou iets op je prikbord zetten dat je denkt van o wow, ja dat lijkt me dan niet zo heel handig. Verder kun je het dan wel gewoon gebruiken om te informeren in ieder geval en ja om te verwijzen naar websites iets in die richting. Ja hoe uitgebreid je dat dan daarvoor kunt gebruiken want je kunt natuurlijk ook gewoon de link van ik wordt groter website der op zetten bijvoorbeeld en dat is eigenlijk ook al genoeg (05:40) |
| Ja dat is inderdaad ook een mogelijkheid. Wat zie je als belemmering als dit geïntroduceerd wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (05:52) In ieder geval privacy van ouders, privacy dat klinkt meteen zo van de wettelijke privacy zeg maar. Maar ik bedoel ook meer wat de ouders zelf wel of niet openbaar willen hebben daarover naar ZuidZorg toe en medewerkers of die er dan voor open staan en goed genoeg weten hoe het werkt en daarin hun energie in willen steken er is nu net het elektronisch dossier het digitaal dossier wat heel veel met zich meebrengt voor de meeste medewerkers en daar is nou iedereen een beetje aangewend en dat er nu weer iets bijkomt van computer programma's of wat dan ook. Kijk meeste medewerkers die wat ouder zijn hebben al moeite met een mobiele telefoon hoe dat werkt kun je iets voorstellen dat het bij facebook helemaal lastig word (06:48).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Maar ik denk dat het zo word dat een iemand van elk bureau het zal beheren dat het afwisselt dus ik denk niet dat iedere medewerker daarmee moet werken. Nee en waarschijnlijk word het zo langzaam opgestart met de mensen die ermee willen werken maar het is nog even kijken van hoe of wat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (07:09) het word sowieso wel opgestart (07:13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dat is wel de bedoeling want wij doen alleen maar de onderzoek zeg maar de interviews en alle informatie verzamelen voor Danielle en zij gaat er dan mee verder we komen wel met aanbevelingen maar zij gaat kijken of het echt iets gaat worden (07:32) Spannend (07:32)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wat wilt echt zien dus wat moeten wij dan echt meenemen als aanbeveling, u had het net over de privacy maar zijn er nog meer dingen dat je denkt dat die ook echt meegenomen moeten worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ( 08:00) in ieder geval de tijd die het gaat kosten want je moet het natuurlijk ook beheren en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



iedereen en je moet er elke dag voor gaan zitten en je kunt niet kijken als je één iemand in het team hebt en diegene is toevallig net twee weken op vakantie dat kan eigenlijk al niet dus dan moet iemand het over nemen en dat moet die persoon ook weer weten hoe het werkt en het nadeel is ook van mail maar ook via die social media denk ik dat je altijd bereikbaar moet zijn. Als je dat hebt dan gaan ouders er vanuit dat je dat ook leest en dat je daar ook kunt reageren dat je dan eigenlijk altijd achter die computer zit om die dingen op te pakken ik denk dat, dat dan heel lastig kan zijn dat daar zeker rekening gehouden moet worden (08:43)

U zei net dat het misschien om het bij de medewerkers door te krijgen wat denkt u dat dan kan helpen om het makkelijker te maken

(08:59) het niet als een verplichting opleggen 'lastig' ja in ieder geval tijd er voor geven eventueel vervang ervoor aanbieden als je een scholing of iets moet doen. Maar ja goed ik vind het lastig maar ik denk dat, dat toch één van de belangrijkste dingen is zodat medewerkers niet het idee hebben dat ze er heel veel voor moeten laten vallen en heel veel opzij zetten om dit maar te doen en ja ik vind het moeilijk om in te schatten voor andere medewerkers wat zij ervoor nodig hebben. Ik ben natuurlijk al vrij goed thuis in facebook, twitter en linkedin en al die dingen maar als je dat niet bent dan kan ik me wel voorstellen dat je het als een hele opgave ziet (09:53)

Maar in ieder geval dat ze er genoeg tijd voor hebben om er mee leren om te gaan.

(09:58) Ja dat denk ik (10:00)

We hebben veel informatie kunnen krijgen en dat is heel fijn. We willen jou hartelijk bedanken "Graag gedaan" we zijn hier heel blij mee dat u hieraan meegewerkt heeft.

### Samenvatting

J maakt zelf gebruik van social media zoals facebook en twitter voor privégebruik. J geeft aan dat zij hiermee bekend is, maar dat zij het moeilijk vindt om zich hier een beeld van te vormen over hoe zij het zou moeten gebruiken in de Jeugdgezondheidszorg. Zij vraagt zich af of ouders dan vrienden worden op facebook van ZuidZorg, of dat het voor algemeen gebruik bedoeld is. J denkt vooral dat het gericht zou zijn voor jonge ouders die hiermee al bekend zijn, zij zullen hier meer open voor staan dan iemand die daar geen gebruik van maakt. Daarentegen denkt zij dat sommige ouders hier misschien minder interesse in zullen hebben omdat zij niet willen dat ZuidZorg al hun privé gegevens en dagelijkse bezigheden door krijgt. Het kan zijn dat sommige ouders het als prettig ervaren als hun privé leven en gezondheid gescheiden blijft. J vindt het daarom belangrijk dat zij zelf de keuze hebben of ze via social media willen communiceren met ZuidZorg.

Voor haar is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de privacy. Dit omdat er persoonlijke gegevens van zowel cliënten als medewerkers openbaar worden via social media.

J gaf wel aan dat zij wel bereid was om met social media te werken als er duidelijk wordt wat de belemmeringen en bevorderingen hiervan kunnen zijn voor haar als medewerker. Er zou volgens haar veel tijd in gaan zitten in het gebruik van social media doordat je altijd bereikbaar moet zijn om te reageren op social media. Er zal gekeken moeten worden wie het zou gaan beheren dit kan niet één persoon zijn. Er moeten dus ook andere personeleden hiervoor geschoold worden zodat ze hun collega kunnen opvangen als zij niet aanwezig is. J denkt dat het wel een goed middel is om algemene informatie te verstrekken, zij had ook het idee dat er via facebook een koppeling gemaakt kan worden om op de website van 'ik wordt groter' te komen omdat er daar genoeg informatie op staat waar ouders gebruik van kunnen maken.

Het gesprek is als prettig ervaren, J heeft duidelijk haar mening gegeven over wat zij denkt van social media in de Jeugdgezondheidszorg. De verkregen informatie vanuit het interview zal meegenomen worden naar het scholingsplan.

### **Uitwerking interview A 16 april 2012**

*Het interview werd afgenomen door Richeilla Meriaan en Lisanne Nepomuceno op Le sage ten Broeklaan 11 (Hoofdkantoor ZuidZorg) om één uur. Het interview werd door Richeilla geleid en Lisanne heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Bij sommige momenten wanneer Richeilla er niet uitkwam heeft Lisanne haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly Vrolijk-Hoo en Lisanne Nepomuceno. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

#### **Interview**

Bij aanvang hebben Lisanne en Richeilla zich voorgesteld aan A. Richeilla heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek. (Bij dit interview is er iets mis gegaan met de voice recorder, hierdoor hebben we tijden van de citaten niet kunnen invullen)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A ik wil jou bedanken dat u zich heeft opgegeven om mee te doen aan interview omtrent social media om meer verdieping te krijgen van sommige dingen die je niet voluit kon beantwoorden op papier. Ik ga ervan uit dat u de enquête heeft ingevuld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ja, klopt!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kunt u misschien meer vertellen van wat u op papier niet kon schrijven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| De vragen van de enquête waren natuurlijk vrij kort en kon je ook korte dingen invullen, dat je wel gebruik maakt niet gebruik maakt en dat soort dingen. Hoe je het zag zitten voor professionele gebruik en dat soort dingen. Maar daar was inderdaad niet de gelegenheid om meer te schrijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| En hoe vond u de vragen zelf kon u daar wat mee?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ja ze waren makkelijk in te vullen en waren duidelijk geformuleerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| En hoe vind u het zelf om het straks te gaan gebruiken naast u dagelijkse werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ik moet er wel een beetje aan wennen, ik gebruik het privé natuurlijk wel sowieso facebook en ik heb een hyves account, maar goed de hyves is ook een beetje aan het terug loopt. Het wordt niet zoveel meer gebruikt door mensen van mijn leeftijd, is dan meer voor de jeugd. Facebook zie ik wel als een goed middel om te brengen voor het over brengen van gegevens, en activiteiten. Maar ik heb wel me vraagtekens bij hoe je dat zijn voor proffesioneel gebruik. Kijk bijvoorbeeld linkedin is wel een zakelijk iets en hoe je dat dan moet zien in contacten met klanten vind ik dan ook wel lastig. Ik denk hoe moet je dat vorm gaan geven zonder dat er professioneel account en privé accounts zeg maar door elkaar lopen en dat klanten jou niet zomaar privé kunnen vinden op facebook |
| Dus als ik het goed begrepen ziet u omtrent de veiligheid heeft u nog wat vraagtekens omdat u misschien denkt dat mensen zomaar informatie over u kunnen krijgen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ja en inderdaad privé en zakelijk gescheiden te kunnen houden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dus u ziet het wel als een optie om het op uw werk te gaan gebruiken maar niet zeg maar in uw privé tijd bijvoorbeeld. Want het kan zijn dat u misschien 24 uur beschikbaar moet zijn bijvoorbeeld een facebook pagina kan je de hele dag door vragen en advies op stellen en noem maar op en misschien moet u dan ook na uw werk beschikbaar zijn om antwoorden te kunnen geven daarop ziet u dat zitten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nee dat zou dan in principe in me werk tijd moeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dat ziet u niet echt zitten in uw privé dan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nee, nee                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Oké, ja maar dat is goed want wij denken meestal, want je weet bijvoorbeeld als je een kantoor belt moet je acht en vijf bellen weekend kan je niet bellen en s'avonds kan je niet bellen. Maar facebook heeft geen sluitingstijd dus dan komen de hele dag door vragen, maar sommige mensen hebben toch de neiging van ik moet het toch beantwoorden. Maar u geeft aan van 'nee' ik vind het goed als het in mijn werktijd is tussen acht en vijf uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ik vind werktijd en privé moet je gescheiden houden. Ik vind sowieso binnen ZuidZorg zijn we al heel goed bereikbaar voor klanten. We maken ook veel gebruik van mailverkeer en komt mij steeds vaker voor dat ik mijn email adres geef aan ouders bijvoorbeeld of dat ik hun email adres heb en ja zo kan je ook je vragen heen en weer stellen en ja dat kan allemaal gewoon binnen je werktijd vind ik. Dat hoeft ik niet thuis weer te gaan doen.                                                                                                                                                                                                                           |
| Zou je het fijner vinden als er bijvoorbeeld facebook account wordt gemaakt niet per medewerker maar van ZuidZorg en dat je bijvoorbeeld je achternaam gebruikt of gewoon ja als medewerker vragen beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ja dat zou een mooie optie zijn dat je dat inderdaad gescheiden hebt lijkt me ook wel de bedoeling toch?! Als je denkt aan social media.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| En hoe ziet u het zitten met de privacy daaromheen zeg maar want jullie zijn al gewend met papierwerk maar ja nu zijn jullie al bezig met digitaal dossier en dat soort dingen maar facebook is natuurlijk weer iets anders dan ja 'ik wordt groter' bijvoorbeeld of ZuidZorg.nl wat denkt u daarvan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ja nou goed op facebook heb je wel de mogelijkheden om privé berichten op te sturen zodat het niet inzichtelijk is voor de anderen. Maar ik kan me ook voorstellen dat je ook hele algemene vragen krijgt waar andere ouders ook iets mee kunnen en belang bij hebben. Dus dat onderscheid zal er wel gemaakt moeten worden. Privé berichten, is het dan een privé van de ouders of is het een gewone voedingsvragen bijvoorbeeld wat je gewoon openbaar kan zetten.                                                                                                                                                                                                            |
| Dan zou het ook duidelijk gemaakt moeten worden dat ouders de privé chatbox moeten gebruiken als ze dringende vragen hebben zodat anderen niet mee kunnen kijken. Ziet u dat social media de communicatie tussen jullie als medewerker en cliënten verbeterd kan worden als je gebruik maakt van social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ja, ja dat denk ik wel want ouders kunnen natuurlijk een vraag stellen wanneer het hun uitkomt en je kan het beantwoorden wanneer het jou uitkomt maar ik denk wel dat er een afspraak over gemaakt moet worden dat een vraag binnen een aantal uren of een dag een vraag moet beantwoorden. Dus ik denk wel dat het de communicatie tussen de medewerkers en cliënten kan verbeteren. Want de telefonische spreekuur bijvoorbeeld dat is tussen negen en elf en tussen twee en vier uur in de middag als mensen aan het werk zijn is het natuurlijk wel lastig om een telefoon te pakken en te wachten tot je weer terug gebeld wordt en dan is dit denk ik wel laagdrempelig. |
| Dus dit is dan iets extras aan de communicatieverkeer tussen de medewerkers en cliënten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| En ja inderdaad als het gaat om vrij algemene dingen, want we hebben natuurlijk allemaal ons eigen cliëntenkring zeg maar en ja als het dan echt om privé dingen gaat dan is het beter om een afspraak te maken bijvoorbeeld met je eigen verpleegkundige. Maar ja voor de algemene dingen zou het heel laagdrempelig kunnen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Als facebook als social media geïmplementeerd wordt vind u het fijn om samen met de rest gaat (dagelijkse werkzaamheden) of alleen maar dat het via social media gaat. Bijvoorbeeld twitter kan je ook gebruiken bijvoorbeeld huisartsen hebben het gebruikt voor tweetsprekuren, waarbij je foto's kan sturen etcetera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nou ik zeg heel eerlijk ik heb niet zoveel met twitter dus daar zou mijn voorkeur niet voor uitgaan en ik denk niet dat je facebook als enige moet gebruiken. Want ik vind telefonisch contact met ouders ook heel belangrijk en telefonisch kan je een vraag ook beter verduidelijken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Iemand kan een vraag of wat je hebt beantwoord ook anders interpreteren iedereen leest het op zijn manier dus je kan een ander antwoord krijgen op je vraag bijvoorbeeld terwijl je iets anders hebt gevraagd. Inderdaad als je dan extra ondersteuning nodig hebt dan is het telefonisch spreekuur wel goed want je komt daar duidelijker over.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dus je moet het inderdaad niet als enige gebruiken maar gewoon naast elkaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hoe ziet u dat tussen de ouders want nu bijvoorbeeld als je een advies geeft dan is het meestal voor een ouder. Maar als je bijvoorbeeld gebruik gaat maken van facebook dan kan je verschillende meningen krijgen ook is het van ZuidZorg dan kunnen ook andere mensen ermee bemoeien dat ze het ook bij ergens anders hebben gehoord. Hoe zie je dit dan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ja dat is denk ik wel lastig want dat horen wij vaak bij de telefonisch spreekuur en ja je moet gewoon duidelijk zijn dat elke kind gewoon anders is en dat ouders dan wel tips kunnen uithalen van de algemene dingen die op facebook dan staan en algemene antwoorden die hun lezen. Maar ze moeten wel altijd naar hun eigen kind blijven kijken en niet zomaar adviezen strikt moeten overnemen die voor een ander bestemd zijn.                                                                                                                                                      |
| Ziet u dat social media de kwaliteit van zorg kan verbeteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nou ja goed ja in ieder geval de kwaliteit dat we veel te bereiken zijn. In de zin van dat ouders zeggen dat met telefonisch spreekuur het niet lukt omdat je in de wacht gezet wordt. Dus ik verwacht dat ze daar dan meer gebruik van zullen maken en dan wel het gevoel krijgen dat ze gehoord kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dus het kan wel een beetje meehelpen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ja, ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Oké                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dus je vind dan dat jullie hierdoor meer bereikbaar zijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ja, nog meer dan dat we nu zijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Natuurlijk komt dit naast je dagelijkse werkzaamheden, want niet alles wordt meteen weggenomen het komt erbij dus. Vind u dat er vaste afspraken gemaakt moet worden of heeft u zoiets van ik kan dit wel erbij hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ik zeg altijd er kan nog wel wat bij en ja hoeveel tijd zou dit je dan uiteindelijk gaan kosten op een dag, maar ik weet ook niet hoe jullie het dan zien hoe dit geïmplementeerd zou worden of je dan inderdaad per dag iemand hebt die het facebook account dan bijhoudt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dat is dus nog wat ze willen inbrengen daar moet nog aan gewerkt worden vanuit wat wij aan jullie vragen krijgen hun tips en adviezen mee die hun kunnen meenemen om rekening mee te houden wanneer hun het gaan implementeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dus ja het moet er gewoon bij kunnen je kan altijd tussendoor een telefoontje krijgen via het afsprakenbureau bijvoorbeeld dat dan door de assistente naar ons doorverbonden wordt met de vraag van iemand dan moet je daar toch tijd voor maken en ja kijk aan een facebook iets dan kan je beantwoorden op het moment dat het jou uitkomt en ja als je een telefonisch gesprek hebt met die persoon of op huisbezoek gaat dan beantwoord je het daarna                                                                                                                                  |
| Klopt! Heeft u misschien tips waar wij misschien rekening mee moeten houden voordat we ermee beginnen wat wij als aanbeveling kunnen geven aan ZuidZorg?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dat iedereen heel goed op de hoogte is van hoe facebook werkt en wat de mogelijkheden zijn voor facebook en hoe je inderdaad kan zorgen dat je privé berichten kan sturen en wat wel op facebook komt te staan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Een soort van scholing geven bijvoorbeeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Zodat de medewerkers weten hoe ze ermee kunnen omgaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Want ik denk dat stiekem nog heel veel mensen zijn die niets weten van facebook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Niet iedereen is bekend met internet gebruik. Of hebben wel internet maar gebruiken het gewoon thuis af en toe voor bijvoorbeeld internet bankieren. Bij jullie is er natuurlijk een groep jongeren die er wel veel mee kan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ja die ouderen hebben er wel wat moeite mee daar mag ik natuurlijk niets van zeggen maar ja als er iets nieuws komt iets van internet of de invoering van het digitaal dossier was natuurlijk toen al intensief voor hun en ja dit is natuurlijk ook allemaal weer digitaal dus ik kan me wel voorstellen dat er dan ook wel wat weerstand kan komen hoor dus daarom moet het ook goed van tevoren worden afgesproken hoe het werkt en wat de doelstelling ervan is en waar het wel en niet voor gebruikt mag worden en ja da privacy dat het goed geregeld en duidelijk is voor iedereen |
| Ik ben benieuwd en open voor nieuwe dingen wij werken er ook mee en willen dingen meenemen voor ZuidZorg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Samenvatting

A maakt in haar privé gebruik van hyves en facebook, maar kan zich nog niet helemaal voorstellen hoe zij het zou moeten gebruiken in de jeugdgezondheidszorg. A weet ook van

linkedin, zij verteld dat linkedin meer zakelijk gebruikt kan worden. Zij ziet facebook als een goed middel om gegevens en activiteiten over te brengen, maar vraagt zich af zoals hierboven beschreven hoe het in de JGZ gebruikt moet worden en hoe het gebruikt zou moeten worden in contact met cliënten. Zij is bang dat haar privé account door elkaar zou lopen met haar zakelijk account en wil niet dat cliënten haar zomaar kunnen vinden op facebook. Maar geeft wel aan dat zij het fijn zou vinden als er een facebook account op naam van ZuidZorg ontwikkeld word en dat hun via deze account contact houden met cliënten. Het is voor haar belangrijk dat zakelijk en privé gescheiden gehouden worden en vind dat zij buiten haar werktijd niet actief hoeft te zijn op social media voor ZuidZorg. A vind ZuidZorg zoals het nu is goed bereikbaar voor cliënten, zoals bijvoorbeeld via de mail. A geeft aan dat zij tegenwoordig email adressen uitwisselt met cliënten om hun via de mail informatie te kunnen versturen en hun haar ook rechtstreeks kunnen bereiken voor vragen en adviezen.

Zij vind gezien de privacy omtrent social media dat je bijvoorbeeld bij het gebruik van een facebook account onderscheidt moet maken tussen privé en algemene berichten. Zij verteld dat je met algemene vragen/informatie openbaar kan zetten/antwoorden zodat andere ouders hier ook hun voordeel mee kunnen nemen en gebruik moeten maken van de privé chat boxen voor dringende vragen. Op facebook kunnen er door ouders ook berichten geplaatst worden, zij is bang dat ouders onderling de gegeven adviezen gaan toepassen bij hun kind zonder eerst de advies van een deskundige aan te vragen. Ieder kind is anders en heeft hierbij ook een ander advies nodig en zij vind het belangrijk dat ouders eerst naar hun eigen kind kijken en niet zomaar alle adviezen navolgen.

Zij vind dat de communicatie tussen cliënten en medewerkers verbeterd kan worden door het gebruik van social media in de JGZ. Ouders kunnen vragen stellen wanneer het hun uitkomt en zij als medewerkers kunnen antwoorden wanneer het hun uitkomt. Hierbij zal er wel duidelijk afgesproken moeten worden binnen welke tijdsbestek de vragen van cliënten beantwoord moeten worden door de medewerkers. Zij ziet het als laagdrempelig omdat je in tegenstelling tot telefonisch spreekuur niet zo lang moet wachten tot het opgenomen word of terug gebeld wordt. Voor algemene zaken vind zij social media een geschikt hulpmiddel, maar als het om privé problemen/zaken gaat vind zij het beter als cliënten een afspraak maken bij hun eigen verpleegkundige. Zij ziet het niet voor zich dat social media alle communicatie overneemt maar dat het iets extra's is wat erbij komt.

Door social media word volgens A de bereikbaarheid verbeterd en hiermee de kwaliteit van zorg, zij verteld dat ouders bijvoorbeeld aangeven dat zij te lang in de wacht gezet worden bij het telefonisch spreekuur en verwacht dat door social media de bereikbaarheid verbeterd wordt en ouders zich hierdoor beter gehoord voelen.

A heeft nagedacht hoe social media geplaatst kan worden in de dagelijkse werkzaamheden omdat hier natuurlijk extra tijd in gaat zitten. Zij is hierover van mening dat er altijd wel wat bij kan maar dat het wel duidelijk moet zijn hoeveel tijd het gaat kosten.

Als laatste geeft zij ons mee dat zij denkt dat een aantal oudere medewerkers misschien wat moeite zullen hebben met het gebruik van social media in de JGZ. Voor hen is het belangrijk dat er van tevoren goed afgesproken word hoe het werkt, wat de doelen ervan zijn, waar het wel en niet voor gebruikt moet worden en wat de regels rondom de privacy zijn.

### **Uitwerking interview R 17 April 2012**

*Het interview werd afgenomen door Kimberly Vrolijk en Gertie van Hoof op Le Sage ten Broeklaan 11(hoofdkantoor ZuidZorg) om tien uur. Het interview werd door Kimberly geleid en Gertie heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Het interview is door Gertie ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly Vrolijk-Hoo. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

#### **Interview**

Bij aanvang hebben Kimberly en Gertie zich voorgesteld aan R. Kimberly heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heeft u de enquête ingevuld? En wat vond u ervan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (00.31) Ik heb hem al een tijdje geleden ingevuld er zijn mij geen gekke dingen opgevallen.(00.40)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Wat is uw kennis over social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (00.49) Mijn kennis is hyves, twitter, facebook, LinkedIn. Facebook ben ik het actiefste mee eigenlijk. En Twitter ben ik pas mee begonnen. Twitter ben ik nog een beetje aan het ontdekken, dus daar is mijn kennis nog niet helemaal volledig. Hyves daar doe ik eigenlijk niet zo veel mee, maar is alleen om ons oudste kindje mee te controleren. LinkedIn ben ik zelf een beetje aan het uitvogelen. Hier ben ik nog niet actief mee, maar ik volg een beetje wat er gebeurt. Daar moet ik het nut nog van ontdekken (1.25). |
| Wat vind u van de combinatie van werken en het gebruik van social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (1.37) Ik zit zelf in het social media clubje. We zijn nu aan het kijken hoe we dit aan gaan pakken bij ZuidZorg. Ik denk voor mij zelf dat het belangrijk wordt om dit gescheiden te houden. Ik vind het prima dat collega's op mijn facebook zitten, maar ik wil niet dat klanten hier op komen. Social media voor de JGZ ga ik dadelijk ook echt namens de JGZ doen en niet namens mijn eigen naam. Dat wil ik wel gescheiden gaan houden (02.07)                                                                               |
| Dus u wilt eigenlijk twee verschillende facebookpagina's. Een voor werk en een privé?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (2.23) We hebben nu een facebookpagina aangemaakt voor de JGZ en die kunnen wij als groepje beheren en ik denk ook niet dat het nodig zal zijn dat iedere JGZ medewerker daar straks iets actiefs op gaat doen. Dus diegene die daar zo bang voor zijn hoeven dat voor mij niet te doen. Ik denk dat dat niet nuttig zal zijn als je met 50/60 verpleegkundige namens de JGZ allerlei dingen gaat plaatsen. Ik denk dat je dat met een groepje moet doen die daar feeling voor heeft en die dat leuk vind.(2.51)                   |
| Hoe denken jullie om te gaan met de privacy?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (3.07) Zelf voor mijn privéaccount heb ik alles afgeschermd alleen mijn vrienden kunnen mij zien. De facebookpagina JoepieZuidZorg is een bedrijfspagina, dus die kan iedereen liken. Daar komen geen privacygevoelige gegevens op te staan. Niets over ouders, kinderen of ons als verpleegkundigen. Ik denk dat dat wel goed afgeschermd is daardoor. Je hebt dus als bedrijf die pagina en ouders kunnen hier op reageren, maar krijgen dan een reactie terug als bedrijf, het wordt niet persoonlijk gemaakt(3.47)             |
| Dus u zegt dat privacy gewaarborgd blijft met social media als ik het goed begrijp.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (4.02) Ja zeker weten ik denk dat dat het belangrijkste uitgangspunt moet zijn. Zodra het persoonlijk wordt kun je beter met ouders afspreken om te bellen en te zorgen dat er dan persoonlijk contact komt en dat het niet via social media moet blijven lopen (4.20).                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Welke nadelen ziet u om social media te introduceren in de JGZ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (4.27) Social houdt niet op na 6 uur s'avonds, het gaat 24/7 door en ik denk dat we het daarover binnen ZuidZorg moeten bespreken hoe we daar mee om moeten gaan en de flexibiliteit. Vandaar dat er nu ook digitale experimenten lopen binnen ZuidZorg. Ik ben ook een van de verpleegkundige die een smartphone heeft en ik zie dus heel de dag door mijn                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mail binnen komen en ik zie ook straks al die twitter berichten binnen komen. Dadelijk wordt dit allemaal gekoppeld aan mijn ZuidZorgmail en dan zie ik het ook allemaal binnenkomen. Daar moeten dan afspraken over gemaakt worden wanneer je daar op gaat reageren want ik denk niet dat ik daar 24/7 mee bezig kan zijn. Sowieso als ik aan het werken ben kan ik hier niet op reageren, want dan ben ik aan het werken. En op mijn privemomenten kan ik ook niet altijd gaan tweeten en retweeten. Daar zijn wij dus ook nog een beetje mee aan het stoeien vandaar dat we ook klein beginnen met experimenteren met twitteren en facebook. Om ook te ervaren wat er gaat gebeuren en hoeveel er gereageerd gaat worden (5.45)                                                                                                                                                                                              |
| Wat hebben jullie al gedaan hiermee?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (5.46) Nog niet veel actiefs, we hebben pagina's gemaakt maar we hebben nu alleen nog niet het e-mail adres, dus ik kan er nu niks mee. Anderen kunnen hem nu nog alleen maar liken, maar dit gaat binnen nu en twee weken veranderen. Twitter account wordt nu aangemaakt, we zijn nu nog aan het stoeien met een gezamenlijke e-mail adres die dan gekoppeld moet. Ja, dat zijn van de technische dingen waar ik ook niet goed van weet. En het facebook pagina zelf hebben we laten maken door het ontwerpbedrijf van ZuidZorg want als je ermee begint moet je het wel goed aanpakken en de layout is dus door iemand anders gemaakt. (06.30)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hebben jullie al reacties ontvangen van medewerkers en cliënten? Dus wat hun daarvan vinden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (6.42) Nog niet, want we hebben het nog niet actief gepromoot wat we gaan doen er komt nu wel een bericht te staan in de nieuwsbrief over het congres waar ik geweest ben daar heb ik ook de nadruk gelegd op social media en het belang daarvan en dat je mee moet met de tijd, want we zijn daarmee aan het stoeien. En daar heb ik ook kort in benoemd dat we bezig zijn met social media en we hopen hierop reacties te krijgen (07.09) (7.30) Ik ben van Maxima Medisch Centrum aan het volgen op twitter, die zijn al heel goed bezig. Ook Jong Florance is hiermee bezig, die kennen jullie nu ook al inmiddels. Ik ben alles aan het volgen en zo zie je dat er steeds meer instellingen met social media bezig is. Ik denk dat je als ZuidZorg wel mee moet, ik denk dat je hierin geen keuze hebt. (7.55)                                                                                                             |
| Wat voor bijdrage levert social media aan de kwaliteit van zorg?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (08.03) Ja, een stukje laagdrempeligheid en transparantie. Dat je zichtbaarder bent als bedrijf en opener bent en dat je beter bereikbaarheid als bedrijf. De kwaliteit van zorg zelf, dat je mensen sneller kan doorverwijzen en bereiken, zoals telefonisch spreekuur. Waardoor je ook sneller zorg kan inzetten en hierdoor ook de kwaliteit van zorg verbeterd. Ik denk vooral dat de laagdrempeligheid een positieve naamsbekendheid kan brengen. Erkenning, ook dat je interactief bezig bent met de cliënten en dat je hierdoor de kwaliteit verbeterd en dat je gaat afstemmen op ouders Als ouders ook beter hun mening kunnen laten horen. Hier kan je dus ook beter op inspringen en zo ook aansluiten bij de vraag van ouders Ik denk dat hierdoor de kwaliteit kan verbeteren.(09.07)                                                                                                                              |
| Denkt u dat social media een verbetering zal brengen over hoe cliënten telefonisch doorverbonden wordt? Gezien het feit dat het telefonisch bereikbaarheid van cliënten naar medewerkers niet optimaal is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (09.29)Nee, dat zou het zelfde blijven, dat denk ik wel! Want je moet toch uiteindelijk bij je eigen verpleegkundige terecht komen en niet alle verpleegkundigen zullen dadelijk social media gaan gebruiken want dat is niet haalbaar en dat kost ontzettend veel tijd. En die tijd en uren en dat geld zijn niet beschikbaar op dit moment. De kans dat je een eigen moeder aan de lijn krijgt tijdens het telefonisch spreekuur is heel klein. Al de andere moeder help ik natuurlijk ook meteen die moet ik dan nog steeds doorverwijzen wanneer dit niet voldoende is. En dat zal met social media hetzelfde zijn. Je kunt ouders bijvoorbeeld wel een link sturen met informatie die ze kunnen vinden misschien zijn ze daarmee geholpen, maar dat is eigenlijk hetzelfde als dat ze het telefonisch spreekuur zouden bellen, dan krijgen ze dezelfde informatie. Ik denk dat dat niet zo snel verbeterd daardoor.(10.26) |
| Denkt u dat door social media het persoonlijke contact af zal nemen of belemmerd zal worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (10.46) Nee ik denk dat het erbij gaat komen ik denk niet dat het in plaats van iets gaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| komen (10.53)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Wat zou u willen dat wij meenemen bij het maken van het scholingsplan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (12.14) ja want dat is jullie uiteindelijke doel dadelijk, een scholingsplan voor medewerkers om om te gaan met social media binnen hun werk. Dat is een goede vraag, dat zou ik heel lastig vinden om te zeggen want ik zou zelf geen behoefte hebben aan een scholing over social media. Je moet het gewoon doen en door het te doen leer je het. Je zou natuurlijk een scholing kunnen geven over privacy hoe dat zit en hoe je dit afschermt en een stukje over de gedragsregels, maar goed die zou iedereen natuurlijk ook gewoon kunnen lezen (13.28).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wij hebben van diverse collega's te horen gekregen dat ze dit toch best lastig vinden en zich afvragen hoe dat dadelijk allemaal moet als er mee gewerkt wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (13.45) Ja, maar ik ben nu daar zelf al een beetje mee bezig en loop daar zelf dus niet zo tegen aan dat ik heel veel dingen mis, maar dat komt omdat ik het zelf al een beetje ken en facebook heb ik zelf een beetje ontdekt en twitter ga ik nu zelf ook een beetje uitvogelen hoe dat werkt. Door het te doen leer je het vanzelf, maar dat geldt natuurlijk niet voor de generatie boven mij. Die onder mij natuurlijk wel die hebben dat helemaal niet nodig. Wat je wel in de scholing misschien mee kunt nemen is wat zijn nou welke geschikte tweets om te plaatsen en wat zijn wel geschikte links om te plaatsen en wat niet. Dat is heel lastig om daar antwoord op te geven maar daar zou je een discussie over op gang kunnen brengen. En kijken waar vind je bruikbare links en welke links zijn betrouwbaar en hoe weet je welke links betrouwbaar zijn, want dat is nog wel eens ooit lastig. Want als het Maxima iets plaatst dan ga ik er van uit dat dit betrouwbaar is. Maar er zijn genoeg links op het internet waarbij staat dat er onderzoek gedaan is, maar is dit dan wel betrouwbaar onderzoek, want ik denk niet dat je niet wetenschappelijk onderbouwde informatie moet gaan plaatsen. En ik denk dat je het scholingsplan moet afstemmen op de generatie, maar goed er zijn ook artsen en verpleegkundigen genoeg die al 60 zijn en wel weten hoe social media werken. Je zal dit dus goed af moeten stemmen en niet al deze mensen samen zetten bij een scholing. Dat je er bijvoorbeeld niveaus maakt in de scholing. Bijvoorbeeld drie scholingsdagen. Iemand die op o start alle drie de dagen volgt en iemand die er al mee bezig is alleen dag 3 hoeft te volgen (15.53). |

## Samenvatting

Op 17 april om tien uur hebben Gertie van Hoof en Kimberly Vrolijk-Hoo R geïnterviewd. Het interview verliep naar ons inziens goed en fijn. R was bereid om al onze vragen te beantwoorden en was positief over social media in de JGZ. R had duidelijke en concrete antwoorden op onze vragen wat wij als fijn hebben ervaren.

R had aangegeven het enquête te hebben ingevuld en kwam hier verder geen opvallende dingen tegen wat ze nog moest toelichten. Tijdens het interview heeft R aangegeven dat ze actief bezig is met social media, met name Facebook, ze had aangegeven dat ze best wat kennis heeft over social media, dit blijkt uit het volgende citaat: *“(00.49) Mijn kennis is hyves, twitter, facebook, LinkedIn. Facebook ben ik het actiefste mee eigenlijk. En Twitter ben ik pas mee begonnen. Twitter ben ik nog een beetje aan het ontdekken, dus daar is mijn kennis nog niet helemaal volledig. Hyves daar doe ik eigenlijk niet zo veel mee. LinkedIn ben ik zelf een beetje aan het uitvogelen. Hier ben ik nog niet actief mee, maar ik volg een beetje wat er gebeurt. Daar moet ik het nut nog van ontdekken (1.25)”*.

R gaf aan tijdens het interview geen moeite te hebben om te werken met social media in de JGZ, maar zolang deze gescheiden blijft, dus dat er geen cliënten bijvoorbeeld op haar persoonlijke pagina komt te staan. Ze geeft aan dat ze in de social media club zit van ZuidZorg en hiermee hard mee bezig zijn om te kijken hoe ze deze het beste kunnen invoeren en waar zijn medewerkers als cliënten het meest geïnteresseerd in. Teven heeft R aangegeven dat ze de privacy heel belangrijk vindt en dat dit afgeschermd moet blijven. Dus dat je niet via social media persoonlijke dingen gaat benoemen en zodra deze persoonlijk wordt kan je beter afspraak maken om eventuele situatie persoonlijk of telefonisch te bespreken. Ze heeft een voorbeeld gegeven hoe de privacy afgeschermd kan worden, namelijk: *“(3.07) Zelf voor mijn privéaccount heb ik alles afgeschermd alleen mijn vrienden*



*kunnen mij zien. De facebookpagina JoepieZuidZorg is een bedrijfspagina, dus die kan iedereen liken. Daar komen geen privacygevoelige gegevens op te staan. Niets over ouders, kinderen of ons als verpleegkundigen. Ik denk dat dat wel goed afgeschermd is daardoor. Je hebt dus als bedrijf die pagina en ouders kunnen hier op reageren, maar krijgen dan een reactie terug als bedrijf, het wordt niet persoonlijk gemaakt(3.47)".*

Tijdens het interview benoemt R wel een nadeel en dat is dat social media 24/7 is. De vraag is dan hoe wordt er hiermee omgegaan? In de social media club zijn ze hiermee bezig, ze zijn aan het kijken hoe collega's hiermee om kunnen gaan, hierdoor worden er momenteel digitale experimenten gedaan binnen ZuidZorg.

R vindt dat social media ook een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg, ze geeft aan het volgende: *"(08.03) Ja, een stukje laagdrempeligheid en transparantie. Dat je zichtbaarder bent als bedrijf en opener bent en dat je beter bereikbaarheid als bedrijf. De kwaliteit van zorg zelf, dat je mensen sneller kan doorverwijzen en bereiken, zoals telefonisch spreekuur. Waardoor je ook sneller zorg kan inzetten en hierdoor ook de kwaliteit van zorg verbeterd. Ik denk vooral dat de laagdrempeligheid een positieve naamsbekendheid kan brengen. Erkenning, ook dat je interactief bezig bent met de cliënten en dat je hierdoor de kwaliteit verbeterd en dat je gaat afstemmen op ouders. Als ouders ook beter hun mening kunnen laten horen. Hier kan je dus ook beter op inspringen en zo ook aansluiten bij de vraag van ouders. Ik denk dat hierdoor de kwaliteit kan verbeteren.(09.07)".*

R vindt het wel belangrijk dat er een scholing komt, maar dat je hierin benoemt hoe je om moet gaan met privacy en wat voor soort berichten je het beste kunt, dus wat voor berichten geschikt om bijvoorbeeld op twitter te zetten. Ze vindt het niet echt nodig om een scholing te geven over hoe om te gaan met social media aan de medewerkers die al weten hoe ze hiermee om kunnen gaan (of medewerkers die al gebruik maken van social media). Wel vindt ze het dit belangrijk voor collega's die hier helemaal geen kennis over hebben. Ze heeft voorgesteld dat dit misschien in 3 keer gedaan kan worden en collega's zelf kunnen aangeven op welke dagen ze willen gaan. We hebben de aanbevelingen van R zeer gewaardeerd en vond het fijn dat ze heel open naar ons toe was.

## **Interview met AS 17 april 2012**

*Het interview werd afgenomen door Richeilla Meriaan op Grootplein 1a in Stijp (consultatiebureau ZuidZorg) om twaalf uur. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly Vrolijk-Hoo en Lianne Nepomuceno Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

### **Interview**

Bij aanvang heeft Richeilla Meriaan zich voorgesteld aan AS (verpleegkundige). Richeilla heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ik wil u als eerste bedanken voor het meedoen met het interview. U heeft aangegeven dat u het enquête heeft ingevuld, zou u mij daarover nog meer willen vertellen, dus wat u in het enquête niet kwijt kon.                                                                                                                                                                                                                 |
| (00.20) Ik weet daar heel weinig meer van moet ik heel eerlijk zeggen en social media is iets wat ik heel weinig gebruik. Daarom ben ik misschien wel een goed interview persoon voor jullie, omdat ik dat inderdaad dus helemaal niet gebruik. (0.34)                                                                                                                                                                       |
| Helemaal niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (00.35) Helemaal niet (00.36)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Oke, dus dit is een beetje onbekend voor u                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (00.41) Nou, niet onbekend, want kijk ik heb twee kinderen die inderdaad zelf ook op social media zitten. Maar ik kan zelf niet de interesse voor en de tijd insteken om daar aan te beginnen. Ik vind zelf dat ik moet weten wat bepaalde dingen zijn en hoe het werkt, maar verder nee (01.02)                                                                                                                             |
| Het is dus nog een vraagteken voor u, hoe social media in elkaar zit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (01.12) Ja, daar ben ik heel erg benieuwd naar van hoe gaat dat uit zien en wat verwachten ze dan van mij daarin.(01.18)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kunt u zich ook niet inbeelden? Wat u vertelde net u heeft 2 dochters die social media gebruiken. Kunt u zich inbeelden hoe ze dit in de praktijk gaan gebruiken?                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (01.35) Nee, kan ik me niks bij voorstellen, dus ik ben ook heel benieuwd zo van hoe gaat dat plaats vinden in de consultatie bureau.(01.42)                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Staat u er wel open voor als het gebruikt wordt in de consultatiebureau?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| (01.49) Als het iets toevoegt wel. En ook wel hoeveel tijd gaat je dan op de computer kosten. De laatste jaren zouden computers je eigenlijk moeten helpen maar dat je veel meer tijd met administratie besteed en veel meer achter je computer zit als dat ik vroeger veel meer tijd met de cliënt de zorg kwijt was. Dat vind ik wel jammer, want het gaat allemaal ten koste van je directe contact met de cliënt.(02.16) |
| Als ik het goed begrijp, vind u het een soort belemmering dan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (02.24) Nee, het is eigenlijk dat ik me nog niet helemaal goed kan voorstellen van wat wil je daar dan mee en hoe doe je dat dan en hoe ga je er gebruik van maken, dus dat moet ik eerst zien. Van wat wordt het plan of hoe gaat er uit zien voordat ik kan zeggen van ik zie het niet zitten of zie ik het wel zitten. (02.38)                                                                                            |
| Dus u bent wel bereid om mee te werken maar u wilt eerst bijvoorbeeld geschoold worden om social media, de voor en nadelen ervan weten e.d.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (02.50) Nou ja, ik wil eigenlijk eerst altijd het nut weten van welke voordelen levert het mij op en wat levert het aan cliënten voordelen op, want dat vind ik het aller belangrijkste. Kijk de wereld verandert dus je moet ook meer veranderen, je moet overal met de nieuwe tijd. Als je voordelen van iets ziet is het makkelijk om je daarover enthousiast te maken als dat het niks oplevert voor niemand.(03.33)     |
| Zie je er wat in als je ook bijvoorbeeld privé berichten of mails ontvang via social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (04.13) Nou, dat ligt er aan, want wat voor verwachtingen schep je? Want kijk, ik werk 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>uur in een week en als dat in je werk past prima! Maar dat ik niet inderdaad in mijn privé ook al mee moet of dat ik mensen het idee geeft dat ik 24 uur per dag 7 dagen in de week, heb ik contact met mijn consultatiebureau. Het is een beetje van wat voor verwachtingen schep je bij mensen. Daar moet je ook al mee oppassen en net als bij social media gaat het ook 24 uur per dag en 7 dagen in de week door. Dan denk ik van ja werk is werk en privé is privé. (04.53)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Dus u heeft zo iets van als het in uw werk tijd zit dan bent u wel bereid om het te doen anders niet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>(05.03) Nee, dan moet ik 24 uur per dag voor me werk klaar staan. Als ze daarvoor betalen vind ik dat prima, maar ik ga het echt niet doen als vrijwilligerswerk bijvoorbeeld. Dan ik echt dat ik iets anders zou willen. (05.24)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Ziet u social media als een communicatie hulpmiddel en dat dit een verandering kan brengen binnen de JGZ?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>(05.48) Misschien, het is misschien laagdrempeliger. Kijk veel mensen zitten op facebook, het misschien makkelijker om je vraag hier te leggen om dingen te bespreken. Dus dan zou het voor de cliënten misschien wel een oplossing zijn. En het is ook wat ik zei hé, van wat is het verwachtingspatroon dat ik binnen een uur bijvoorbeeld terug reageer of als ik een dagje vrij heb dat ik zeg dat ik donderdag pas reageer of is het een algemeen iets van ZuidZorg dat je hem kunt gebruiken als een telefonisch spreekuur. Dat het niet aan mij als persoon of als verpleegkundige van Strijp gerelateerd is als AS zeg maar, want je hebt een team, daar heb je wel bijna heel de week afgelegd. Dus daar zit natuurlijk wel een verschil in, hoe ga je dat gebruiken? (06.55)</p> |
| <p>Dus er moeten wel strakke afspraken hiervoor gemaakt worden als ik u heel goed begrijp. (07.02) Ja, dat denk ik wel ja. (07.04)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Hoe ziet u de privacy, denk u dat het iets bijdraagt aan de privacy?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>(07.14) Nou, denk het niet. Ja als je bijvoorbeeld in gesprekken bent, weet je eigenlijk niet wie achter zit. Je weet niet wie er allemaal toegang voor heeft. Wat zet je erop en kijk als we mailen naar elkaar of naar andere instanties worden nooit geen cliënten gegevens in de mail gezet, dus ik denk dat daar heel goed naar gekeken moet worden. (07.40)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Niet alleen naar de klanten maar ook jullie als medewerkers denk ik dan. (07.45) Ja, van hoe ga je om met gegevens? Wat zet je er wel op en wat zet je er niet op. Ik vind dat ouders ook heel goed van bewust moeten zijn van wat ze er op zetten. (07.58)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Je moet inderdaad wel opletten wat je daarop zet ja. (08.10) Je moet daar heel alert op zijn. Want je kan daar geen cliënten gegevens op zetten in algemene stukken. (08.15)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Denkt u dat social media een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van zorg?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>(08.32) Nee, want ik kan me daar nog helemaal geen voorstelling van maken hoe dat voor me gegeven wordt naar de consultatie bureau toe. Dan zou ik eerst moeten zien hoe is het bedacht en hoe gaan we dat inpassen en kan je pas zeggen het draagt inderdaad iets bij. Maar daar kan ik me nou niks bij voorstellen eigenlijk. (08.53)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Zou u ons wat tips of adviezen mee willen geven voor dat wij misschien kunnen meenemen of aanbevelen voor ZuidZorg?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>(09.56) Ik denk dat het stukje privacy is heel belangrijk en hoe zie je het, bijvoorbeeld zit het aan een persoon gerelateerd of aan een team gerelateerd of aan een heel consultatiebureau. Het is een verwachtingspatroon dat je naar ouders schept. Ga 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar zijn. Dus de insteek is hoe ga je dat dan praktisch doen, want ik denk dat daar dan een groot struikelblok zal zijn. Want wil je in je vrije tijd vragen van ouders beantwoorden? (10.43)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Ik denk het niet, maar als er bijvoorbeeld wordt afgesproken dat je een uurtje bereikbaarheidsdienst hebt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>(10.51) Maar dat is wat anders want je wordt er wel voor betaald. Je kunt zeggen van oke er staat wel een betaling tegenover maar als het zo is van je hebt een 20 uur werk week en daarnaast moet je dat als hobby erbij doen, dan denk ik van echt niet. Daarom vind ik dat er gekeken moet worden van hoe doe je dat als bereikbaarheidsdienst, hoe doe je het met de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| betalingen dan. Ik denk ook als er verwacht wordt dat je het doet als extra bij, dat dan veel weerstand zal krijgen (11.23)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hoe ziet u het voor u dat je komt werken en dat je ook social media erbij hebt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (12.55) Dan zou het management moeten kijken van, nou van wat gaan we daar voor plaats maken. Ik zei al ik werk al een hele lange tijd op het consultatiebureau. Ik bedoel er zijn alleen maar zaken bijgekomen. Ik begon met 20 uur en ik werk nog steeds 20 uur en er zijn alleen maar taken bijgekomen en afgegaan en ja op een gegeven moment houdt het gewoon op. (13.13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dus als er iets bij komt moet er ook iets er af zeg maar...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| (13.22) Nou ja, goed, je kan zeggen we zetten het in de formatieplan als extra uren, formatie blijft het zelfde maar je krijgt alleen meer taken bij. Dus daar moet ook serieus naar gekeken worden en er moet ook gekeken worden hoeveel tijd dat het je gaat kosten. Want, wat is de verwachting, misschien is dat maar vijf minuten per dag. Ik denk dat dat het grootste probleem is, van hoeveel tijd gaat het kosten. En hoe krijg het voor mekaar in je dagelijkse werkzaamheden. Ik heb bijvoorbeeld één moment van de dag voor en voor de rest laten we het en dan gaat het ook over van is het voor je persoonlijke team. Want telefonisch heb je ZuidZorg breed en het voegt op een gegeven moment iets toe als je contact kan hebben met je eigen consultatiebureau.(15.10) |
| Ik zal een klein samenvatting maken van ons gesprek, zodat u zwart op wit kan zien wat we hebben gesproken. Bedankt voor uw tijd....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Samenvatting

Op 17 April 2011 had Richeilla Meriaan een interview gehouden met AS.

AS gaf aan dat zij de enquête had ingevuld maar weet niet heel veel over het onderwerp zelf. Daarom vond ze zichzelf een goede kandidaat voor het afnemen van een diepte interview hierover. Na het vragen of dit onderwerp onbekend was voor haar gaf ze aan : "(00.41) Nou, niet onbekend, want kijk ik heb twee kinderen die inderdaad zelf ook op social media zitten. Maar ik heb zelf niet de interesse voor en de tijd insteken om daar aan te beginnen. Ik vind zelf dat ik moet weten wat bepaalde dingen zijn en hoe het werkt, maar verder nee (01.02)"

AS overweegt of zij met social media gaat werken voor ZuidZorg als het iets toevoegt aan haar al bestaande werkzaamheden en als het niet teveel tijd in beslag gaat nemen. Ze kan nu ook geen uitspraak geven over social media want ze wil eerst zien hoe het in zijn werking gaat. Om de juiste beslissing te kunnen nemen gaf AS de volgende aan : "(02.50) ik wil eigenlijk eerst altijd het nut weten van welke voordelen levert het mij op en wat levert het aan cliënten voordelen op, want dat vind ik het aller belangrijkste. Kijk de wereld verandert dus je moet ook meer veranderen, je moet overal met de nieuwe tijd. Als je voordelen van iets ziet is het makkelijk om je daarover enthousiast te maken als dat het niks oplevert voor niemand.(03.33)"

AS wilt ook graag een duidelijke beeld van wat er verwacht wordt van haar ten aanzien van haar werk met social media voor ZuidZorg. Zij werkt 20 uur per week en als zij dit kan combineren met haar andere werkzaamheden vindt zij het prima. Als zij het ook in haar vrije tijd moet doen vindt zij dit lastig want zij vindt het namelijk heel belangrijk om haar werk en prive van elkaar te onderscheiden.

Op de vraag of AS denkt dat social media een positieve bijdrage zal hebben op de communicatie tussen medewerkers en ouders gaf AS aan : "(05.48) Misschien, het is misschien laagdrempeliger. Kijk veel mensen zitten op facebook, het misschien makkelijker om je vraag hier te leggen om dingen te bespreken. Dus dan zou het voor de cliënten misschien wel een oplossing zijn.(06.55)"

Als het om privacy ging vond AS dat er afspraken moet komen wat er allemaal op social media komt staan omdat je geen garantie hebt dat de persoon aan de andere kant daadwerkelijk degene is. "(09.56) Ik denk dat het stukje privacy is heel belangrijk en hoe zie je het, bijvoorbeeld zit het aan een persoon gerelateerd of aan een team gerelateerd of aan een heel consultatiebureau. Het is een verwachtingspatroon dat je naar ouders schept. Ga 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar zijn. Dus de insteek is hoe ga je dat dan

praktisch doen, want ik denk dat daar dan een groot struikelblok zal zijn. Want wil je in je vrije tijd vragen van ouders beantwoorden?(10.43)”

Aan het eind gaf AS een aantal aanbevelingen/tips aan dat goed aansluit op de project social media namelijk :”(13.22) Nou ja, goed, je kan zeggen we zetten het in de formatieplan als extra uren, formatie blijft het zelfde maar je krijgt alleen meer taken bij. Dus daar moet ook serieus naar gekeken worden en er moet ook gekeken worden hoeveel tijd dat het je gaat kosten. Want, wat is de verwachting, misschien is dat maar vijf minuten per dag. Ik denk dat dat het grootste probleem is, van hoeveel tijd gaat het kosten. En hoe krijg het voor mekaar in je dagelijkse werkzaamheden. Ik heb bijvoorbeeld één moment van de dag voor en voor de rest laten we het en dan gaat het ook over van is het voor je persoonlijke team. Want telefonisch heb je ZuidZorg breed en het voegt op een gegeven moment iets toe als je contact kan hebben met je eigen consultatiebureau.(15.10)”

### **Interview met L 17 april 2012**

*Het interview werd afgenomen door Gertie van Hoof en Kimberly Vrolijk op de Le Sage ten Broeklaan 11 (Hoofdkantoor ZuidZorg) om één uur. Het interview werd door Gertie geleid en Kimberly heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Bij sommige momenten wanneer Gertie er niet uitkwam heeft Kimberly haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly Vrolijk-Hoo en Richeilla Meriaan Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

### **Interview**

Bij aanvang hebben Gertie en Kimberly zich voorgesteld aan L (assistente consultatiebureau). Gertie heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wat vond u van het enquête en heeft u informatie voor ons ter aanvulling daarvan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| (00.30) Het si wel eventjes geleden dat ik de enquête ingevuld heb, dus er is niet echt iets waarvan ik zeg dat ik iets mis. Ik geef hem dan ook uit op de consultatiebureau en vraag mensen ook wel of ze iets doen met social media en als mensen nee zeggen dan heb ik heel erg de neiging om ze de enquête niet mee te geven. Maar ik moet wel doen, dus ja het is wel meer gericht op mensen die gebruik maken van social media en hier interesse in hebben dan mensen die dit niet hebben. (01.25)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Wat weet u zo al van social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (01.30)Niet heel veel want ik doe er zelf niks mee, maar ik weet wel dat je facebook hebt en hyves e.d., maar verder doe ik er niks mee. Ik zit op mail en ik zit ook heel de dag thuis achter mijn computer of op me werk bedoel ik! Maar ik werk heel weinig met social media, eigenlijk helemaal niks. Ik ben nergens aangemeld of ingelogd of wat dan ook. (01.55)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Denkt u dat social media in de gezondheidszorg een bijdrage kan leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (02.04) Ja, dat denk ik wel, wij zijn als team babel (Bladel, Bergeik, Eersel, Reusel en omgeving) met e-mails adressen aan ouders te vragen omdat we een heel hoog percentage hebben van niet verschenen ouders. Dus mensen niet komen op hun afspraak en we willen nou gaan proberen vanaf 1 mei om mensen bijvoorbeeld 3 of 2 weken van te voren een mail te sturen van "hey met een reminder van u heeft een afspraak op het consultatiebureau. Dit vertellen we dan in het mailtje ofzo. Maar dit zou inderdaad net zo goed met social media kunnen. Maar goed wij zijn al met mail he, dan zijn we al ver, het is al een stap. Dus ja, ik denk wel dat het zou kunnen, ik denk dat het zeker geschikt is om nieuwe dingen te promoten zeg maar, je hebt de website dan al en de forum op de website dus mensen kunnen in contact met elkaar komen. Ik zou denk ik nog meer met facebook kunnen doen qua opvoedingsondersteuning. Er is wel ergens denk ik een telefonisch spreekuur of mailsprekuur maar niet bij ons. Dus ja, dit zou je kunnen doen i.p.v. de telefoon of mail met hyves, twitter of facebook kunnen doen. (03.40) |
| Dus u ziet wel mogelijkheden om dit te doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (03.43) Ja, er zijn mensen tussen de 22 en 35 ongeveer die veel doen met social media, dit blijkt uit meegeven van de enquêtes die worden ingevuld. Dus ik denk dat je hier best wat te halen hebt. (04.03)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Want hoe vond u het uitdelen van de enquêtes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (04.07) Ik heb er nog liggen, het is geen enkel probleem, mensen zeggen ja is goed ik doe het wel. Ja, als ze geen tijd hebben dan geef ik het mee, ik heb twee of drie keer een kaartje meegegeven zodat ze het online kunnen invullen. Meeste mensen zeggen ook van "geef maar hier dan, ik moet toch even wachten dan vul ik het even". Dus het was geen enkel probleem. (04.24)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| De privacy, hoe denkt u daar over met betrekking tot social media als er duidelijk mee gewerkt zal worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (04.44) Ik denk, maar dat is mijn mening hé, mensen die met social media werken of dat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>soort dingen al doen, die zijn niet zo bang voor hun privacy. Als iemand wilt en je maakt je profiel aan kunnen ze precies zien wat je bent en doet en woont en wat dan ook. Dan heb je dat stukje privacy al weggegeven vindt ik. Ik denk dat het heel makkelijk is voor mensen die er mee werken om hun gegevens uit de social media te halen zeg maar. (05.25)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Dus dat ze op de hoogte al zijn dat het openbaar is. Dus u vindt dat mensen zelf kunnen beoordelen wat ze erop zetten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>(05.35) Als mensen zeggen ik zet mijn gegevens erop of adres erop in plaats van fake profiel aan te maken en gewoon een profiel aanmaken zoals ze zijn, dan speel je al met je privacy. Als je op internet zit, ben je al je privacy kwijt. Mensen die met computers werken, kunnen eigenlijk zo mijn gegevens achterhalen. Ik ben 10 jaar geleden secretaresse geweest van een buurtvereniging in Eersel en als ik nu L in google in tik krijg ik secretaresse buurtvereniging Eersel. Ik heb het er nooit op gezet, maar op een of andere manier googlet hij dat toch. (06.31)</p>                                                                                                                                                                                         |
| <p>De voordelen hebben we net al besproken. Ziet u ook nadelen van social media?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>(06.48) Ja, je bereikt niet iedereen hé. Je hebt gewoon geen 100% bereik. Er zijn mensen die zeggen ik geef mijn e-mail adres niet, want dat wil ik niet. Deze mensen kun je dus ook niet op facebook, twitter of hyves te pakken krijgen. Dus er zullen altijd een percentage mensen blijven die je per brief of zo zou moeten informeren over de dingen die we willen gaan doen. Dus het is nooit sluitend zeg maar. (07.27)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Zou u zelf met social media willen werken?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>(07.39) Als het werk gerelateerd is, dan vind ik het wat anders. Dan zit ik zelf niet bijvoorbeeld op facebook, maar ZuidZorg zit hier dan op. Mijn persoonlijke privacy komt niet er in. Ik zit dan namen ZuidZorg en niet voor mezelf. Want ik heb zelf niet het idee dat ik iets mis als ik er niet op zit. Ik mail en ik bel wel. Een oud collega zei nog tegen mij, van ja waarom wordt je geen vriendin van mijn op facebook? Ja, dat interesseert mij helemaal niks. Dat trekt mij helemaal niet. Ik heb mijn sociale contacten toch wel. Maar goed als het via het werk moet, dan doe ik dit wel. Puur werk gerelateerd dan. (08.36)</p>                                                                                                                             |
| <p>Wat denkt u dat zou kunnen helpen om medewerkers te leren met werken met social media?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>(08.52) Geef een leuke scholing! Geef vooral een leuke en interessante scholing en probeer ze enthousiast te maken over social media, maar doe het dan puur op werk gerelateerde dingen en niet privé. Ik bedoel als mensen er voor kiezen om niet privé op facebook te gaan zitten, maar dat ze het wel willen doen voor hun werk. Maak dan een leuke scholing zal ik zeggen.(09.30)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>En in die scholing, heeft u een idee hoe wij dit leuk kunnen overbrengen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>(09.35) Nee. Ja, ik zou zeggen interactief vooral. Gewoon doen en niet alleen maar naar plaatjes kijken. Laat mensen met z'n vieren of vijfen facebooken of twitteren en e-mails naar elkaar sturen zodat ze het gevoel krijgen over hoe het werkt en ermee om te gaan. Maak een interactieve scholing dat je bezig bent om het te doen terwijl je met een groepje bij elkaar zit en dan wordt het ook leuk, kun je met elkaar lachen enz. Dan blijft het veel meer hangen als dat je alleen maar kijkt! Mensen kakken in als ze alleen maar kijken, terwijl als je bezig bent met elkaar dingetjes te sturen dan blijft veel langer hangen ten eerste en dan kan je alsnog een mapje erbij doen met de stappen die je moet ondernemen om de taken uit te voeren.(11.00)</p> |
| <p>Wat denkt u van de kwaliteit van zorg? Zou social media hier een bijdrage aan kunnen leveren?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>(11.20) Het is heel moeilijk, want ja ik bedoel, ZuidZorg streeft ernaar om hun verpleegkundigen en artsen zo hoog mogelijk goed geschoold en bekwaam en bevoegd te krijgen, dus ja. Het ligt ook een beetje aan de medewerkers, zorg dat medewerkers kwaliteit van zorg kunnen leveren (ook op social media) door ze goed geschoold te houden. En dat ze zelf ook weten van wat houdt het in, wat zet ik er wel op en wat zet ik er niet op. En ook waar ligt de grens voor ZuidZorg en waar ligt de grens voor zich zelf ook nog. Het is moeilijk hoor, want ja ik ben consultatiebureau assistente en ik vind onze verpleegkundige hartstikke goed. Ze zijn goed op de hoogte, maar ik weet niet of ze allemaal op social media zitten.</p>                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dus in hoeverre dat ze dan durven en kunnen en mogen, ja dat weet ik niet (12.36)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Denkt u dat de communicatie tussen medewerker en cliënt door social media verbeterd kan worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (12.46) Misschien bij sommigen wel en bij andere niet. Als je naar de consultatiebureau kijkt dan zijn er mensen die komen elke maand of om de twee maanden terug. Terwijl dit eigenlijk in principe helemaal niet nodig is, maar het is gewoon even voor de bevestiging van het gaat goed. Hiervoor zou je dan socail media kunnen gebruiken. Dan kan je vragen van hoe is het met je etc....i.p.v. meteen een heel consult van te maken, maak je een facebook consult of hyves, twitter ofzo. Op twitter heb ik het idee als je met meer mensen er op zit dan heb je eigenlijk al een forumpje. Dan zou je kunnen zeggen van we hebben een bepaald onderwerp waar we een tweet op kan maken zeg maar dan zou je kunnen zeggen van : hey mensen we hebben een tweet als je wilt kun je mee praten of zo. Hoe dat allemaal werkt dat weet ik niet. Het is heel lastig voor mij. Maar kijk stel je begint ergens mee, bijvoorbeeld infopunt op voeding hebben we dan. Dat is in elke kleine kern en soms komt er iemand en soms er helemaal niemand. Dan zou je kunnen zeggen bijvoorbeeld van we zitten tussen twaalf en twee zitten wij op twitter als je vragen hebt dan kom er maar mee dan kunnen we wat bespreken. En dit hoeft je bijvoorbeeld niet één op één te doen maar dan kan iemand anders en die zegt van: hoe zat dat ook alweer? Deze kan dan de vraag invoeren, een beetje zo'n groepsbureau op twitter. Ik noem maar iets hé, het is een voorbeeld. (15.03) (15.12) En dan kan je mensen die je niet bereikt of heel slecht bereikt, dus mensen die steeds niet komen. Brief sturen, huisbezoek e.d. en ze komen niet, die bereik je bijvoorbeeld met facebook of twitter, maar dit weet ik niet. Bovendien we zijn nou net alleen maar met mails bezig, dus als social media zou komen dan zou je ook iedereen naar hun twitter account of facebook account moeten vragen. Daar moet dan weer ruimte voor gemaakt worden in emmerkas, want in emmerkas zelf is alleen maar ruimte voor e-mail adres en niet voor iets anders. Dan zou emmerkas ook aangepast moeten worden(15.57) |
| Wat bedoelt u precies met emmerkas?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (15.59) Dat is een programma waarin wij afspraken maken en waar de kinderen in komen te staan en de verpleegkundigen en de artsen doen al hun bevindingen over een bepaald kind. Het is de digitaal dossier van een kind. Dus als ik e-mail adressen vraag dan verzet ik die dan bij het balkje e-mail, maar er staat verder niks dus als je iets wil met social media dan moet je dit ook aanpassen. En ik weet ook niet hoe makkelijk mensen zijn met het doorgeven van hun account. Maar goed zit bijvoorbeeld iedereen op twitter en op facebook? Dus je hebt zoveel dingen, iemand kan pp twitter zitten e.d. Hoe krijg je dan iedereen zo bij elkaar? Dat is het lastige van social media eigenlijk. Je mist de mensen die er eigenlijk er niet op zitten Maar ik vindt het wel een leuk initiatief(17.27)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| We willen u bedanken en merken dat u hier enthousiast over bent. We hebben veel informatie van u kunnen winnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Samenvatting

L is niet zo bekend met social media en maakt daar ook geen gebruik van, maar weet wel ongeveer wat onder social media valt bijvoorbeeld facebook en hyves.

L vertelde dat op het consultatiebureau een hoog percentage is van niet verschenen ouders bij een afspraak. Zij willen nou per 1 mei reminders gaan sturen via de mail maar zij denkt dat social media hiervoor ook gebruikt zou kunnen worden. Zij ziet facebook als een goed hulpmiddel om opvoedingsondersteuning te bieden. Doordat er bij hun vestiging geen gebruik wordt gemaakt van telefonisch spreekuur en mailsprekuren ziet zij het als optie om het dan met behulp van social media te doen via hyves, twitter of facebook.

L vertelde het volgende "(03.43) Ja, er zijn mensen tussen de 22 en 35 ongeveer die veel doen met social media, dit blijkt uit meegeven van de enquêtes die worden ingevuld. Dus ik denk dat je hier best wat te halen hebt (04.03)." hiermee geeft L aan dat je met behulp van social media in de jeugdgezondheidszorg meer kunt aansluiten bij hun doelgroep.

Gezien de privacy vind zij dat het makkelijk kan zijn dat anderen jou privé gegevens kunnen achterhalen. Maar zij denkt ook dat mensen die met social media werken dit niet als belemmering zien omdat zij weten hoe het werkt en hoe je het af kan schermen. Het is heel

makkelijk om de privé gegevens van anderen via "Google" te achterhalen volgens L zoals zij hierbij beschrijft "(05.35) Ik ben 10 jaar geleden secretaresse geweest van een buurtvereniging in Eersel en als ik nu L in google in tik krijg ik secretaresse buurtvereniging Eersel. Ik heb het er nooit op gezet, maar op een of andere manier googlet hij dat toch. (06.31)".

Als nadeel ziet L dat je niet iedereen kan bereiken, volgens haar heb je niet 100% bereik. Het kan zijn dat niet iedereen via een openbaar site wilt communiceren met ZuidZorg. De groep mensen die hiervan geen gebruik willen maken moet je dan toch bereiken op een ander manier bijvoorbeeld per brief. L geeft aan dat zij voor privé gebruik geen interesse heeft in social media maar wanneer het aan werk gerelateerd is dan wil ze hier wel gebruik van maken. Zij is dan niet bang voor haar privacy omdat zij dan in naam van ZuidZorg spreekt.

Volgens L kan de communicatie verbeterd worden, zij beschrijft dit als volgt "(12.46) Als je naar de consultatiebureau kijkt dan zijn er mensen die komen elke maand of om de twee maanden terug. Terwijl dit eigenlijk in principe helemaal niet nodig is, maar het is gewoon even voor de bevestiging van het gaat goed. Hiervoor zou je dan socail media kunnen gebruiken. Dan kan je vragen van hoe is het met je etcetera in plaats van meteen een heel consult van te maken, maak je een facebook consult of hyves, twitter (15.03)".

L had het idee dat misschien via twitter gesprekken gebracht konden worden van een bepaald onderwerp bijvoorbeeld over voeding, hierbij krijgen de ouders dan tussen een bepaald tijd de gelegenheid om hun vragen over deze onderwerp te stellen aan de deskundigen en hierover mee te praten, je kan dit zien als een soort groepsbureau op twitter. Het kan ook zijn dat de mensen die niet komen opdagen bij afspraken of slecht te bereiken zijn dat je hun dan via social media kan benaderen/bereiken.

Om de kwaliteit van zorg met behulp van social media te kunnen verbeteren vind zij dat het belangrijk is dat de verpleegkundigen en artsen regelmatig geschoold worden en weten hoe zij met social media moeten werken in de JGZ.

Door een leuke en interessante scholing te geven maak je de medewerkers enthousiast om met social media te werken in de JGZ, maar wel rekening houdend dat het puur gerelateerd moet blijven aan het werk. Een interactieve scholing waarin medewerkers experimenteren met facebook, twitter bijvoorbeeld zodat zij een gevoel krijgen over hoe het werkt en hiermee leren omgaan, kan helpen dat de medewerkers meer gemotiveerd raken om hiermee te werken in de JGZ.

Als laatste geeft zij mee dat er alleen gekeken moet worden naar degenen die hier interesse in hebben, het moet geen verplichting zijn.



### **Uitwerking interview E 18 april 2012**

Het interview is afgenomen door Gertie van Hoof en Richeilla Meriaan. Op de Le sage ten broeklaan 11 te Eindhoven. De geïnterviewde was E manager bij ZuidZorg. Gertie van Hoof heeft het interview geleid en Richeilla Meriaan heeft het opgenomen en notulen gemaakt.

#### **Interview**

Welkom bij onze interview ik wil u ten eerste bedanken dat u zich heeft opgegeven om deel te nemen aan onze interview. Ik ga u wat vragen stellen ter verdieping van de enquête. Ik neem aan dat u die wel ingevuld heeft. Heeft u eigenlijk een aantal zaken die u daarin niet kwijt kon en u misschien wil toelichten.

(0:18) Hm het is al een tijdje geleden weer en inmiddels al een paar weken terug en de waan van de dag is heel heftig en heel druk dus ik kan me daar nauwelijks iets van terug halen. Ik heb gewoon gedaan wat me is gevraagd, de enquête invullen met allerlei vragen dus ja ik kan er niet op terug komen. Maar er is me niets opgevallen in ieder geval dat ik moet denken van nou dat is een rare vraag. Het viel me wel op dat ik alles met ja invulde bijna bij al die mogelijkheden.(0:48)

Wat weet u zoal van social media?

(0:59) Ik denk dat gezien mijn leeftijd ik ben 49 en wat ik in mijn omgeving zie dat ik wel heel veel gebruik maak van sociale media maar ja wat weet ik ervan? Is een beetje...(01:12)

Welke gebruikt u allemaal?

(01:18) Nou ja ik heb zelf outlook dus ik mail, ik heb een facebook account, twitter account, hyves heb ik nog van een ver verleden zeg maar (01:37)

Dus u ben wel actief op verschillende media eigenlijk

(01:41)Ja, ja denk ik wel tenminste (01:45)

Hoe denkt u dat social media in de jeugdgezondheidszorg gebruikt kunnen worden

(01:58) Nou ja ik denk dat het als een soort ondersteuning zou kunnen dienen bijvoorbeeld je zou apps kunnen ontwikkelen waar ouders ook kunnen kijken als ze vragen hebben zeg maar, over groei en opvoedproblemen of mogelijkheden. Ik denk ja we doen het nou nog met een afsprakenbureau dames die achter de telefoon zitten die maken afspraken voor de ouders en kinderen. Ik denk dat het via de digitale weg veel makkelijker te doen is dat ouders zelf hun afspraken kunnen inplannen, maar ja werken natuurlijk heel preventief binnen de jeugdgezondheidszorg dus ik denk aan informatievoorziening en een stuk advisering dat ik daarvoor wel de sociale media in zou willen zetten dus ja chat functies, forums (02:54)

**Het gesprek is niet goed opgenomen en het wordt daarom vervolgt door een samenvatting aan de hand van de schriftelijke aantekeningen en de ervaringen van de interviewers die het interview hebben afgenomen.**

#### **Samenvatting**

E (49)vindt dat zij veel gebruik maakt van social media in vergelijking met haar leeftijdsgenoten. Zij gebruikt facebook, twitter en hyves maar hyves gebruikt zij niet zoveel meer omdat haar leeftijdsgenoten daarop niet meer zo actief zijn. Het is haar opgevallen dat er veel jongeren in haar omgeving gebruik maken van social media.

E ziet de voordelen van social media zij vindt dat social media ter ondersteuning kan zijn voor ouders bijvoorbeeld als ouders vragen hebben over de groei en opvoedproblemen. Ook zou het gebruikt kunnen worden door ouders om makkelijker hun afspraken te kunnen maken en afzeggen via de digitale weg. Tevens ziet zij het als een preventief hulpmiddel door het bieden van informatie en advisering via bijvoorbeeld chat functies en forums.

Volgens E is het voor de medewerkers ook makkelijker om online te kunnen aansluiten bij de cliënten en onderling met elkaar te kunnen overleggen. Een nadeel vond zij dat er onnodige discussies kunnen ontstaan als ouders elkaar onderling adviezen gaan geven die niet altijd goed en betrouwbaar zijn. Ook vond zij een nadeel dat het imago van ZuidZorg schade op



kan lopen doordat bepaalde opmerkingen een negatief beeld kunnen geven of verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden, deze zijn dan voor iedereen zichtbaar en iedereen kan makkelijk hierop reageren.

Doordat je de persoon zelf niet voor je hebt vind zij het lastig om de situatie goed in te beelden zodat je hierop goed kan doorvragen naar de achterliggende problemen. Achter een simpele vraag kunnen er soms een hoop problemen zitten die jij op dat moment aan de andere kant van het beeldscherm niet goed kan signaleren.

Privacy vond E ook een belangrijk punt er is nu sinds kort een beveiligde mail verbinding, dit zou ook goed kunnen aansluiten op social media zodat de gegevens van cliënten beter beschermd zijn. Dit zal wel veel kosten met zich meebrengen omdat het door de ICT medewerkers ontwikkeld zal moeten worden. E heeft ook aangegeven dat hun intern goede afspraken hebben gemaakt omtrent de privacy in de jeugdgezondheidszorg hiervan uit zijn er soort van spelregels ontwikkeld bij het gebruik van social media. Zo hebben hun besproken dat de privacy van cliënten altijd gewaarborgd wordt met uitzondering wanneer de gezondheid van het kind in gevaar komt.

E gaf aan dat zij vond dat de kwaliteit van zorg verbeterd werd doordat je met social media beter vraaggericht kan werken, je bent als medewerker dan altijd bereikbaar om beter je cliënten te kunnen ondersteunen en begeleiden bij hun vragen.

E gaf mee als aanbeveling om bij de scholing de voordelen (bevorderingen) van social media te laten zien, zodat de medewerkers gemotiveerd worden en de redenen kunnen inzien waarom social media een goed hulpmiddel kan zijn in de jeugdgezondheidszorg.

### **Uitwerking interview O 19 april 2012**

*Het interview werd afgenomen door Gertie van Hoof en Richeilla Meriaan op Le sage ten Broeklaan 11 (Hoofdkantoor ZuidZorg) om twaalf uur. Het interview werd door Richeilla geleid en Gertie heeft de opname gemaakt en genotuleerd. Bij sommige momenten wanneer Richeilla er niet uitkwam heeft Gertie haar ondersteund. De uitwerking van het interview is gemaakt door Kimberly Vrolijk-Hoo en Lisanne Nepomuceno. Hierbij volgt de uitwerking van het interview.*

### **Interview**

Bij aanvang hebben Richeilla en Gertie zich voorgesteld aan O. Richeilla heeft uitgelegd wat de bedoeling is van het interview en heeft ook de tijdsduur aangegeven. In de tabel hieronder is het gesprek uitgeschreven. Wat in rood is aangegeven zijn de antwoorden van de geïnterviewde. Tevens is de tijdsduur van elk antwoord aangegeven. Dit zodat er citaten overgenomen kunnen worden en het duidelijk is wanneer deze is uitgesproken in het gesprek.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hallo O ik wou u bedanken dat u zich heeft opgegeven om mee te doen aan onze interviews en ja we houden de interviews om meer bij de achterliggende informatie te komen want ja natuurlijk op de enquête kan je niet alles invullen. Met een interview kan je van iedereen een beetje horen wat hun ervan vinden. Kunt u misschien iets meer vertellen van wat u niet kwijt kon op de enquête?                                                                                                                                                                                                                              |
| ( 0:35) Ja, wat ik niet kwijt kon? Ik had het gevoel dat ik misschien niet helemaal eerlijk antwoorde omdat ik het leek alsof ik heel wat kan maar ik hoor ook een beetje tot de digibeten en ja ik word een beetje digitaal opgevoed door mijn eigen dochters die ongeveer net zo oud als jullie zijn. Maar ja voor verder vind ik het wel moeilijk om aan te geven wat ik niet kwijt kan op de enquête (01:01)                                                                                                                                                                                                            |
| U vertelde net dat u een beetje weet door u eigen kinderen. Wat weet u dan al van social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ( 01:14) Nou ik weet inmiddels meer een beetje van whatsappen en twitteren en al die dingen meer. Maar als je mij nou de tools en handouts zou geven van nou ga je gang zou ik ook wel even denken van hé hoe zit het en hoe moet dat (01:25).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dus hier en daar heb je nog een beetje vraagtekens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (01:30) Ja, een helpdesk is altijd ideaal voor mij (01:34)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En ja u verteld inderdaad net van je hebt je vraagtekens hierover een beetje. Zie je dat dan ook zitten straks om het in combinatie met jou werk te gebruiken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (01:46) ik heb net niet gezegd dat ik vraagtekens had hierover dat niet (01:49)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nee niet hierover                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| (01:50) Oh in de enquête ja, ja nou ik zie het opzich wel zitten alleen het enigste grote nadeel zie ik bij mijn eigen kinderen ook dat je steeds meer met apparatuur en via de telefoon aan het communiceren bent en dat het toch heel duidelijk het gesprek beheerst. Als ik bij ons in de thuissituatie zie bijvoorbeeld dat bij elk blietje of bloetje en weet ik veel wat er al gereageerd wordt ik vind dat je dat in contact met mensen niet kunt maken ik zou ook zelf heel bang zijn, ik heb nou ook een telefoon bij de hand en als die nou afgaat ja dan moet ik ook kijken die dingen gaan altijd voor (02:28). |
| Dus u bent een beetje bang dat het straks alles gaat overnemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| (02:36) Ja, terwijl oog tot oog contact heel erg belangrijk is en ja ik heb heel toevallig vanmiddag een scholing video interactiebegeleiding daar hebben we ons eigen ook op opgenomen en dan valt inderdaad pas op hoe veel je toch regelmatig richting de computer zit, dan zeg je wat of gaat het eventjes opschrijven maar toch...(02:57)                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| U bent niet met het persoon bezig maar ben meer bezig in de computer inderdaad klopt! En wat denkt u van de privacy hieromheen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| (03:10) ik denk dat ik totaal onwetend ben zelf welk gevolgen het kan hebben. Als ik inderdaad hoor wat voor gegevens er helemaal over de wereld heen gaan en hoe makkelijk hackers erbij kunnen komen ja dan ga ik er wel vanuit dat er heel goed nagedacht over de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>beveiliging maar hoe meer men nadenkt en hoe groter ook de uitdaging wordt om soms toch die aanvallen te doen om te proberen te kraken. De andere kant van de privacy is ook de mensen moeten weten wat voor gegevens erin gezet worden dus het is enerzijds ook de inbraak maar ook wat ga je er zelf inzetten en ja daar we hebben we wel in de loop der jaren er duidelijk voor getraind dat ik toch alles hardop vertel als ik aan het typen ben en dat ik de mensen ook heel duidelijk zeg van nou dit komt erin hoe vinden jullie dat? Of hoe zullen we dit opschrijven of omschrijven in het digitaal dossier (04:04).</p>                                                                                                                               |
| <p>Dus meer een soort van toestemming vragen voordat je het echt ook allemaal invoert.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>(04:09) En of vragen of de mensen het zelf willen formuleren, want ik inderdaad te horen krijg dat mensen een heel vervelende jeugd hebben gehad, dan ga ik letterlijk vragen van goch u vertelde net dat allemaal en dat vind ik natuurlijk hartstikke fijn om te horen en belangrijk maar wat mag ik er nu mee naar me collega's toe wat mag ik hiermee vertellen in het dossier en hoe omschrijven wij het dan (04:27)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Ja dat heeft inderdaad ook te maken met het privacy, dan heb je de toestemming gevraagd en dan staan er inderdaad ook dingen in die hun weten dat het erin staat en ja het komt inderdaad heel vaak voor heb ik ook gemerkt want ik heb laatst weer gehoord dat de hackers inderdaad weer bezig zijn dus ja het computer wereld is toch niet altijd heel optimaal. En ziet u toch ook een beetje de voordelen van kunt u misschien een paar benoemen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>(05:05) Nou ik vind de voordeel is inderdaad dat je veel makkelijker dingen kunt verspreiden naar collega's, naar ouders eigenlijk ook want ik vraag tegenwoordig nu ook hun email adres en als ik informatie heb waarvan ik denk dat het van belang bijvoorbeeld gezien in situaties of een bepaalde lezing dan kan je tegenwoordig heel makkelijk zeggen die ga ik versturen (05:30)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Dus u vind dat de communicatie...</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>(05:36) Ja de communicatie kan dan veel uitgebreider en je kunt via internet alles terug vinden waarvan ik vind dat is ook heel handig en daar kan je ook de ouders mee ondersteunen en ja ik ben wel heel blij want ik weet niet of jullie al hebben gehoord wat voor informatie wij op internet hebben zo en dat we een website hebben (05:56)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Van ZuidZorg.nl bedoeld u? ja dat kennen wij een beetje</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>(05:59) Want het is ook heel fijn dat je ouders via dat ook door kunt linken naar betrouwbare instanties getoetste informatie (06:07)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Inderdaad want je hebt heel veel sites tegenwoordig die niet echt betrouwbaar zijn waarop ze van allerlei soorten adviezen verspreiden. En inderdaad op jullie site kunnen ouders meteen bij betrouwbare bronnen komen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>(06:21) En ook praktisch als je een keer een verslag moet maken dat je heel makkelijk kunt knippen plakken niet dat je op een nieuwe vel alles opnieuw moet typen. Je kunt er gewoon niet meer eromheen ideaal! (06:36)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>En ziet u ook misschien wat belemmeringen die het kan meebrengen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>(06:40) Ja ik zeg al ik hebt een helpdesk nodig met regelmaat als ik vastloop gelukkig hebben wij via de organisatie wel ja mijn eigen dochter zit in de 3<sup>de</sup> en is bezig met een project had alles klaar ook via een speciaal programma en toen liep dat programma vast ze moest het inleveren en nou dat was een drama met zoiets dan denk ik van ja dat zijn de visioenen van oh jee als dat mij maar niet overkomt. Dus zij kreeg een weekje de tijd om weer boven water te komen en anders moest zij gewoon helemaal opnieuw beginnen dat betekend toch een half jaar vertraging of meer met der studie. Wij hebben regelmatig ook wel storing gehad en dan heb je totaal geen informatie, alleen wat je nog in je hoofd hebt zitten (07:44)</p> |
| <p>En ja klopt dan moet je toch de papierwerk erbij halen. Denkt u dat social media de kwaliteit kan verbeteren van zorg?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>(07:58) Jawel, wij hebben bijvoorbeeld intranet en daar kan je heel veel protocollen er makkelijk op terug vinden. Ik moet nou altijd ja dat is één van me minder sterke kant is dat ik alles heel netjes en goed moet opruimen dat ik het ook meteen op papier kan terug vinden en ja als die dingen allemaal op intranet zitten ik scan ook tegenwoordig alles in mooie</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mapjes en dan heb je het altijd bij de hand (08:22)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dus het kan wel een bijdrage leveren aan de kwaliteit. En ziet u het want jullie hebben natuurlijk telefonisch spreekuur en inloopsprekuren en dat soort dingen. Denk je dat social media een bijdrage kan leveren aan de bereikbaarheid? Aan de communicatie tussen cliënten en medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (08:42) Ja, dat denk ik ook en ja één voorbeeld kan ik opnoemen ja ik zit zelf in de regio en we hebben niet overal inloopsprekuren of dat er een computer is we hebben ook geen laptop wat dat betreft dus dan moet je het ook weer even zonder gegevens doen of ouders zelf vertellen en dat is gewoon ontzettend lastig. En verder met telefonische spreekuur ja ik kan regelmatig terug gaan kijken in een dossier ook van ouders die in eersel mij bellen en heeze dan vraag ik ook letterlijk van als je het goed vind kijk ik eventjes mee en dan kijk ik wat er inderdaad de laatste keren geweest en afgesproken is dus ik heb al die gegevens up to date. Alleen moeten zij dan wel duidelijk geformuleerd worden nou dat is soms wel lastig want mensen kunnen dingen dan ook anders interpreteren. Als ik dan een curve ziet die dan een beetje afdaalt en moeder zegt tegen mij van ja de verpleegkundige zei ze te weinig groeide dan is me de vraag of zij het ook zo gezegd heeft want er is geen enkele curve die echt strak meeloopt er zit altijd wel een bepaalde beweging in (09:47). |
| Stel je voor dat er een facebook wordt ontwikkeld voor ZuidZorg ziet u dat wel zitten dat het wordt gebruikt voor algemeen gebruik of ook om andere dingen te doen bijvoorbeeld om vragen te stellen via facebook of tips en adviezen vragen dus niet dat er alleen maar een uitleg komt van borstvoeding maar dat ze ook facebook kunnen gebruiken om bij jullie terecht te komen om vragen te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (10:21) Ja ik denk dat jullie generatie is gewoon daar zo makkelijk niet in. Wil je daarop gewoon goed op aansluiten en goed bereik hebben dan is dat gewoon niet meer weg te denken. Als ik nu bijvoorbeeld ook een iets andere informatie als ik niet met ouders een afspraak kan maken voor een huisbezoek ja er zijn heel veel mensen die tegenwoordig een 06-nummer hebben heel veel mensen hebben of geen voicemail of hun luisteren het gewoon niet af en daarom stuur ik nu tegenwoordig heel vaak een sms en die wordt eigenlijk altijd geopend en krijg bijna altijd een antwoord (10:59).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Heeft u misschien wat tips of adviezen die u aan ons kunt meegeven die wij kunnen meenemen om als aanbeveling te geven aan ZuidZorg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (11:27) Nou in ieder geval wel een heel duidelijke scholing die afgestemd is op de persoon zelf want wij hebben gewoon heel diverse personen de ene is al heel verder dan de ander de ene leert ook veel makkelijker als de ander. En wij zijn destijds met de computer begonnen en der vanuit gegaan dat iedereen een bepaalde basis had. En er waren mensen bij die wisten amper hoe je een muis werkte of hoe je een computer aan moest zetten, dat de cursor eerst op de plaats moest staan en dat je dan pas kan gaan typen op die plek en anderen waren veel verder. Ik ben heel bang dat het gewoon toch slecht ingeschat wordt. En ja er zijn gewoon mensen die hebben computervrees. Dus gewoon goeie scholing en regelmatig terug komen op en niet te snel ervan uitgaan van dat het voor iedereen bekend of duidelijk is (12:20)                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Heeft u verder nog dingen die wij mee moeten nemen voor ons project met betrekking tot social media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (12:53) ik weet niet of jullie een afspraak hebben met Marleen van der Loo en Ingeborg Faber. "Nee" nou dat is wel jammer dat zijn eigenlijk degene die hier ons eigenlijk steeds scholen op EKD (electronisch Kind Dossier) en die ook heel erg ver zijn met dat soort dingen en ik weet dat Marleen van der Loo die zit duidelijk te smarten hoe ze een telefoon met uitgebreider mogelijkheden dat je ook een agenda kunt plannen ja ik denk dat je daar de persoon krijgt die gewoon hierin verder is en het is ook weer heel leuk als je een persoon krijgt die ook heel weinig van computer weet. Het zou kunnen helpen voor scholingen maar ja ook om hun mening te kunnen horen zodat je het zou kunnen meenemen. Dan heb je iemand die daar een heel stuk verder in is en misschien ook iemand Petra van de Wiel, maar ja dat zijn geen zorg mensen bij ons (13:30).                                                                                                                                                                                                                              |
| Nee die hadden we ook niet. We maken hierover een samenvatting en sturen het naar u op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Samenvatting Interview

Op 19 april om 12 uur heeft Richeilla Meriaan en Gertie van Hoof een interview afgenomen met O. O heeft aangegeven het enquête ingevuld te hebben maar gaf aan dat ze niet helemaal eerlijk kon zijn tijdens het invullen. Dit blijkt door het volgende uitspraak die ze gedaan heeft tijdens het interview: *“( 0:35) Ik had het gevoel dat ik misschien niet helemaal eerlijk antwoorde omdat ik het leek alsof ik heel wat kan maar ik hoor ook een beetje tot de digibeten en ja ik word een beetje digitaal opgevoed door mijn eigen dochters die ongeveer net zo oud als jullie zijn. Maar ja voor verder vind ik het wel moeilijk om aan te geven wat ik niet kwijt kan op de enquête (01:01)”*. Aan het begin van het interview heeft O een nadeel van social media benoemt, namelijk *“(01:50) het enigste grote nadeel zie ik bij mijn eigen kinderen ook dat je steeds meer met apparatuur en via de telefoon aan het communiceren bent en dat het toch heel duidelijk het gesprek beheerst. Als ik bij ons in de thuissituatie zie bijvoorbeeld dat bij elk bliepje of bloepje en weet ik veel wat er al gereageerd wordt ik vind dat je dat in contact met mensen niet kunt maken ik zou ook zelf heel bang zijn, ik heb nou ook een telefoon bij de hand en als die nou afgaat ja dan moet ik ook kijken die dingen gaan altijd voor (02:28)”*.

Er werd tijdens het interview opgemerkt dat O het gevoel had dat social media straks alles gaat overnemen. Zij vindt het namelijk belangrijk om oog tot oog contact te hebben met cliënten. Ze vindt dat het via social media makkelijker is om informatie te verspreiden aan cliënten en collega's.

O heeft tijdens het interview aangegeven dat ze de privacy van cliënten belangrijk vindt en dat het heel moeilijk is om de privacy te waarborgen via social media, gezien het feit dat er tegenwoordig gehackt wordt en mensen makkelijk bij je gegevens kan komen. Ze vindt dat er voorzichtig hiermee omgegaan moet worden en dat er toestemming gevraagd moet worden aan desbetreffende ouders voordat je iets publiceert. Wat O heel goed vindt van social media is dat je cliënten beter kan bereiken gezien er niet altijd een telefonisch spreekuur is, hierdoor kun je via social media ook vragen van cliënten beantwoorden en cliënten hoeven dus niet helemaal naar het bureau komen om een vraag te stellen. O heeft aangegeven dat ze bereid is om met social media te werken als ze hiervoor een goede scholing/informatie krijgt anders zou ze hiermee niet aan de slag kunnen. O is over het algemeen positief over het gebruik van social media in de JGZ, maar ze heeft wel een duidelijke mening/aanbeveling over hoe de medewerkers geschoold kunnen worden en waar er rekening mee moeten houden, namelijk: *“(11:27) In ieder geval wel een heel duidelijke scholing die afgestemd is op de persoon zelf want wij hebben gewoon heel diverse personen de ene is al heel verder dan de ander de ene leert ook veel makkelijker als de ander. En wij zijn destijds met de computer begonnen en der vanuit gegaan dat iedereen een bepaalde basis had. En er waren mensen bij die wisten amper hoe je een muis werkte of hoe je een computer aan moest zetten, dat de cursor eerst op de plaats moest staan en dat je dan pas kan gaan typen op die plek en anderen waren veel verder. Ik ben heel bang dat het gewoon toch slecht ingeschat wordt. En ja er zijn gewoon mensen die hebben computervrees. Dus gewoon goeie scholing en regelmatig terug komen op en niet te snel ervan uitgaan van dat het voor iedereen bekend of duidelijk is (12:20)”*.

We hebben de mening van O en de aanbevelingen die ze tijdens het interview heeft aangegeven zeer gewaardeerd en zullen deze zeker meenemen tijdens het ontwerpen van het scholingsplan.

## Thematisering van de Interviews

|                                                           | Int. #1<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #2<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #3<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #4<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #5<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #6<br>Vpk,<br>vrouw | Int. #7<br>Ass.<br>vrouw | Int. #8<br>Mngr.<br>vrouw | Int. #9<br>Vpk.<br>vrouw |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Privacy                                                   | x                        | x                        | x                        | x                        | x                        | x                        | x                        | x                         | x                        |
| Scholing                                                  | x                        |                          | x                        |                          | x                        |                          | x                        | x                         | x                        |
| Kwaliteit<br>Van zorg<br>verbeterd                        | x<br>(nee)               |                          |                          | x<br>(ja)                | x<br>(ja)                | x<br>(nee)               | x<br>(ja)                | x<br>(ja)                 |                          |
| Positief                                                  | x                        |                          |                          | x                        | x                        |                          | x                        | x                         | x                        |
| Negatief                                                  |                          | x                        | x                        |                          |                          | x                        |                          |                           |                          |
| Communi-<br>Catie                                         | x                        | x                        |                          | x                        |                          |                          | x                        | x                         | x                        |
| Wel/niet<br>Bereid om<br>Mee te<br>werken                 |                          | x<br>(niet)              |                          | x<br>(wel)               | x<br>(wel)               |                          | x<br>(wel)               |                           |                          |
| Maakt<br>wel/geen<br>gebruik<br>social<br>media           | geen                     |                          | wel                      | wel                      | wel                      | geen                     | geen                     | wel                       | geen                     |
| Geen<br>vervanging<br>zijn van<br>persoonlijke<br>contact | x                        | x                        |                          |                          | x                        | x                        |                          |                           | x                        |
| Werk/privé<br>gescheiden<br>houden                        | x                        |                          | x                        | x                        | x                        |                          |                          |                           |                          |

### Interview 1, verpleegkundige, vrouw: 10 april 2012, 10.00 uur.

- 00.25 “Ik maak nauwelijks gebruik van social media.” 01.05  
01.16 “Persoonlijk heb ik er weinig interesse voor. Ik ken het wel en weet wel wat de mogelijkheden zijn maar doe er zelf weinig mee.” 01.38
- 02.31 “Ik werk ook veel met jeugdgezondheidszorg samen, onze doelgroep is natuurlijk gewoon jong en dat is het een middel om met elkaar te communiceren. Dus ik zie wel grote voordelen voor onze doelgroep om met allerlei apps te gaan werken. We zijn voortdurend bezig om onze klanten goed te informeren, foldertjes en alles op papier dat is niet meer van deze tijd. Een email, spreekuren of via facebook, twitter of hyves (is niet meer zo gebruikt) dat je dan op deze manier heel snel met elkaar kan communiceren en gegevens en informatie met elkaar kan uitwisselen lijkt me wel handig.” 04.23  
17.28 “Nou ik denk ZuidZorg als organisatie heeft toch nog een oubollig imago. Ik denk zeker in de Jeugdgezondheidszorg dat je dit echt kunt promoten als iets heel positiefs, dus in het imago zou je dan mogelijk iets kunnen verbeteren.” 18.35
- 05.07 “Het mag geen vervanging zijn van persoonlijk contact met elkaar, maar het is wel heel handig om aanvullend te gebruiken.” 06.22
- 06.43 “Je moet dat natuurlijk goed beveiligen en je moet daar.... maar ik denk niet dat het heel anders is dan als je dingen op papier hebt staan. Alles kan op straat komen te liggen je moet je er daar heel goed van bewust zijn dat wat je daar dan op zet dat

het heel snel kan verspreiden. Maar dat geldt eigenlijk altijd, maar ik zie daar geen bezwaar waarom dat met social media anders zou zijn dan wat je normaal al doet. Je moet er altijd heel voorzichtig mee zijn en drie stappen vooruit denken zo van waar komt het dan allemaal terecht en wie kan het dan allemaal zien.” 07.27

- 09.49 “Dus dan heb je ook die scheiding tussen werk en privé. Maar de mensen die dat wel zouden moeten doen of als ik dat wel zou moeten doen in mijn functie ja dan maak je daar afspraken over. Maar dan moet je er ook voor zorgen dat je bereikbaar bent en dat je dus daar naar kijkt en ook reageert.” 10.18  
10.52 “Daar moet je dan goede afspraken over maken dan zou ik daar geen moeite mee hebben. Ik zou niet 24 uur per dag voor mijn werk beschikbaar willen zijn nee, nee. Maar nu hoef ik dat ook niet, maar als je dat wel afsprekt en dan heb ik natuurlijk toen ik zelf in de uitvoering zat toen heb ik dat ook genoeg moeten doen. Dan heb je inderdaad bereikbaarheidsdienst zoals we dat hier noemen en dan zorg je ook inderdaad dat je dat ook doet, dus als er inderdaad een vraag komt een forum moet worden gestart of een groepsdiscussie gaande is ja, dan doe je daar aan mee. Dat kun je gewoon wel afspreken onderling wie wanneer wat doet en hoe vaak.” 11.40
- 12.57 “Dat weet ik zo niet of het inhoudelijk zeg maar kwaliteit verbetering...nee, het zit meer denk ik in de snelle reactie, de bereikbaarheid dat, dat verbeterd is. Maar of inhoudelijk weet ik niet, daar heb ik misschien ook te weinig ervaring mee om daarop te kunnen beantwoorden.” 13.20
- 14.01 “Je zou het goed moeten introduceren met inderdaad scholing dit is inderdaad een groot woord, maar je moet mensen wel meenemen in het hele verhaal en daarop goed voorbereiden. Dat zijn inderdaad wel wat voorwaarden die je met elkaar denk ik moet afspreken. Je kunt het dus niet zomaar gaan doen, dus een goeie voorbereiding denk ik dat wel nodig is. En dan denk ik inderdaad dat je de voordelen onder het voetlicht moet brengen wat levert het jou op als medewerker en wat levert het de klanten op als je dat goed kunt aangeven.” 14.44

#### **Interview 2, verpleegkundige, vrouw: 12 april 2012, 12.00 uur.**

- 00.38 “Ik denk het hele social media gebeuren zo onbekend is en nog met zo veel privacyvraagstukken zit dat dat een blokkade opwerpt ook in de vraagstukken en in de vragen die jullie hebben gesteld.” 01.00
- 01.20 “Wij zijn aan de wet gebonden en geen cliëntgegevens openbaar te mogen maken en social media schermt niet af dat er onderlinge lijnen liggen. Dus ik vraag me af en ik niet alleen hoe dat moet in de toekomst want wij zijn daar wel voor aansprakelijk.” 01.50
- 03.34 “Tot nu toe zie ik daar geen goede ingang voor, omdat ouders zijn vaak op zoek naar persoonlijke en echt voor zichzelf informatie, bevestiging en dit willen ze graag voor zichzelf houden. Ik denk dat je daar niet aan voorbij mag gaan.” 04.03
- 04.15 “Juist het persoonlijke contact en het cliëntgerichte wat wij kunnen aanbieden het belangrijkste is. Daar vraagt de cliënt ook eigenlijk steeds om.” 04.30
- 07.17 “Ik denk niet dat het een goed media is omdat cliënten ontlenen daar wat aan en staat op papier en ze kunnen het rondsturen aan iedereen. Bovendien je kan ook afgerekend worden op een negatieve manier daarop. Dat iemand zijn verhaal komt halen want jullie hebben dat gezegd. En ik denk niet dat het voor ons werk een goede media is. Als je algemene informatie wilt opzoeken of met anderen wilt bespreken als ouders onderling zijn daar mogelijkheden genoeg voor. Maar ik denk juist dat persoonlijke contact en dat wij om goed inzicht te krijgen in situaties, dat we persoonlijk contact hebben en daardoor ook bij mensen thuis kunnen komen en mensen op die manier het beste kunnen helpen.” 08.20



**Interview 3, verpleegkundige, vrouw: 16 april 2012, 10.00 uur.**

- 02.30 “Ja ik denk dat ouders dan moeten kunnen afschermen dan maar goed of ze daar zin in hebben om dat dan helemaal in te stellen vraag ik me af. Ik denk eerlijk gezegd dat ouders daar niet helemaal voor open staan om hun facebook aan het consultatiebureau te koppelen.” 02.47
- 02.52 “Ja in verband met hun eigen dat het toch privéleven is en stel ze gaan een weekend flink op stap zoiets dan willen ze misschien dan helemaal niet dat het zichtbaar is iets in die richting.” 03.04
- 08.59 “Als je een scholing of iets moet doen. Maar ja goed ik vind het lastig maar ik denk dat, dat toch één van de belangrijkste dingen is zodat medewerkers niet het idee hebben dat ze er heel veel voor moeten laten vallen en heel veel opzij zetten om dit maar te doen en ja ik vind het moeilijk om in te schatten voor andere medewerkers wat zij ervoor nodig hebben. Ik ben natuurlijk al vrij goed thuis in facebook, twitter en linkedin en al die dingen maar als je dat niet bent dan kan ik me wel voorstellen dat je het als een hele opgave ziet.” 09.53

**Interview 4, verpleegkundige, vrouw: 16 april 2012, 13.00 uur**

- “Ik moet er wel een beetje aan wennen, ik gebruik het privé natuurlijk wel sowieso facebook en ik heb een hyves account, maar goed de hyves is ook een beetje aan het terug loopt.”
- “Privé en zakelijk gescheiden te kunnen houden.”
- “Op facebook heb je wel de mogelijkheden om privé berichten op te sturen zodat het niet inzichtelijk is voor de anderen. Maar ik kan me ook voorstellen dat je ook hele algemene vragen krijgt waar andere ouders ook iets mee kunnen en belang bij hebben. Dus dat onderscheid zal er wel gemaakt moeten worden. Privé berichten, is het dan een privé van de ouders of is het een gewone voedingsvragen bijvoorbeeld wat je gewoon openbaar kan zetten.”
- “Ik denk wel dat het de communicatie tussen de medewerkers en cliënten kan verbeteren. Want de telefonische spreekuur bijvoorbeeld dat is tussen negen en elf en tussen twee en vier uur in de middag als mensen aan het werk zijn is het natuurlijk wel lastig om een telefoon te pakken en te wachten tot je weer terug gebeld wordt en dan is dit denk ik wel laagdrempelig.”
- “Nou ja goed ja in ieder geval de kwaliteit dat we veel te bereiken zijn. In de zin van dat ouders zeggen dat met telefonisch spreekuur het niet lukt omdat je in de wacht gezet wordt. Dus ik verwacht dat ze daar dan meer gebruik van zullen maken en dan wel het gevoel krijgen dat ze gehoord kunnen worden.”
- “Ik ben benieuwd en open voor nieuwe dingen wij werken er ook mee en willen dingen meenemen voor ZuidZorg.”

*(Bij de uitwerking van deze interview was er een storing ontstaan met het voicerecorder waardoor wij geen tijden van dit gesprek konden aantonen)*

**Interview 5, verpleegkundige, vrouw: 17 april 2012, 10.00 uur.**

- 00.49 “Mijn kennis is hyves, twitter, facebook, LinkedIn. Facebook ben ik het actiefste mee eigenlijk. En Twitter ben ik pas mee begonnen. Twitter ben ik nog een beetje aan het ontdekken, dus daar is mijn kennis nog niet helemaal volledig. Hyves daar doe ik eigenlijk niet zo veel mee.” 01.25
- 01.37 “Ik denk voor mij zelf dat het belangrijk wordt om dit gescheiden te houden. Ik vind het prima dat collega's op mijn facebook zitten, maar ik wil niet dat cliënten hier op komen. Social media voor de JGZ ga ik dadelijk ook echt namens de JGZ doen en niet namens mijn eigen naam. Dat wil ik wel gescheiden gaan houden.” 02.07
- 03.07 “Zelf voor mijn privéaccount heb ik alles afgeschermd alleen mijn vrienden kunnen mij zien. De facebookpagina JoepieZuidZorg is een bedrijfspagina, dus die kan iedereen liken. Daar komen geen privacygevoelige gegevens op te staan. Niets over ouders, kinderen of ons als verpleegkundigen. Ik denk dat dat wel goed afgeschermd is daardoor. Je hebt dus als bedrijf die pagina en ouders kunnen hier op



reageren, maar krijgen dan een reactie terug als bedrijf, het wordt niet persoonlijk gemaakt.” 03.47

04.02 “Zodra het persoonlijk wordt kun je beter met ouders afspreken om te bellen en te zorgen dat er dan persoonlijk contact komt en dat het niet via social media moet blijven lopen.” 04.20

- 08.03 “De kwaliteit van zorg zelf, dat je mensen sneller kan doorverwijzen en bereiken, zoals telefonisch spreekuur. Waardoor je ook sneller zorg kan inzetten en hierdoor ook de kwaliteit van zorg verbeterd. Ik denk vooral dat de laagdrempeligheid een positieve naamsbekendheid kan brengen. Erkenning, ook dat je interactief bezig bent met de cliënten en dat je hierdoor de kwaliteit verbeterd en dat je gaat afstemmen op ouders. Als ouders ook beter hun mening kunnen laten horen. Hier kan je dus ook beter op inspringen en zo ook aansluiten bij de vraag van ouders. Ik denk dat hierdoor de kwaliteit kan verbeteren.” 09.07
- 10.46 “Ik denk niet dat social media in plaats van iets gaat komen.” 10.53
- 12.14 “Een scholingsplan voor medewerkers om om te gaan met social media binnen hun werk. Je zou natuurlijk een scholing kunnen geven over privacy hoe dat zit en hoe je dit afschermt en een stukje over de gedragsregels, maar goed die zou iedereen natuurlijk ook gewoon kunnen lezen.” 13.28

#### **Interview 6, verpleegkundige, vrouw: 17 april 2012, 12.00 uur**

- 00.20 “Ik weet daar heel weinig meer van moet ik heel eerlijk zeggen en social media is iets wat ik heel weinig gebruik. Daarom ben ik misschien wel een goed interview persoon voor jullie, omdat ik dat inderdaad dus helemaal niet gebruik.” 00.34
- 01.49 “De laatste jaren zouden computers je eigenlijk moeten helpen maar dat je veel meer tijd met administratie besteed en veel meer achter je computer zit als dat ik vroeger veel meer tijd met de cliënt de zorg kwijt was. Dat vind ik wel jammer, want het gaat allemaal ten koste van je directe contact met de cliënt.” 02.16
- 07.14 “Je weet niet wie er allemaal toegang voor heeft. Wat zet je erop en kijk als we mailen naar elkaar of naar andere instanties worden nooit geen cliënten gegevens in de mail gezet, dus ik denk dat daar heel goed naar gekeken moet worden.” 07.40
- 07.45 “Hoe ga je om met gegevens? Wat zet je er wel op en wat zet je er niet op. Ik vind dat ouders ook heel goed van bewust moeten zijn van wat ze er op zetten.” 07.58
- 08.32 “Denkt u dat social media een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van zorg?” “Nee, want ik kan me daar nog helemaal geen voorstelling van maken hoe dat voor me gegeven wordt naar de consultatie bureau toe. Dan zou ik eerst moeten zien hoe is het bedacht en hoe gaan we dat inpassen en kan je pas zeggen het draagt inderdaad iets bij. Maar daar kan ik me nou niks bij voorstellen eigenlijk.” 08.53

#### **Interview 7, assistente, vrouw: 17 april 2012, 13.00 uur.**

- 01.30 “Niet heel veel want ik doe er zelf niks mee, maar ik weet wel dat je facebook hebt en hyves e.d., maar verder doe ik er niks mee. Ik zit op mail en ik zit ook heel de dag thuis achter mijn computer of op me werk bedoel ik! Maar ik werk heel weinig met social media, eigenlijk helemaal niks. Ik ben nergens aangemeld of ingelogd of wat dan ook.” 01.55
- 02.04 “Ik denk dat het zeker geschikt is om nieuwe dingen te promoten zeg maar, je hebt de website dan al en de forum op de website dus mensen kunnen in contact met elkaar komen. Ik zou denk ik nog meer met facebook kunnen doen qua opvoedingsondersteuning. Er is wel ergens denk ik een telefonisch spreekuur of mailsprekuren maar niet bij ons. Dus ja, dit zou je kunnen doen i.p.v. de telefoon of mail met hyves, twitter of facebook kunnen doen.” 03.40
- 04.44 “Mensen die met social media werken of dat soort dingen al doen, die zijn niet zo bang voor hun privacy. Als iemand wilt en je maakt je profiel aan kunnen ze precies zien wat je bent en doet en woont en wat dan ook. Dan heb je dat stukje

privacy al weggegeven vindt ik. Ik denk dat het heel makkelijk is voor mensen die er mee werken om hun gegevens uit de social media te halen zeg maar.” 05.25

- 07.39 “Als social media werk gerelateerd is, dan vind ik het wat anders. Dan zit ik zelf niet bijvoorbeeld op facebook, maar ZuidZorg zit hier dan op. Mijn persoonlijke privacy komt niet er in. Ik zit dan namens ZuidZorg en niet voor mezelf.” 08.36
- 08.52 “Geef een leuke scholing! Geef vooral een leuke en interessante scholing en probeer ze enthousiast te maken over social media, maar doe het dan puur op werk gerelateerde dingen en niet privé. Ik bedoel als mensen er voor kiezen om niet privé op facebook te gaan zitten, maar dat ze het wel willen doen voor hun werk. Maak dan een leuke scholing zal ik zeggen.” 09.30
- 11.20 “Zorg dat medewerkers kwaliteit van zorg kunnen leveren (ook op social media) door ze goed geschoold te houden. En dat ze zelf ook weten van wat houdt het in, wat zet ik er wel op en wat zet ik er niet op. En ook waar ligt de grens voor ZuidZorg en waar ligt de grens voor zich zelf ook nog. Het is moeilijk hoor, want ja ik ben consultatiebureau assistente en ik vind onze verpleegkundige hartstikke goed. Ze zijn goed op de hoogte, maar ik weet niet of ze allemaal op social media zitten. Dus in hoeverre dat ze dan durven en kunnen en mogen, ja dat weet ik niet.” 12.36
- 12.46 “Als je naar de consultatiebureau kijkt dan zijn er mensen die komen elke maand of om de twee maanden terug. Terwijl dit eigenlijk in principe helemaal niet nodig is, maar het is gewoon even voor de bevestiging van het gaat goed. Hiervoor zou je dan socail media kunnen gebruiken. Dan kan je vragen van hoe is het met je etc....i.p.v. meteen een heel consult van te maken, maak je een facebook consult of hyves, twitter ofzo.” 15.57

#### **Interview 8, manager, vrouw: 18 april 2012, 14.00 uur.**

- 01.18 “Nou ja ik heb zelf outlook dus ik mail, ik heb een facebook account, twitter account, hyves heb ik nog van een ver verleden zeg maar.” 01.37
- E ziet de voordelen van social media zij vind dat social media ter ondersteuning kan zijn voor ouders bijvoorbeeld als ouders vragen hebben over de groei en opvoedproblemen. Ook zou het gebruikt kunnen worden door ouders om makkelijker hun afspraken te kunnen maken en afzeggen via de digitale weg. Tevens ziet zij het als een preventief hulpmiddel door het bieden van informatie en advisering via bijvoorbeeld chat functies en forums.
- Privacy vond E ook een belangrijk punt er is nu sinds kort een beveiligde mail verbinding, dit zou ook goed kunnen aansluiten op social media zodat de gegevens van cliënten beter beschermd zijn. Dit zal wel veel kosten met zich meebrengen omdat het door de ICT medewerkers ontwikkeld zal moeten worden. E heeft ook aangegeven dat hun intern goede afspraken hebben gemaakt omtrent de privacy in de jeugdgezondheidszorg hiervan uit zijn er soort van spelregels ontwikkeld bij het gebruik van social media. Zo hebben hun besproken dat de privacy van cliënten altijd gewaarborgd wordt met uitzondering wanneer de gezondheid van het kind in gevaar komt.
- E gaf aan dat zij vond dat de kwaliteit van zorg verbeterd werd doordat je met social media beter vraaggericht kan werken, je bent als medewerker dan altijd bereikbaar om beter je cliënten te kunnen ondersteunen en begeleiden bij hun vragen.
- E gaf mee als aanbeveling om bij de scholing de voordelen (bevorderingen) van social media te laten zien, zodat de medewerkers gemotiveerd worden en de redenen kunnen inzien waarom social media een goed hulpmiddel kan zijn in de jeugdgezondheidszorg.

*(Een gedeelte van dit gesprek werd opgenomen er ging iets mis tijdens het gesprek met de voice recorder. Hierdoor hebben we alleen gebruik gemaakt van de notulen)*

**Interview 9, verpleegkundige, vrouw: 19 april 2012, 12.00 uur.**

- **01.14** “Nou ik weet inmiddels meer een beetje van whatsappen en twitteren en al die dingen meer. Maar als je mij nou de tools en handouts zou geven van nou ga je gang zou ik ook wel even denken van hé hoe zit het en hoe moet dat.” **01.25**
- **02.36** “Oog tot oog contact heel erg belangrijk is en ja ik heb heel toevallig vanmiddag een scholing video interactiebegeleiding daar hebben we ons eigen ook op opgenomen en dan valt inderdaad pas op hoe veel je toch regelmatig richting de computer zit, dan zeg je wat of gaat het eventjes opschrijven maar toch.” **02.57**
- **03.10** “Ik denk dat ik totaal onwetend ben zelf welk gevolgen het kan hebben. Als ik inderdaad hoor wat voor gegevens er helemaal over de wereld heen gaan en hoe makkelijk hackers erbij kunnen komen ja dan ga ik er wel vanuit dat er heel goed nagedacht over de beveiliging maar hoe meer men nadenkt en hoe groter ook de uitdaging wordt om soms toch die aanvallen te doen om te proberen te kraken. De andere kant van de privacy is ook de mensen moeten weten wat voor gegevens erin gezet worden dus het is enerzijds ook de inbraak maar ook wat ga je er zelf inzetten en ja daar we hebben we wel in de loop der jaren er duidelijk voor getraind dat ik toch alles hardop vertel als ik aan het typen ben en dat ik de mensen ook heel duidelijk zeg van nou dit komt erin hoe vinden jullie dat? Of hoe zullen we dit opschrijven of omschrijven in het digitaal dossier.” **04.04**
- **05.05** “Nou ik vind de voordeel is inderdaad dat je veel makkelijker dingen kunt verspreiden naar collega's, naar ouders eigenlijk ook want ik vraag tegenwoordig nu ook hun email adres en als ik informatie heb waarvan ik denk dat het van belang bijvoorbeeld gezien in situaties of een bepaalde lezing dan kan je tegenwoordig heel makkelijk zeggen die ga ik versturen.” **05.30**
- **05.36** “Ja de communicatie kan dan veel uitgebreider en je kunt via internet alles terug vinden waarvan ik vind dat is ook heel handig en daar kan je ook de ouders mee ondersteunen.” **05.56**
- **11.27** “In ieder geval wel een heel duidelijke scholing die afgestemd is op de persoon zelf want wij hebben gewoon heel diverse personen de ene is al heel verder dan de ander de ene leert ook veel makkelijker als de ander.” **12.20**

# **BIJLAGE 5**

## **Analyse artikel**

## Empirische cyclus

Wij hebben een onderzoeksartikel gezocht met het onderwerp social media in de zorg. Wij hebben het artikel "Tweetspreekuur, een huisartsenspreekuur via twitter" geschreven door Drs. B.J. Brandenburg en Drs. E. Jansen (2011) gevonden. Dit artikel is in 2011 gepubliceerd in het tijdschrift Bijblijven, jaargang 27, nummer 8 op pagina 59-67. Wij hebben dit artikel geanalyseerd met behulp van de empirische cyclus. Hiermee kunnen wij beoordelen in hoeverre de gegevens uit het artikel als betrouwbaar gezien kunnen worden en meegenomen kunnen worden als onderbouwing in het project.

## Zoekstrategie

Er is gezocht via FHV-Verpleegkunde, afstudeerfase en dan bij de mediatheek. Hier hebben wij in de database BSL-vakbibliotheek gezocht.

Als zoekwoorden hebben wij "sociale media in de zorg" ingetoetst. Met deze zoektermen hebben wij het onderzoeksartikel "Tweetspreekuur, een huisartsenspreekuur" gevonden.

Bij dit artikel heeft de projectgroep de volgende PICO geformuleerd.

P: Zorgverleners in de JGZ.

I: Communicatie van social media in de zorg.

C: De normale communicatie tussen zorgverleners en cliënt moet hetzelfde blijven.

O: De rol van zorgverleners op deze platforms.

## Stap 1: Aanleiding

In deze stap wordt er gekeken wat de reden is waarom het onderzoek gestart is.

Social media vormen een relatief nieuw en snelgroeiend verschijnsel in het internetlandschap. Zo merkte ook twee artsen toen zij onafhankelijk van elkaar online gingen op verschillende social media. Het viel hen op dat er veel gecommuniceerd werd over gezondheid of ziekte via de social media, voornamelijk Twitter. Beide artsen consulteerde regelmatig incidenteel via twitter. Dit kreeg in 2009 aandacht in publicaties op websites en hierna zijn zij met elkaar in contact gekomen en is het idee voor een "tweetspreekuur" geboren.

Van het gebruik van social media in de zorg (bijvoorbeeld zorg 2.0) wordt veel verwacht met betrekking tot het medisch onderwijs en continue nascholing. Hier moet echter nog veel wetenschappelijk onderzoek gedaan worden naar het gebruik van social media in de gezondheidsvoorlichting.

## Stap 2: Vraagstelling

In deze stap wordt er gekeken wat de vraagstelling, doelstelling en de probleemstelling van het onderzoek is.

### Probleemstelling

De probleemstelling legt het accent op het te verkrijgen inzicht. Wetenschappelijk onderzoek zonder probleemstelling bestaat niet (Dassen e.a., 2010).

Wij hebben in het onderzoeksartikel de volgende probleemstelling gevonden: "De aanwezigheid op sociale netwerken levert nog geen structurele bijdrage aan het primaire zorgproces van Nederlandse zorginstellingen."

### Vraagstelling/Doelstelling

Bij wetenschappelijk onderzoek is de vraagstelling bedoeld om antwoord te geven op welk onderzoeksprobleem er wordt behandeld. Soms wordt dit ook aangeduid als onderzoeksdoel. Het doel verwijst naar het eindpunt waarop de onderzoeksactiviteiten gericht zijn (Dassen e.a., 2010).

Wij hebben in het onderzoeksartikel de volgende vraagstelling gevonden: “Welke rol zorgprofessionals, en meer concreet huisartsen, op dergelijke platforms (social media zoals hyves, facebook, Youtube en Twitter) kunnen, mogen en willen spelen.”

In dit geval is de vraagstelling tevens ook de doelstelling. Dit omdat ze hiermee duidelijkheid willen bereiken over welke rol huisartsen kunnen, mogen en willen spelen bij het gebruik van verschillende social media als beroepsbeoefenaar. Dit verwijst dus naar het eindpunt wat ze met dit onderzoek willen behalen.

Wij zien een duidelijke samenhang tussen aanleiding, probleemstelling en vraagstelling. In de aanleiding wordt namelijk gesteld dat er meer onderzoek gedaan moet worden naar de rol van social media in gezondheidszorg en worden eigen ervaringen hiermee besproken. In de probleemstelling wordt aansluitend hierop gesteld dat social media nog geen structurele bijdrage levert aan de gezondheidszorg waarop de vraagstelling volgt waarmee de onderzoekers antwoord willen krijgen op de vraag welke rol zorgprofessionals in de zorg op social media kunnen spelen. Door het beantwoorden van de onderzoeksvraag zal de probleemstelling opgeheven worden. Wij vinden dat deze onderzoeksvraag wel beantwoord kan worden doormiddel van onderzoek doordat deze duidelijk en concreet is geformuleerd.

### **Stap 3: Methode**

Deze stap kijkt naar de methode die bij het onderzoek gebruikt is en de betrouwbaarheid en validiteit hiervan. Deze stap is verdeeld in 3a soort onderzoek en 3b vertekening/bias. Hieronder wordt beschreven hoe deze stappen in het onderzoeksartikel naar voren komen.

### **3a Soort Onderzoek**

Ieder onderzoeksprobleem is uniek. Daarom moet er bij een onderzoek ook een methode gezocht worden die het beste aansluit bij het onderzoeksprobleem. In de stap 3a wordt er gekeken naar de gebruikte methodes en onderzoeksvorm en in hoeverre deze aansluiten bij het onderzoeksprobleem. Dit wordt gedaan door een aantal vragen te beantwoorden.

#### Onderzoeksontwerp

De onderzoeksperiode liep van 12 Oktober 2009 tot en met 21 November 2010.

De onderzoekers hebben een consultanalyse gedaan van de verschillende Twitterberichten uit het Twitterspreekuur. De Twitterberichten die in deze periode werden verstuurd en ontvangen van de Twitterwebsite werden gedownload en gerubriceerd. Vervolgens zijn de 1148 ontvangen direct-message tweets verdeeld over 132 episodes geclassificeerd volgens de International Classification of Primary Care (ICPC).

De oprichters hadden de behoefte om meer te weten te komen over de kenmerken van de gebruikers van het Tweetspreekuur en hebben hiervoor tegen het einde van het eerste jaar een klantonderzoek gedaan. De respondenten werden geworven via Twitter, doormiddel van het verzenden van een aantal berichten met het verzoek om een deelname en een link naar de online vragenlijst. Deze vragenlijst was in samenwerking met eHealth Research Center van de Universiteit Twente ontwikkeld. In een korte tijd zijn er 134 vragenlijsten ontvangen, waarvan 122 volledig waren ingevuld en bruikbaar waren voor de analyse.

#### Wat is het type onderzoek?

Wij vinden dat het een beschrijvend onderzoek is. Bij beschrijvend onderzoek wordt er namelijk vooral gekeken naar de mate waarin een bepaald verschijnsel voorkomt. Hierbij wordt er bij de uitwerking vaak nog onderscheidt gemaakt in subcategorieën, zoals mannen en vrouwen (Dassen e.a., 2010).

In het onderzoeksartikel wordt er gekeken naar de mate waarin Twitter gebruikt wordt als spreekuur met artsen. Er wordt gekeken naar het aantal en soort berichten en redenen voor het gebruik van het tweetspreekuur. Ook wordt er gekeken naar het aantal en soort respondenten (geslacht, leeftijd, opleiding). De resultaten hebben deels geleid tot verklaringen in de vorm van hypothesen. Zo wordt er bijvoorbeeld in het onderdeel discussie de vraag gesteld: “In hoeverre is er sprake van een echte zorginnovatie: alleen het medium

is nieuw, maar communicatie en informatie uitwisseling tussen patiënt en arts zijn tamelijk traditioneel". Het eerste deel van deze vraag heeft een verklarend karakter en het laatste deel van deze vraag heeft een hypothetisch karakter. Soms worden er bij beschrijvend onderzoek verklaringen gevonden van de onderzochte verschijnselen. Deze verklaringen zijn echter wel hypothetisch van karakter. Dit maakt dat beschrijvend en verklarend onderzoek vaak niet van elkaar los te zien zijn. Wie verklarend onderzoek doet begint veelal met een beschrijvend deel en gaat vervolgens pas in op de onderlinge samenhangen, die voor de verklaringen nodig zijn. Ook leidt beschrijvend onderzoek vaak tot verklarend onderzoek (Dassen e.a., 2010).

#### Is het kwantitatief of kwalitatief onderzoek?

Bij kwalitatief onderzoek wordt er een onderzoeksprobleem beschreven dat gaat over het onderzoeken van de aard der dingen of om structuren tussen verschijnselen. Het gaat hierbij om het doorgronden van verschijnselen (Dassen e.a., 2010).

Bij kwantitatief onderzoek gaat het om onderzoeksproblemen die gericht zijn op de mate waarin verschijnselen voorkomen en/of zij onderling met elkaar samenhangen. Het gaat hierbij om het meten, tellen en zoeken naar verbanden (Dassen e.a., 2010).

In het onderzoeksartikel wordt een kwantitatief onderzoek beschreven. Dit omdat er gekeken wordt naar de mate waarin twitter gebruikt wordt door patiënten als spreekuur met artsen. Er wordt gekeken naar het gebruik, het aantal en soort berichten, naar de redenen voor het gebruik van het spreekuur en naar de tevredenheid over het gebruik. Ook wordt er gekeken naar het soort respondenten hierbij wordt gekeken naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Met behulp van vragenlijsten met gesloten vragen wordt er gemeten in welke frequenties dit voorkomt. Dit zodat de verzamelde gegevens omgezet kunnen worden in cijfers en percentages zodat deze in tabellen weergegeven kunnen worden om een duidelijk beeld van de resultaten te verkrijgen.

#### Hoe wordt er geoperationaliseerd?

Het is belangrijk dat in een onderzoek duidelijk beschreven wordt hoe het uitgevoerd is en welke methodes gebruikt worden (Dassen e.a., 2010). Daarom worden hieronder twee vragen beantwoord met betrekking tot de beschrijving van de gebruikte methodes en de factoren die hierop van invloed zijn.

#### *Wat zijn de afhankelijke en onafhankelijke variabelen?*

De afhankelijke variabele is de variabele die centraal staat in het onderzoek. De onderzoeker wil aantonen waarmee veranderingen in deze variabelen samenhangen (Dassen e.a., 2010). De mogelijke oorzaken worden onafhankelijke variabelen genoemd of de verklarende variabelen. Zij zijn er dus eigenlijk verantwoordelijk voor dat de afhankelijke variabelen een bepaalde waarde aannemen (Dassen e.a., 2010).

Afhankelijke variabelen:

- Tweetspreekuur

Onafhankelijke variabelen:

- Berichten via openbaar kanaal
- Berichten via gesloten kanaal
- Aantal volgers
- Gebruik van twitter
- Aantal vragen van patiënten

#### *Hoe zijn de data verzameld? Welke meetmethodes, meetinstrumenten zijn gebruikt?*

De data zijn verzameld met behulp van een consultanalyse en een klantonderzoek. Bij de consultanalyse is er in een jaar tijd (12 Oktober 2009 t/m 21 November 2010) bijgehouden hoeveel twitterberichten er verstuurd en ontvangen werden via het twitterspreekuur. Deze werden via de twitterwebsite gedownload en gerubriceerd. Een klein aantal berichten kon ondanks regelmatige downloads niet meer tijdig worden achterhaald.

Ook is er gekeken naar de soort berichten (direct message of openbaar) en naar het onderwerp van de berichten. Hierbij werden de verschillende berichten geclassificeerd met behulp van het meetinstrument “International Classification of Primary Care (ICPC)”<sup>5</sup> bestaande uit 17 hoofdstukken. Met dit systeem werden 1148 direct-message tweets, verdeeld over 132 episodes geclassificeerd.

Voor het klantenonderzoek werd er in samenwerking met het eHealth Research Center van de Universiteit Twente een online vragenlijst samengesteld. Deze lijst bevatte kenmerken over demografische kenmerken, eigen gezondheid, internetgebruik in relatie tot gezondheid, gebruik van het tweetspreekuur en mening en tevredenheid over deze dienst.

De respondenten voor deze vragenlijst werden getrokken via Twitter, doormiddel van het verzenden van een aantal berichten met het verzoek om deelname en een link naar de online vragenlijst. Op deze manier werden in korte tijd (niet duidelijk hoeveel tijd precies) 134 vragenlijsten ontvangen waarvan 122 volledig ingevuld waren en dus gebruikt zijn voor de analyse.

Wij vinden dat de gebruikte methodes geschikt zijn om de vraagstelling te ondersteunen. Er wordt onderzocht waar de behoefte liggen van de Twittergebruikers op het gebied van gezondheidszorg en hoe zij hier gebruik van maken. Wanneer dit duidelijk is kan er ook een beter beeld gevormd worden van welke rol zorgprofessionals en artsen hierin moeten hebben aansluitend op deze behoefte.

### **3b Bias/vertekening (interne validiteit)**

#### Hoe is de betrouwbaarheid van het meetinstrument vastgesteld?

Betrouwbaarheid kan op verschillende manieren gedefinieerd worden. Een meetinstrument kan als betrouwbaar gezien worden wanneer bij een herhaalde meting dezelfde resultaten naar voren komen. Dit onderzoek is slechts een keer afgenomen en op deze wijze kan de betrouwbaarheid dus niet beoordeeld worden. Een andere wijze waarop de betrouwbaarheid van een meetinstrument beoordeeld kan worden is op de nauwkeurigheid van het meetinstrument. Hierbij is het betrouwbaar als het meetinstrument de echte score zo goed mogelijk weergeeft (Jong e.a., 2008). In het onderzoek is wel rekening gehouden met de nauwkeurigheid van de meetinstrumenten. Hieronder is beschreven hoe dit gedaan is. Er is gebruik gemaakt van de ICPC als meetinstrument voor de verschillende soorten berichten. Deze heeft de gegevens die met behulp van de consultanalyse verzameld zijn geclassificeerd. Het ICPC kan gezien worden als gouden standaard. Een gouden standaard is een test waarvan algemeen geaccepteerd wordt dat deze de werkelijke situatie meet. Het WHO heeft het meetinstrument erkent als verwant lid van het WHO FIC als Reason For Encounter classificatie (wat een gouden standaard is) en gesteld dat gebruikers de ICPC-2 desgewenst als diagnostische classificatie voor de eerstelijns of de huisartspraktijk kunnen gebruiken. Hieruit kan dus geconcludeerd worden dat dit meetinstrument betrouwbaar is omdat het een nauwkeurige meting maakt.

De gegevens voor de consultanalyse zijn verzameld door deze van de Twitterwebsite en te rubriceren. Dit werd gedaan door een ICT-medewerker. De gegevens zijn gedownload door een ICT medewerker om zo de validiteit te waarborgen. De ICT-medewerker heeft de juiste kennis en expertise om de gegevens op de juiste wijze te downloaden waardoor de resultaten zo nauwkeurig mogelijk verzameld kunnen worden.

Doordat bij het ontwikkelen van de vragenlijst (meetinstrument) de hulp van het e-Health Research Center van de Universiteit van Twente is ingeschakeld is de betrouwbaarheid vergroot. Dit omdat zij meer expertise hebben op het gebied van social media in de zorg en het ontwikkelen van vragenlijsten. Dit onderzoekscentrum richt zich namelijk op hoe technologie een bijdrage kan leveren aan een gezonde levensstijl, beter ziekte management

---

<sup>5</sup> Systeem om onder andere klacht, diagnose en therapie te classificeren binnen de eerstelijnsgezondheidszorg (huisartsenzorg). Het systeem geeft een genuanceerd beeld van een ziekte-episode (glossarium, 2010).



en een meer effectieve zorgverlening (ehealthresearchcenter, 2012). Door de kennis van dit onderzoekscentrum mee te nemen is het meetinstrument ook gericht op de gebruikers van het Twitterspreekuur wat deze vragenlijst in deze context betrouwbaar maakt (Jong e.a., 2008).

We kunnen aan de hand van dit artikel niet beoordelen of dezelfde resultaten verkregen zullen worden wanneer het onderzoek herhaald wordt. Wel vinden wij dat de meetinstrumenten als betrouwbaar gezien kunnen worden aan de hand van de nauwkeurigheid van de metingen.

#### Hoe is de validiteit van het meetinstrument vastgesteld?

Bij de validiteit van een meetinstrument gaat het erom dat dit instrument meet wat je als onderzoeker wil meten (Jong e.a., 2008).

Het doel van de meting was om te achterhalen welke rol zorgverleners (artsen) op social media kunnen, mogen en willen spelen. Om dit doel te behalen is er informatie nodig over het gebruik van het Twitter spreekuur, de soort berichten en de wensen van de gebruikers. Met de gebruikte meetinstrumenten krijg je hier antwoord op waardoor wij kunnen concluderen dat deze valide zijn.

Bij het gebruik van de vragenlijsten voor het klantonderzoek is de indrukvaliditeit (face validity) van toepassing. Bij deze vorm van validiteit gaat het om een kwalitatief oordeel door experts. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van het oordeel van het eHealth Research Center welke gezien kunnen worden als expert op het gebied van technologische ontwikkelingen in de zorg waaronder social media valt.

Bij het gebruik van de ICPC kunnen we spreken van inhoudsvaliditeit (content validity). Hierbij wordt er namelijk nagegaan of de inhoud van een meetinstrument representatief is voor de te meten werkelijkheid. Met dit instrument werd er gemeten welke berichten geplaatst zijn, welke soort berichten en op welk onderwerp deze betrekking hadden, dus eigenlijk de werkelijkheid. Het ICPC kan gebruikt worden voor de eerstelijns zorg of huisartsenpraktijk. Dit onderzoek kan vergeleken worden met de huisartsenpraktijk omdat er eigenlijk een normaal huisartsenspreekuur gegeven wordt alleen dan op Twitter. Wij vinden dat er in het onderzoek voldoende aandacht besteed is aan de validiteit. Dit omdat er gebruik gemaakt is van verschillende soorten validiteit passend bij de gebruikte onderzoeksmethode.

#### Is de steekproef select of a -select? Wat is de grootte van de onderzoekspopulatie?

Belangrijk bij een steekproef is de representativiteit. Dit houdt in dat de steekproef een goede afspiegeling moet weergeven van de totale populatie. Voor de trekking van de steekproef betekent dit dat er geen selectie mag plaatsvinden van de populatie (Jong e.a., 2008).

Bij de a -selecte steekproef komen de te onderzoeken elementen op basis van toeval in het onderzoek terecht en heeft iedere persoon van de populatie evenveel kans om deel te nemen aan het onderzoek (Jong e.a., 2008).

Bij een selecte steekproef wordt er geselecteerd wie er in aanmerking komt om in de steekproef terecht te komen. Hierbij is de kans op gebrek aan representativiteit groter (Jong e.a., 2008).

De steekproef in het onderzoeksartikel is a -select. Alle deelnemers van het Twitterspreekuur hadden evenveel kans om deel te nemen aan het onderzoek. Zij hadden vrij de keuze om hier aan mee te werken of niet. Dit vergroot dus de representativiteit van de steekproef.

Tijdens de onderzoeksperiode communiceerde 213 verschillende personen met het tweetspreekuur. Het aantal volgers groeide tot 1500.

Van de vragenlijsten voor het klantonderzoek zijn er 134 vragenlijsten terugontvangen. 122 hiervan waren volledig ingevuld en bruikbaar voor analyse.

Als er veel non-respons is op de vragenlijsten kan dit betekenen dat de representativiteit van het onderzoek verminderd en de kwaliteit van de verzamelde gegevens verloren gaat (Jong e.a., 2008). Dit is bij dit onderzoek niet het geval omdat van de 213 gebruikers van het Twitterspreekuur er meer dan de helft (122) de vragenlijst volledig hebben ingevuld waardoor

er dus een grote onderzoekspopulatie meegenomen is die representatief is voor het onderzoek. De non-respons zal dus geen invloed hebben op de resultaten.

#### Is er een duidelijke beschrijving van het onderzoeksproces?

Het onderzoeksproces is duidelijk beschreven. Er is beschreven wat er gedaan is en welke methodes er gebruikt zijn. Een aantal keren worden er wel vage termen gebruikt zoals bijvoorbeeld “een groot deel van de vragen”. Dit geeft geen concrete beschrijving. Deze beschrijvingen zullen wij dus niet als betrouwbaar mee kunnen nemen.

#### Is er uitval? Zo ja is hiervoor gecorrigeerd?

Er is een uitval geweest tijdens de onderzoeksperiode van het tweetsprek uur. In de periode van 12 oktober 2009 tot en met 21 november 2010 zijn er een aantal berichten van de twitterwebsite gedownload en gerubriceerd. Een klein aantal van de berichten die werden gedownload kon niet meer achterhaald worden.

Tijdens het klantenonderzoek werden de respondenten via twitter geworven om deel te nemen aan het onderzoek en kregen zij via een link toegang naar de online vragenlijst. Van de 134 vragenlijsten werden er 122 volledig ingevuld die bruikbaar waren voor de analyse. Hierbij is een uitval geweest van 12 vragenlijsten die onvolledig werden ingevuld en niet bruikbaar waren voor de analyse. Wij vinden het goed dat deze vragenlijsten niet meegenomen zijn naar de analyse omdat wanneer dit wel gedaan zou worden dit de resultaten kan beïnvloeden doordat sommige delen onvolledig zijn.

#### Is er blinding toegepast?

Bij blinding gaat het er om dat de patiënt, behandelaar of onderzoeker onwetend is over de toegewezen behandeling in een effectonderzoek. Dit was niet van toepassing bij het klantenonderzoek, want de deelnemers wisten wel waar het onderzoek over ging. Cliënten kregen een bericht met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek waardoor zij voorbereid waren op het onderzoek.

Bij de consultanalyse is wel blinding toegepast omdat cliënten niet op de hoogte waren dat hun berichten gedownload werden vanaf de Twitter website. Hierdoor wordt voorkomen dat cliënten bewust of onbewust meer verwachten of een grotere motivatie hebben voor de behandeling of dat zij de uitkomsten door voorkeuren zullen beïnvloeden (Cox e.a., 2008).

### **Stap 4: Resultaten**

Wanneer er naar de resultaten van een onderzoek gekeken wordt kunnen er een aantal factoren van invloed zijn op de betrouwbaarheid. Hieronder wordt beschreven hoe de resultaten in het onderzoeksartikel verwerkt zijn en hoe hier rekening mee gehouden is.

#### Hoe groot is het effect van het resultaat?

De resultaten zijn schematisch weergegeven in tabellen. De resultaten zijn zowel in cijfers als in percentages weergegeven. Dit maakt de resultaten schematisch en overzichtelijk. Door ook de percentages weer te geven wordt er inzichtelijk gemaakt hoeveel procent van de totale onderzoekspopulatie het resultaat betrekking heeft.

#### Bij kwantitatief onderzoek: Indien er sprake is van een verschil of samenhang, is deze significant? (is de p-waarde kleiner dan of gelijk aan 0,05)

In het onderzoeksartikel zijn geen P-waarde beschreven.

Deze wordt toegepast bij het vaststellen van verschillen of verbanden. De p-waarde geeft hierbij aan hoe groot de kans is dat een uitspraak ten onrechte gedaan wordt (Dassen, 2010). Er is in het onderzoek niet gezocht naar verschillen en verbanden tussen de verkregen resultaten alleen naar de mate en de frequentie van voorkomen. Daarom heeft het gebruik van de P-waarde ook geen meerwaarde voor dit onderzoek.

## **Stap 5: Conclusie en discussie**

### Is de steekproef representatief?

Wij vinden de steekproef niet representatief. Dit omdat er in het onderzoek een aantal dingen mis zijn gegaan. Zo is er uitval geweest waardoor het beeld vertekent kan worden.

Bij een onderzoeksartikel is het van belang dat de samenvatting kort is en de essentie van het onderzoek samenvat. Je zou door deze te lezen dus moeten weten waar het onderzoek over gaat en hoe dit onderzocht is. In dit onderzoeksartikel is de samenvatting erg kort. Er wordt wel duidelijk waarom het onderzoek gehouden wordt, maar niet hoe het onderzoek is uitgevoerd.

### Wat is de relevantie van het artikel voor de praktijk, oftewel zou je de resultaten implementeren? Waarom wel of waarom niet?

Conclusies uit het onderzoek waren dat het Twitterspreekuur echte huisartsenpraktijk geneeskunde betreft en dat dit via Twitter verrassend effectief verloopt. Dit leidt tot de vraag in hoeverre het een echte zorginnovatie: alleen het medium is nieuw, de communicatie en informatie-uitwisseling is hetzelfde.

Als aanbevelingen geven de onderzoekers mee om in de toekomst social media in de zorg niet te gebruiken via een instituut als het Twitterspreekuur, maar via het professioneel inbedden van social media in het bestaande zorgproces. Hierbij bevelen zij aan dat aan de programma's die hiervoor gebruikt worden hoge eisen gesteld moeten worden wat betreft privacy en betrouwbaarheid.

Wij vinden de informatie uit dit artikel bruikbaar voor ons project. Het toont aan dat er wel degelijk interesse is voor social media in de zorg zoals Twitter. Wel laat het zien dat hier nog problemen liggen met betrekking tot de privacy en betrouwbaarheid waar wij rekening mee kunnen houden bij ons onderzoeksrapport.

# **BIJLAGE 6**

## **Deelvragen**

## Deelvragen

---

*Wij hebben verschillende deelvragen opgesteld en uitgewerkt om zo meer diepgang te krijgen in het onderwerp 'Social media in de zorg'. Deze vragen zijn hieronder uitgewerkt.*

### **1. Wat is social media ? en welke soorten zijn er ?**

*Wanneer wij aan de medewerkers van ZuidZorg uit moet leggen wat social media zijn en hoe zij hier mee moeten werken is het van belang dat wij weten wat social media zijn en welke verschillende social media er zijn. Dit wordt in de deelvraag hieronder beschreven.*

#### Wat is social media?

Social media is een verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws, artikelen). Ook geluid (podcasts, muziek) en beeld (fotografie, video) worden gedeeld via social media websites. Met andere woorden, social media staat voor 'Media die je laten socialiseren met de omgeving waarin je je bevindt' (Kerkhofs S, 2011).

#### Voorbeelden social media websites

Bekende voorbeelden van internationale social media website zijn Facebook, YouTube, LinkedIn en Twitter, maar ook bijvoorbeeld Wikipedia en MySpace.

Voorbeelden uit Nederland zijn Hyves, NuJij en Schoolbank. Bij deze tevens een lijstje met jaartallen gekoppeld aan de diverse social media sites: 2001-Wikipedia, 2003-Wordpress, 2003-LinkedIn, 2003-Myspace 2004-Facebook, 2005-Youtube, 2006-Twitter. (Kerkhofs S, 2011)

### **2. Wat zijn de voor en nadelen van social media ?**

*Wij gaan uiteindelijk een scholingsplan ontwikkelen voor de medewerkers van ZuidZorg om hen te leren hoe zij met social media moeten werken. Hierbij is het natuurlijk van belang om te weten wat zowel de sterke als de zwakke kanten zijn van het gebruik van social media zodat hier rekening me gehouden kan worden. Deze zijn hieronder beschreven.*

#### De sterke kanten van social media:

- Social media sites zijn vaak erg actueel, omdat een grote groep consumenten actief is en er altijd wel een als eerste bij een gebeurtenis aanwezig is.
- De inhoud van social media websites is vrijwel altijd deelbaar en eenvoudig te verspreiden binnen een netwerk. Dit houdt in dat zeer snel een viral effect ofwel buzz kan plaatsvinden.
- Social media zijn snel doorzoekbaar en relatief objectief, aangezien ze worden gegenereerd door een brede groep mensen. Dit wordt ook wel 'the wisdom of the crowd' genoemd.
- Social media laat consumenten op een eenvoudigere manier voldoen aan de basisbehoeftes van Maslow, in tegenstelling tot traditionele media.
- Sociale media scoren zeer goed in zoekmachines als Google, vanwege het relatief objectieve en betrouwbare karakter (Kerkhofs S, 2011).

#### De zwakke kanten van social media:

- Hoewel social media zeer geschikt is voor personalisatie, worden resultaten vaak vertoond op basis van gemiddelden door de werking van democratie. Dit kan er voor zorgen dat goede initiatieven toch niet naar boven komen.
- Consumenten en medewerkers kunnen alles zeggen over je bedrijf op sociale media websites. Dit kan zorgen voor veel positieve publiciteit, maar ook voor slechte publiciteit, ook als dat niet terecht is. Om deze problemen tegen te gaan stellen steeds meer bedrijven social media richtlijnen op voor hun medewerkers.

- Social media zijn niet altijd zo betrouwbaar als gezegd wordt. Veel berichten op Twitter betreffen bijvoorbeeld geruchten die door de massa worden versterkt en vervolgens niet waar blijken te zijn (Kerkhofs S, 2011).

### 3. Hoe kan social media toegepast worden in de JGZ?

*ZuidZorg wil social media gebruiken als communicatiemiddel in de JGZ. Het gebruik van social media kent verschillende toepassingen en mogelijkheden. Hieronder wordt beschreven welke rol social media in de JGZ kunnen spelen en worden er voorbeelden gegeven van effectief gebruik van social media in de zorg.*

Social media zijn niet meer weg te denken uit het leven van jongeren en jonge ouders. De JGZ kan hierop inspringen en vanuit haar rol, bij het bieden van preventieve gezondheidszorg aan alle kinderen (en hun ouders) in Nederland van 0 tot 19 jaar, social media inzetten.

Social media kunnen helpen bij het informeren van ouders en kinderen over een gezonde ontwikkeling en over activiteiten en cursussen op het gebied van opvoeden en opgroeien. Het gebruik van social media biedt daarnaast kansen in het vroegtijdig signaleren. Je kunt met social media namelijk boven op het online leven van jongeren zitten. Door in te haken op de kracht van community's kunnen social media ook uitstekend ingezet worden voor positieve gedragsbeïnvloeding. Daarnaast is het relevant voor de JGZ om met social media aan de slag te gaan om zo aansluiting te houden met de doelgroep (Pons, e.a, 2012).

Goed en effectief social media inzetten in het werkproces vraagt wel wat van een organisatie. Effectieve inzet betekent het aanslaan van een juiste toon. Interactie met ouders en kinderen en het bewegen op community's vragen om authenticiteit en transparantie van de organisatie. Daarbij staat de kwaliteit van dienstverlening bij de JGZ voorop. Als JGZ organisatie ga je niet "zomaar" wat doen.

Het vraagt ook van de JGZ-organisaties om over de reguliere kantooruren heen te kijken, want bijv. twitteren stopt niet om 17.00 uur (Pons, e.a, 2012).

Uit de praktijk zal naar voren moeten komen waar social media een toegevoegde waarde kunnen leveren aan de JGZ. Er wordt daarom gebruik gemaakt van een quick scan waarin succesvolle initiatieven beschreven worden. Dit levert een longlist op van concrete voorbeelden van social media binnen en (vlak) buiten de JGZ. Uit deze longlist worden drie voorbeelden geselecteerd waarvan de toegevoegde waarde voor de JGZ zichtbaar en illustratief is. Tegelijk wordt er ook geconstateerd dat er ook buiten de JGZ veel inspirerende voorbeelden zijn voor de JGZ en hier wordt dus ook naar gekeken.

Een inventarisatie (zowel online- als offline) naar initiatieven die gebruik maken van social media heeft geresulteerd in een longlist. Dit is echter een momentopname. Daarom wordt er een "dynamische longlist", die continu aangevuld wordt met voorbeelden (Pons, e.a, 2012).

In de inventarisatie komen de volgende social media regelmatig terug:

- **Twitter:** is geschikt voor extern profileren, kennis delen, communiceren en informeren. Twitter is laagdrempelig, snel, voordelig en eenvoudig te implementeren.
- **Yammer:** is geschikt om intern kennis te delen, elkaar te informeren en samen te werken. Yammer is laagdrempelig, snel, voordelig en breed toepasbaar.
- **LinkedIn:** is een must om je netwerk online op te bouwen. Het biedt een platform om inhoudelijke discussies te voeren. LinkedIn is te gebruiken op iedere computer, smartphone en tablet met een internetverbinding.
- **Facebook:** kan gebruikt worden om extern te profileren, te communiceren en mensen online te verbinden. Het is webbased, dus net als LinkedIn heeft men enkel internet nodig.
- **YouTube:** is meer een eenrichtingskanaal waarop organisaties zich kunnen profileren en informeren. Het is heel handig om naar filmpjes op YouTube te verwijzen.

- **Google Apps:** is een set applicaties die maatwerk kunnen leveren om intern te communiceren op een sociale manier (Pons, e.a, 2012).

### 3. Wat is communicatie?

*Social media worden gebruikt als communicatiemiddel. Hierbij gelden daarom in principe de regels die ook in de normale communicatie gelden. Daarom is er hieronder kort toegelicht wat communicatie precies inhoudt.*

Er bestaan verschillende definities van communicatie, een van deze definities luidt als volgt: "Communicatie is het aanbieden van een boodschap door een zender aan een ontvanger". Onder deze definitie zitten verschillende uitgangspunten verborgen. Ten eerste zijn er nogal wat definities die pas spreken van communicatie als de boodschap daadwerkelijk gedeeltelijk of zelfs geheel is overgekomen. Aanbieden alleen is in die opvatting niet genoeg. Met andere woorden, of de communicatie (het aanbieden van boodschap) slaagt, is in de bovenstaande definitie niet relevant; het gaat eerst om de intentie (de bedoeling) en daarna om het bereikte effect.

Ten tweede kan het aanbieden van de boodschap op allerlei manieren plaatsvinden. Communiceren doe je met je zintuigen: je praat, luistert, kijkt, voelt, ruikt en proeft. Elk teken, elk signaal telt. Je kunt daarbij praten (verbale communicatie) en dat al dan niet ondersteunen met lichaamstaal (non-verbale communicatie). Je gezicht kan bijvoorbeeld boekdelen spreken, of een gebaar kan veelzeggend zijn. Je kunt ook schriftelijk communiceren, bijvoorbeeld door middel van een brief, een memo of een e-mail. Soms kun je zelfs communiceren door te zwijgen of door er niet te zijn: jouw afwezigheid bij een gemaakte afspraak kan duiden op desinteresse of een protest. Kortom, er zijn talloze mogelijkheden en manieren om je boodschap aan te bieden.

Communicatie wordt een communicatieproces wanneer boodschappen daadwerkelijk uitgewisseld worden tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke (of door middel van uitgezette media) aanwezigheid bewust zijn. Deze boodschappen worden deels bewust, deels onbewust verzonden, ontvangen en geïnterpreteerd (Severijnen e.a., 2010).

### 4. Welke communicatiemodellen en vaardigheden zijn nodig om patiëntgericht te werken met behulp van social media?

*Communicatie wordt alsmaar belangrijker. Bij strategische communicatie wordt gebruik gemaakt van communicatie om een bepaalde doelstelling te bereiken. Hieronder wordt omschreven hoe je zoiets aanpakt en wat onze hersenen doen met de informatie die ze ontvangen.*

#### Hoe werkt strategische communicatie

Strategisch communiceren betekent dat er nieuwe informatie toegevoegd wordt aan de informatie waarover het publiek al beschikt en zo een nieuwe situatie gecreëerd wordt. Zo worden mensen overtuigt om een andere houding aan te nemen of andere handelingen te stellen. Strategische communicatie moet veranderingen teweeg brengen (Slangen, 2000).

Een lach, een kleur of een woord: alles wat je kan waarnemen, kan communicatie zijn. Communicatie is zo alomtegenwoordig en verbonden met elk levend wezen dat het net zo vanzelfsprekend is als ademen of wandelen. Daarom leest niemand zomaar boeken over hoe je moet ademen of hoe je de ene voet voor de andere zet om te wandelen. Wat men wel leest, zijn boeken over hoe men zich kan ontspannen of beter kan zingen door anders te ademen of boeken over wandeltechnieken voor revalidatie. Ademen en wandelen hebben dan immers een specifiek doel. Met communicatie is dat net zo: het

wordt pas interessant als er een doel achter zit, want dan gaat het om 'strategische communicatie' (Slangen, 2000).

***Verspil geen tijd en moeite met dingen te communiceren waarvan men al overtuigd is of die algemeen bekend zijn.***

#### Verandering voor strategische communicatie

Situatie + Communicatie = **Nieuwe Situatie**

Standpunt + argument = **nieuw standpunt**

Geen behoefte + prikkel = **Behoefte**

Perceptie + beeld = **nieuwe perceptie**

#### Overtuigen zoals in een persoonlijk gesprek

De achterliggende processen van de strategische communicatie zijn erg complex. Om er inzicht in te krijgen, moet je ze noodgedwongen vereenvoudigen. Dat is niet zo moeilijk, want zelfs communicatie naar een miljoen mensen kun je benaderen als de meest eenvoudige situatie: een face-to-facegesprek met de gemiddelde persoon die je wilt bereiken.

Stel dat je lucifers wilt verkopen aan iemand die daar geen behoefte aan heeft. Je hebt 30 seconden om hem van het tegendeel te overtuigen. Wat vertel je? Dat hij vuur kan maken? Dat weet hij zelf ook wel. Als je in je opzet wilt slagen, ga je na wie de persoon tegenover je is. Is hij bang in het donker? Dan zijn lucifers ideaal voor als het licht uitvalt. Kookt hij graag? Is hij belust op koopjes? Zoek de 'drijfveer' waarop je gaat inspelen. De volgende stap is dan om dit in je verhaal te vertalen. Ga je te rechtlijnig te werk, dan haakt hij misschien af. Je zal het dus handig moeten aanpakken. Vraag misschien langs je neus weg of hij weet dat zijn bureau laatst een grote hoeveelheid lucifers gekocht hebben. Of begin te vertellen over de stroomstoringen in Californië. Op dat moment kan er bij de persoon tegenover je verandering plaatsvinden. De al aanwezige informatie wordt met nieuwe inzichten aangevuld, waardoor hij ontvankelijker wordt voor je aanbod. Daarna zijn het aanbod en de koop zelf de minst moeilijke stap (Slangen, 2000).

#### Verandering in kennis, houding en gedrag

Energie steken in informatie die de doelgroep al bezit, is een van de grootste communicatiefouten. Dit brengt immers geen verandering teweeg. Vergelijk het met een computer. Als je wilt dat die iets nieuws kan, verspil je geen tijd met het installeren van software die al op de harde schijf staat. Je voegt alleen informatie toe die verandering teweegbrengt, waarna de computer iets kan wat hij eerder niet kon. Strategische communicatie komt eigenlijk op hetzelfde neer: je voegt iets toe aan de harde schijf van je doelgroep. Uiteraard moet je dan vooraf wel weten welke informatie er al op die harde schijf staat en hoe je doelgroep ermee omgaat (Slangen, 2000).

#### Communicatie creëert een nieuwe situatie

Probeer bij elke communicatieve actie je doelgroep samen te vatten in een 'oerklant': hoe ziet hij eruit, hoe oud is hij, wat weet hij allemaal, hoe luistert hij en hoe kijkt hij tegen de wereld aan? Aangezien je communicatie een verandering moet teweegbrengen, stuur je uitsluitend die informatie op hem af die daartoe in staat is. Als er een kans is dat je argument of prikkel de gewenste verandering realiseert, ben je strategisch aan het communiceren. Een nieuw argument kan een standpunt omdraaien en de juiste prikkel kan een nieuwe behoefte scheppen. Goede reclamemensen kunnen zelfs alleen maar door beelden aan een merk of gedachte te koppelen een nieuwe perceptie creëren. 'Wat wil je bereiken?' is de centrale vraag bij strategische communicatie. Of het nu gaat om een persbericht, een advertentie, een brief of een film: herleid de doelgroep in gedachten tot één persoon. Als die persoon dit ziet of hoort, verandert er dan iets bij hem? Staat er nadien iets op zijn 'harde schijf' dat er eerder niet stond? En kun je daarmee je doel bereiken? Zonder verandering is er nog altijd sprake van communicatie, maar niet van strategische communicatie.



**Bekijk je communicatiemiddel en haal je een persoon uit de doelgroep voor de geest. Kan er iets veranderen in zijn gedachten of gedrag als je uitpakt met deze argumenten of dit beeld?**

(Slangen, 2000)

## **5. Wat is de JGZ?**

*Wanneer wij het gebruik van social media door de medewerkers en cliënten in de JGZ willen onderzoeken is het van belang om te weten wat de JGZ inhoudt. Dit is van belang om te weten wie de doelgroep is en hoe de zorg georganiseerd is. Dit wordt hieronder kort beschreven.*

Jeugdgezondheidszorg (JGZ) is de publieke gezondheidszorg die aan de jeugd van nul tot negentien jaar in Nederland wordt aangeboden. Het doel van de jeugdgezondheidszorg is het bevorderen, beschermen en bewaken van de lichamelijke, psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling van kinderen. De JGZ geeft informatie aan ouders en kinderen over een gezonde ontwikkeling. Daarnaast signaleert de JGZ (dreigende) stoornissen en risico's en biedt adequate ondersteuning of doorverwijzing voor behandeling (Nationaalkompas, 2011).

## **6. Wat voor werk doet de verpleegkundige in de thuiszorg bij de zorgsector JGZ?**

*De ZuidZorg is een thuiszorgorganisatie. De projectgroep wil dat de verpleegkundige werkzaam in de thuiszorg bij de JGZ uiteindelijk met behulp van social media in de zorg kunnen werken. Hiervoor is het van belang om duidelijk in kaart te brengen wat de taken zijn van de wijkverpleegkundigen.*

Als wijkverpleegkundige bij de zorgsector JGZ wordt er standaard een huisbezoek afgelegd voor algemene anamnese, inschatting van de verhouding tussen draagkracht en draaglast en voor het bepalen van de risicogroep. (Wieringen JCM, 2012; Organisatie, 2012; Missie en Visie, 2012; Boudewijnse, 2005; JGZ, 2004)

De wijkverpleegkundige legt een huisbezoek af bij risicogezinnen of bij gezinnen waarbij er extra ondersteuning nodig is bijvoorbeeld kinderen met gedragsproblemen etcetera. Hierbij wordt er samen met de ouders van het kind gekeken naar de situatie om zo het probleem te inventariseren en om te kijken of er eventueel andere disciplines bij betrokken moeten worden.

## **7. Welke disciplines werken bij de ZuidZorg in de zorgsector JGZ?**

*Het is van belang om te weten welke disciplines er bij de JGZ werkzaam zijn omdat deze eventueel ook met behulp van social media zorg zullen verlenen aan de cliënten van ZuidZorg. Deze worden hieronder beschreven.*

- JGZ verpleegkundige
- Consultatiebureauarts
- Consultatiebureau assistente (ZuidZorg, 2011).

## **8. Wat is ZuidZorg? En wat is de verpleegkundige rol in de zorgsector JGZ?**

*Wij zijn bezig om een onderzoek te doen naar de wensen en behoeften van medewerkers en cliënten bij ZuidZorg omtrent het gebruik en de wensen voor het gebruik van social media in de JGZ. Hierbij is het wel van belang te weten welke rol de organisatie ZuidZorg hierin speelt en welke rol de verpleegkundige hierbinnen heeft. Dit wordt hieronder beschreven.*

ZuidZorg is de grootste en meest ervaren aanbieder van:

- Kraamzorg
- Jeugdgezondheidszorg
- Voedingsvoorlichting en dieetadvisering

- Zorg thuis (zoals huishoudelijke hulp, verzorging en verpleging)

ZuidZorg richt zich vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, op het leveren van zorg- en dienstverlening, waar nodig en gewenst op een grensverleggende wijze, aan mensen in alle fasen van hun leven, in hun directe woon- en leefomgeving. Op basis van behoeften en wensen biedt ZuidZorg zorg, servicediensten en preventieve activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van gezondheid en welzijn in het algemeen. De zorg- en dienstverlening is erop gericht dat de cliënt de regie over het eigen leven behoudt dan wel opnieuw verkrijgt (ZuidZorg, 2011).

JGZ verpleegkundige; in de jeugdgezondheidszorg zal de verpleegkundige zich met name richten op het onderkennen van problemen bij kinderen en hun ouders, voor zover problemen van ouders rechtstreeks van invloed zijn op de gezondheid van hun kinderen. De verpleegkundige gaat samen met het kind, voor zover dat op grond van zijn leeftijd en ontwikkeling mogelijk is, en/of de ouders systematisch na of er feitelijke of dreigende gezondheidsproblemen zijn en probeert samen met de betrokkenen de problemen zo helder mogelijk te formuleren (Boudewijnse, 2005).

#### **9. Wat zijn de communicatiemogelijkheden tussen de medewerkers van ZuidZorg sector JGZ en de cliënten?**

*Omdat het project gericht is op het gebruik van een nieuw communicatiemiddel in de zorg, social media, is het van belang in kaart te brengen met welke communicatiemiddelen de medewerkers en cliënten van ZuidZorg al bekend zijn. Dit wordt hieronder beschreven.*

Bij de sector JGZ kunnen de cliënten elke dag telefonisch contact nemen met een verpleegkundige die hun kan helpen met hun vragen. Daarnaast is er elke dag bij verschillende bureaus de mogelijkheid om binnen te lopen (inloopsprekkuur) om vragen te stellen en kan er ook naar de kinderen gekeken worden als het nodig is. De JGZ verpleegkundige kan ook een huisbezoek doen bij kinderen waarvan er extra aandacht nodig is van de JGZ verpleegkundige. De JGZ verpleegkundige gaat het kind dan bekijken in de thuissituatie om zo het probleem te inventariseren. De JGZ verpleegkundige zal samen met de ouders kijken naar het probleem om zo samen met de ouders naar de mogelijke oplossingen te kijken. Soms kan het zijn dat het kind zelf al vertellen wat er aan de hand is, hierbij probeert de JGZ verpleegkundige ook het kind bij het gesprek te betrekken. Het kind komt ook meerdere malen op het bureau zelf hierbij kijkt de JGZ verpleegkundige naar de groei en de ontwikkeling van het kind en beantwoordt zij de vragen van ouders.

#### **10. Welke kwaliteitscycli zijn er? En welke is het beste van toepassen voor deze afstudeeropdracht?**

*In deze deelvraag wordt uitgelegd wat een kwaliteitscyclus is en welke kwaliteitscyclussen en kwaliteitsmodellen er zijn. Deze kwaliteitscyclussen of kwaliteitsmodellen worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In het afstudeerproject zal ook een kwaliteitsverbetering plaatsvinden. Daarom zal bij het schrijven hiervan ook een kwaliteitscyclus doorlopen worden. Onderaan dit hoofdstuk staat welke kwaliteitscyclus hierbij gebruikt wordt en waarom.*

##### Kwaliteitscyclus

Kwaliteit in de zorg verloopt als een cyclus waarbij iedere keer een proces doorlopen wordt binnen de zorg dat leidt tot verbetering van de zorg. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een nieuw protocol dat ingevoerd wordt in een instelling. Dit protocol wordt voor de eerste keer gebruikt en hier wordt ervaring mee opgedaan. Deze ervaring wordt vervolgens gebruikt in de evaluatie. Hier komen verbeterpunten of aanpassingen uit voort. Deze kunnen besproken worden met het team en/of hoofd van de afdeling. Als je deze punten dan gaat verbeteren, begin je weer opnieuw en hiermee begint de cyclus

ook opnieuw (J.M.D. Boot, 2007). Er zijn verschillende kwaliteitscyclussen en modellen ontwikkeld. Een aantal van deze verschillende cycli zullen in dit hoofdstuk beschreven worden en uiteindelijk wordt er een keuze gemaakt voor het model wat de projectgroep zal gebruiken voor de afstudeeropdracht "social media".

### Kwaliteitscyclus van Deming en Nolan

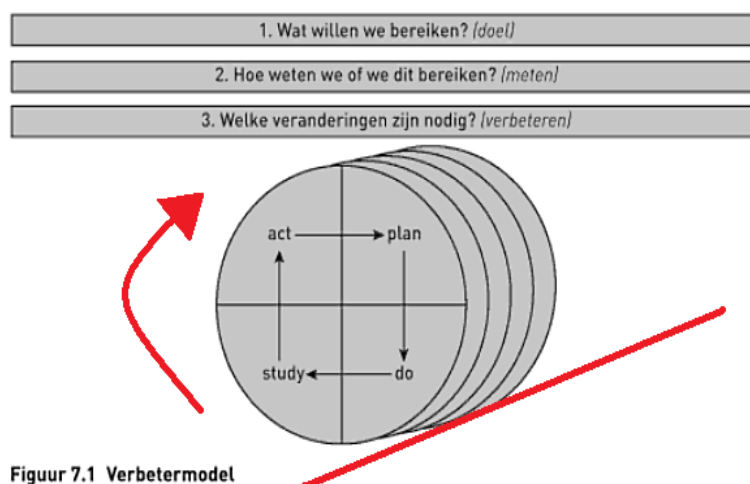
Deming heeft de kwaliteitskringloop ontwikkeld. Nolan heeft een verbetermodel gemaakt van de cyclus van Deming. Hier gaan eerst drie vragen vooraf namelijk:

- Wat willen we bereiken? Het antwoordt op deze vraag is het doel dat je wil bereiken, dit doel is rumba of smart geformuleerd;
- De tweede vraag is hoe weten we of we dit gaan bereiken?
- De laatste vraag is welke veranderingen zijn nodig?

Na deze vragen wordt het plan- do- study- act model van Deming doorlopen. De kwaliteitscyclus van Deming heeft vier fases die in elkaar overlopen, namelijk:

- PLAN: Hier wordt het onderwerp bepaald en worden er acties gepland voor verbetering.
- DO: Hier worden de acties uitgevoerd.
- STUDY: In deze fase wordt er gecontroleerd, geëvalueerd en bestudeerd waarbij gekeken wordt of de acties het gewenste resultaat hebben behaald. Hierbij staan de kwaliteitsindicatoren oftewel de criteria centraal.

ACT: In deze fase worden de nieuwe acties verbeterd of bijgestuurd aan de hand



Figuur 7.1 Verbetermodel

van de resultaten die gemeten en/of gecontroleerd zijn in de study fase( Busch M, 2006; Boot JMD, 2007; Drs. Jong de JHJ e.a., 2003).

In de afbeelding hiernaast is de kwaliteitscyclus van Deming en Nolan schematisch weergegeven.

### De kwaliteitscyclus van Grol e.a.

De kwaliteitscyclus van Grol bestaat uit 5 stappen:

1. Analyse van mogelijke kwaliteitsproblemen;
  2. Selectie van relevante onderwerpen;
  3. Ontwikkelen van richtlijnen of doelen voor goede zorg;
  4. Beoordeling van de feitelijke zorg;
  5. Planning en implementatie(invoeren) van veranderingen
- (Busch M, 2006; Boot JMD, 2007; Drs. Jong de J.H.J. e.a., 2003).

Stap 5 kan nog groter en specifiekier gemaakt worden door in deze stap de volgende cyclus toe te passen:

Stap 1: Vaststellen van gewenste veranderingen.

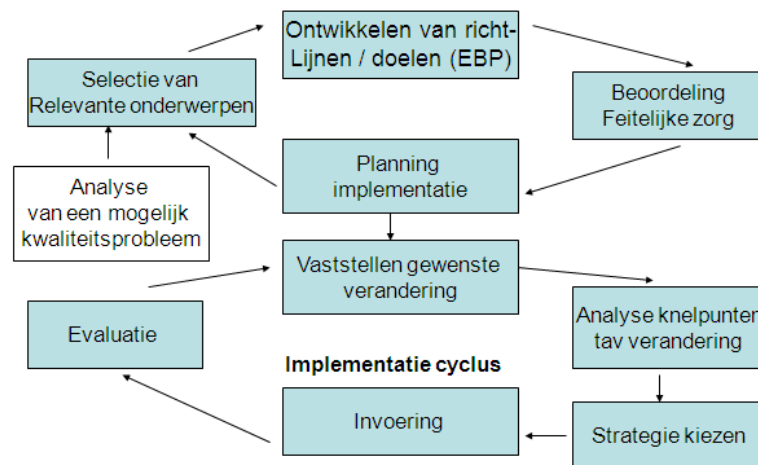
Stap 2: Analyse van knelpunten ter aanzien van veranderingen

Stap 3: Ontwikkeling strategieën/ plannen voor invoering veranderingen.

Stap 4: Invoering van de verandering en de organisatie hiervan.

Stap 5: evaluatie van het resultaat ( Busch M, 2006; Boot JMD, 2007; Drs. Jong de J.H.J. e.a., 2003).

In de afbeelding hieronder is de cyclus van Grol schematisch weergegeven. Deze start in het witte vakje en volgt de pijltjes.



### De kwaliteitscyclus van Norma Lang

De kwaliteitscyclus van Norma Lang bestaat uit 6 achtereenvolgende stappen.

- Stap 1. Vaststellen verpleegkundige waarden: Deze waarden worden vastgesteld vanuit maatschappelijke, professionele en wetenschappelijke waarden/kennis.
- Stap 2. Vaststellen standaarden / criteria: Standaard is een wenselijk en haalbaar niveau. Criteria zijn een meetbaar element van de standaard. In deze stap worden standaarden en criteria geformuleerd die betrekking hebben op het onderwerp van de kwaliteitsverbetering.
- Stap 3. Gegevens over werkelijkheid: In deze stap wordt de werkelijke situatie gemeten met betrekking tot het kwaliteitsprobleem.
- Stap 4. Toetsen: In deze stap wordt de werkelijke situatie met de wenselijke situatie vergeleken. Hierna zullen de verschillen tussen deze twee situaties duidelijk worden en zullen er hiaten ontstaan.
- 5. Conclusies en veranderplan: In deze stap worden er conclusies getrokken vanuit de vorige stap, dus vanuit de vergelijking wenselijk- werkelijk. Vanuit deze conclusies worden er maatregelen getroffen om de werkelijke zo situatie te veranderen dat deze overeenkomt met de wenselijke situatie.
- 6. Uitvoeren van veranderplan: In deze stap worden de veranderingen geïmplementeerd in de beroepspraktijk. Iedereen zal dus kennis maken met (introduceren) het veranderingsplan en dit uit gaan voeren ( Busch M, 2006; Boot J.M.D., 2007; Drs. Jong de J.H.J. e.a., 2003).

### Projectmatig werken

Projectmatig werken is een methode die vaak wordt gebruikt bij een opdracht waarin er met anderen samengewerkt moet worden. Een belangrijk voordeel hierbij is dat er door de verschillende partijen eisen gesteld kunnen worden aan het resultaat waar dit uiteindelijk aan moet voldoen (Wijnen e.a., 2007).

Projectmatig werken is opgebouwd in verschillende fases. Deze worden hieronder kort toegelicht.

- Oriëntatiefase: In deze fase zal het waarom van het project worden beargumenteerd. Hierbij is het de bedoeling de na te streven doelen en de te verminderen problemen aangegeven worden. Ook moet hierin het te bereiken resultaat aangegeven en afgebakend worden tot een haalbaar resultaat(Wijnen e.a., 2007).
- Analysefase: In de analysefase is het van belang om zo concreet en eenduidig mogelijk formuleren van het geëiste en gewenste projectresultaat. Er zal dus een grondige analyse van het te verminderen probleem plaatsvinden. Ook wordt er zo

gedetailleerd mogelijk weergegeven welke werkzaamheden in de ontwerpfase zijn te verrichten. Hierbij kan een hulpmiddel zijn om verschillende soorten eisen te formuleren zoals bijvoorbeeld: randvoorwaarden, functionele eisen en operationele eisen (Wijnen e.a., 2007).

- Ontwerpfase: In deze fase wordt er gezocht naar een oplossing die het uiteindelijke projectresultaat zal vormen. Er moet duidelijk worden hoe het resultaat er qua vorm, inhoud en dergelijke eruit ziet, waaruit het bestaat, welke onderdelen het zal bevatten enz. Hierbij wordt vaak gewerkt met prototypen, proefmodellen en concepten (Wijnen e.a., 2007).
- Uitvoeringsfase: In deze fase wordt er in kaart gebracht wat er nodig is om het resultaat in de praktijk succesvol te implementeren en wordt hier een implementatieplan voor gemaakt (Wijnen e.a., 2007).
- Evaluatiefase: In deze fase wordt het resultaat uitgevoerd oftewel geïmplementeerd in de beroepspraktijk. Hierbij zal door evaluatie duidelijk worden of het werk in de voorgaande fases zijn vruchten afwerpt of dat er nog bijstelling nodig is. Tevens zal in deze fase vastgesteld worden welke nazorg nodig is om de verandering in stand te houden (Wijnen e.a., 2007).

### Zorgmodel van Donabedian

Dit model onderscheidt drie gebieden in de zorg namelijk de structuur, het proces en het resultaat van de zorg.

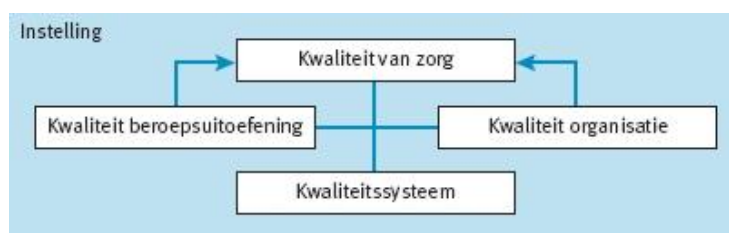
- Structuur: Bij structuur horen aspecten die horen bij de zorg die er wordt verleend. Voorbeelden van deze aspecten zijn opleidingsniveau van de zorgverleners, financiële middelen, personeelsvoorzieningen, beschikbaarheid van hulpmiddelen en omgevingsfactoren.
- Proces: Bij proces zijn het de aspecten die te maken hebben bij de zorg die er wordt verleend (het handelen).
- Resultaat: Hierbij gaat het om het resultaat van de zorg die de zorgverlener heeft verleend. Er is hierbij te spreken van primair en secundair resultaat. Bij primair gaat het over het welzijn en de gezondheid van de zorgvrager en bij secundair gaat het over de mate van tevredenheid van de zorgvrager en de kosten van de zorgverlening (Busch M, 2006; Boot JMD, 2007; de Jong Drs. JHJ e.a., 2003).

### Model van Lapré

Dit model geeft de samenhang aan tussen de verschillende activiteiten op het gebied van kwaliteit van zorg. Er wordt gekeken naar de volgende punten:

- kwaliteit van beroepsuitoefening (zorgverlener, verplegen);
- kwaliteits van de organisatie;
- kwaliteit van de zorg.

Dit wordt toegepast met behulp van een kwaliteitssysteem. Daarmee worden namelijk de verantwoordelijkheden, procedures, processen, voorzieningen en organisatie mee bepaald om de kwaliteit te verbeteren (Busch M, 2006; Boot J.M.D., 2007; Drs. Jong de J.H.J. e.a., 2003).



## **11. Welke analysemodellen zijn er voor het analyseren van een probleem?**

Het nemen van besluiten is niet makkelijk, zeker niet als het gaat om kwesties waarbij vele factoren een rol spelen. Bij een kwaliteitsprobleem gaat het er vaak om hoe een

probleem moet worden geanalyseerd, waarbij alle factoren in kaart worden gebracht. Van hieruit kunnen er keuzes gemaakt worden. Hierbij kunnen verschillende modellen gebruikt worden (Verbeek, 2004). Deze modellen worden hieronder toegelicht. Aan het einde van deze deelvraag wordt er onderbouwd voor welk model wij hebben gekozen voor de probleemanalyse van dit product.

### Beslisboom

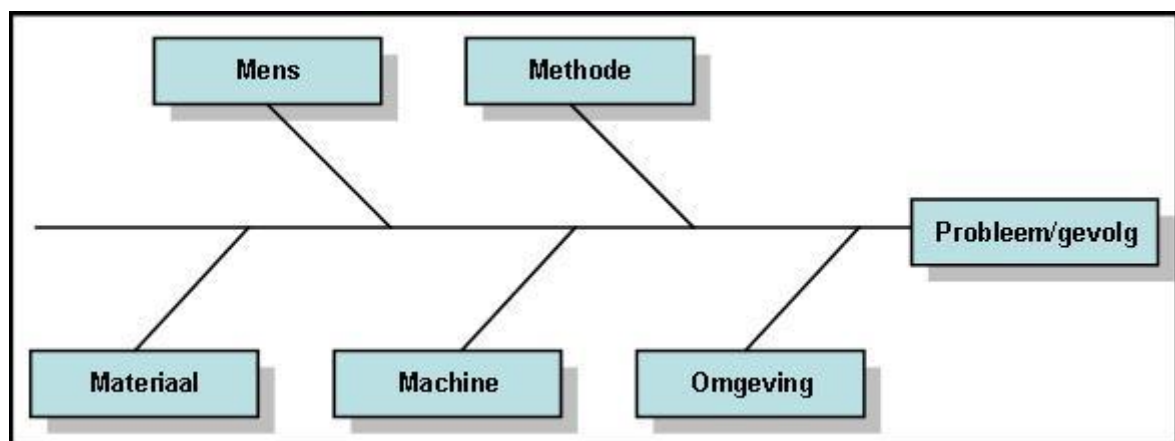
In een beslisboom is een wetenschappelijk model voor de weergave van de alternatieven en keuzen in een besluitvormingsproces. Hierin worden de stappen en handelingen die doorlopen worden in kaart gebracht. Een beslisboomanalyse is een analyse van beslissingen die tot bepaalde resultaten leiden. Een beslisboom kan gebruikt worden om mogelijke alternatieve beslissingen in kaart te brengen, ook de keuzes waar men op het eerste gezicht niet meteen aan denkt. Van elke beslissing worden zoveel mogelijk resultaten in beeld gebracht. Zo kan men met bestaande of zelf geformuleerde criteria de beslissingen toetsen (Verbeek 2004; netwerkzorgopmaat, 2011)

### Visgraatdiagram

Met het visgraatdiagram worden relaties gezocht tussen een kwaliteitsprobleem en de oorzaken van dat probleem. Het is eigenlijk een hulpmiddel om te onderzoeken welke factoren mogelijk hebben bijgedragen aan het ontstaan van een bepaald probleem (Bekker e.a., 2004).

Het kwaliteitsprobleem wordt opgevat als een gevolg van een of meer beïnvloedende factoren. De visgraat is een hulpmiddel om deze factoren in beeld te brengen. Het is een goed instrument voor groepsbesprekingen van mensen die bij het probleem betrokken zijn en met elkaar naar oorzaken en oplossingen willen zoeken (Verbeek, 2004).

De grafische weergave van dit model is een pijl (de ruggengraat) die naar rechts (het probleem) wijst. Aan deze pijl zijn zijgraten te onderscheiden. Deze zijgraten bevatten meestal de volgende categorieën: mens, methode, materiaal, machine, milieu/omgeving. Deze categorieën verschillen soms bij verschillende visgraatdiagrammen. Per categorie worden oorzaken opgespoord. Op deze wijze ontstaat een visgraat (Bekker e.a., 2004). Hieronder is een voorbeeld van een visgraatdiagram weergegeven.



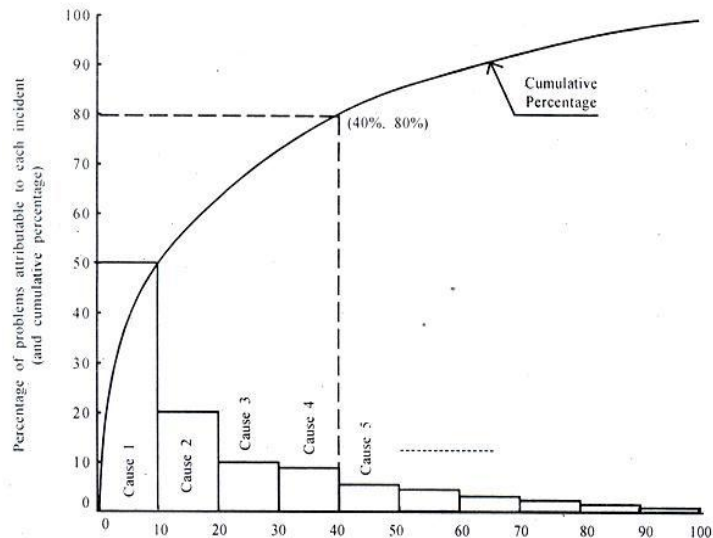
(leanwoordenboek, 2011)

### Paretodiagram

Met het paretodiagram worden in enkele stappen van de kwaliteitscyclus statistische methoden gebruikt bij het selecteren van onderwerpen voor toetsing. Ook kan er een rangorde worden aangebracht in de problemen of oorzaken van problemen (Bekkers e.a., 2004).

Bij een bepaald probleem zijn vaak vele oorzaken te vinden, maar zullen slechts een paar van deze oorzaken de grootste invloed hebben. In een vuistregel: '80% van de gevolgen is afkomstig van 20% van de oorzaken' (Verbeek, 2004). In dit model wordt er

dus gekeken welke oorzaken de grootste invloed hebben op het probleem en worden deze afgewogen. Het paretdiagram geeft de probleemveroorzakers aan met het aantal keren dat deze in een bepaalde periode van toepassing waren (de frequentie). Het diagram laat in een oogopslag zien op welke punten de eerste actie kan worden ondernomen en welk resultaat die actie dan heeft voor het probleem (Verbeek, 2004). Hieronder is een voorbeeld van het paretdiagram weergegeven.



(transtutors, 2011)

#### Onderbouwing keuze analysemodel

Wij hebben ervoor gekozen om het visgraat model te gebruiken voor de probleemanalyse. Er is voor het visgraat model gekozen omdat deze eenvoudig in gebruik is en veel mogelijkheden biedt, zoals de verschillende invalshoeken van waaruit gebrainstormd wordt.

Tijdens het brainstormen worden er factoren naar voren gebracht die belangrijk zijn bij het gebruik van social media in de zorg. Hierdoor krijgt de projectgroep een goed overzicht van de werkelijke situatie, samen met de verkregen informatie vanuit de gehouden onderzoeken (enquetes en interviews). Vanuit deze factoren wordt er gekeken wat oorzaken hierbij kunnen zijn. Vanuit de oorzaken wordt er geanalyseerd wat de hoofdoorzaak is en wat dit te maken heeft met het probleem (Plooi, 2008). Wij hebben niet voor de beslisboom gekozen omdat in dit model minder gekeken wordt naar verschillende oorzaken die bij kunnen dragen aan het probleem, maar naar mogelijke keuzes. In het paretdiagram wordt er wel naar meerdere oorzaken gekeken maar wordt er specifiek gericht op de frequentie waarin deze oorzaken voorkomen. Het kost veel werk om de frequentie waarin de oorzaken voorkomen in de praktijk te meten. Aangezien wij maar een aantal weken ter beschikking hebben om aan deze opdracht te werken is het van belang zo efficiënt mogelijk gebruik te maken van de tijd die beschikbaar is.

#### **12. Welke analysemodellen zijn er voor het analyseren van de context?**

*Vanuit de organisatie kunnen er verschillende factoren van invloed zijn op een kwaliteitsverbetering. Deze factoren kunnen zowel een positief als een negatief effect hebben op de implementatie van de kwaliteitsverbetering. Met behulp van meetinstrumenten kunnen deze factoren in kaart gebracht worden en kunnen er maatregelen opgesteld worden om bevorderende factoren te gebruiken en belemmerende factoren op te heffen. In deze deelvraag worden een aantal instrumenten uitgewerkt die hierbij gebruikt kunnen worden.*



### CAI

De Context Assessment Index (CAI) is een vragenlijst bestaande uit 37 stellingen die beoordeeld worden met een 4-punts schaal.

Met deze vragenlijst worden de drie elementen van de context namelijk de cultuur, leiderschap en evaluatie getoetst.

Het doel van de CAI is om gezondheidszorg professionals handvaten te geven om de context waarbinnen de zorg wordt verleent te beoordelen. De CAI kan door een persoon ingevuld worden (afdelingsleider) of door het hele team.

De CAI geeft een antwoord op de vraag in hoeverre is de praktijk klaar om te werken met onderzoeksresultaten (McCormack e.a., 2002).

### OCAI

De Organisational Culture Assessment Instrument (OCAI) is een meetinstrument om de organisatiecultuur te meten in de zorg.

Uit onderzoek van Cameroen en Quin is gebleken dat cultuur een van de grootste obstakels is bij implementatie. 50 tot 75% van de geïmplementeerde veranderingen mislukt door cultuurverschillen.

Door de OCAI wordt een mix van vier cultuurtypen gemeten. Hierbij worden vier concurrerende typen gemeten namelijk: interne gerichtheid tegenover externe gerichtheid en stabiliteit tegenover flexibiliteit.

Tevens worden er zes aspecten van cultuur beoordeelt bij zowel de huidige als bij de gewenste situatie:

Hierbij worden tevens de dominante kenmerken van een organisatie meegenomen:

- Stijl van leidinggeven
- Personeelsmanagement
- Het bindmiddel
- De strategische accenten
- De succescriteria

Hierdoor zal er een beeld ontstaan van de gewenste verandering en de gevoelde urgentie hiervan. Deze twee zullen zo veel mogelijk overeen moeten komen (Bremer, 2008).

### ESH

Het ESH model staat voor evenwicht, samenhang en heterogeniteit. Het ESH model bestaat uit 6 variabelen, namelijk:

- Strategie. Hiermee wordt het actieplan bedoeld. Er wordt gekeken hoe de vooraf gestelde doelen behaald kunnen worden.
- Managementstijl. Hiermee wordt er gekeken naar de gedrag patronen van het management op elk niveau, bijvoorbeeld hoofd van de afdeling, maar ook hoofd van het ziekenhuis.
- Systemen. De regels en procedures waarmee het dagelijks functioneren gestuurd wordt.
- Personeel. Hierbij gaat het om de karakters en de vaardigheden van de medewerkers. Hierbij wordt ook gekeken naar de taken die de verpleegkundige heeft.
- Cultuur. Hierbij wordt er naar de gemeenschappelijke waarden en normen van de afdeling gekeken. Verder wordt er ook naar de manier van werken gekeken.
- Structuur. Hierbij wordt duidelijk hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheidsverdelingen liggen.

Deze bovenstaande variabelen beïnvloeden elkaar ook (Kor e.a., 2007).



### NUCAT

Het Nursing Unit Cultural Assessment Tool bestaat uit 50 vragen met een 5-punts schaal beoordeling. Dit instrument is monodisciplinair gericht (verpleegkundigen en verzorgenden), maar brengt alleen de cultuur in kaart (college Cxx40, 2011).

### WCCAT

Het Workplace Culture Critical Analysis Tool is een kwalitatief meetinstrument (observatie tool). Het is een hulpmiddel om observaties te structureren. Het is gericht op alle respondenten binnen de context, maar is alleen gericht op de cultuur (college Cxx40, 2011).

## **13. Welke onderzoeksmethoden zijn er?**

*Om informatie verkrijgen die van belang is voor de analyse van het probleem zijn er verschillende onderzoeksmethoden te gebruiken. In deze deelvraag worden een aantal van deze onderzoeksmethodes beschreven.*

### Enquête

Is een onderzoeksmethode waarbij een beperkt aantal vragen (vaak gesloten) op persoonlijke, schriftelijke, telefonische of elektronische wijze aan een groep wordt voorgelegd. Deze vragen worden vooraf gestructureerd. Een belangrijk doel is om betrouwbare onderzoeksresultaten te krijgen (Coeman e.a., 2004).

Het houden van schriftelijke enquêtes onder medewerkers van een organisatie is een veel gebruikte interventie om meer inzicht te krijgen in knelpunten en behoeften die de medewerkers of cliënten ervaren met betrekking tot de verandering die ingevoerd zal worden. Hierbij is het belangrijk dat er voldoende aandacht besteed wordt aan de kwaliteit van de vragen. Aandachtspunten hierbij zijn dat de vragen eenduidig en begrijpelijk moeten zijn en antwoord moeten geven op hetgeen de onderzoeker wil weten (Grol e.a., 2006).

Wanneer de vragen zijn ontwikkeld verdient daarom het op kleine schaal uittesten van de vragenlijst de voorkeur (Grol e.a., 2006).

Een enquête moet systematisch, objectief en controleerbaar zijn. Ook moet duidelijk zijn hoeveel mensen de enquête hebben ingevuld, wat de onderzoeker wil met de enquête, controleren of de verpleegkundige geen wenselijk antwoord geeft en het probleem duidelijk maken met de enquête (Coeman e.a., 2004).

Een enquête is pas betrouwbaar als je de enquête herhaalt en hier dezelfde resultaten uitkomen. Verder kan de betrouwbaarheid vergroot worden door de vragen die over hetzelfde onderwerp gaan bij elkaar te zetten en de vragen kort en bondig te maken. Ook moet er gezorgd worden dat de enquête niet te lang duurt. Hierdoor is de kans dat meerdere verpleegkundigen de enquête invullen groter (Burns e.a., 2006).

Een nadeel van een enquête is dat het onduidelijk is in hoeverre mensen adequaat kunnen beschrijven over hun eigen handelen in de praktijk en in hoeverre hun meningen daadwerkelijk van invloed zijn op het handelen zelf. Een ander nadeel is dat er niet doorgevraagd kan worden naar achterliggende motieven. Een enquête is voornamelijk geschikt om bij grote groepen medewerkers of cliënten te toetsen of bepaalde factoren die betrekking hebben op de verandering die ingevoerd zal worden als belemmerend of bevorderend ervaren worden (Grol e.a., 2006).

### Interview

Een interview wordt ook wel een vraaggesprek genoemd, het is een gesprek waarin informatie verzameld wordt over een bepaald thema. Een interview is een goede manier informatie te verzamelen over emoties, attitudes, kennis, houding en meningen te bevragen (Hallem, 2009).

Interviews kunnen inzicht geven in de context van, ervaringen met en opvattingen over de verandering die ingevoerd zal worden (Grol e.a., 2006).

Een belangrijk voordeel hierbij is dat er doorgevraagd kan worden naar achterliggende redenen. Een nadeel hiervan is dat interviews arbeidsintensief kunnen zijn en veel tijd kosten waardoor er slecht een beperkt aantal interviews gehouden kunnen worden. Doordat er maar een beperkt aantal interviews gehouden kunnen worden zullen de uitkomsten hiervan niet als algemeen geldig gezien kunnen worden (Grol e.a., 2006).

#### Pilot

Een pilot kan gebruikt worden om een nieuw ontwikkeld instrument te testen of wanneer een bestaand instrument wordt gebruikt bij een doelgroep dan waar het instrument oorspronkelijk voor ontwikkeld is. Het betreft hierbij een kleinschalige proefuitvoering van het onderzoeksproject. Hiervoor zal een groep mensen die vergelijkbaar is met de onderzoeksdeelnemers getest worden in omstandigheden die vergelijkbaar zijn met de omstandigheden in het feitelijke onderzoek (Nieswiadomy, 2009).

#### Focusgroep

Een focusgroep is een groepsinterview. Een focusgroep bestaat meestal uit vier tot zes personen. Zij voeren een interactieve discussie en leveren vanuit hun persoonlijke ervaringen informatie over de specifieke (gefocuste) topics die het onderwerp van het onderzoek vormen. Er wordt hierbij dus eigenlijk gebruik gemaakt van een geleide interactionele discussie als middel om details van complexe ervaringen en de redenering hierachter, acties, veronderstellingen, waarden, emoties, percepties en gedragingen van individuen in kaart te brengen.

Deze methode wordt vaak gebruikt door marktonderzoekers met de bedoeling een verantwoorde keuze te maken uit een aantal mogelijke prestaties of modellen. De methode kan namelijk ervaringen, opvattingen, meningen en gedragingen van de onderzoeksgroep in kaart brengen waardoor de vraag van de klant helder in kaart wordt gebracht (Lucassen e.a., 2007).

#### Observatie

Het object van observatie is hetgeen geobserveerd wordt. Wat er geobserveerd wordt, is vaak afhankelijk van de vraagstelling. Die vraagstelling kan betrekking hebben op:

- Bepaalde aspecten van het gedrag op sociaal, psychisch en somatisch gebied van één of meer patiënten.
- De omgeving van de patiënt(en).
- Het groepsproces op de afdeling of in een unit.
- De observator zelf (Jong, 2005).

Er zijn verschillende methoden om aan observatiegegevens te komen. Afhankelijk van de vraagstelling moet er nagaan worden welke methode het best gehanteerd kan worden. Ook zal er nagegaan moeten worden of de hulpmiddelen die daarvoor nodig zijn voorhanden zijn dan wel ontwikkelen moeten worden. De volgende methoden zijn te onderscheiden:

- Observatie zonder meetinstrument. In deze situatie wordt de patiënt geobserveerd met behulp van de zintuigen.
- Observatie met een meetinstrument. Bijvoorbeeld:

Een monitor die de patiënt dan wel bepaalde functies van de patiënt weergeeft en registreert (Jong, 2005).

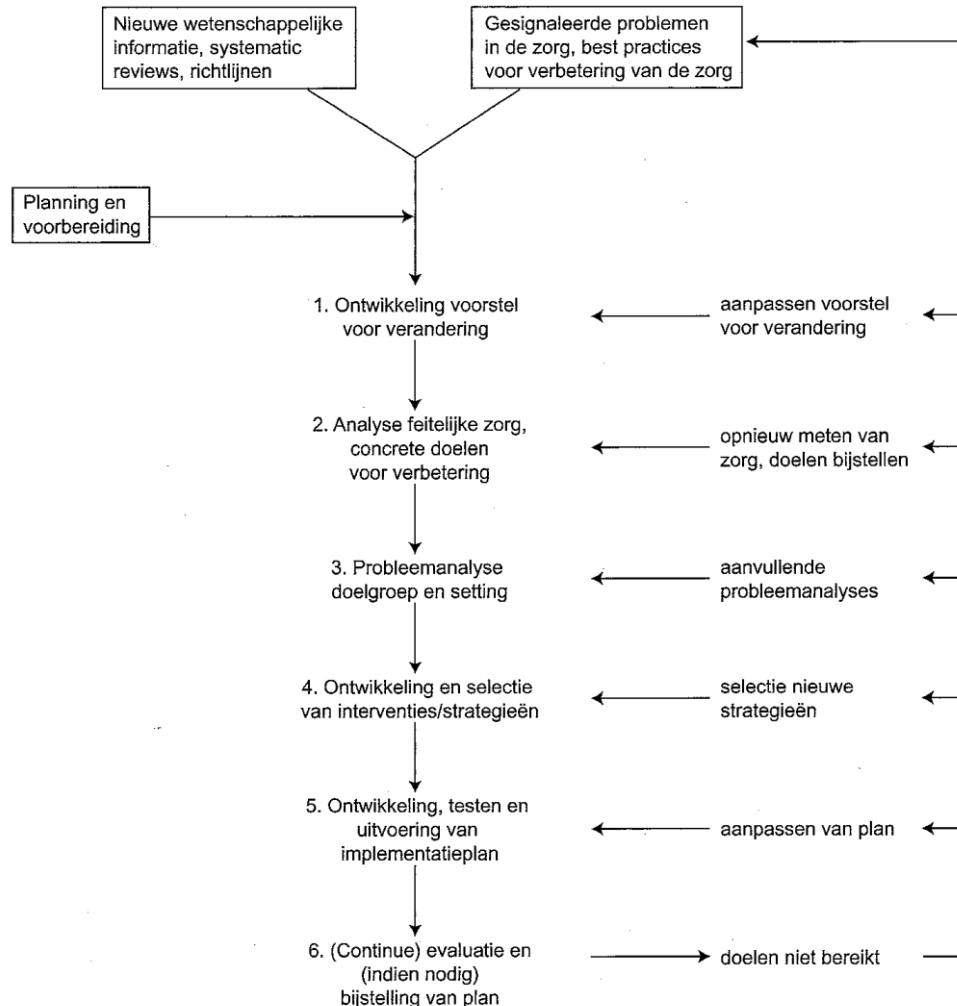
#### **14. Welke implementatiemodellen/strategieën zijn er?**

*Om een verandering te implementeren is het van belang een implementatieplan te maken. In dit implementatieplan moet een logische en systematische opbouw zijn. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van implementatiemodellen. Tevens zal er hierbij gekozen moeten worden voor het gebruik van implementatiestrategieën om zo belemmerende en bevorderende factoren voor de implementatie te gebruiken of aan te pakken. In deze deelvraag worden verschillende implementatiemodellen en implementatiestrategieën beschreven.*

### Grol en Wensing

In dit model wordt het veranderingsproces planmatig aangepakt waarbij aandacht wordt besteed aan alle factoren die van belang zijn bij de implementatie.

In dit model wordt een goede voorbereiding gevraagd, een systematisch proces doorlopen en worden een aantal logisch achter elkaar volgende stappen doorlopen die nodig zijn voor een succesvolle implementatie (Grol e.a., 2006).



Figuur 3.1 Implementatie van veranderingen: een model.

### PARIHS

*PARIHS staat voor 'Promoting Action on Research Implementation in Health Services' (PARIHS) raamwerk. Dit raamwerk biedt een hulpmiddel om de implementatie meer succesvol te laten verlopen. Het PARIHS model laat het samenspel zien tussen de verschillende onderdelen: evidence, context en facilitation, die van invloed zijn op de implementatie in de praktijk. De kwaliteit van de evidence en de context waarin de verandering plaatsvindt en de facilitering die geboden wordt om de verandering te ondersteunen worden hierbij gezien als onderling samenhangend (Rycroft-Malone e.a., 2002; Bers e.a., 2008).*

### Evidence

*Evidence is een onderdeel van het PARIHS raamwerk. Hierin wordt gesteld dat voor een succesvolle implementatie een sterke evidence nodig is. Evidence is sterk wanneer de verschillende bronnen vanuit de EBP (Evidence Based Practice) gebruikt worden. De verschillende bronnen zijn:*

- **Onderzoek:** Hierbij betreft het de soort van onderzoek die gebruikt zijn en de betrouwbaarheid hiervan. Er zal gebruik gemaakt moeten worden van verschillende onderzoeksdesigns die passen bij de vraagstelling. Ook moet het onderzoek goed doordacht en uitgevoerd zijn. Systematic reviews en randomised Controlled Trails worden over het algemeen gezien als onderzoek met een hoge mate van bewijs. Beschrijvend en anekdotisch onderzoek wordt gezien als onderzoek met een lage mate van bewijs.
- **klinische ervaring:** Dit wordt ook wel professionele kennis genoemd en deze komt voort vanuit de werkervaring en intuïtie van de beroepsbeoefenaren. Door hier kritisch op te reflecteren kan deze kennis omgezet worden naar wetenschappelijke kennis. Wanneer er een grote overeenstemming tussen de beroepsbeoefenaren is wordt deze als hoog gezien en als laag wanneer de mening van de beroepsbeoefenaren uiteenlopend zijn.
- **patiëntenervaring:** hierbij betreft het de samenwerking in de besluitvorming tussen beroepsbeoefenaar en patiënt. De aanwezigheid hiervan wordt als hoog beschouwd en het ontbreken van deze participatie wordt als laag gezien.

Voordat er overgegaan kan worden op implementatie zal er dus een kritische beoordeling van de nieuwe kennis (evidence) noodzakelijk zijn. De verschillende belanghebbende kunnen een andere zienswijze hebben op wat sterk is en wat zwak waardoor er tegenstrijdigheid kan ontstaan tussen de verschillende bronnen van evidence. Hierbij wordt gesteld dat het een sociaal proces betreft waarbinnen door individuen en teams overeenstemming gezocht moet worden tussen wat gezien wordt als kwalitatief hoogwaardig en geloofwaardig bewijs (Rycroft-Malone e.a., 2002; Bers e.a., 2008).

### Context

*Context is onderdeel van het PARIHS raamwerk. Hierbij betreft het de context het milieu of de setting waarbinnen de patiëntencategorie gezondheidszorg ontvangt. Hierbij wordt gesteld dat voor een succesvolle implementatie de context als sterk beoordeeld moet zijn. De context is sterk wanneer de context open staat voor verandering. Om dit te verwezenlijken zal de context op drie onderdelen als sterk beoordeeld moeten worden, namelijk:*

- **Cultuur:** De cultuur betreft de verschillende normen en waarden die heersen binnen de context. Het is daarom van belang dat je deze waarden en normen begrijpt en gebruikt voordat er gestart wordt met de implementatie. Een context waarbinnen onderzoeksresultaten makkelijk geïmplementeerd kunnen worden heeft helderheid over de volgende kenmerken: besluitvormingsprocessen, grenzen, patronen van macht en gezag, middelen, informatie en feedbacksystemen, management en een systeem dat veranderprocessen en ontwikkelingen mogelijk maakt.
- **Leiderschap:** Er zal sprake moeten zijn van een effectief leiderschap. Om voor een effectief leiderschap te zorgen zullen de volgende kenmerken aanwezig moeten zijn: duidelijke rollen, effectief teamwork en effectieve organisatorische structuren. Het transformationele leiderschap wordt hierbij als sterk gezien. Dit omdat deze vorm van leiderschap de mogelijkheid heeft om de cultuur te transformeren en op deze manier een context te creëren die bevorderlijk is voor de implementatie.
- **Evaluatie:** Hierbij wordt gesteld dat er gebruik gemaakt moet worden van verschillende bronnen en methoden van feedback. Hiermee kan aangetoond worden of de verandering wel of niet geschikt, effectief of efficiënt is voor de praktijk. De evaluatie wordt als hoog beoordeeld wanneer er meerdere evaluatieve bronnen gebruikt worden (Rycroft-Malone e.a., 2002; Bers e.a., 2008).

### Facilitation

*Facilitation is onderdeel van het PARIHS raamwerk. Facilitation is het bieden van de ondersteuning aan individuen en teams die nodig is om zicht te krijgen op wat en hoe zij veranderingen kunnen bewerkstelligen en hiermee de implementatie succesvol te laten verlopen. Het is dus eigenlijk een techniek waarbij een persoon (facilitator) de ander helpt om ontwikkelingen mogelijk te maken. Facilitation wordt als sterk gezien wanneer er bij het implementeren van veranderingen passende facilitation plaatsvindt door een vaardige interne en/of externe facilitatoren. Om dit te verwezenlijken zal de facilitation op drie onderdelen als sterk beoordeeld moeten worden, namelijk:*

- Doel: Bij het doel van de facilitation kan er onderscheidt gemaakt worden in een taakgericht doel en een holistisch doel. Bij een taakgericht doel wordt er hulp en steun geboden om een specifieke taak uit te voeren. Bij een holistisch doel zal de facilitator individuen en teams hun eigen houding, gedragingen en werkwijze laten analyseren en laten reflecteren zodat veranderingen mogelijk worden. Een holistisch doel wordt hierbij als sterk beschouwd.
- Rol: Hierbij zal de rol afgestemd moeten worden op het doel. Bij een taakgericht doel zal de rol ook praktisch van aard zijn en gericht zijn op begeleiden, ondersteunen en waar nodig overnemen van taken. Bij een holistisch doel zal de rol gericht zijn om het potentieel van individuen te ontwikkelen en hiermee 'de ander in staat stellen tot'. Deze laatste vorm wordt als sterk gezien.
- Vaardigheden en kenmerken: een facilitator moet beschikken over de juiste vaardigheden om de facilitation te verwezenlijken. Ook zal de facilitator inzicht moeten hebben in processen en strategieën kunnen toepassen, die afhankelijk van de context en het doel gebruikt kunnen worden. Ook zal de facilitator flexibel moeten zijn en met behulp van zijn expertise in moeten kunnen spelen op verschillende situaties (Rycroft-Malone e.a., 2002; Bers e.a., 2008).

#### Exploratieve methode

Deze methode zijn gebaseerd op brainstorming. Het helpt een groep gericht zo veel mogelijk oplossingen voor een bepaald probleem te identificeren. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van intervention mapping om tot een meer planmatige en gestructureerde aanpak te komen (Grol e.a., 2006).

#### Implementatiestrategieën

Hieronder zijn een aantal methodes beschreven die gebruikt kunnen worden binnen een implementatieplan. Dit worden ook wel implementatiestrategieën genoemd. Een combinatie van verschillende strategieën is vaak het meest effectief.

- Verspreiding van educatief materiaal: Gedrukte aanbevelingen, klinische richtlijnen, audiovisueel materiaal en elektronische publicaties, de materialen worden persoonlijk aangereikt of via massamedia verspreidt (Grol e.a., 2006).
- Educatieve bijeenkomsten: Deelname door werknemers aan workshops, conferenties, lezingen, trainingen buiten de praktijksetting met interactie of zonder interactie (actieve participatie, passieve participatie). (Grol e.a., 2006).
- Lokale consensusprocessen: Deelname van werknemers aan discussies om te bewerkstelligen dat zij het klinische probleem belangrijk vinden en over de aanpak overeenstemming vinden (Grol e.a., 2006).
- Educatieve praktijkbezoeken: Inzet van getraind personeel die contact hebben met hulpverleners in de praktijksetting om informatie te verstrekken en gedrag te veranderen. Informatie kan hierbij ook feedback op het handelen omvatten (Grol e.a., 2006).
- Lokale opinieleider: Inzet van hulpverleners die door collega's als invloedrijk ten aanzien van educatie worden gezien. Hierbij moet het inzichtelijk en expliciet gemaakt worden hoe opinieleiders worden geïdentificeerd en gerecruteerd

eventueel met behulp van de UGLOW als beoordelingsinstrument van de kwaliteiten (Grol e.a., 2006).

- Interventies via de patiënt: Nieuwe niet eerder bekende klinische informatie die direct bij de patiënt is verzameld en aan hulpverleners wordt gegeven (Grol e.a., 2006).
- Toetsing en terugkoppeling (feedback): Samenvatting van gegevens over het handelen van medewerkers in een bepaald tijdsbestek, kan ook aanbevelingen bevatten. Gegevens kunnen uit verschillende bronnen komen zoals bijv. medische dossiers, databases, specifieke registraties en observaties. Interne toetsing: hierbij werken medewerkers zelf mee aan gegevensverzameling. Bij externe toetsing ontvangen zij passief gegevens over hun handelen van anderen (Grol e.a., 2006).
- Herinneringen (reminders): Een herinnering aan de gewenste manier van handelen kan op verschillende manieren (Grol e.a., 2006).
- Tailored strategie: Gebruik van persoonlijke interviews, groepsgesprekken (focusgroepen, enquêtes om barrières voor veranderingen op te sporen en interventies te bedenken om deze barrières op te heffen (Grol e.a., 2006).
- Sleutelfiguren: Het betrekken van directies, topmanagers en sleutelfiguren in instellingen bij de implementatie van verbeteringen wordt als zeer belangrijk gezien (Grol e.a., 2006).

# Literatuurlijst

## Boeken:

- Baarda B; Goede de M; Kalmijn M. (2010). Basisboek Enqueteren, Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquetes. Groningen/Houten: Noordhof Uitgevers.
- Bekkers J.M.A. de; Borgesius drs. H.E., Eliens drs. A.M., Kooij dr. C.H. van der, Schouten drs. L.M.T. (2004). Kwaliteit van zorg en kwaliteitszorg. 4e druk. Dwingeloo: KAVANAH.
- Boot JMD. Organisatie van de gezondheidszorg. Assen: Van Gorcum, 2007.
- Boudewijnse, H. (2005). Nederlands Leerboek Jeugdgezondheidszorg. Assen: Koninklijke van Gorcum BV.
- Bremer. (2008). Nationaal Onderzoek Zorgcultuur, een onderzoek naar cultuur in de nederlandse zorgsector met het Organizational Culture Assessment Instrument. Zwolle, Nederland: kikkergroep.
- Busch M, Huisman A, Hupkens S, Visser A. Inleiding complementaire zorg. Amsterdam: Reed business, 2006.
- Coeman J. (2006). Gedragswetenschappen 3 leerboek. Antwerpen: Uitgeverij de Boeck.
- Cox K; Louw de D; Verhoef J; Kuiper C. (2008). Evidence-Based Practice voor verpleegkundigen, methodiek en toepassing. Den Haag: LEMMA.
- Dale, V. (2008). Groot woordenboek. Utrecht: Van Dale Lexicografie.
- Gagliardi Y. (2011). Social media monitor zorg. Zovitar.
- Grol R; Wensing M. (2006). Implementatie, effectieve verbetering van patientenzorg. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Hallem van N; Muller I.(2009). Handboek studievoordigheden voor het HBO. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Huijskens C. (2010). Code sociale media. Ebook.
- Hunsaker P.L; Brouwer D; Minnen van M. (2010). Managementvaardigheden. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Jong de A; Vandenbroele H; Arend van der A; Glorieux M; Maesschaick L; Moortel van de J; Schnep W; Visser M. (2008). Inleiding wetenschappelijk onderzoek voor het gezondheidsonderwijs. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Jong JD. (2005). Inleiding in de verpleegkunde. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jong Drs JHJ de, Kerstens Drs. JAM, Vermeulen Drs. MM, Sesink EM. Handboek verpleegkunde: kwalificatieniveau 5. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 2003.
- Jong Drs JHJ de, Kerstens Drs. JAM, Vermeulen Drs. MM, Sesink EM. Handboek verpleegkunde, kwaliteit van zorg. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 2003.
- Kor R; Wijnen G; Weggeman M. (2007). Meesterlijk organiseren: handreikingen voor ondernemende managers. Deventer: Uitgeverij de Kluwer.
- Lucassen P.L.B.J; Olde Hartman T.C. (2007). kwalitatief onderzoek, praktische methoden voor de medische praktijk. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Nieswiadomy R.M; Maten-Speksnijder A. ter; Lange de J. (2009). Verpleegkundige onderzoeksmethoden. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Plooi F. (2008). Onderzoek doen: een praktische inleiding in onderzoeksvaardigheden. Amsterdam: Pearson education Benelux.
- Terra B. Mechelen-Gevers E. Burgt van den M. (2010) Patiëntenvoorlichting door verpleegkundigen, Amsterdam: Elsevier Gezondheidszorg.
- Timmer S. (2011). eHealth in de praktijk. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Severijnen O; Bakker M; Pas N. (2010). Basisboek Communiceren. Baarn/Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff.
- Verbeek G. (2004). Het spel van kwaliteit en zorg. 5e druk. Maarssen: Elsevier.

### Artikelen

- Bers M., Munten G. (2008). Het PARISH-raamwerk. Evidence, Context en Facilitering: de bouwstenen voor succesvolle implementatie. Nederlands Tijdschrift voor Evidence Based Practice , 4-9.
- McCormack B; Kitson A; Harvey G; Rycroft-Malone J; Titchen A; Seers K. (2002). Getting evidence into practice: the meaning of context. Journal of Advanced nursing, 38(1) 94-104.
- Rycroft-Malone J. (2004). The PARISH-Framework- a framework for guiding the implementation of evidence-based practice. Journal of Nursing Care Quality , 19 (4) 297-304.

### Websites

- Veiligheids en gezondheidsregio Gelderland-Midden. (2011). [www.hvdgm.nl](http://www.hvdgm.nl). Opgeroepen op Februari 09, 2012, van Jeugdgezondheidszorg: <http://www.hvdgm.nl/ggd/jeugdgezondheidszorg>
- ZuidZorg. (2011). [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl). Opgeroepen op February 9, 2012, van Missie en visie: <http://www.ZuidZorg.nl/Over-ZuidZorg/Missie-en-visie>
- Kerkhofs. (2011, December 21). Social-media kennisplatform voor social media marketing. Opgeroepen op Februari 15, 2012, van Pondres: <http://www.social-media.nl/index.php>
- Website: <http://www.modellenvanc.be/site/content/stratcom.asp>, jaar: 2000, Noel Slangen, dag van raadplegen 15-02-2012
- JGZ, W. (2004, maart 12). Functiebeschrijving Wijkverpleegkundige Jeugdgezondheidszorg. Opgeroepen op februari 16, 2012, van [www.zorggroep-onl.nl](http://www.zorggroep-onl.nl): [http://www.zorggroep-onl.nl/uploads/files/werken\\_bij/wijkverpleegkundige\\_JGZ.pdf](http://www.zorggroep-onl.nl/uploads/files/werken_bij/wijkverpleegkundige_JGZ.pdf)
- Missie en Visie. (2012). Opgeroepen op februari 16, 2012, van [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl): <http://www.ZuidZorg.nl/Over-ZuidZorg/Missie-en-visie>
- Organisatie. (2012). Opgeroepen op februari 16, 2012, van [www.ZuidZorg.nl](http://www.ZuidZorg.nl): <http://www.ZuidZorg.nl/Over-ZuidZorg/Organisatie>
- Wieringen JCM, W. S. (2012, januari 31). Jeugdgezondheidszorg samengevat. Opgeroepen op februari 16, 2012, van [www.nationaalkompas.nl](http://www.nationaalkompas.nl): <http://www.nationaalkompas.nl/zorg/publiekegezondheidszorg/jeugdgezondheidszorg/jeugdgezondheidszorg-samengevat/>
- Visgraatdiagram (online). Jaartal onbekend [bezoekt op: 07-06-2011]. Beschikbaar op: URL: <http://www.leanwoordenboek.nl/woord/Visgraatdiagram>
- Beslisboom (online). Jaartal onbekend [bezoekt op: 07-06-2011]. Beschikbaar op: URL: <http://netwerkzorgopmaat.nl/NetwerkzorgopMaat.aspx?ZOMID=164>
- Paretdiagram [online]. Jaartal onbekend [bezoekt op: 07-06-2011]. Beschikbaar op: URL: <http://www.transtutors.com/homework-help/Industrial+Management/Total+Quality+Management/pareto-diagram.aspx>

### Documenten

- Social Media en de JGZ. Een wereld vol kansen, Krijn Pons, Robert Kroon, Alares Marcel Durand, NL, uitgever: NCJ(Nederlands Centrum Jeugdgezondheid), jaar 2012.