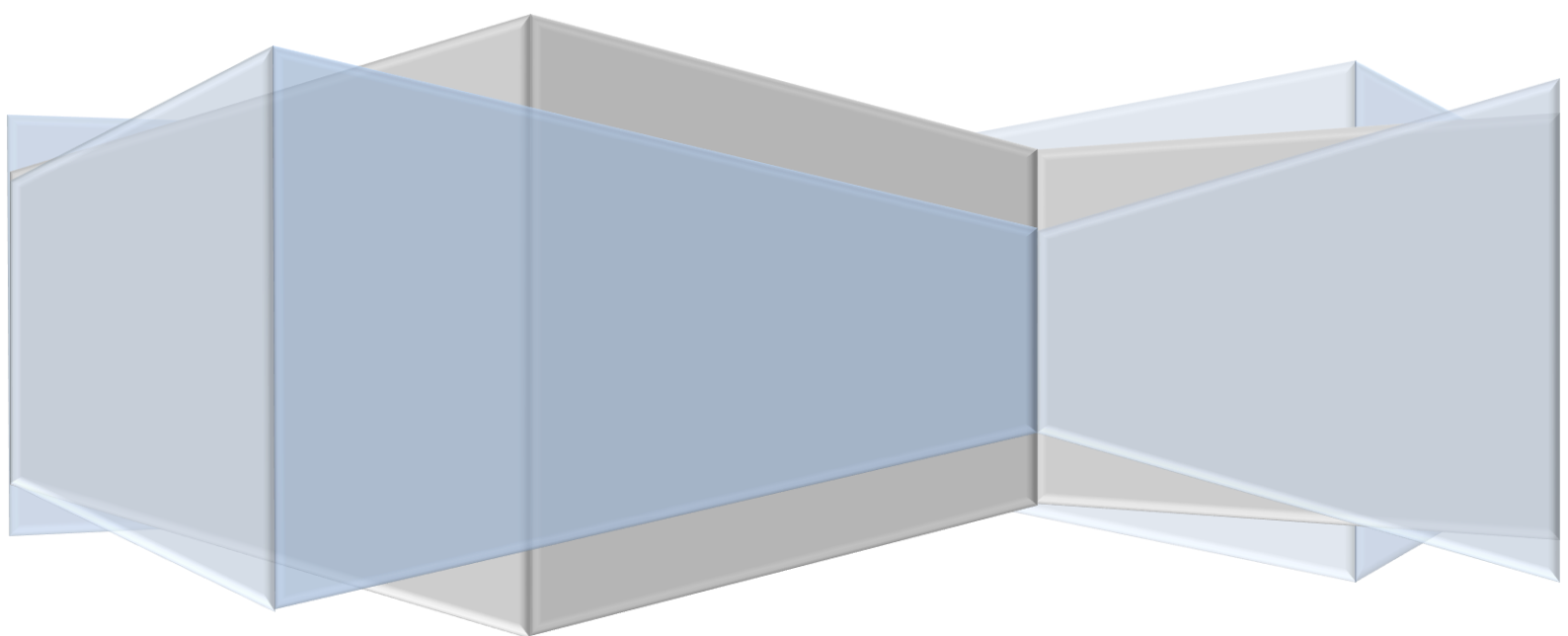




# Een spiegel voor GGD Haaglanden

Afstudeeronderzoek

**Marloes Witte**



## Colofon

| Gegevens document        |                                               |
|--------------------------|-----------------------------------------------|
| Naam auteur              | Marloes Witte                                 |
| Studentnummer            | S1044472                                      |
| Klas                     | COM4V                                         |
| Telefoonnummer auteur    |                                               |
| Opdrachtgever            | GGD Haaglanden                                |
| Adres                    |                                               |
| Bedrijfsbegeleidster     | Miranda de Haan                               |
| Telefoonnummer           |                                               |
| Studentbegeleidster      | Cécile Klok                                   |
| Eerste lezer             | Martien Schriemer                             |
| Tweede lezer             | Bert Boerma                                   |
| Thema                    | Benchmarking & results                        |
| Conceptueel model        | Corporate identity mix van Birkigt en Stadler |
| Datum inlevering rapport | 21 augustus 2017                              |
| Versie                   | Tweede versie                                 |
| Datum en plaats          | Den Haag, 20 augustus 2017                    |
| Aantal woorden           | 16 586                                        |

## Voorwoord

In 2008 ben ik met de HBO opleiding Communicatie aan de hogeschool Leiden gestart. De eerste drie en een half jaar verliep al niet makkelijk, in het eerste jaar heb ik door een ongeluk een vriend verloren en in 2011 werd er een hersentumor bij mijn vader geconstateerd tijdens mijn eerste afstudeerpoging. Gelukkig zijn er ook leuke dingen gebeurd, in de kerstvakantie van 2008 had ik mijn eerste date met een toenmalig medestudent. Inmiddels acht en een half jaar later zijn we nog steeds een geslaagd, gelukkig en goed stel.

De afstudeerscriptie die voor u ligt is mijn vijfde en laatste poging tot het afronden van de opleiding Communicatie. Ik kan dus wel stellen dat de hypothese 'als je voor de vijfde keer een afstudeeronderzoek gaat doen, dan ben je een doozetter' is aangenomen en bewezen. Uiteraard hoop ik van harte dat ik op 14 juli 2017 eindelijk mijn diploma mag ontvangen. Maar hoe deze poging ook uitvalt, mij zie je niet meer terug op de hogeschool Leiden.

Net zoals bij een awardshow, hoor je in een voorwoord mensen te bedanken. Door mijn uitgestelde afscheid van de hogeschool Leiden heb ik aardig wat mensen die ik wil bedanken.

Ten eerste mijn vriend Wesley Roeleveld die ik dankzij deze opleiding heb ontmoet. Hij is al die tijd achter me blijven staan, terwijl hijzelf wel in 2012 zijn diploma heeft ontvangen. Waar ik zo vaak trots op hem ben, hoop ik hem nu trots op mij te maken. Daarnaast mijn ouders en zus, die dit hele proces ook van dichtbij hebben meegemaakt en meegeleefd. Waar ik vaak het geloof en vertrouwen in mezelf kwijt was, waren zij er om mij een oppepper te geven. Ten derde Marco Dofferhoff die me tijdens dit onderzoek vanaf het begin af aan heeft ondersteund door het geven van opbouwende feedback. Daarnaast de medestudenten uit mijn afstudeergroepje tijdens de afgelopen maanden; Joey Bol, Doortje Kok, Chelsea van der Linde, Tamara Tetteroo en Marleen Vroman. Zij hebben mij geholpen, aan het lachen gemaakt en zonder oordeel benaderd. Dan volgt automatisch de captain die aan de leiding van dit groepje stond; Cécile Klok. Zij vormde voor mij de perfecte mix tussen rationele, praktische kennis en oog voor persoonlijke zaken. Dan rest mij uiteraard nog de opdrachverlenende organisatie; GGD Haaglanden. Met in het bijzonder mijn bedrijfsbegeleidster Miranda de Haan. Ondanks haar volle agenda heeft ze mij goede begeleiding gegeven en een leuke tijd bezorgd. Ook de overige collega's van de afdeling hebben mij vanaf het begin af aan welkom laten voelen en als één van hen behandeld. Allemaal heel erg bedankt voor alles!

Martien Schriemer zei ooit tegen mij: "er is nog nooit een student niet afgestudeerd, die verder alle punten had gehaald." Ik hoop van harte dat ik niet de eerste uitzondering ben, zodat ik met de rest van mijn leven kan beginnen!

Veel plezier met het lezen van deze afstudeerscriptie.

## Samenvatting

Sinds 1 januari 2014 zijn GGD Zuid-Holland West en GGD Den Haag samengevoegd tot GGD Haaglanden. (Gemeente Den Haag, 2017) De reden voor deze regionalisering was de verandering in de Wet Publieke Gezondheid (WPG). Deze wet bepaalt dat er per veiligheidsregio één GGD is. GGD Haaglanden is een onderdeel van de sector Volksgezondheid en Zorg binnen de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW) van de gemeente Den Haag. GGD Haaglanden zet zich in voor een goede gezondheidszorg voor inwoners van de gemeenten Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. (GGD Haaglanden, 2016)

Opdrachtnemer Marloes Witte heeft een onderzoek uitgevoerd voor opdrachtgever GGD Haaglanden over het bepalen van de identiteit en het onderzoeken van het imago. De probleemstelling daarbij was:

*“Hoe kan GGD Haaglanden ervoor zorgen dat het imago bij de negen regiogemeenten een afspiegeling is van de identiteit van de organisatie?”*

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit van GGD Haaglanden en het imago van GGD Haaglanden bij de doelgroep teneinde een advies te geven over mogelijke aanpassingen in het communicatiebeleid van GGD Haaglanden. Na deskresearch heeft er kwalitatief onderzoek plaatsgevonden aan de hand van semi-gestructureerde interviews met de doelgroep. De doelgroep bestaat uit medewerkers van de negen regiogemeenten die in hun functie te maken hebben met GGD Haaglanden. De onderzoeker heeft medewerkers van alle bovengenoemde gemeenten geïnterviewd, behalve de gemeente Zoetermeer. Na vele verzoeken heeft deze gemeente de onderzoeker laten weten niet te willen meewerken aan het onderzoek.

Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat GGD Haaglanden zich op het gebied van communicatie en gedrag proactiever en innovatiever dient op te stellen naar de negen regiogemeenten. Daarnaast dient de vorming van één organisatiecultuur binnen GGD Haaglanden gestimuleerd te worden. Het hogere doel voor de organisatie hierbij is meer zichtbaarheid voor GGD Haaglanden bij de regiogemeenten.

Opdrachtnemer Marloes Witte heeft naar aanleiding van het onderzoek een aantal aanbevelingen voor GGD Haaglanden, hieronder volgen de belangrijkste. Eén van de belangrijkste aanbevelingen is het aanstellen van een accountteam binnen GGD Haaglanden per gemeente. Ieder accountteam heeft specifieke aandacht voor een betreffende gemeente en is het eerste aanspreekpunt voor die gemeente. Door het aanstellen van accountteams heeft GGD Haaglanden een beter beeld van wat er binnen de gemeenten speelt en de gemeenten voelen zich meer gehoord door en betrokken bij GGD Haaglanden. Daarnaast dient GGD Haaglanden dit onderzoek periodiek te herhalen bij de negen regiogemeenten. Alleen bij herhaling van dit onderzoek kan worden gemeten of het imago van GGD Haaglanden wijzigt. Ten slotte de meest uitdagende aanbeveling; GGD Haaglanden loskoppelen van de gemeente Den Haag. Bij loskoppeling van de gemeente Den Haag heeft de directeur van GGD Haaglanden slechts één “baas”, namelijk het algemeen bestuur wat vertegenwoordigd wordt door alle regiogemeenten.

## Inhoudsopgave

|     |                                                         |    |
|-----|---------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Inleiding.....                                          | 6  |
| 1.1 | Opdrachtgever .....                                     | 6  |
| 1.2 | Aanleiding.....                                         | 8  |
| 1.3 | Opdrachtnemer.....                                      | 8  |
| 1.4 | Leeswijzer .....                                        | 9  |
| 2.  | Probleemformulering .....                               | 10 |
| 2.1 | Probleemstelling .....                                  | 10 |
| 2.2 | Doelstelling.....                                       | 10 |
| 2.3 | Deelvragen.....                                         | 10 |
| 2.4 | Doelgroep.....                                          | 11 |
| 2.5 | Grenzen onderzoek.....                                  | 11 |
| 3.  | Theoretisch kader .....                                 | 12 |
| 3.1 | Begrippen identiteit en imago .....                     | 12 |
| 3.2 | Theorieën identiteit en imago .....                     | 14 |
| 3.3 | Keuze centrale theorie.....                             | 18 |
| 3.4 | Conceptueel model .....                                 | 19 |
| 3.5 | Hypothesen .....                                        | 20 |
| 4.  | Methodologie .....                                      | 22 |
| 4.1 | Deskresearch.....                                       | 22 |
| 4.2 | Kwalitatief onderzoek.....                              | 23 |
| 4.3 | Gekozen onderzoeksmethode.....                          | 24 |
| 4.4 | Operationalisatie.....                                  | 24 |
| 4.5 | Werving respondenten.....                               | 24 |
| 5.  | Resultaten.....                                         | 27 |
| 5.1 | Doelgroep.....                                          | 27 |
| 5.2 | Huidige identiteit GGD Haaglanden.....                  | 27 |
| 5.3 | Huidig imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten .....    | 30 |
| 5.4 | Gewenste imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten.....   | 32 |
| 5.5 | Verschillen huidig en gewenst imago .....               | 34 |
| 5.6 | Overeenkomsten huidig en gewenst imago.....             | 34 |
| 6.  | Conclusie .....                                         | 36 |
| 7.  | Aanbevelingen .....                                     | 38 |
| 7.1 | Herhaling onderzoek.....                                | 38 |
| 7.2 | Onderzoek inwoners regiogemeenten GGD Haaglanden .....  | 38 |
| 7.3 | Onderzoek beeld regiogemeenten bij GGD Haaglanden ..... | 38 |
| 7.4 | Accountteams per gemeente aanstellen.....               | 38 |
| 7.5 | Apart GGD Haaglanden intranet voor regiogemeenten ..... | 39 |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 7.6 Apart algemeen telefoonnummer voor regiogemeenten.....  | 39 |
| 7.7 Lezersonderzoek Epidemiologisch Bulletin .....          | 39 |
| 7.8 Alternatief voor onderzoeksmethode .....                | 40 |
| 7.9 Videoconference.....                                    | 40 |
| 7.10 Loskoppeling van gemeente Den Haag .....               | 41 |
| 8. Implementatieplan .....                                  | 42 |
| 8.1 Herhaling onderzoek.....                                | 42 |
| 8.2 Onderzoek inwoners regiogemeenten GGD Haaglanden .....  | 42 |
| 8.3 Onderzoek beeld regiogemeenten bij GGD Haaglanden ..... | 42 |
| 8.4 Accountteams per gemeente aanstellen.....               | 42 |
| 8.5 Apart GGD Haaglanden intranet voor regiogemeenten ..... | 43 |
| 8.6 Apart algemeen telefoonnummer voor regiogemeenten.....  | 43 |
| 8.7 Lezersonderzoek Epidemiologisch Bulletin .....          | 44 |
| 8.8 Alternatief voor onderzoeksmethode .....                | 44 |
| 8.9 Videoconference.....                                    | 45 |
| 8.10 Loskoppeling van gemeente Den Haag .....               | 45 |
| Literatuurlijst.....                                        | 46 |

## Bijlagen

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Bijlage I: topic guide interviews.....                | 49  |
| Bijlage II: verbatims .....                           | 54  |
| Verbatim respondent 1.....                            | 54  |
| Verbatim respondent 2.....                            | 67  |
| Verbatim respondent 3.....                            | 78  |
| Verbatim respondent 4.....                            | 92  |
| Verbatim respondent 5.....                            | 113 |
| Verbatim respondent 6 & 7.....                        | 123 |
| Verbatim respondent 8.....                            | 139 |
| Verbatim respondent 9.....                            | 148 |
| Bijlage III: analyseschema's .....                    | 154 |
| Bijlage IV: logboek afstudeeronderzoek .....          | 207 |
| Bijlage V: bestuur en organisatie .....               | 215 |
| Bijlage VI: beoordelingsformulier opdrachtgever ..... | 217 |

## 1. Inleiding

Dit hoofdstuk vormt het eerste hoofdstuk van het rapport. De eerste paragraaf geeft een beeld van de opdrachtgever van het onderzoek. Vervolgens wordt de aanleiding van het onderzoek toegelicht. Ten slotte wordt kort de opdrachtnemer benoemd en de leeswijzer geeft een beeld van de overige hoofdstukken van het rapport.

### 1.1 Opdrachtgever

GGD Haaglanden is de gezondheidsdienst van negen gemeenten, namelijk:

- Den Haag
- Delft
- Leidschendam-Voorburg
- Midden-Delfland
- Pijnacker-Nootdorp
- Rijswijk
- Wassenaar
- Westland
- Zoetermeer

GGD Haaglanden zet zich in voor een goede gezondheidszorg voor alle inwoners van bovenstaande gemeenten. Inwoners van deze gemeenten kunnen bij de organisatie terecht voor advies, preventie en behandeling. Het werkgebied van GGD Haaglanden is zeer divers. Inwoners kunnen bij de organisatie bijvoorbeeld terecht met vragen over gezond wonen, behandeling van infectieziekten zoals tuberculose en melding maken van kindermishandeling of huiselijk geweld. (GGD Haaglanden, 2016)

GGD Haaglanden is getransformeerd van een gemeentelijke naar een regionale organisatie. Voor 2014 bestond GGD Den Haag naast GGD Zuid-Holland West, deze twee organisaties zijn vanaf 1 januari 2014 samengevoegd tot GGD Haaglanden. (Gemeente Den Haag, 2017) De reden voor deze regionalisering was de gewijzigde Wet Publieke Gezondheid (WPG). Deze wet schrijft voor dat er per veiligheidsregio één GGD is. De identiteit van de organisatie is door deze wijziging veranderd. GGD Haaglanden is benieuwd hoe de organisatie overkomt op de doelgroep van dit onderzoek; de negen gemeenten van regio Haaglanden. Is het imago in lijn met de identiteit? En zo nee, hoe kan GGD Haaglanden ervoor zorgen dat het imago een afspiegeling is van de huidige identiteit?

#### *Focus en Balans*

Een aantal grote veranderingen in de omgeving van de GGD zijn de aanleiding geweest voor het opstarten van het interne project genaamd 'Focus en Balans'. Een voorbeeld van een grote verandering is de transformatie van een gemeentelijke naar een regionale organisatie. Dit project is sinds 2016 van start gegaan met als doel beter om te kunnen gaan met grote veranderingen. Binnen Focus en Balans zijn er vier thema's te onderscheiden:

1. Inhoudelijke focus. Hierbij gaat het om de missie en visie van de organisatie. Binnen de kaders van deze missie en visie bepaalt de GGD welke taken en werkzaamheden wel en niet worden uitgevoerd.
2. Inrichting van de organisatie. Bij dit thema gaat het om de vraag hoe de organisatie adoptiever kan worden. Een voorbeeld hiervan is dat het voor een manager helpt om up-to-date te zijn qua financiën en informatie van zijn/haar afdeling. Wanneer dat zo is, kan de manager snel bepalen of er ruimte is om een gestelde vraag te beantwoorden.
3. Gezonde bedrijfsvoering. Hierbij gaat het om de ondersteuning binnen de organisatie om zo adoptief mogelijk te werken.
4. Menselijk kapitaal. Bij dit thema gaat het om werken met plezier. Uiteindelijk is de organisatie geen ding, maar de mensen die er werken. (Remmers, 2017)

### Organisatiestructuur

GGD Haaglanden bestaat uit de gemeenschappelijke regeling (GR) die door negen colleges is aangegaan en het openbare lichaam dat als formele rechtspersoon dient. Zie paragraaf 1.1 voor de negen gemeenten. De uitvoeringsorganisatie GGD Haaglanden is onderdeel van de gemeente Den Haag en voert de taken, zoals opgenomen in de GR GGD Haaglanden, uit voor de negen aangesloten gemeenten. (GGD Haaglanden, 2014) Iedere bovenstaande gemeente wijst een lid en een plaatsvervangend lid aan, samen vormen zij het Algemeen Bestuur (AB) van GGD Haaglanden. Het AB is het hoogste bestuursorgaan van de GR GGD Haaglanden. Het AB heeft uit haar midden een dagelijks bestuur aangewezen. (GGD Haaglanden, 2017) In bijlage V is een uitgebreide toelichting te vinden over de het bestuur en de organisatie.

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de negen regiogemeenten waar GGD Haaglanden uit bestaat. Hieronder een overzicht van de regiogemeenten inclusief het aantal inwoners op 1 februari 2017.

| Gemeente              | Aantal inwoners op 1 februari 2017 |
|-----------------------|------------------------------------|
| Delft                 | 101 204                            |
| Leidschendam-Voorburg | 74 622                             |
| Midden-Delfland       | 19 093                             |
| Pijnacker-Nootdorp    | 52 733                             |
| Rijswijk              | 51 061                             |
| 's Gravenhage         | 524 474                            |
| Wassenaar             | 26 040                             |
| Westland              | 105 816                            |
| Zoetermeer            | 124 703                            |

*Tabel 1 Aantal inwoners per gemeente regio Haaglanden (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017)*

Met een werkgebied van meer dan één miljoen inwoners in negen gemeenten, variërend van een grote stad tot landelijke dorpskernen in een agrarisch gebied heeft de GGD een omvangrijk en gevarieerd takenpakket. Zeker als er rekening wordt gehouden met de hoge bevolkingsdichtheid, veel agrarische activiteiten, industrie, dienstverlening en toerisme. Ook het huisvesten van de regeringszetel, het Koninklijk Huis en de ambassades, de intensieve verkeersstromen over het spoor en de vele (snel)wegen zijn aspecten waar rekening mee moet worden gehouden. (GGD Haaglanden, 2016)



Figuur 1 geeft een beeld van de negen gemeenten die gezamenlijk GGD Haaglanden vormen.



*Figuur 1 Regio GGD Haaglanden (Veilig Thuis Haaglanden, 2017)*

## 1.2 Aanleiding

De directe aanleiding van dit onderzoek is dat GGD Haaglanden geen beeld heeft van het huidige imago bij de doelgroep van dit onderzoek. De organisatie heeft wel een vermoeden hiervan, maar weet dit niet zeker. Het vermoeden is onder andere dat GGD een betrouwbare organisatie is die het leveren van kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan. Het doel van dit onderzoek is om, met de resultaten, het imago bij de doelgroep te versterken. Wanneer het imago een afspiegeling is van de identiteit, voelt de organisatie zich gesterkt in de werkwijze en samenwerking met de regiegemeenten. Wanneer het imago geen afspiegeling is van de identiteit, dient de GGD de houding, werkwijze en manier van samenwerken aan te passen. (Remmers, 2017) Het hogere doel hierbij is het beter zichtbaar maken van GGD Haaglanden en haar werkzaamheden bij de negen regiegemeenten. Dit levert een betere samenwerking tussen partijen op, wat weer resulteert in efficiëntere processen tussen de regiegemeenten en GGD Haaglanden. Het effect hiervan is dat processen minder geld kosten voor zowel GGD Haaglanden als de regiegemeenten en tijdsbesparing oplevert.

## 1.3 Opdrachtnemer

De opdrachtnemer van dit onderzoek is HBO Communicatie studente Marloes Witte, 28 jaar en woonachtig in Den Haag.

## 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk twee bevat de probleemformulering van het onderzoek. In dit hoofdstuk zijn de probleemstelling, doelstelling, deelvragen en doelgroep opgenomen. Het derde hoofdstuk bevat het theoretisch kader. Hierin worden verschillende, relevante theorieën voor het onderzoek toegelicht en besproken. Uiteindelijk wordt er één theorie gekozen met een bijbehorend conceptueel model. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk zijn de hypothesen opgenomen. Hoofdstuk vier beschrijft de methoden van onderzoek die gebruikt zijn voor het uitvoeren van het onderzoek. In het vijfde hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven. Per deelvraag wordt er antwoord gegeven, gevolgd door een korte samenvatting. In hoofdstuk zes wordt de probleemstelling van het onderzoek beantwoord. Hoofdstuk zeven bevat het antwoord op de doelstelling van het onderzoek. Het laatste hoofdstuk van deze scriptie, het implementatieplan, beschrijft de uitvoering van de aanbevelingen.

In dit document worden de termen 'GGD Haaglanden' en 'GGD' door elkaar gebruikt, bij beide benamingen gaat het om GGD Haaglanden tenzij nadrukkelijk anders is vermeld. Het doel hiervan is om de leesbaarheid te verhogen.

## **2. Probleemformulering**

Dit hoofdstuk behandelt de probleemformulering die hoort bij dit onderzoek. De probleemformulering bestaat uit de probleemstelling, doelstelling, deelvragen, doelgroep en grenzen van het onderzoek.

### **2.1 Probleemstelling**

De probleemstelling luidt als volgt:

“Hoe kan GGD Haaglanden ervoor zorgen dat het imago bij de negen regiogemeenten een afspiegeling is van de identiteit van de organisatie?”

Zie paragraaf 1.1 op bladzijde 6 voor een overzicht van de negen regiogemeenten.

### **2.2 Doelstelling**

Inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit van GGD Haaglanden en het imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten om een advies te geven over mogelijke aanpassingen in het communicatiebeleid.

### **2.3 Deelvragen**

Voor het onderzoek zijn vier deelvragen opgesteld, waarvan de laatste uit twee delen bestaat. Hieronder wordt iedere deelvraag kort toegelicht.

#### **1. Wat is de huidige identiteit van GGD Haaglanden?**

Door het beantwoorden van deze deelvraag ontstaat er inzicht in de identiteit van GGD Haaglanden. Deskresearch en een drietal gesprekken met medewerkers van de organisatie vormen de basis voor het antwoord op deze deelvraag.

#### **2. Wat is het huidige imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?**

Deze deelvraag onderzoekt wat het huidige imago van de organisatie is bij de negen regiogemeenten. De beantwoording van deze deelvraag vindt plaats door middel van fieldresearch aan de hand van semi-gestructureerde interviews.

#### **3. Wat is het gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?**

Aan de hand van deze deelvraag wordt duidelijk wat het gewenste imago van GGD Haaglanden is bij de negen regiogemeenten. De opdrachtnemer beantwoordt deze vraag op basis van deskresearch en een drietal gesprekken met medewerkers van de organisatie.

#### **4a. Wat zijn de verschillen tussen het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?**

Het eerste gedeelte van deze deelvraag onderzoekt de verschillen tussen het huidige en het gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten. Met behulp van een combinatie van deskresearch en fieldresearch beantwoordt de opdrachtnemer deze deelvraag. De opdrachtnemer voert fieldresearch uit door middel van semi-gestructureerde interviews.

#### **4b. Wat zijn de overeenkomsten tussen het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?**

Het tweede deel van deze deelvraag onderzoekt de overeenkomsten tussen het huidige en het gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten. De opdrachtnemer beantwoordt deze deelvraag met behulp van een combinatie van deskresearch en fieldresearch. De opdrachtnemer voert fieldresearch uit aan de hand van semi-gestructureerde interviews.

### **2.4 Doelgroep**

GGD Haaglanden bestaat uit de gemeenschappelijke regeling (GR) die door negen colleges is aangegaan en het openbare lichaam dat als formele rechtspersoon dient. De uitvoeringsorganisatie GGD Haaglanden is onderdeel van de gemeente Den Haag en voert de taken, zoals opgenomen in de GR GGD Haaglanden, uit voor de negen aangesloten gemeenten. (GGD Haaglanden, 2014) Zoals eerder genoemd bestaat de doelgroep van het onderzoek uit de negen regiogemeenten waar GGD Haaglanden uit bestaat, zie paragraaf 1.1. In dit onderzoek worden alleen medewerkers van deze negen gemeenten betrokken die in hun werkzaamheden contact hebben met GGD Haaglanden. Medewerkers van de regiogemeenten die in hun functie geen relatie hebben met GGD Haaglanden kunnen weinig tot niets zeggen over de organisatie als samenwerkingspartner. Zij kunnen alleen hun mening geven als burger, niet als samenwerkingspartner van GGD Haaglanden. De negen regiogemeenten zijn de doelgroep van dit onderzoek, niet alle inwoners van de negen regiogemeenten. Dat is de reden dat alleen medewerkers van de regiogemeenten die in hun functie te maken hebben met GGD Haaglanden worden geïnterviewd voor het onderzoek.

### **2.5 Grenzen onderzoek**

De periode waarin het onderzoek plaatsvindt is van 13 februari 2017 tot en met 21 augustus 2017. De locaties waar het onderzoek plaatsvindt is het hoofdkantoor van GGD Haaglanden te Den Haag, Hogeschool Leiden en de thuislocatie van de opdrachtnemer. De methoden van onderzoek zijn deskresearch en fieldresearch. De identiteit van GGD Haaglanden en het imago van de organisatie bij de doelgroep vormen samen de onderzoeksgebieden. Het onderzoek geeft antwoord op de vraag hoe het imago van GGD Haaglanden een afspiegeling kan worden van de organisatie-identiteit. De doelstelling van het onderzoek mondt uit in het implementatieplan, op dit punt eindigen de werkzaamheden van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van het implementatieplan. Dit vervalt alleen als de opdrachtgever, in overleg met de opdrachtnemer, de implementatie uitbesteedt aan de opdrachtnemer. Medewerkers van GGD Haaglanden en medewerkers van de negen regiogemeenten vormen de onderzoeksdoelgroep. Hierbij gaat het om werknemers die betrokken zijn bij de communicatie en samenwerking tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten.

### 3. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk vormt de zogenaamde kapstok van het onderzoek. Verschillende theorieën omtrent imago komen aan bod waarbij de theorie met de grootste overlap met het onderzoek als centrale theorie wordt gekozen. Dit hoofdstuk bevat daarnaast een toelichting van het conceptuele model van de gekozen centrale theorie. De hypothesen vormen het laatste onderdeel van dit hoofdstuk, deze worden opgesteld aan de hand van de centrale theorie en vormen de basis voor de methodologie.

#### 3.1 Begrippen identiteit en imago

In de probleemstelling komen de begrippen identiteit en imago voor. Voordat het onderzoek gestart kan worden, dienen deze begrippen gedefinieerd te worden. Diverse literatuur is geraadpleegd om een wel overwogen definitie voor bovengenoemde begrippen te hanteren.

##### *Identiteit*

Er bestaan veel verschillende definities van het begrip identiteit, volgens Van Riel bestaat er weinig overeenstemming over het begrip. (Van Riel, 2010) Deze paragraaf biedt verschillende definities met als afsluiting de keuze voor één bepaalde definitie.

Van der Grinten stelt dat identiteit is wat de organisatie in werkelijkheid voorstelt. In zijn ogen vormt de organisatie de basis van haar identiteit op basis van haar missie, visie, doelstellingen en het gewenste imago. (Van der Grinten, 2014).

De definitie van het begrip identiteit van Birkigt en Stadler luidt als volgt:

*“In der wirtschaftlichen Praxis ist demnach Corporate Identity die strategisch geplante und operativ eingesetzte Selbstdarstellung und Verhaltensweise eines Unternehmens nach innen und außen auf Basis einer festgelegten Unternehmensphilosophie, einer langfristigen Unternehmenszielsetzung und eines definierten – alle Handlungsinstrumente des Unternehmens in einheitlichem Rahmen nach innen und außen zur Darstellung zu bringen”* (Birkigt & Stadler, 1988, p.23).

Onderstaande definitie is gelijk aan bovenstaande, echter vertaald naar het Nederlands.

*“Organisatie identiteit is de strategisch geplande en operationeel ingezette zelfpresentatie en het gedrag van een onderneming naar binnen en naar buiten toe op basis van een vastgestelde ondernemingsfilosofie, een lange termijn ondernemingsdoelstelling en een bepaald gewenst imago, met de wil alle handelingsinstrumenten van een onderneming als een eenheid naar binnen en buiten toe tot gelding te laten komen.”* (Birkigt & Stadler, 1986)

De definitie van Van Riel luidt als volgt:

*“Organisatie-identiteit is de ‘tastbare’ manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit, die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert”.* (Riel V. , 2006)

In het kader van dit onderzoek wordt de definitie van Van Riel gehanteerd. De reden hiervoor is dat deze definitie zal bijdragen aan het beantwoorden van deelvraag 1.

## *Imago*

Eén van de vragen van dit onderzoek is of het imago van GGD Haaglanden bij de regiogemeenten een afspiegeling is van de identiteit van de organisatie. Daarom is het van belang om een duidelijk beeld te hebben van dit begrip. Na verschillende definities te hebben toegelicht, wordt er één definitie gekozen voor het vervolg van het onderzoek.

In 1939 introduceerde Ernest Dichter het begrip imago, hij paste het begrip toe in reclame en marketing om aan te geven hoe het merkbeeld zich verankerd had in het onderbewustzijn van de consument. (Dichter, 2011)

Birkigt en Stadler omschrijven imago als volgt: *“Corporate Image dagegen sein Fremdbild. Image ist also die Projektion der Identity im sozialen Feld”* (Birkigt & Stadler, 1988, p.23). Met deze definitie beweren Birkigt en Stadler dat het corporate imago hetzelfde is als het publieke imago. Olsthoorn en Van der Velden beschrijven imago als het beeld dat stakeholders, de omgeving en de publieke opinie hebben van de organisatie. (Olsthoorn & Velden, 2002) Volgens Van der Grinten is imago het totaal van beelden, associaties en ervaringen dat belangengroepen koppelen aan een organisatie. (Grinten, 2004) De definitie van het begrip imago volgens Van den Brink is een complex beeld wat gevormd wordt in de hoofden van individuen. (Brink, 2003) Ten slotte hebben Schoemaker en Vos ook een definitie van het begrip imago opgesteld. Volgens hen is imago het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. (Schoemaker & Vos, 2002)

Binnen de kaders van dit onderzoek, is gekozen voor de laatstgenoemde definitie van Schoemaker en Vos. De reden hiervoor is dat deze definitie de meest uitgebreide en complete betekenis geeft. Daarnaast is deze definitie het meest relevant voor het onderzoek, omdat het overlap biedt met de doelgroep. De tweede zin in deze definitie biedt handvaten voor het opstellen van de topicguide voor de interviews. De respondenten worden bevraagd naar hun mening die gebaseerd is op vroegere ervaringen, kennis en indrukken van de organisatie. Ten slotte kunnen alle deelvragen, behalve deelvraag 1, met behulp van deze definitie beantwoord worden. De beantwoording van deelvraag 1 vindt plaats aan de hand van bovengenoemde definitie van identiteit van Van Riel.

Om dit gedeelte over het begrip imago af te sluiten, zijn hieronder drie voor- en nadelen van het begrip opgenomen.

### *Drie voordelen begrip ‘imago’*

Imago kan werken als buffer tegen slechte publiciteit. Als een organisatie een sterk imago heeft opgebouwd, en er plotseling een slecht nieuwsbericht over de desbetreffende organisatie in de kranten verschijnt, zal het imago niet meteen 180 graden draaien. Het tegenovergestelde is echter wel realistisch. Wanneer een organisatie een zwak imago heeft en er staat ineens slecht nieuws over hen in de krant, zijn mensen eerder geneigd om dit te geloven en hierin mee te gaan. Het bevestigt namelijk het beeld wat al heersde van de organisatie. Een sterk imago kan daarnaast ook werken als magneet voor klanten en potentieel talent. Kortom, een sterk imago wil iedereen dus wel. Ten tweede kan imago dienen als kompasfunctie. Als een organisatie weet wat haar imago is, weet zij hoe en waar ze staat in de samenleving. Ook al betreft imago “slechts” perceptie: gevoelens zijn feiten/perceptie is werkelijkheid. Het meten van het imago van een organisatie geeft daar kijk op. In CommunicatieNU zegt Dr. Wim Elving: ‘imago is een de zeer belangrijke graadmeters van organisationeel succes.’ Ten slotte kan een organisatie haar imago sturen, communicatie helpt hierbij. Volgens professor reputatiemanagement Dr. Gary Davies bepaalt de CEO de helft van het imagosucces, de medewerkers de andere helft. (Coerbergh, 2013)

Van bovenstaande voordelen is de kompasfunctie het belangrijkste voor de organisatie. Door middel van het meten van het imago, verkrijgt de organisatie kennis over de richting waarin zij zich in de toekomst dient te bewegen. Door eventuele aanpassingen in onder andere het communicatiebeleid kan de organisatie erin slagen het gewenste imago bij verschillende doelgroepen te realiseren.

#### *Drie nadelen begrip 'imago'*

Ten eerste is het een "glibberig" begrip. Een organisatie kan zich afvragen of het niet meer zin heeft om te focussen op tastbaarder zaken als relaties en resultaat als imago zo veranderlijk kan zijn als het weer. Daarnaast is imago subjectief, geen imago-onderzoek of meting is hetzelfde. Hierbij ligt het eraan hoe en wat er wordt gemeten en op welke manier. Deze subjectiviteit kan voorkomen worden door herhaaldelijk op dezelfde manier een imago-onderzoek uit te voeren. Ten slotte is het begrip imago onduidelijk qua oorzaak en gevolg. Beroemdheid en rijkdom gaan vaak samen, maar de vraag is welke van de twee was het eerst? Academische artikelen en handboeken geven hierover geen uitsluitsel, ook al is de suggestie dat een sterk imago leidt tot succes herhaaldelijk gewekt. (Coebergh, 2013)

Een sterk imago heeft verschillende voordelen voor een organisatie:

- Werknemers vinden hun baan aantrekkelijker, zijn gemotiveerder.
- Sollicitanten hebben een voorkeur voor een bedrijf met een sterk imago.
- Klanten herhalen vaker hun aankopen en krijgen een emotionele binding.
- Beleggers en aandeelhouders zijn bereid meer te investeren.
- De media berichten positiever over de organisatie.

(Michels, 2013)

Bovenstaande voordelen gelden ook voor GGD Haaglanden, echter in enigszins andere woorden. Klanten van GGD Haaglanden zijn in dit onderzoek de negen regiogemeenten. Wanneer er sprake is van een sterk imago, zullen zij dus eerder geneigd zijn om diensten in te kopen bij GGD Haaglanden via de GR.

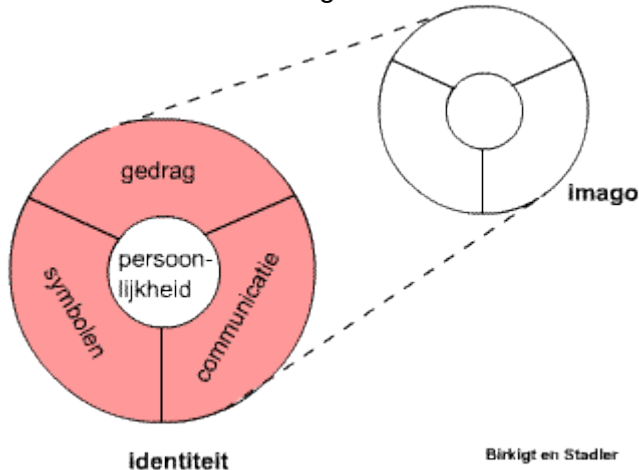
## 3.2 Theorieën identiteit en imago

Er bestaan diverse theorieën die betrekking hebben op identiteit en imago. Hieronder worden verschillende theorieën uiteengezet die relevant kunnen zijn voor het onderzoek.

#### *Corporate identity mix van Birkigt en Stadler*

Birkigt en Stadler (Birkigt & Stadler, 1986) waren de eersten die de relatie tussen identiteit en imago probeerden te verklaren. De corporate identity mix (CI-mix) bestaat uit de persoonlijkheid van de organisatie die zich uit in communicatie, symboliek en gedrag. In dit model is te zien dat het imago een weerspiegeling van de identiteit is. Het belangrijkste van dit model is dat het de prestaties van een organisatie kan verbeteren. Door aan stakeholders te vragen wat hun perceptie van de organisatie is, kan de organisatie bepalen wat zij eventueel dient te veranderen om het imago een afspiegeling te laten zijn van de identiteit. Met behulp van dit model kan onderzoek gedaan worden naar de (on)balans tussen de identiteit en het bestaande imago van de organisatie.

Hieronder een afbeelding van de theorie van Birkigt en Stadler:



*Figuur 2 Corporate identity mix (Next Chapter, 2014)*

Volgens Birkigt en Stadler bestaat de identiteit van een organisatie uit drie elementen die samen de persoonlijkheid uitdragen:

1. Gedrag, hierbij gaat het om het dagelijks handelen van de organisatie. Dit aspect is het belangrijkste en meest effectieve instrument voor de organisatie. De doelgroepen beoordelen de organisatie op de handelingen. Het is mogelijk om bepaald gedrag te benadrukken door middel van communicatie en/of symboliek. (Van Riel, 2010)
2. Communicatie, dit is het meest flexibele instrument van de CI-mix dat ook snel inzetbaar is. Hieronder vallen alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties en persberichten. Met andere woorden, het totaal van verbale of visuele boodschappen van een organisatie. De flexibiliteit van communicatie ligt in de mogelijkheid abstracte signalen aan doelgroepen over te brengen. Een organisatie kan bijvoorbeeld aan haar doelgroep vertellen dat zij betrouwbaar is. Als de organisatie dit alleen via het gedrag laat blijken, is dat een langzame en moeizame weg. Aan de andere kant heeft het geen zin om een boodschap te communiceren die niet overeenkomt met het gedrag van de organisatie. De manier waarop een organisatie communiceert met haar doelgroepen, zegt vaak veel over de identiteit van de organisatie. (Van Riel, 2010) (EURIB team, 2009)
3. Symboliek, dit betreft alle uiterlijke kenmerken van een organisatie zoals huisstijl, gebouw en illustraties. Volgens Birkigt en Stadler moet dit instrument de overige uitingen van de identiteit van de organisatie volgen. Het geeft op een impliciete manier aan waar de organisatie voor staat of zou willen staan. (EURIB team, 2009) (Van Riel, 2010)

Deze drie instrumenten vormen samen de organisatie-identiteitsmix en zijn de middelen waarmee de persoonlijkheid van de organisatie zich openbaart. Persoonlijkheid is het vierde element dat door Birkigt en Stadler als onderdeel van de organisatie-identiteitsmix wordt toegelicht. Dit laatste element wordt door Birkigt en Stadler omschreven als 'das manifestierte Selbstverständnis des Unternehmens'. Dit houdt in dat de organisatie zichzelf goed moet kennen als zij zichzelf door middel van gedrag, communicatie en symboliek wil presenteren. (Van Riel, 2010)

De communicatie, symboliek en het gedrag van de organisatie vormen de uiterlijke verschijning van de persoonlijkheid van een organisatie. De persoonlijkheid vormt de basis van deze drie elementen. Het imago van een organisatie is volgens Birkigt en Stadler een afspiegeling van de identiteit van de organisatie. (Van Riel, 2010)



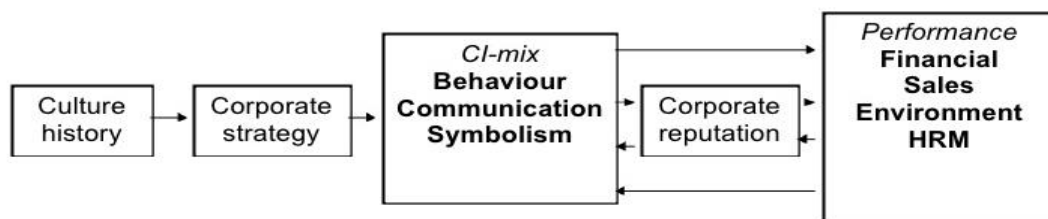
Volgens van Riel is de CI-mix van Birkigt en Stadler minder waardevol vanuit academisch oogpunt. Hij benoemt de volgende punten van kritiek:

1. Het model houdt geen rekening met het feit dat reputatie meer is dan een reflectie van de identiteit. Reputaties kunnen beïnvloed worden door factoren uit de omgeving, bijvoorbeeld lokale karakteristieken en trends binnen de doelgroep.
  2. Reputatie is niet een doel op zich, maar 'slechts' een middel dat bijdraagt aan de verbetering van de prestaties van een organisatie.
  3. De CI-mix suggereert dat persoonlijkheid de aanjager is van de drie elementen. Het is aannemelijk dat er ook een omgekeerde relatie bestaat. Een voorbeeld hiervan is dat gedrag uiteindelijk de persoonlijkheid beïnvloedt. Dit is niet uit het model af te leiden.
  4. Het model maakt geen onderscheid tussen statische en dynamische aspecten van identiteit. Statische factoren, zoals organisatiecultuur, groeien langzaam en zijn lastig te veranderen. Dynamische elementen, zoals communicatie en symbolen, zijn relatief makkelijk te wijzigen. Dat betekent niet dat de statische elementen automatisch meeveranderen.
  5. Dynamische identiteitsfactoren hebben een kleinere mate van invloed op de beeldvorming bij de doelgroep. Het element gedrag heeft een veel grotere invloed op de reputatie dan de som van communicatie en symboliek.
- (Van Riel, 2010)

#### *Van Riel en Balmer's corporate identity mix*

Naar aanleiding van de kritiek die van Riel uitte op het model van Birkigt en Stadler, heeft hij samen met Balmer een nieuw model ontworpen. Dit is een uitbreiding en vervolg op het model van Birkigt en Stadler. Van Riel en Balmer waren van mening dat de reputatie niet alleen het beeld van een organisatie was. Zij vonden dat reputatie ook te maken had met de geschiedenis van de organisatie, de strategie en de resultaten (Van Riel & Balmer, 1997). Het model van Van Riel en Balmer werd in 1997 gepubliceerd in de *European Journal of Marketing*. In dit model is bij de basis gestart met betrekking tot het ontstaan van de identiteit van de organisatie. Het model van Van Riel en Balmer heeft als eindresultaat de reputatie van de organisatie. Het doel van dit model is om een sterke reputatie te creëren bij alle stakeholders van de organisatie. Het resultaat daarvan moet zijn dat de stakeholders producten en/of diensten van de organisatie afnemen. (van Riel & Balmer, *Corporate identity: the concept, its measurement and management*, 1997)

Hieronder het model van Van Riel en Balmer:



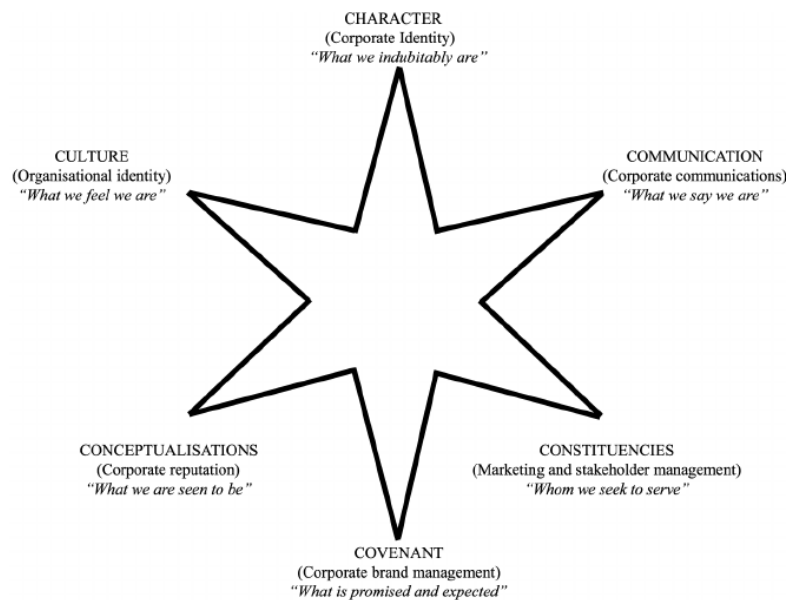
Based on van Riel and Balmer 1997

*Figuur 3 Identiteit en Imago volgens Van Riel en Balmer (van Riel & Balmer, Corporate identity: the concept, its measurement and management, 1997)*

De CI-mix bestaat uit dezelfde elementen als bij het model van Birkigt en Stadler, namelijk gedrag, communicatie en symboliek. In dit model gaat dit vooraf door de culturele historie en de strategie van de organisatie. Dit model geeft het beeld dat de elementen van de CI-mix in verband staan met financiën, sales, omgeving en human resource management (HRM). Deze continue relatie creëert het imago, wat in dit model corporate reputation wordt genoemd.

### *The 6 C's of corporate marketing van Balmer en Geyser*

Een ander model wat een relatie heeft tot identiteit en imago zijn de zes C's van corporate marketing van Balmer en Greyser. In 2006 schrijven Balmer en Geyser in de *European Journal of Marketing* over corporate marketing als 'integrating corporate identity, corporate branding, corporate communication, corporate image and corporate reputation.' (*European Journal of Marketing*, 2006) Balmer en Greyser vinden corporate marketing een logisch vervolg in het communiceren op corporate niveau. De start hiervan ligt bij verschillende invalshoeken op het gebied van identity management. In 1950 start het bij imago om vervolgens naar corporate identity, corporate personality en corporate communication in de jaren '70 en '80 te vervolgen. In de jaren '90 eindigt het bij corporate reputation en corporate brand management. Al deze aspecten komen samen in corporate marketing. Het resultaat van Balmer en Greyser is de corporate marketingmix die bestaat uit zes C's (Kok, 2007). Balmer en Geyser (Balmer & Geyser, 2006) komen tot de conclusie dat de corporate identity en de corporate reputation, niet als twee losse onderdelen gezien kunnen worden. Balmer en Geyser zijn van mening dat deze twee gedeeltes samen moeten komen met corporate branding en corporate communicatie. Het model wat zij hiervoor ontworpen hebben heet 'the 6 C's of corporate marketing'.



Source: Balmer (2006)

*Figuur 4 The 6 C's of corporate marketing (Balmer J. , 2017)*

Hieronder worden de zes C's uit het model van Balmer en Geyser kort toegelicht:

1. Character, dit deel staat voor de corporate identiteit van de organisatie. Hierbij gaat het om de missie, visie, kernwaarden en wat er bewust en onbewust uitgestraald wordt naar de stakeholders.
2. Communication, hierbij gaat het om corporate communicatie. Zoals eerder genoemd is corporate communicatie het managementinstrument waarmee, op een zo effectief mogelijke wijze, alle bewust gehanteerde vormen van in- en externe communicatie

zodanig op elkaar worden afgestemd dat een positieve uitgangspositie ontstaat met de doelgroepen waarmee men een afhankelijkheidsrelatie heeft.

3. Constituencies, dit element van het model beslaat het marketing- en stakeholder management. Het gaat om de interne en externe doelgroepen waar de organisatie een relatie mee heeft.
4. Covenant, dit gedeelte gaat om corporate brand management. Dit zijn de beloften, afspraken en verwachtingen die de organisatie met de verschillende stakeholders aangaat.
5. Conceptualisations, hierbij gaat het om de corporate reputation. Met andere woorden, hoe de organisatie gezien wordt. In het kader van dit onderzoek gaat het om het imago van de organisatie.
6. Culture, dit laatste aspect hangt nauw samen met 'character'. Het gaat om hoe de organisatie zichzelf ziet.

(Kok, 2007)

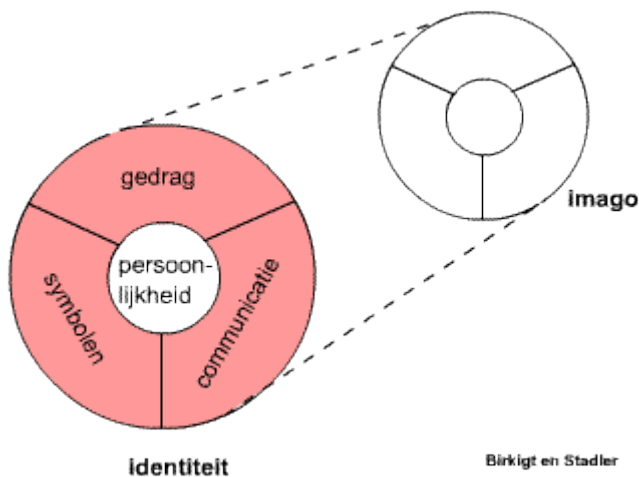
Balmer en Greyser zien corporate marketing niet als een functie of taak van een organisatie, maar als een filosofie. De zes C's vormen een instrument waarmee deze filosofie in de organisatie tot uitvoering kan worden gebracht. (Kok, 2007)

### 3.3 Keuze centrale theorie

De theorie van Balmer en Van Riel geeft aan dat er mogelijk anderszins andere invloeden op het imago kunnen zijn dan alleen de drie onderdelen (symboliek, communicatie en gedrag) van de Corporate Identity Mix. Deze invloeden (geschiedenis van de organisatie, strategie en resultaten) vormen geen onderdeel van dit onderzoek, dus de theorie van Balmer en Van Riel is niet het meest geschikte model voor dit onderzoek. De Corporate Marketing Mix van Balmer en Greyser beslaat tevens meerdere aspecten die een verband hebben met het imago van een organisatie dan de Corporate Identity Mix van Birkigt en Stadler. In de theorie van Balmer en Greyser wordt er bijvoorbeeld ook gekeken naar afspraken die de organisatie heeft met verschillende stakeholders en het marketing- en stakeholdermanagement. Deze elementen vormen geen onderdeel van dit onderzoek, dus dit model is niet de juiste basis voor dit onderzoek. Ten slotte de theorie van Birkigt en Stadler; de Corporate Identity Mix. Deze theorie gaat in op de identiteit van de organisatie, bestaande uit de drie onderdelen symboliek, communicatie en gedrag. Deze drie aspecten vormen samen de identiteit van de organisatie, het imago is een afspiegeling hiervan. Deze theorie geeft inzicht in de factoren en geeft duidelijk de relatie tussen de identiteit en het imago weer. De theorie van Birkigt en Stadler sluit dus het beste aan bij de probleemstelling van dit onderzoek.

### 3.4 Conceptueel model

In het kader van dit onderzoek is gekozen voor 'The Birkigt and Stadler model of corporate identity' (Birkigt & Stadler, 1986).



Figuur 5 Het gekozen conceptuele model: Corporate Identity Mix (Next Chapter, 2014)

Begrippen als reputatie, marktaandeel en merkwaarde komen niet voor in dit model. Dit was bij andere modellen vaak wel het geval, terwijl dit bij dit onderzoek niet aan de orde komt. Dit model biedt dus een afgebakende, realistische en begrijpelijke kapstok voor het onderzoek. Met behulp van dit model is de eerste stap het bepalen van de huidige identiteit van de organisatie. Volgens dit model is het imago een afspiegeling van deze organisatie-identiteit, het onderzoeken van het huidige en gewenste imago is de tweede stap in het onderzoek.

Het begrip 'persoonlijkheid' zoals in het model gebruikt wordt, staat in dit onderzoek gelijk aan identiteit. Gedurende dit onderzoek wordt de term 'persoonlijkheid' vervangen door 'identiteit', de betekenis blijft hetzelfde. Zoals eerder genoemd vormen de drie elementen gedrag, symboliek en communicatie de identiteit.

Voor de definities van de begrippen 'identiteit' en 'imago' worden tijdens dit onderzoek de volgende definities gehanteerd:

#### *Identiteit*

*"Organisatie-identiteit is de 'tastbare' manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit, die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert". (Riel V. , 2006)*

De reden dat deze betekenis wordt gebruikt is dat deze definitie zal bijdragen aan de beantwoording van deelvraag 1.

#### *Imago*

*"Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken." (Schoemaker & Vos, 2002)*

De reden dat deze definitie van het begrip 'imago' wordt gehanteerd is dat deze definitie de meest volledige betekenis geeft. Daarnaast is deze definitie het meest relevant voor het onderzoek, omdat het overlap biedt met de doelgroep. De tweede zin in deze definitie biedt

handvaten voor het opstellen van de topicguide voor de interviews. De respondenten worden bevraagd naar hun mening die gebaseerd is op vroegere ervaringen, kennis en indrukken van de organisatie. Ten slotte kunnen alle deelvragen, behalve deelvraag 1, met behulp van deze definitie beantwoord worden. De beantwoording van deelvraag 1 vindt plaats aan de hand van bovengenoemde definitie van identiteit van Van Riel.

### 3.5 Hypothesen

*In deze paragraaf worden de opgestelde hypothesen benoemd die tijdens dit onderzoek getoetst gaan worden. De hypothesen zijn gevormd aan de hand van de gekozen theorie en het bijbehorende conceptuele model.*

1. Als het gedrag van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.

*“Das weitaus wichtigste und wirksamste Instrument der Corporate Identity ist das schlüssige Verhalten des Unternehmens mit seinen Auswirkungen und Folgen. Jede wirtschaftliche Organisation stellt sich gegenüber Dritten weitaus stärker durch ihr Verhalten als etwa durch ihre Verlautbarungen dar mehr durch Taten als durch Worten: so durch ihre Angebotsverhalte (Product) ihr Preisverhalten, durch ihr Vertriebsverhalten, ihr Finanzierungsverhalten, ihr Kommunikationsverhalten, ihr Sozialverhalten. In diesem Verhalten spiegeln sich die Zwecke, denen das Unternehmen dient, und die Ziele, die es verfolgt” (Birkigt & Stadler, 1988, p.25).*

Birkigt en Stadler beweren dat het onderdeel ‘gedrag’ het meest doeltreffende onderdeel is van de Corporate Identity Mix. In tegenstelling tot woorden heeft gedrag een grotere invloed op de buitenwereld. De diensten, verkoopgedrag, communicatiegedrag, financieringsgedrag en sociale gedrag van een organisatie zorgen ervoor dat de buitenwereld dit kan zien. Het gedrag reflecteert de doelstellingen van een organisatie.

Naar aanleiding van de antwoorden van de respondenten is het mogelijk dat blijkt dat de organisatie er goed aan doet verandering aan te brengen in het gedrag. Uit het onderzoek kan bijvoorbeeld naar voren komen dat respondenten positief zijn over de gedrag, maar niet over de communicatie. Dit hoeft niet te betekenen dat de respondenten geen goed beeld hebben van de organisatie. De toetsing van deze hypothese maakt duidelijk welke onderdelen van de Corporate Identity Mix invloed hebben op het imago van een organisatie.

2. Als de symboliek van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.

*“Das Erscheinungsbild des Unternehmens wird zu optimaler Geschlossenheit im Sinne der Corporate Identity gebracht durch das einheitliche Zusammenwirken von Markendesign, Productdesign, Grafikdesign, Architekturdesign. Das Erscheinungsbild bracht Kontinuität, es bedarf aber auch eines gesteuerten Wandels synchron mit einer sich wandelnden Identity” (Birkigt & Stadler, 1988, p.59).*

Volgens Birkigt en Stadler kan symboliek dienen als eenheid wanneer er een goede samenwerking is tussen het merkdesign, productdesign, grafisch design en de architectuur van een organisatie.

Bij de resultaten met betrekking tot de symboliek van de organisatie kan inzichtelijk worden hoe de respondenten de symboliek ervaren en waarderen. Hierbij worden de verschillende uitingen van symboliek getoetst bij de respondenten.

3. Als de communicatie van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.

*“Die Kommunikation ist das Instrument mit der höchsten Flexibilität innerhalb des Identitäts-Mix, denn sie erlaubt sowohl planungsgesteuerten, langfristig-strategischen als auch anlaßbedingten, schnellen taktischen Einsatz. Ihr Stil wird inhaltlich durch die Grundsätze des Unternehmensverhaltens, formal und visuell durch das Erscheinungsbild geprägt”* (Birkigt & Stadler, 1988, p.26)

Birkigt en Stadler beweren dat communicatie het meest flexibele onderdeel is van de Corporate Identity Mix. Het argument hiervoor is dat communicatie zowel voor korte- als langetermijndoelstellingen ingezet kan worden.

Wanneer uit het onderzoek blijkt dat het imago geen afspiegeling is van de identiteit, kan de organisatie eventuele aanpassingen aanbrengen in het communicatiebeleid. Communicatie kan namelijk veel bereiken om het imago een afspiegeling van de identiteit te laten zijn. Als respondenten ontevreden blijken over de wijze van communiceren, kan de organisatie hier eventueel verandering in aanbrengen.

## 4. Methodologie

Dit hoofdstuk geeft zicht op de methoden van onderzoek en de operationalisatie. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaat in op het werven van de respondenten voor het onderzoek.

### 4.1 Deskresearch

Bij de start van het onderzoek is de opdrachtnemer eerst deskresearch gaan uitvoeren. Om een goed beeld van de organisatie te krijgen, zijn er verschillende documenten geraadpleegd. Voorbeelden hiervan zijn jaarverslagen, website GGD Haaglanden, onderzoeksresultaten en nieuwsberichten. De opdrachtnemer heeft bij de start van het onderzoek een lijstje met GGD Haaglanden medewerkers van de bedrijfsbegeleider ontvangen. Het doel hiervan was om een duidelijk beeld van de organisatie te creëren en achtergrondinformatie te verkrijgen. Deze personen hebben diverse soorten functies, hieronder een overzicht van deze medewerkers:

| Functie                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| Productgroepmanager A&C                                                            |
| Directeur GGD Haaglanden                                                           |
| Secretaris Focus&Balans                                                            |
| Projectleider (huidig project: herinrichting informatievoorziening GGD Haaglanden) |
| Coördinator informatiecentrum                                                      |
| Leidinggevende afdeling Epidemiologie                                              |
| Medewerker afdeling Epidemiologie                                                  |

*Tabel 2 Relevante GGD Haaglanden medewerkers*

De opdrachtnemer heeft met drie van bovenstaande personen een gesprek gehad over de organisatie, organisatiecultuur, werkzaamheden, historie van GGD Haaglanden, intern project Focus & Balans, identiteit en imago. Er is niet met alle bovenstaande medewerkers gesproken, omdat de overige medewerkers uit bovenstaand overzicht drukbezette personen in de organisatie zijn. Het zou dus te lang duren voordat zij hiervoor tijd vrij hadden in hun agenda. Deze kostbare tijd is gebruikt voor het vervolg van het onderzoek, zoals het opstellen van de topicguide. De verkregen informatie uit de drie gesprekken dient als achtergrondinformatie, bruikbare informatie kan voor het onderzoek en de scriptie gebruikt worden. Deze gesprekken zijn opgenomen met behulp van een voicerecorder, de medewerkers zijn hiermee akkoord gegaan. De drie medewerkers die de opdrachtnemers gesproken heeft, werkten voor de regionalisering van GGD Den Haag en GGD Zuid-Holland West voor GGD Den Haag. (van Kampen, 2017)

Naast bovengenoemde gesprekken heeft de opdrachtnemer gezocht naar theorieën met betrekking tot identiteit en imago. Hiervoor zijn onderstaande informatiebronnen gebruikt:

- Catalogus van het mediacentrum van de Hogeschool Leiden
- Tijdschriftenlijst via mediacentrum van de Hogeschool Leiden
- EBSCO-host (voornamelijk Academic Search Premier, Business Source Elite en PsycINFO)
- HBO Kennisbank
- Google Scholar

## 4.2 Kwalitatief onderzoek

Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatige informatie over het imago, terwijl kwalitatief onderzoek inzicht geeft in de achtergronden van meningen en gedachten over een organisatie. (Alles over marktonderzoek, 2017)

Kwalitatief onderzoek is de manier om meer achtergrondinformatie over de mening van de respondent te verkrijgen. (Verhoeven, 2014) In dit onderzoek gaat het om het meten van het imago van de organisatie bij de negen regiogemeenten. Om de meningen en de argumenten van de doelgroep van dit onderzoek te achterhalen, is er gekozen voor kwalitatief onderzoek. Dit vindt plaats door middel van een face-to-face interview aan de hand van een topicguide (zie bijlage 1). Dit soort interview zit tussen een open en gestructureerd interview in. De interviewer heeft een topicguide met onderwerpen en voorbeeldvragen. De interviewer is flexibel in het verloop en de volgorde van de onderwerpen van de topicguide. Wanneer blijkt dat een respondent veel waarde hecht aan een bepaald onderwerp, is de interviewer vrij om hierin tot bepaalde hoogte in mee te gaan. Het is aan de interviewer om de juiste balans te vinden tussen meegaan met de respondent en het afwerken van de topicguide. (Baarda, 2013)

### *Voor- en nadelen kwalitatief onderzoek*

| Voordelen                                                                       | Nadelen                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Flexibele houding interviewer, kan worden ingesprongen op onverwachte situaties | Informatie op meerdere manieren te interpreteren                                |
| Subjectieve belevenisverlening staat centraal                                   | Kost relatief veel tijd                                                         |
| Achtergronden en diepgang mogelijk                                              | Relatief hoog risico sociaal-wenselijke antwoorden                              |
| Gebruikmaken van opnameapparatuur                                               | Risico tot onbetrouwbare en invalide resultaten                                 |
| Flexibel qua locatie, kan op veel plekken uitgevoerd worden                     | Interviewer bias; mogelijkheid tot beïnvloeding van respondent door interviewer |
| Verschillende interviewtechnieken                                               |                                                                                 |

*Tabel 3 Voor- en nadelen kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2014) (Right Marktonderzoek, 2017)*

### *Alternatieve interviewtechnieken*

Ten slotte zijn er meer interviewtechnieken dan alleen het stellen van vragen. Voorbeelden van alternatieven zijn projectieve technieken, dit geeft meer inzicht in minder bewuste associaties van de respondent. Een voorbeeld hiervan is dat de interviewer vraagt de organisatie als auto, landschap, planeet, dier of gebouw te zien. Ten tweede zijn er associatieve technieken, dit geeft inzicht in de spontane reacties van een respondent. Hierbij kan gedacht worden aan het tonen van het logo of een moodboard waarbij de spontane reactie van de respondent het antwoord vormt. Ook kan gebruik worden gemaakt van personificatie, hierbij vraagt de interviewer de organisatie als persoon te zien, bijvoorbeeld of deze persoon een man of vrouw is, de leeftijd, hobby's, beroep enzovoorts. Deze manier geeft een beeld van het imago van een organisatie. Ten slotte is er beeldassociatie, hierbij laat de interviewer de respondent kiezen uit een aantal foto's of beelden die hij/zij associeert met een mening of gedachte. (Van Riel, 2010) (Meier, 2012) Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van projectieve technieken en personificatie. De interviewer heeft deze technieken ingezet wanneer de respondent de vraag niet goed begreep of wanneer hij/zij het lastig vond om een antwoord te formuleren. De inzet van deze technieken had een positief resultaat, de respondent begreep de vraag en kon een passend antwoord formuleren.



## 4.3 Gekozen onderzoeksmethode

Zoals eerder genoemd is kwalitatief onderzoek de manier om achter de mening en argumenten van respondenten te komen. (Verhoeven, 2014) Voor dit onderzoek is gekozen voor een semi-gestructureerd interview. Dit soort interview zit tussen een open interview en een gestructureerd interview in. De interviewer heeft wel een topiclijst, maar geen voor gestructureerde vragen. (Verhoeven, 2014) Tijdens het interview is de interviewer flexibel omgegaan met de prioriteiten van de respondent. Tijdens het interview kunnen er vragen, indien relevant, worden toegevoegd of worden weggelaten. Voor alle respondenten is dezelfde topicguide gebruikt. (zie bijlage 1)

## 4.4 Operationalisatie

Voor het maken van een topicguide zijn de begrippen symboliek, communicatie en gedrag uit de centrale theorie van Birkigt en Stadler geoperationaliseerd. Met andere woorden, deze begrippen zijn meetbaar gemaakt. Over de geoperationaliseerde begrippen zijn voorbeeldvragen opgenomen in de topicguide. Hieronder volgt een toelichting over de operationalisatie van de begrippen uit de theorie van Birkigt en Stadler.

### *Symboliek*

Onder het begrip symboliek vallen alle uiterlijke kenmerken van een organisatie. Voorbeelden hiervan zijn zaken als huisstijl, logo, beeldgebruik, typografie, kleurgebruik enzovoorts. In de topicguide zijn aan de hand van deze onderwerpen voorbeeldvragen opgenomen.

### *Communicatie*

Onder het begrip communicatie vallen alle geplande vormen van communicatie zoals publicaties, vergaderingen, mailverkeer enzovoorts. In de topicguide zijn aan de hand van deze punten voorbeeldvragen opgenomen.

### *Gedrag*

Ten slotte het begrip gedrag. Hieronder valt het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie zoals het gedrag van GGD-medewerkers, maar ook het gedrag van de medewerkers van de regiogemeenten. In de topicguide zijn aan de hand van deze aspecten voorbeeldvragen opgenomen.

Voor het begrip 'identiteit' is onderstaande definitie van Van Riel gehanteerd:

*"Organisatie-identiteit is de 'tastbare' manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit, die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert."* (Riel V. , 2006)

Voor het begrip 'imago' is de definitie van Schoemaker en Vos toegepast:

*"Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken."* (Schoemaker & Vos, 2002)

## 4.5 Werving respondenten

Er is half april 2017 gestart met het werven van geschikte respondenten voor het onderzoek (zie bijlage 4: logboek afstudeeronderzoek). Alle negen regiogemeenten zijn meerdere malen benaderd, zowel via mail als telefoon. Meerdere gemeenten hadden onvoldoende kennis over welke medewerker binnen hun gemeente het meest betrokken was bij GGD

Haaglanden. Vaak werd er dan een digitale notitie gemaakt voor een bepaalde afdeling of persoon, daarbij was het de bedoeling dat deze afdeling of persoon het verzoek verder zou afhandelen. Meerdere keren werd er vervolgens niet meer gereageerd vanuit die gemeenten op het verzoek om mee te werken met het onderzoek. Het gevolg hiervan was dat het werven van respondenten langer duurde dan gepland. De ontbrekende reacties vanuit de verschillende gemeenten vormden een uitdaging waarbij gekozen is voor bellen als oplossing. Er is zeer proactief gehandeld, er is heel vaak gebeld naar de verschillende gemeenten om contact te krijgen met een geschikte respondent. Dit alles in het kader van 'de aanhouder wint' en 'de beller is sneller'.

Vanuit GGD Haaglanden was het niet makkelijk om namen van medewerkers bij de regiogemeenten te verkrijgen die in hun functie te maken hebben met de organisatie. Er is meerdere keren aan de bedrijfsbegeleidster gevraagd welke medewerkers bij de negen regiogemeenten geschikte respondenten voor het onderzoek waren. De bedrijfsbegeleidster heeft zelf alleen directe contacten met de communicatiemedewerkers van de verschillende gemeenten. Dit was niet de doelgroep van het onderzoek, dus de bedrijfsbegeleidster verwees naar andere collega's binnen GGD Haaglanden om aan namen van geschikte respondenten te komen. Daarnaast was de informatie, die via andere GGD Haaglanden medewerkers verkregen is, niet altijd actueel. Het gevolg hiervan was dat de persoon die was doorgegeven, bijvoorbeeld niet meer werkzaam was bij de betreffende gemeente of inmiddels een andere functie bekleedde. Hierdoor is er een beeld ontstaan dat binnen GGD Haaglanden onvoldoende bekend is wie de belangrijkste medewerkers bij de gemeenten voor de organisatie zijn. Een regelmatig overleg tussen medewerkers van GGD Haaglanden en de regiogemeenten kan dit inzichtelijk maken en houden. Op die manier hoeven bij eventuele crisissituaties de contacten niet gebouwd te worden, maar deze al vanzelfsprekender zijn. Een uitgebreide toelichting hiervan is opgenomen in paragraaf 7.4 en 8.4. In de tussentijd is er niet gestopt met het mailen en vooral bellen naar de verschillende gemeenten.

Uiteraard is bovenstaand proces ook tijdens de begeleidingssessies met de afstudeerbegeleider en de medestudenten besproken. Dankzij de inzet van een drietal medestudenten die medewerkers kennen bij drie verschillende regiogemeenten, is er ook op die manier een poging gedaan om contact te leggen. Voor de gemeente Westland heeft dit een positief resultaat gehad, via de medestudent is er contact gelegd met de geschikte respondent. Voor de overige twee gemeenten, Den Haag en Zoetermeer, is dit helaas niet via deze weg gelukt.

Na vele pogingen bij de gemeente Zoetermeer tot het bereiken van de juiste persoon, heeft deze gemeente via e-mail laten weten niet te willen meewerken aan het onderzoek. De opdrachtverlenende organisatie was van mening dat het geen goed idee was om dan alsnog, via een andere weg, een respondent voor het interview te benaderen. Dat is de reden dat er geen medewerker van de gemeente Zoetermeer is geïnterviewd voor het onderzoek. Er is nog een antwoord gestuurd op de e-mail van de gemeente Zoetermeer met de vraag wat de reden was dat zij niet wilde meewerken aan het onderzoek. Helaas is daar nooit een antwoord op gekomen. De reden dat de gemeente Zoetermeer niet wilde meewerken aan het onderzoek is onbekend gebleven.

De andere gemeente die niet is geïnterviewd voor het onderzoek is de gemeente Den Haag. Voor deze gemeente is ook medio april gestart met contact zoeken met de geschikte persoon voor het onderzoek. Deze gemeente bestaat uit ruim 7000 medewerkers, dus het was mede daarom niet makkelijk om de juiste perso(n)en te vinden. Via een medestudent is er contact gelegd met iemand die bij de gemeente Den Haag haar afstudeeronderzoek uitvoerde. Deze afstudeerstudent heeft verschillende pogingen gedaan om binnen de gemeente Den Haag de juiste medewerker voor dit onderzoek te vinden. Helaas is het niet

op tijd gelukt om een afspraak te maken met de geschikte respondent voor het onderzoek. In de tussentijd is er niet gestopt met mailen en vooral bellen naar de gemeente Den Haag om de juiste medewerker te vinden. Eind mei waren zeven van de negen gemeenten geïnterviewd, met uitzondering van de gemeente Zoetermeer en Den Haag. Via een medewerkster van GGD Haaglanden heeft de opdrachtnemer een naam ontvangen van een geschikte respondent bij de gemeente Den Haag. Helaas was deze persoon niet eerder in de gelegenheid om geïnterviewd te worden dan na het eerste inlevermoment van de scriptie. Deze respondent is geïnterviewd op 6 juli, dus de informatie uit dit interview is meegenomen in deze versie van het onderzoek.

| Respondentenschema |                                   |                                |          |        |
|--------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------|--------|
| Respondent         | Functie                           | Organisatie                    | Geslacht | Aantal |
| Respondent 1       | Teamleidster maatschappelijk team | Gemeente Midden-Delfland       | Vrouw    | 1      |
| Respondent 2       | Communicatieadviseur              | Gemeente Pijnacker-Nootdorp    | Man      | 1      |
| Respondent 3       | Senior beleidsadviseur            | Gemeente Delft                 | Man      | 1      |
| Respondent 4       | Beleidsadviseur gezondheid        | Gemeente Wassenaar             | Man      | 1      |
| Respondent 5       | Senior beleidsmedewerkster        | Gemeente Leidschendam-Voorburg | Vrouw    | 1      |
| Respondent 6       | Senior beleidsmedewerker          | Gemeente Rijswijk              | Man      | 1      |
| Respondent 7       | Beleidsmedewerkster               | Gemeente Rijswijk              | Vrouw    | 1      |
| Respondent 8       | Senior beleidsmedewerkster        | Gemeente Westland              | Vrouw    | 1      |
| Respondent 9       | Senior beleidsmedewerkster        | Gemeente Den Haag              | Vrouw    | 1      |

## 5. Resultaten

Dit hoofdstuk bespreekt de resultaten van het onderzoek. De doelgroep van het onderzoek is kort toegelicht, vervolgens beantwoordt iedere paragraaf één deelvraag. Aan het eind van iedere paragraaf is een samenvatting van het antwoord op de deelvraag gegeven.

### 5.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn de medewerkers van de negen regiogemeenten waar GGD Haaglanden uit bestaat. Zie paragraaf 1.1 op bladzijde 6 voor een overzicht van deze gemeenten. De specifieke doelgroep bij de gemeenten waren medewerkers die in hun functie te maken hadden met GGD Haaglanden. Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd bij medewerkers met een beleidsfunctie, dit bleken de medewerkers te zijn die het meest te maken hebben met GGD Haaglanden in hun werkzaamheden.

### 5.2 Huidige identiteit GGD Haaglanden

#### *Missie GGD Haaglanden*

Bewaken, bevorderen en beschermen van de gezondheid van de inwoners van regio Haaglanden met producten en diensten die helpen gezond op te groeien en op te voeden, gezonder te leven en langer gezond te blijven. (GGD Haaglanden, 2016)

De uitvoering door GGD Haaglanden bestaat uit:

- Actief bewaken en monitoren van de publieke gezondheid in de regio Haaglanden; op basis hiervan het lokale bestuur adviseren over het te voeren gezondheidsbeleid.
- Bevorderen van de gezondheid. Als proactief adviseur van het lokale bestuur en de maatschappelijke organisaties in de publieke gezondheidszorg en als uitvoerder bijdragen aan de verbetering van de gezondheid en aan het terugdringen van de verschillen in gezondheid en levensverwachting van verschillende bevolkingsgroepen.
- Beschermen tegen natuurlijke en/of opzettelijke bedreigingen van de volksgezondheid, door toezicht, maar ook door een actief ingrijpen bij gezondheidsbedreigingen van individuen of groepen van personen.

De bijdrage van GGD Haaglanden aan lokaal gezondheidsbeleid en publieke gezondheid in de regio is relatief onzichtbaar: weinig mensen weten wat de GGD precies is en/of doet en wat de toegevoegde waarde is. (GGD Haaglanden, 2016)

#### *Visie GGD Haaglanden*

Uitgangspunt voor GGD Haaglanden is dat alle inwoners van de regio een gelijke kans moeten hebben op een goede gezondheid. De samenleving verandert echter. Van burgers wordt een actieve betrokkenheid bij de samenleving verwacht. Gezondheid is een waarde op zich, maar tegelijkertijd ook een voorwaarde om als burgers mee te kunnen doen aan het maatschappelijk leven, om deel te nemen aan onderwijs, om te kunnen werken, om vrijwilligerswerk te doen. In het licht van een andere visie op zelfredzaamheid en eigen kracht van burgers ligt het accent bij gezondheid meer op de mogelijkheden om zelf de regie te voeren op het eigen leven dan op de afwezigheid van ziekte. (GGD Haaglanden, 2016) GGD Haaglanden werkt dan ook vanuit een definitie van gezondheid die aansluit bij een integrale benadering van gezondheid met focus op eigen kracht:

*‘Gezondheid is het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.’ (Huber, et al., 2011)*

### *Kernwaarden*

Kernwaarden vormen de basis voor de visie van GGD Haaglanden, deze waarden vormen het moreel kompas en zijn de kern van de organisatiecultuur. De kernwaarden van de GGD vloeien voort uit de identiteit en bepalen wat de organisatie belangrijk vindt.

De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn:

- Deskundig
- Betrouwbaar
- Innovatief
- Samenwerkingspartner

### *Strategische uitgangspunten*

- GGD Haaglanden werkt vanuit een positieve definitie van gezondheid: *Gezondheid is het vermogen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.* (Huber, et al., 2011)  
Wanneer de burger zelf niet of onvoldoende in staat is regie in eigen handen te nemen, is de GGD signalerend, regisserend of vormt een vangnet.
- De hoogste gezondheidsverwachting van Nederland kan worden uitgedrukt in termen van gezonde levensverwachting met/zonder beperkingen, met/zonder chronische ziekten en in goede/slechte ervaren gezondheid.
- GGD Haaglanden is voorbereid op calamiteiten en treedt bij acute bedreigingen van de gezondheid snel en effectief op; in samenwerking met de Geneeskundige Hulporganisatie in de Regio (GHOR), Veiligheidsregio Haaglanden en andere partners.
- GGD Haaglanden ziet publieke gezondheid als een integrale aanpak en wil daarom samenwerken met alle met publieke gezondheidszorg verbonden maatschappelijke organisaties in de regio.
- GGD Haaglanden investeert in de samenwerking met partners door deze samen te brengen en door afspraken te maken over onderlinge rollen, inzet en kwaliteit.
- GGD Haaglanden is het kennisplatform voor publieke gezondheid in de regio; de ondernemende, actieve adviseur en aanjager van gezondheidswinst en de uitvoeringsorganisatie voor publieke gezondheid en maatschappelijke zorg.
- GGD Haaglanden houdt haar kennis en expertise op het gebied van publieke gezondheid op peil door activiteiten te ontplooien die deskundigheid bevorderen en (wetenschappelijk) onderzoek stimuleren.
- GGD Haaglanden houdt rekening met de dynamiek en verschillende belangen binnen de regio, de organisatie en op landelijk niveau.
- GGD Haaglanden voert taken uit die passen binnen de 5 pijlers:  
1. monitoren, signaleren, adviseren

### *GGD Haaglanden:*

- adviseert vanuit een brede kennisbasis de gemeenten over hun beleid op het gebied van preventie, gezondheidsbevordering en –bescherming.
- signaleert en monitort de gezondheidsrisico's in de fysieke en sociale omgeving en adviseert over de gezondheidseffecten van bestuurlijke beslissingen op andere beleidsterreinen.

- adviseert en ondersteunt de gemeente Den Haag bij de integrale uitvoering van de JGZ(Jeugd Gezondheidszorg).
- ondersteunt de gemeenten bij de aanpak van sociaaleconomische gezondheidsverschillen.

## 2. Uitvoerende taken gezondheidsbescherming

GGD Haaglanden:

- voert gezondheidsbeschermende taken uit op het terrein van infectieziektenbestrijding, medische milieukunde en technische hygiënezorg.

## 3. Bewaken van publieke gezondheid bij rampen en crises

GGD Haaglanden:

- geeft gezondheidkundig advies over infectieziektebestrijding, gevaarlijke stoffen, psychosociale hulpverlening en gezondheidsonderzoek na rampen, en voert daarvoor ook een deel van de taken uit.
- voert in acute situaties de professionele regie op de uitvoering van de taken.
- adviseert en ondersteunt gemeenten bij kleinschalige incidenten en zedenzaken.

## 4. Toezicht houden

GGD Haaglanden:

- voert controlerend, signalerend, adviserend en beïnvloedend het toezicht uit op tatoeage- en piercingmateriaal, kinderopvanginstellingen en kwaliteit WMO(Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

## 5. Brede gezondheid (publieke gezondheid)

GGD Haaglanden:

- adviseert de gemeenten over preventie en gezondheid in het sociaal domein.
- biedt een platform voor kennisuitwisseling over publieke gezondheid en maatschappelijke gezondheidszorg.
- Is een intermediair tussen afnemers en aanbieders van zorg waar dit vanuit openbaar belang noodzakelijk is.

(GGD Haaglanden, 2016)

## Samenvatting

GGD Haaglanden is de gemeentelijke gezondheidsdienst voor negen regiogemeenten in Zuid-Holland. De organisatie werkt vanuit een positieve definitie van gezondheid en voert taken uit binnen vijf pijlers:

1. Monitoren, signaleren, adviseren
2. Uitvoerende taken gezondheidsbescherming
3. Bewaken van publieke gezondheid bij rapen en crises
4. Toezicht houden
5. Brede, publieke gezondheid

De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Deze waarden vormen het moreel kompas van de organisatie en bepalen wat de organisatie belangrijk vindt. GGD Haaglanden is zich ervan bewust dat weinig mensen weten wat de organisatie doet, wat de toegevoegde waarde is. De bijdrage aan lokaal gezondheidsbeleid en publieke gezondheid is relatief onzichtbaar.

### 5.3 Huidig imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten

Het huidige imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten is gemeten door semi-gestructureerde interviews af te nemen bij geschikte respondenten. In deze interviews is het imago gemeten door vragen te stellen op de gebieden van symboliek, communicatie en gedrag. Hieronder worden per genoemd onderdeel de resultaten beschreven.

#### *Symboliek*

De algemene mening over de symboliek van GGD Haaglanden is positief. De inhoud van de diverse publicaties wordt ondersteund door voldoende illustraties, tabellen en grafieken. Het gaat om de inhoud, dat is het belangrijkste. Over het algemeen komen de visuele uitingen degelijk, sober, strak en netjes over. Wel wordt er twijfel uitgesproken, met betrekking tot het epidemiologisch bulletin, of dit wel gelezen wordt.(analyseschema 9, bijlage 3)

De huisstijl van de organisatie is ook prima in orde, hier wordt niet heel veel waarde aan gehecht. De huisstijl is goed herkenbaar voor de organisatie en ziet er sober, strak en verzorgd uit.(analyseschema 10, bijlage 3) De mening van respondenten over de naam van de organisatie is positief. Het dekt de lading, is herkenbaar, past bij de organisatie en geeft aan over welke regio het gaat. Los van de mogelijkheid om de naam te veranderen, weten respondenten geen alternatieve naam voor de organisatie te noemen.(analyseschema 11, bijlage 3) Het logo van GGD Haaglanden is volgens de respondenten tevens strak, sober, helder en mooi. Het logo is herkenbaar en passend voor de organisatie.(analyseschema 12, bijlage 3)

Het kleurgebruik in de diverse publicaties wordt zeer divers gewaardeerd. Over het algemeen wordt het kleurgebruik beschreven als goed, maar wel heel wisselend. In de diverse publicaties worden veel verschillende kleuren gebruikt, hier zou wat meer eenheid in mogen. Meer eenheid in het kleurgebruik zou voor meer herkenbaarheid voor de organisatie zorgen.(analyseschema 13, bijlage 3)

Hetzelfde geldt voor de typografie die de organisatie gebruikt in de diverse visuele uitingen. De typografie is goed, maar hier zou ook wat meer eenheid in mogen. De typografie past bij de organisatie.(analyseschema 14, bijlage 3)

De mening over het beeldgebruik van de organisatie is wisselend. Respondenten geven aan dat de inhoud leidend moet zijn, het beeldgebruik moet de inhoud ondersteunen. In de meeste gevallen is dit voldoende, soms is de verhouding tekst en beeld uit balans. In de ene uitgave staan bijna geen beelden, in de andere publicatie staan er bijna alleen maar beelden. Het gevolg hiervan kan zijn dat er onvoldoende begrip is waar het over gaat. Het gebruik van foto's in de diverse publicaties wordt negatief beoordeeld, dit geeft een foldergehalte en wekt irritatie op. Het gebruik van grafieken tabellen wordt positief beoordeeld, deze beelden ondersteunen de inhoud en maken het visueel inzichtelijk.(analyseschema 15, bijlage 3)

#### *Communicatie*

De communicatie afkomstig van GGD Haaglanden naar de regiogemeenten wordt wisselend beoordeeld. Over het algemeen wordt er minimaal en onvoldoende proactief vanuit de organisatie gecommuniceerd. Over de communicatie die wel plaatsvindt zijn respondenten redelijk positief. Een uitzondering hierop is het epidemiologisch bulletin, er wordt aangegeven dat dit overbodig is en er twijfel bestaat of het wordt gelezen.(analyseschema 16, bijlage 3)

Het tweerichtingsverkeer qua communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten wordt goed beoordeeld. Ook hiervoor geldt dat deze communicatie proactiever zou kunnen,

zowel vanuit de organisatie als vanuit de regiogemeenten. Wanneer er een proactievere houding is vanuit de organisatie, kunnen er meer kansen benut worden. Bijvoorbeeld op het snijvlak tussen fysieke en psychische gezondheid.(analyseschema 17, bijlage 3)

De frequentie van de communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten is heel wisselend. Naast de geplande momenten, zoals de vergaderingen van de adviescommissie, vindt er onregelmatig communicatie plaats. Op het moment is er meer communicatie tussen beide partijen, vanwege de herijking van de nieuwe GR.(analyseschema 18, bijlage 3)

Wat betreft communicatiemiddelen is e-mail het meest gebruikte middel voor zowel GGD Haaglanden als de regiogemeenten. Dit middel heeft de voorkeur omdat het gezien wordt als snel, efficiënt en makkelijk.(analyseschema 19, bijlage 3) Het onderwerp waar op dit moment de meeste communicatie over plaatsvindt, is de herijking van de nieuwe GR. Respondenten hebben weinig communicatie over de inhoud, meer over de bestuurlijke zaken.(analyseschema 20, bijlage 3)

De snelheid van de communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten is over het algemeen goed, sommige zaken hebben een wat lange aanloop nodig. Maar over het algemeen wordt er snel en adequaat op vragen vanuit de regiogemeenten gereageerd.(analyseschema 21, bijlage 3) De mate van tevredenheid bij antwoorden op vragen vanuit de regiogemeenten is hoog. Er wordt goed antwoord op de vraag gegeven, hoewel het antwoord vaak even omgebouwd moet worden naar de betreffende gemeente of situatie. Wanneer de organisatie het antwoord zelf niet heeft, wordt er doorverwezen naar een organisatie of persoon die het antwoord wel kan geven.(analyseschema 22, bijlage 3)

Overige verbeterpunten voor GGD Haaglanden op het gebied van communicatie zijn onder één noemer samen te vatten; proactiviteit. GGD Haaglanden kan zich proactiever opstellen naar de regiogemeenten en zich actiever profileren als kennisinstituut.(analyseschema 23, bijlage 3)

### *Gedrag*

De mening van de respondenten over het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden in het algemeen is positief. Het gedrag van medewerkers wordt als professioneel, deskundig en benaderbaar beoordeeld. Een kanttekening hierbij is dat het erg afhankelijk is van met welke GGD-medewerkers er contact is. De mening van respondenten is dat het niet goed is dat het toeval is met welke medewerker er contact is, of dit positief of negatief uitvalt. Het zou niet moeten uitmaken met welke GGD-medewerker er contact is, hier zou dus meer eenheid in kunnen.(analyseschema 24, bijlage 3)

Verbeterpunten voor het gedrag vanuit medewerkers van GGD Haaglanden is gelijk, consequenter gedrag vertonen. Daarnaast mogen GGD-medewerkers zich meer profileren vanuit hun kennis en autoriteit.(analyseschema 25, bijlage 3)

Het gedrag vanuit de medewerkers van de regiogemeenten naar GGD Haaglanden wordt heel divers omschreven. Over het algemeen zijn respondenten hier redelijk tevreden over. Regiogemeenten hebben GGD Haaglanden nodig, dus er is sprake van vragend en uitnodigend gedrag. Medewerkers van regiogemeenten zijn op hun manier deskundig, dit vult het gedrag vanuit GGD Haaglanden goed aan.(analyseschema 26, bijlage 3)

Het gedrag van de respondenten zelf richting GGD Haaglanden wordt over het algemeen positief omschreven. Medewerkers beschrijven hun eigen gedrag als reactief, poging tot proactief, positief kritisch en bereid tot samenwerken. Respondenten zijn zich ervan bewust dat ook zichzelf een proactievere houding tegenover GGD Haaglanden kunnen aannemen.(analyseschema 27, bijlage 3)



### *Samenvatting*

De symboliek van GGD Haaglanden is goed, duidelijk en ondersteunt de inhoud van de diverse publicaties. De symboliek zou echter wat meer eenheid mogen vertonen, er zit soms erg veel verschil in de diverse uitingen. Tabellen en grafieken zijn goed, ze ondersteunen de inhoud. Foto's in diverse uitingen bij voorkeur vermijden, dit wekt associaties en irritatie op. Abstractere beelden, zoals illustraties die op de computer gemaakt zijn, worden wel positief beoordeeld. De reeds bestaande communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten wordt als positief beoordeeld. Het grote verbeterpunt voor GGD Haaglanden op het gebied van communicatie is proactiviteit. Dit kwam bij alle respondenten terug in de interviews. Daarnaast zou GGD Haaglanden zich meer kunnen profileren als kennisinstituut voor de regiogemeenten. De respondenten beschrijven en ervaren het gedrag van medewerkers van GGD Haaglanden als positief. De medewerkers zijn deskundig, professioneel en benaderbaar. Wel is het hierbij zeer afhankelijk van welke medewerker men treft, dit wordt niet als één organisatiecultuur ervaren.

De hypothese rondom de symboliek van de organisatie luidde als volgt:

“Als de symboliek van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.”

Door de beantwoording van deze deelvraag is deze hypothese bewezen en aangenomen. GGD Haaglanden vindt het belangrijk om betrouwbaar en deskundig over te komen, dit zijn twee van de vier kernwaarden van de organisatie. Volgens de respondenten ondersteunt de symboliek deze twee kernwaarden door middel van grafieken en tabellen met betrouwbare informatie.

De hypothese rondom de communicatie van de organisatie luidde als volgt:

“Als de communicatie van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.”

Door de beantwoording van deze deelvraag is deze hypothese bewezen en aangenomen. GGD Haaglanden wil graag als samenwerkingspartner bekend staan bij haar partners, dus ook bij de negen regiogemeenten. De communicatie afkomstig van de organisatie en de communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten wordt door de respondenten positief gewaardeerd.

De hypothese rondom het gedrag van de organisatie luidde als volgt:

“Als het gedrag van de organisatie overeenkomt met de identiteit, dan reflecteert zich dit naar het imago bij de doelgroep.”

Door de beantwoording van deze deelvraag is deze hypothese bewezen en aangenomen. Deskundigheid en betrouwbaarheid zijn twee belangrijke kernwaarden voor GGD Haaglanden. Het gedrag van de medewerkers van de organisatie wordt door respondenten spontaan als deskundig en betrouwbaar genoemd.

## 5.4 Gewenste imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten

Daar waar sprake is van acute bedreigingen van de gezondheid treedt GGD Haaglanden snel en effectief op. GGD Haaglanden is voorbereid op calamiteiten, in samenwerking met de GHOR, Veiligheidsregio Haaglanden en andere ketenpartners. GGD Haaglanden wordt gezien en erkend als een innovatieve en excellente dienstverlener met een uitstekende reputatie, hoge kwaliteit van uitvoering, een krachtig netwerk en betrokken gemotiveerde medewerkers. GGD Haaglanden investeert in de samenwerking met ketenpartners door deze samen te brengen, door afspraken te maken over onderlinge rollen, inzet en kwaliteit.

De organisatie heeft en onderhoudt kennis en expertise op het gebied van de publieke gezondheid en gebruikt deze om gemeenten en partners te adviseren bij de ontwikkeling, monitoring en evaluatie van nieuw en bestaand beleid. GGD Haaglanden geeft mede vorm aan de transitie van de publieke gezondheid in de informatie- en communicatiesamenleving en is hier in Nederland een toonaangevende GGD. De Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noordelijk Zuid-Holland is voor de organisatie een van de instrumenten om zijn expertise en kennis op het terrein van publieke gezondheid op peil te houden. GGD Haaglanden biedt de medewerkers een uitdagende werkomgeving waarin ondernemerschap, integriteit, respect en dienstbaarheid centraal staan. (Haaglanden, 2016)

GGD Haaglanden gaat, mede met behulp van dit onderzoek, een corporate communicatieplan opstellen. Het doel van dit plan is het imago op een positieve manier te beïnvloeden en dit imago te behouden bij diverse stakeholders waaronder de regiogemeenten. Met behulp van dit plan streeft de organisatie ernaar beter zichtbaar te zijn in de regio, het imago van GGD Haaglanden bij interne en externe stakeholders te versterken en de in- en externe communicatie te managen. Het managen van de in- en externe communicatie uit zich in meer eenheid en samenhang in de diverse presentatie- en communicatie-uitingen. (GGD Haaglanden, 2016)

GGD Haaglanden heeft een regionale visie, maar ook oog voor lokale verschillen en maatwerk. De organisatie wil een excellente dienstverlener zijn voor de verschillende stakeholders, waaronder de regiogemeenten. Publieke gezondheid is een integrale aanpak, samenwerking staat hierbij voorop. De organisatie gaat stakeholders laten weten wie GGD Haaglanden is, wat de organisatie doet en waarvoor stakeholders terecht kunnen bij GGD Haaglanden. De regiogemeenten zijn één van de stakeholders. Stakeholders moeten GGD Haaglanden gaan zien als ene professionele en betrouwbare samenwerkingspartner met veel expertise en een breed netwerk op het gebied van publieke gezondheid. GGD Haaglanden wil dat stakeholders weten wat de organisatie voor hen kan betekenen en zien de toegevoegde waarde van de producten en diensten die GGD Haaglanden levert. Stakeholders worden altijd goed geïnformeerd en klantvriendelijk en professioneel benaderd. (GGD Haaglanden, 2016)

Om bovenstaande doelen te bereiken, gaat de organisatie zich profileren als een merk. Dit houdt in dat de corporate boodschap, dus wie is GGD Haaglanden, net zo belangrijk is als de inhoudelijke boodschappen. GGD Haaglanden moet positief aanwezig en bekend zijn bij de diverse stakeholders. (GGD Haaglanden, 2016)

### *Samenvatting*

GGD Haaglanden wil gezien en erkend worden als een innovatieve en excellente dienstverlener met een uitstekende reputatie, hoge kwaliteit van uitvoering, een krachtig netwerk en betrokken gemotiveerde medewerkers. GGD Haaglanden investeert in de samenwerking met ketenpartners door deze samen te brengen, door afspraken te maken over onderlinge rollen, inzet en kwaliteit. De organisatie wil een excellente dienstverlener zijn voor de verschillende stakeholders, waaronder de regiogemeenten. Publieke gezondheid is een integrale aanpak, samenwerking staat hierbij voorop. Stakeholders moeten GGD Haaglanden gaan zien als een professionele en betrouwbare samenwerkingspartner met veel expertise en een breed netwerk op het gebied van publieke gezondheid. GGD Haaglanden wil dat stakeholders weten wat de organisatie voor hen kan betekenen en zien de toegevoegde waarde van de producten en diensten die GGD Haaglanden levert. Stakeholders worden altijd goed geïnformeerd en klantvriendelijk en professioneel benaderd. GGD Haaglanden moet positief aanwezig en bekend zijn bij de diverse stakeholders.

## 5.5 Verschillen huidig en gewenst imago

Het gewenste imago is onderzocht door middel van deskresearch, namelijk interne gesprekken met medewerkers van GGD Haaglanden en bestaande bedrijfsinformatie. De verschillen die hierbij aan het licht zijn gekomen, zijn onderzocht door middel van kwalitatief onderzoek; semi-gestructureerde interviews.

Volgens de regiogemeenten is GGD Haaglanden een onbekende, moeizame, bewerkelijke en bureaucratische organisatie. Het idee heerst dat er heel veel schijven zijn binnen de organisatie waar dingen overheen moeten, voordat er echt iets kan gebeuren. Ook het feit dat het een grote organisatie is die onder de gemeente Den Haag hangt speelt hier een rol bij. (analyseschema 1, bijlage 3) Het beeld van GGD Haaglanden wat respondenten hadden bij de start van hun werkzaamheden bij de desbetreffende gemeente was over het algemeen neutraal en blanco. GGD Haaglanden was toen een onbekende organisatie die op de achtergrond actief was op het gebied van volksgezondheid. Het enige wat wel bekend was waar de organisatie actief in was, zijn de reizigersvaccinaties. (analyseschema 3, bijlage 3) De zwakke punten van GGD Haaglanden zijn bureaucratisch, afstandelijk, niet proactief en ondoorzichtig. Respondenten willen graag een proactievare houding van GGD Haaglanden, die zich bijvoorbeeld uit in het meedenken bij een kwestie in een gemeente. Daarnaast is de grootte een factor waardoor de organisatie als bureaucratisch en ondoorzichtig wordt gezien. Er zijn veel schijven waar iets overheen moet, voordat er echt iets kan gebeuren. Ook weten regiogemeenten vaak niet bij welke GGD-medewerker ze moeten zijn voor een bepaalde vraag of kwestie. (analyseschema 6, bijlage 3) De kernwaarde 'innovatief' past volgens de respondenten niet bij GGD Haaglanden. Deze kernwaarde is eerder een wens van de organisatie dan realiteit. Voorbeelden waarom de organisatie niet als innovatief gezien wordt, is dat de huidige manier van onderzoek doen voor de gezondheidsmonitors nog steeds vragenlijsten zijn onder de bevolking. De respons hiervan loopt steeds verder terug, dus hier zou een nieuwe manier voor verzonnen of ontwikkeld kunnen worden. Een ander voorbeeld zijn de verouderde gegevens in de gezondheidsmonitors. De monitor die in 2018 wordt gepubliceerd gaat over de situatie van 2015, dit zien respondenten ook als niet innovatief. (analyseschema 8, bijlage 3)

### *Samenvatting*

De verschillen in het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden liggen vooral op het gebied van organisatiestructuur en manier van werken. De organisatie wordt gezien als onbekende, moeizame, bewerkelijke en bureaucratische organisatie. De organisatie is onvoldoende proactief en doorzichtig voor regiogemeenten. De kernwaarde 'innovatief' past niet bij de organisatie, dit wordt eerder als een wens dan realiteit gezien.

## 5.6 Overeenkomsten huidig en gewenst imago

Het gewenste imago is onderzocht door middel van deskresearch, namelijk interne gesprekken met medewerkers van GGD Haaglanden en bestaande bedrijfsinformatie. De overeenkomsten die hierbij aan het licht zijn gekomen, zijn onderzocht door middel van kwalitatief onderzoek; semi-gestructureerde interviews.

De regiogemeenten omschrijven GGD Haaglanden als een laagdrempelige, welwillende, kwalitatief hoogstaande, kennisrijke organisatie waar prettig mee samen te werken valt. Vooral het feit dat de organisatie zoveel specialistische kennis heeft op veel gebieden van gezondheid vinden respondenten erg belangrijk. GGD Haaglanden is er voor de regiogemeenten, omdat deze gemeenten al die kennis niet zelf in huis hebben en ook niet kunnen hebben. Door die kennis is er ook sprake van een bepaalde rust binnen de organisatie, waardoor er geen acute paniek ontstaat bij een dreigende calamiteit.

De organisatie heeft een helikopterview op het gebied van volksgezondheid en is altijd bereid om vragen te beantwoorden of samen te werken.(analyseschema 1, bijlage 3) Respondenten geven gemiddeld een 7,5 aan GGD Haaglanden als organisatie in het geheel. Het laagste cijfer hierbij was een 6,5 en het hoogst gegeven cijfer was een 9. De reden voor dit hoge cijfer is vooral de kennis die de organisatie in huis heeft. Ondanks alle veranderingen in deze sector blijft de core business van de organisatie stabiel en voldoende. Waar GGD Haaglanden nog een verbeterslag in kan maken, is in de proactiviteit naar de regiogemeenten. Qua slagkracht en effectiviteit zou het nog een stuk beter kunnen.(analyseschema 2, bijlage 3) De sterke punten van GGD Haaglanden zijn deskundig en betrouwbaar. Zonder dat de respondenten dit wisten, hebben ze de eerste twee kernwaarden van de organisatie als sterk punt benoemd. Dit bevestigt dus de eerste twee kernwaarden van GGD Haaglanden.(analyseschema 5, bijlage 3) Ten slotte zijn respondenten van mening dat de kernwaarden deskundig, betrouwbaar en samenwerkingspartner goed passen bij de organisatie.(analyseschema 8)

### *Samenvatting*

De overeenkomsten tussen het huidige en gewenste imago worden vooral gekenmerkt door het kwalitatief hoogstaande kennisniveau van GGD Haaglanden. De deskundigheid en betrouwbaarheid van de organisatie, twee van de vier kernwaarden, vormen de belangrijkste bouwstenen voor de regiogemeenten.

## 6. Conclusie

Dit hoofdstuk bevat het antwoord op de probleemstelling. Voordat dit antwoord gegeven wordt, worden de antwoorden op de deelvragen kort herhaald.

### *Samenvatting deelvraag 1: huidige identiteit GGD Haaglanden*

GGD Haaglanden werkt vanuit een positieve definitie van gezondheid en voert taken uit binnen vijf pijlers:

1. Monitoren, signaleren, adviseren
2. Uitvoerende taken gezondheidsbescherming
3. Bewaken van publieke gezondheid bij rampen en crises
4. Toezicht houden
5. Brede, publieke gezondheid

De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. GGD Haaglanden is zich ervan bewust dat weinig mensen weten wat de organisatie doet, wat de toegevoegde waarde is. De bijdrage aan lokaal gezondheidsbeleid en publieke gezondheid is relatief onzichtbaar.

### *Samenvatting deelvraag 2: huidig imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten*

De symboliek van GGD Haaglanden is goed, duidelijk en ondersteunt de inhoud van de diverse publicaties. De symboliek zou echter wat meer eenheid mogen vertonen, er zit soms erg veel verschil in de diverse uitingen. De reeds bestaande communicatie tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten wordt als positief beoordeeld. Het grote verbeterpunt voor GGD Haaglanden op het gebied van communicatie is proactiviteit. Daarnaast zou GGD Haaglanden zich meer kunnen profileren als kennisinstituut voor de regiogemeenten. De respondenten beschrijven en ervaren het gedrag van medewerkers van GGD Haaglanden als positief. Wel is het hierbij zeer afhankelijk van welke medewerker men treft, dit wordt niet als één organisatiecultuur ervaren.

### *Samenvatting deelvraag 3: gewenste imago GGD Haaglanden bij regiogemeenten*

GGD Haaglanden wil gezien en erkend worden als een innovatieve en excellente dienstverlener met een uitstekende reputatie, hoge kwaliteit van uitvoering, een krachtig netwerk en betrokken gemotiveerde medewerkers. GGD Haaglanden investeert in de samenwerking met ketenpartners door deze samen te brengen, door afspraken te maken over onderlinge rollen, inzet en kwaliteit. De organisatie wil een excellente dienstverlener zijn voor de verschillende stakeholders, waaronder de regiogemeenten. Publieke gezondheid is een integrale aanpak, samenwerking staat hierbij voorop. Stakeholders moeten GGD Haaglanden gaan zien als een professionele en betrouwbare samenwerkingspartner met veel expertise en een breed netwerk op het gebied van publieke gezondheid. GGD Haaglanden wil dat stakeholders weten wat de organisatie voor hen kan betekenen en zien de toegevoegde waarde van de producten en diensten die GGD Haaglanden levert. Stakeholders worden altijd goed geïnformeerd en klantvriendelijk en professioneel benaderd. GGD Haaglanden moet positief aanwezig en bekend zijn bij de diverse stakeholders.

### *Samenvatting deelvraag 4a: verschillen huidig en gewenst imago*

De verschillen in het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden liggen vooral op het gebied van organisatiestructuur en manier van werken. De organisatie wordt gezien als onbekende, moeizame, bewerkelijke en bureaucratische organisatie. De organisatie is onvoldoende proactief en doorzichtig voor regiogemeenten. De kernwaarde 'innovatief' past niet bij de organisatie, dit wordt eerder als een wens dan realiteit gezien.

### *Samenvatting deelvraag 4b: overeenkomsten huidig en gewenst imago*

De overeenkomsten tussen het huidige en gewenste imago worden vooral gekenmerkt door het kwalitatief hoogstaande kennisniveau van GGD Haaglanden. De deskundigheid en

betrouwbaarheid van de organisatie, twee van de vier kernwaarden, vormen de belangrijkste bouwstenen voor de regiogemeenten.

De probleemstelling van dit onderzoek luidde:

“Hoe kan GGD Haaglanden ervoor zorgen dat het imago bij de negen regiogemeenten een afspiegeling is van de identiteit van de organisatie?”

*Antwoord op probleemstelling*

Kortom, op basis van deze resultaten kan worden geconcludeerd dat GGD Haaglanden zich op het gebied van communicatie en gedrag proactiever en innovatiever dient op te stellen naar de negen regiogemeenten. Om het imago een afspiegeling te laten zien van de identiteit doet GGD Haaglanden er goed aan zich actief te profileren als kennisinstituut. Daarnaast dient de organisatie meer eenheid in gedrag te realiseren. Met andere woorden: het stimuleren van één organisatiecultuur. De achterliggende gedachte hierbij is dat de organisatie door de doelgroep gezien wordt als innovatieve en proactieve dienstverlener en samenwerkingspartner. Het hogere doel hierbij is meer zichtbaarheid voor GGD Haaglanden als organisatie en haar werkzaamheden bij de regiogemeenten. Dit levert een betere samenwerking tussen partijen op, wat weer resulteert in efficiëntere processen tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden. Het effect hiervan is dat processen minder geld kosten voor zowel GGD Haaglanden als de regiogemeenten en tijdsbesparing oplevert.

## 7. Aanbevelingen

Dit hoofdstuk behandelt de aanbevelingen voor GGD Haaglanden. De resultaten en de conclusie vormen de basis voor de aanbevelingen. Daarnaast zijn er enkele aanbevelingen opgenomen die indirect uit het onderzoek voortvloeiden, deze kwamen bijvoorbeeld ter sprake tijdens de interviews. De doelstelling van het onderzoek was inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit van GGD Haaglanden en het imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten om een advies te geven over mogelijke aanpassingen in het communicatiebeleid.

### 7.1 Herhaling onderzoek

In dit onderzoek is het huidige imago van GGD Haaglanden onderzocht en gemeten bij de negen regiogemeenten. Om een verandering in het imago te meten, dient ditzelfde onderzoek jaarlijks herhaald te worden. Alleen dan kan het effect van eventuele doorgevoerde veranderingen op het gebied van symboliek, communicatie en gedrag gemeten worden. Het is aan te bevelen om de Corporate Identity Mix van Birkigt en Stadler als centrale theorie te gebruiken. Op die manier blijft de ‘kapstok’ van het onderzoek hetzelfde met als effect dat er op dezelfde manier het imago gemeten wordt.

### 7.2 Onderzoek inwoners regiogemeenten GGD Haaglanden

Tijdens de interviews met de respondenten is meerdere keren naar voren gekomen dat inwoners van de regiogemeenten GGD Haaglanden in de meeste gevallen alleen kennen van de vaccinaties. Voor GGD Haaglanden is het nuttig om te onderzoeken wat de kennis en het beeld is van de organisatie bij de inwoners van de regiogemeenten. De reden hiervan is dat als de organisatie weet wat de kennis en het beeld is bij de inwoners, zij hier adequaat op kunnen inspelen. Als bijvoorbeeld uit dit onderzoek blijkt dat inwoners van de regiogemeenten GGD Haaglanden alleen kennen als verstrekker van vaccinaties, de organisatie de overige taken proactief bekend kan maken bij de inwoners. Het zijn ten slotte de inwoners van de regiogemeenten die de diensten van de organisatie gebruiken. Bij uitvoering, dient dit onderzoek ieder jaar of om het jaar herhaald te worden om veranderingen te meten.

### 7.3 Onderzoek beeld regiogemeenten bij GGD Haaglanden

In dit onderzoek is gemeten wat het imago is bij de negen regiogemeenten over GGD Haaglanden. Wellicht is het ook nuttig om te onderzoeken hoe het andersom zit. Dus wat het imago is van de negen regiogemeenten bij de medewerkers van GGD Haaglanden. In het kader van proactiviteit, kan dit met de regiogemeenten gedeeld worden. Op die manier kan er gekeken worden waar de verschillen en overeenkomsten met de realiteit liggen en op welke manier dit eventueel verbeterd kan worden. Op die manier ontstaat er een win-win situatie voor zowel de regiogemeenten als voor GGD Haaglanden.

### 7.4 Accountteams per gemeente aanstellen

Een aantal respondenten noemde in de interviews dat iedere gemeente een accounthouder heeft binnen GGD Haaglanden die het eerste aanspreekpunt vormt. Aan de andere kant noemde ook een aantal respondenten dat het een goed idee zou zijn om een accountteam aan te stellen per regiogemeente binnen GGD Haaglanden. Er is dus een verschil binnen de verschillende regiogemeenten met betrekking tot het feit of er wel of geen accounthouder of accountteam is. Het is dus aan te bevelen dat iedere regiogemeente een eigen accountteam binnen GGD Haaglanden aangewezen krijgt. Dit accountteam heeft meer oog voor de desbetreffende gemeente, is op de hoogte van de gang van zaken van deze gemeente en

weet wat er binnen deze gemeente speelt. Aan het hoofd van dit accountteam staat de accounthouder die het eerste aanspreekpunt voor de betreffende gemeente is. De medewerkers van het accountteam hebben meer oog voor die specifieke gemeente binnen de regio Haaglanden. Het effect hiervan is dat gemeenten zich meer gehoord en betrokken voelen bij GGD Haaglanden en de organisatie heeft meer kennis over wat er speelt binnen de regiogemeenten. Het is verstandig voor de accountteams om regelmatig bij elkaar te komen. Het doel hiervan is om kennis te delen en van elkaar te leren hoe bijvoorbeeld met bepaalde problematiek in verschillende gemeenten wordt omgegaan.

## 7.5 Apart GGD Haaglanden intranet voor regiogemeenten

Meerdere respondenten hebben tijdens de interviews aangegeven soms niet te weten bij welke medewerker van GGD Haaglanden ze moeten zijn voor een bepaalde vraag of kwestie. Het gevolg hiervan kan zijn dat er geen contact wordt opgenomen met de organisatie, omdat niet bekend is wie verantwoordelijk is voor of kennis heeft van een bepaalde kwestie. Een mogelijke oplossing voor dit probleem is het realiseren van een apart intranet voor regiogemeenten. Dit intranet is dus alleen bereikbaar voor medewerkers van de regiogemeenten. Indien wenselijk, is het ook mogelijk om dit intranet alleen bereikbaar te laten zijn voor medewerkers van regiogemeenten die in hun functie te maken hebben met GGD Haaglanden. Op dit speciale intranet dient een uitgebreid beeld van de organisatie geschetst te worden. Informatie over alle werkzaamheden van GGD Haaglanden kan hier worden vermeld, dit zorgt ervoor dat de medewerkers van de regiogemeenten een beter beeld hebben van de organisatie. Op dit intranet kunnen dan alle publicaties van GGD Haaglanden worden opgenomen, zodat medewerkers van regiogemeenten dit makkelijk terug kunnen vinden en gebruiken. Daarnaast biedt dit intranet de kans om de bereikbaarheid van GGD Haaglanden te verhogen bij de regiogemeenten. Wanneer alle medewerkers van de organisatie op dit intranet terug te vinden zijn, inclusief introductie en functie-inhoud, kunnen medewerkers van de regiogemeenten makkelijk vinden bij welke GGD-medewerker ze moeten zijn voor bijvoorbeeld een vraag.

## 7.6 Apart algemeen telefoonnummer voor regiogemeenten

Als aanvulling op het aparte GGD-intranet voor de medewerkers van de regiogemeenten, is het aan te bevelen om een apart algemeen nummer voor regiogemeenten in te voeren. Wanneer medewerkers van de regiogemeenten niet op kantoor achter de computer zitten, en dus geen toegang hebben tot het aparte GGD-intranet en dus niet weten welke GGD-medewerker ze precies willen bereiken, kan er gebruik gemaakt worden van dit algemene telefoonnummer. Dit telefoonnummer is dus alleen bedoeld voor medewerkers van de regiogemeenten, voor de inwoners van de regiogemeenten heeft GGD Haaglanden reeds een algemeen telefoonnummer. Een mogelijke invulling van dit telefoonnummer is dat er via een keuzemenu of het inspreken van de desbetreffende gemeente, automatisch wordt doorverbonden naar het accountteam van deze gemeente. Indien er geen keuze wordt gemaakt, krijgt de beller een GGD-medewerker aan de lijn die hem/haar kan doorverbinden met de persoon die de medewerker wenst te spreken. Voor degene die dan de telefoon opneemt is het dus cruciaal om te weten welke medewerker binnen GGD Haaglanden voor welke kwestie beschikbaar is. Het doel van dit aparte telefoonnummer is om de bereikbaarheid van GGD Haaglanden te verhogen.

## 7.7 Lezersonderzoek Epidemiologisch Bulletin

Het merendeel van de respondenten gaf tijdens de interviews aan dat het epidemiologisch bulletin nauwelijks of niet wordt gelezen. Een aantal respondenten gaf zelfs aan het bulletin aan niet te ontvangen of het gaat meteen de papierbak in. Het is de moeite waard om een



lezersonderzoek met betrekking tot dit bulletin uit te voeren. Op die manier kan er achterhaald worden in welke mate het bulletin wordt gelezen en gewaardeerd. Respondenten gaven aan dat er heel veel tijd en moeite vanuit GGD Haaglanden wordt gestoken in het bulletin en vragen zich af of dit de moeite waard is. Wanneer uit het lezersonderzoek blijkt dat het bulletin voor medewerkers van de regiogemeenten een minimale of geen toegevoegde waarde heeft, zijn er verschillende mogelijkheden. Een mogelijkheid is om het bulletin in de toekomst alleen nog digitaal te verspreiden, niet meer op papier. Bij deze mogelijkheid gaat er dezelfde hoeveelheid tijd en moeite voor GGD-medewerkers in zitten, de kosten van het afdrukken en verspreiden worden hiermee voorkomen. Medewerkers van regiogemeenten krijgen het bulletin dan alleen nog digitaal, dus dan bestaat de mogelijkheid nog steeds om het te lezen. Een andere mogelijkheid is het afschaffen van het bulletin voor de regiogemeenten. Dit betekent dat het bulletin alleen nog intern binnen GGD Haaglanden zelf wordt gedeeld. Ook bij deze mogelijkheid geldt dat er dezelfde hoeveelheid tijd en moeite in wordt gestoken vanuit medewerkers van GGD Haaglanden. Bij complete afschaffing van het bulletin wordt er veel tijd en moeite bespaard bij de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor dit bulletin. Een mogelijk alternatief voor het bulletin naar de regiogemeenten is een gepersonaliseerde nieuwsbrief per gemeente. In deze nieuwsbrief worden bijvoorbeeld actuele zaken besproken, planning voor de komende tijd en actuele cijfers gedeeld. Het maken van deze periodieke nieuwsbrief wordt de verantwoordelijkheid van de accountteams binnen GGD Haaglanden. Deze medewerkers zijn namelijk op de hoogte van de actuele zaken binnen de betreffende gemeente. Op die manier wordt het accountteam gestimuleerd om de actuele onderwerpen en ontwikkelingen binnen de betreffende gemeente te monitoren. Daarnaast is het makkelijk voor de medewerkers van de gemeenten, bij vragen over de nieuwsbrief bijvoorbeeld, om met hun directe contactpersonen te schakelen. In het lezersonderzoek kan bovengenoemd alternatief voorgesteld en bevraagd worden. Daarnaast kunnen respondenten dan aangeven wat de frequentie van deze nieuwsbrief moet zijn. Vorig jaar heeft GGD Haaglanden reeds een lezersonderzoek voor het epidemiologisch bulletin uitgevoerd. De reacties van de respondenten hierop waren positief, maar het aantal respondenten was laag. In het volgende lezersonderzoek met betrekking tot het epidemiologisch bulletin, dient er gezorgd te worden voor een hoge respons om een representatief beeld te schetsen.

## 7.8 Alternatief voor onderzoeksmethode

De gegevens in de gezondheidsmonitors worden gevoed door enquêtes die door inwoners van de regiogemeenten worden ingevuld. In de interviews kwam meerdere keren naar voren dat de respons op deze enquêtes steeds verder terugloopt en dat het steeds lastiger wordt om de kritieke grens te halen. Op dit moment worden gegevens bevraagd door middel van vragenlijsten. Het is aan te bevelen om hier een alternatieve onderzoeksmethode voor te zoeken of ontwikkelen. Het doel hierbij is om de respons te verhogen. Deze nieuwe onderzoeksmethode kan gedeeld worden met andere GGD'en in Nederland, zodat zij deze methode ook gaan hanteren. Het gevolg hiervan is dat landelijke gegevens makkelijk vergelijkbaar zijn.

## 7.9 Videoconference

In de interviews is meerdere malen naar voren gekomen dat er veel overleggen tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden plaatsvinden, zeker op dit moment met de herijking. Met als doel tijdwinst en toch meer persoonlijk contact dan mailen of bellen, is het aan te bevelen om videoconference in te voeren. Op die manier wordt er veel tijd bespaard voor alle partijen en zijn toch alle betrokken personen bij het overleg 'aanwezig'.

## 7.10 Loskoppeling van gemeente Den Haag

Meerdere respondenten hebben als mogelijk verbeterpunt de loskoppeling van de gemeente Den Haag genoemd. De directeur van GGD Haaglanden heeft namelijk twee 'bazen' boven zich; zowel de directeur van de gemeente Den Haag als het algemeen bestuur van GGD Haaglanden. In de tijd van de regionalisatie was het een harde eis vanuit de gemeente Den Haag dat de GGD een onderdeel zou worden van de gemeente. Als GGD Haaglanden onafhankelijk zou staan van de gemeente Den Haag, voelen gemeenten zich meer betrokken bij de organisatie. In de situatie zoals deze nu is, maakt de directeur van GGD Haaglanden zijn baas blij als hij meer aandacht schenkt aan Den Haag. Maar als de GGD-directeur meer aandacht schenkt aan de regiogemeenten, maakt hij het AB blij. Die twee belangen zijn dus lastig naast elkaar na te leven. Wanneer GGD Haaglanden losgeweekt zou worden van de gemeente Den Haag, heeft de directeur nog één 'baas', namelijk het AB wat vertegenwoordigd wordt door alle regiogemeenten. GGD Haaglanden en de gemeente Den Haag kunnen andere vormen van GR'en als voorbeeld nemen en kijken hoe de governancestructuur in die gevallen geregeld is.

## 8. Implementatieplan

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de aanbevelingen uit het vorige hoofdstuk geïmplementeerd kunnen worden in de organisatie. De genoemde aanbevelingen in hoofdstuk 7 komen in dit hoofdstuk in dezelfde volgorde aan bod.

### 8.1 Herhaling onderzoek

Ditzelfde onderzoek kan jaarlijks door een HBO communicatiestudent als afstudeeronderzoek uitgevoerd worden. Dit kost de organisatie niks in financiële middelen. Het enige wat er vanuit de organisatie geboden moet worden is een werkplek met computer inclusief internetverbinding, een begeleider en tijd vanuit de begeleider naar de student. De gemiddelde tijd voor de begeleiding is twee uur per week. Het onderzoek kan uitgevoerd worden in vier maanden. Het is verstandig om erop te letten dat er twee startmomenten zijn voor een afstudeeronderzoek, de eerste in september en de tweede in februari. Het is verstandig dit onderzoek op één van de twee genoemde momenten te laten starten en dit consequent zo te houden in de toekomst. Op die manier blijft de regelmatigheid van ieder jaar in stand gehouden. Op het andere startmoment kan er uiteraard een ander afstudeeronderzoek gestart worden met een ander onderwerp. De vacature voor dit onderzoek kan zowel worden uitgezet bij verschillende hogescholen als op de website van de organisatie zelf.

### 8.2 Onderzoek inwoners regiogemeenten GGD Haaglanden

Voor dit onderzoek geldt ook dat het door een HBO communicatiestudent als afstudeeronderzoek kan worden uitgevoerd. Dit kost de organisatie niks in financiële middelen. Het enige wat er vanuit de organisatie geboden moet worden is een werkplek met computer inclusief internetverbinding, een begeleider en tijd vanuit de begeleider naar de student. De gemiddelde tijd voor de begeleiding is twee uur per week. Het onderzoek kan uitgevoerd worden in vier maanden. De vacature voor dit onderzoek kan zowel uitgezet worden bij verschillende hogescholen als op de website van de organisatie zelf.

### 8.3 Onderzoek beeld regiogemeenten bij GGD Haaglanden

Dit onderzoek kan tevens worden uitgevoerd door een HBO communicatiestudent als afstudeeronderzoek. Dit kost de organisatie niks qua financiële middelen. Het enige wat er vanuit de organisatie gefaciliteerd moet worden is een werkplek met computer inclusief internetverbinding, een begeleider en tijd vanuit de begeleider naar de student. De gemiddelde tijd voor de begeleiding is twee uur per week. Het onderzoek kan uitgevoerd worden in vier maanden. De vacature voor dit onderzoek kan zowel uitgezet worden bij verschillende hogescholen als op de website van de organisatie zelf.

### 8.4 Accountteams per gemeente aanstellen

Een aantal respondenten gaf aan dat zij een accounthouder hebben bij GGD Haaglanden, terwijl de andere helft van de respondenten aangaf dit als nieuw verbeterpunt te zien. Het is dus onduidelijk of alle regiogemeenten een accountteam of accounthouder hebben. GGD Haaglanden doet er verstandig aan om intern uit te zoeken of alle regiogemeenten een accountteam hebben. Als dit het geval is, zijn de accountteams ervoor verantwoordelijk om dit duidelijk naar de regiogemeenten te communiceren. Hierbij dient vermeld te worden voor welke zaken de regiogemeenten terecht kunnen bij het betreffende accountteam en wie het eerste aanspreekpunt is. Indien nog niet alle regiogemeenten een accountteam hebben, dient dit op korte termijn gerealiseerd te worden. Wellicht kunnen bestaande accountteams (tijdelijk) meerdere gemeenten onder hun hoede nemen. Eén accountteam kan bijvoorbeeld

twee relatief kleine gemeenten onder hun hoede nemen. Als de organisatie de voorkeur heeft voor één accountteam per regiogemeente, dienen er nieuwe medewerkers in dienst te komen. De vacature(s) hiervoor kunnen op de website van de organisatie en op algemene vacaturewebsites worden geplaatst. De grootte van een accountteam per gemeente verschilt in grootte, omdat iedere gemeente anders is. Eén van de respondenten werkt in zijn functie ook samen met GGD Hollands Midden. Deze respondent vertelde dat GGD Hollands Midden werkt met goed functionerende accountteams. Om te kijken hoe deze GGD de inrichting en uitvoering van de accountteams heeft geregeld, kan GGD Haaglanden een afspraak maken met GGD Hollands Midden. Hierbij kan de opzet en uitvoering worden besproken zodat GGD Haaglanden hiervan kan leren en een voorbeeld aan kan nemen. De geschatte termijn waarop dit gerealiseerd kan worden is zes maanden.

## 8.5 Apart GGD Haaglanden intranet voor regiogemeenten

In het kader van betere bereikbaarheid, innovatie en proactiviteit doet GGD Haaglanden er verstandig aan om een apart intranet voor de regiogemeente te introduceren. Dit intranet biedt informatie over de organisatie, zoals de diverse werkzaamheden van GGD Haaglanden. Dit intranet kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden voor het delen van relevante nieuwsberichten. De verantwoordelijkheid van dit intranet ligt bij de accountteams, zij dienen dit intranet te vullen en bij te houden. Via dit intranet kunnen regiogemeenten digitaal inzicht krijgen in de organisatie, dit zorgt onder andere voor meer bekendheid over de werkzaamheden. Een overzicht van alle GGD-medewerkers, een zogenaamd smoelenboek, is verstandig om op te nemen op dit intranet. Op die manier is het inzichtelijk voor regiogemeenten wie welke functie vervult en bij wie een bepaalde vraag of kwestie thuis hoort. Dit intranet is een aanvulling op de accountteams en eventueel een alternatief voor het epidemiologisch bulletin. Voor het opstarten van dit aparte intranet kan er een tweedeling worden gemaakt in het soort kosten. De eenmalige kosten bestaan uit:

- Ontwikkelwerkzaamheden
- Configuratie en opzetten
- Ontwerp/grafische vormgeving
- Overleg
- Planning
- Advies
- Ondersteuning

Bovenstaande eenmalige kosten worden geschat op €30.000,-. (iConceptNL, 2017)

Daarnaast zijn er nog periodieke kosten verbonden aan het intranet, namelijk:

- Huur van de applicatie
- Onderhoud
- Eventuele ondersteuning

De kosten van bovenstaande, periodieke werkzaamheden zullen naar verwachting gemiddeld €1000,- per maand bedragen. (iConceptNL, 2017) Dit intranet kan gerealiseerd worden in een periode van één jaar.

## 8.6 Apart algemeen telefoonnummer voor regiogemeenten

Volgens de regiogemeenten is de bereikbaarheid van GGD Haaglanden onvoldoende. Dit uit zich vooral in het feit dat de regiogemeenten niet weten welke GGD-medewerker zij voor een bepaalde vraag of kwestie moeten hebben. Een mogelijke oplossing hiervoor is een apart algemeen telefoonnummer voor regiogemeenten. Via dit algemene nummer kunnen regiogemeenten snel de juiste medewerker bereiken. Een nieuwe medewerker zou voor deze functie geworven moeten worden. De vacature hiervoor kan op de website van de organisatie zelf geplaatst worden en op algemene vacaturewebsites. Dit zou bij voorkeur een full-time functie zijn, zodat de bereikbaarheid van GGD Haaglanden stijgt. Deze medewerker moet op de hoogte zijn van wie welke werkzaamheden uitvoert, zodat er naar de juiste

persoon kan doorverbonden wordt. Ervanuitgaande dat dit een full-time functie met een 40-urige werkweek betreft, liggen de geschatte kosten op €30.000 per jaar. Dit bedrag vormt het geschatte netto jaarsalaris van degene die deze functie gaat vervullen. De termijn waarop dit gerealiseerd dient te worden is zes maanden.

## 8.7 Lezersonderzoek Epidemiologisch Bulletin

Dit onderzoek kan uitgevoerd worden door een HBO communicatiestudent. Afhankelijk van de grootte van het onderzoek, kan het door een derde- of vierdejaars student worden uitgevoerd. Naar verwachting lijkt het geen afstudeeronderzoek, dat maakt het wellicht geschikt voor een derdejaars communicatiestudent. Mocht de organisatie er andere relevante onderzoeksvragen bij hebben die samenhangen met het epidemiologisch bulletin, is het wellicht geschikt voor een afstudeeronderzoek. Als dit onderzoek wordt uitgevoerd door een derdejaars HBO communicatiestudent, krijgt de student een stagevergoeding van €360,- bruto per maand. (Gemeente Den Haag, 2017) Als er wordt gekozen voor een vierdejaars HBO communicatiestudent, kost het de organisatie geen financiële middelen. In beide gevallen moet de organisatie een werkplek met computer inclusief internetverbinding en een begeleider beschikbaar stellen. De gemiddelde tijd die een begeleider voor een derdejaars HBO communicatiestudent moet bieden is vier uur per week. Voor een vierdejaars HBO communicatiestudent dient de begeleider gemiddeld twee uur per week vrij te maken. Ongeacht of het onderzoek door een derde- of vierdejaars HBO communicatiestudent wordt uitgevoerd, kan het onderzoek uitgevoerd worden in vier maanden. De vacature voor dit onderzoek kan zowel worden uitgezet bij verschillende hogescholen als op de website van de organisatie zelf.

## 8.8 Alternatief voor onderzoeksmethode

Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van vragenlijsten onder de inwoners van de regio voor de gezondheidsonderzoeken. Meerdere respondenten hebben aangegeven dat de respons op deze vragenlijsten steeds lager wordt. Om de onderzoeken representatief te houden, dient de respons te worden verhoogd. Een manier om dit te realiseren is een alternatieve onderzoeksmethode. GGD Haaglanden doet er goed aan om een andere onderzoeksmethode te vinden of een nieuwe methode te ontwikkelen. Wanneer er een nieuwe methode wordt ontwikkeld, kan deze worden gedeeld met de overige GGD'en in Nederland. Op die manier blijven de resultaten van de onderzoeken nationaal vergelijkbaar. Een andere positieve bijkomstigheid van een nieuwe onderzoeksmethode is dat het resultaat wellicht sneller bekend is dan nu het geval is. Op het moment is het zo dat de gezondheidsmonitor die in 2018 wordt gepubliceerd, gebaseerd is op gegevens uit 2015. Een mogelijkheid om een andere of nieuwe methode te vinden, is om een HBO of WO student in combinatie met één medewerker van de onderzoeksafdeling hier onderzoek naar te laten doen. Op die manier zijn de medewerkers zelf weinig tijd kwijt aan het onderzoeken van een alternatieve onderzoeksmethode. Medewerkers van de organisatie dienen dan het doel en de grenzen aan te geven. De periode waarin dit gerealiseerd kan worden is naar verwachting twee jaar. De kosten voor het vinden of ontwikkelen van een andere onderzoeksmethode is lastig te bepalen, omdat nog niet bekend is welke richting dit nieuwe meetinstrument op gaat. Wanneer een HBO of WO student aan de organisatie wordt gekoppeld om dit uit te zoeken, zullen de kosten naar verwachting lager uitvallen. Op die manier hoeft de organisatie niet alles zelf uit te zoeken, maar ontvangt zij ondersteuning en een frisse blik van een extern persoon.

## 8.9 Videoconference

Op het moment vinden er veel overleggen plaats omtrent de herijking van de nieuwe GR. Om tijd te besparen is het de moeite waard om videoconference in te voeren tussen GGD Haaglanden en de regiogemeenten. Nu gaat er nog veel tijd verloren voor medewerkers die heen en weer moeten reizen. Indien dit nog niet aanwezig is, dienen de regiogemeenten en GGD Haaglanden een ruimte te realiseren waar videoconference mogelijk is. Dit dient dus een redelijk grote ruimte te zijn met een video- en geluidsinstallatie. Dit is de enige investering die hiervoor vereist is. Op termijn wordt deze investering terugverdiend in gewonnen tijd. Deze ruimte kan natuurlijk ook voor andere doeleinden worden gebruikt, aangezien er niet de hele dag gebruik gemaakt zal worden van videoconference. Daarnaast kunnen medewerkers bij videoconference wel echt met elkaar praten, in tegenstelling tot de mail wat nu nog een veel gebruikt middel is. Op die manier kan er sneller geschakeld worden en ontstaan er korte lijnen tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden. In het kader van innovatie is dit een stap vooruit voor de organisatie. Uiteraard kan videoconference ook met andere partijen worden gebruikt, dus het is multifunctioneel. De tijd waarin dit gerealiseerd kan worden is zes maanden. Het kostenplaatje voor het mogelijk maken van videoconference ligt naar verwachting rond €5.000,-. (Real-Time Collaboration HUB, 2017)

## 8.10 Loskoppeling van gemeente Den Haag

Meerdere respondenten hebben in de interviews aangegeven dat als zij de nieuwe directeur van GGD Haaglanden zouden zijn, dat ze toch de banden met de gemeente Den Haag losser zouden willen. Op dit moment heeft de directeur van GGD Haaglanden namelijk twee 'bazen'; de directeur van de gemeente Den Haag en het algemeen bestuur van GGD Haaglanden wat bestaat uit vertegenwoordigers van de negen regiogemeenten. Om voor honderd procent een regionale organisatie te zijn, zou de band met de gemeente Den Haag dus losgeweekt moeten worden. Dit is een zeer lastig, complex en ingewikkeld proces. Bij de vorming van de regionale organisatie GGD Haaglanden was het een harde eis van de gemeente Den Haag om deze organisatie onderdeel van de gemeente te laten zijn. Wanneer de huidige directeur van GGD Haaglanden de organisatie wil loskoppelen van de gemeente Den Haag dient dit met veel verschillende personen zowel bij de organisatie zelf als bij de gemeente besproken worden. De eerste stap hierin is dat de directeur GGD Haaglanden, de heer van Dijk, om de tafel gaat zitten met directeur onderwijs, cultuur en welzijn(OCW) mevrouw Kroon. Mevrouw Kroon is algemeen directrice van de dienst OCW binnen de gemeente Den Haag. (Gemeente Den Haag, 2017) De stap hierna is dat er een projectmanager voor dit traject wordt aangesteld, diegene is verantwoordelijk voor het succesvol laten verlopen van de loskoppeling. Het is aan te raden dat dit een extern persoon is die geen relatie heeft met GGD Haaglanden, met de gemeente Den Haag of met de andere regiogemeenten. Naar verwachting zijn de kosten voor deze projectmanager €50.000 op jaarbasis. Dit bedrag vormt het geschatte netto jaarsalaris van de projectmanager. Vervolgens dienen steeds meer niveaus bij beide organisaties worden betrokken in dit proces. Wanneer GGD Haaglanden losgekoppeld is van de gemeente Den Haag, werkt de organisatie puur voor de regiogemeenten, waar Den Haag er dan uiteraard nog één van is. Het gevolg hiervan is dat regiogemeenten zich meer betrokken voelen bij de organisatie en meer invloed kunnen uitoefenen. De realisatie van de loskoppeling van de gemeente Den Haag is een traject dat naar verwachting ongeveer vijf jaar gaat duren.

## Literatuurlijst

- Alles over marktonderzoek. (2017, 4 6). *Imago onderzoek*. Opgehaald van Alles over marktonderzoek: <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/typen-onderzoek/imago-onderzoek/>
- Balmer, J. (2001). Corporate identity, corporate branding and corporate marketing; seeing through the fog. *European Journal of Marketing*, Vol. 35, No. 3/4, 2001, p. 248-291.
- Balmer, J., & Geyser, S. (2006). Corporate marketing. *European Journal of Marketing*, Vol. 40, No 7/9, p. 730-741.
- Balmer, J. (2017, 3 8). *Corporate marketing: Integrating corporate identity, corporate branding, corporate communications, corporate image and corporate reputation*. Opgehaald van Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/240258097\\_Corporate\\_marketing\\_Integrating\\_corporate\\_identity\\_corporate\\_branding\\_corporate\\_communications\\_corporate\\_image\\_and\\_corporate\\_reputation](https://www.researchgate.net/publication/240258097_Corporate_marketing_Integrating_corporate_identity_corporate_branding_corporate_communications_corporate_image_and_corporate_reputation)
- Birkigt, K., & Stadler, M.M. (1986). *Corporate Identity, Grundlagen, Funktionen, Fallspielen*. Landsberg am Lech: Verlag Moderne Industrie.
- Brink, V.D. (2003). *Communicatiemanagement*. Schoonhoven: Academic Service.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017, 3 27). *Bevolkingsontwikkeling; regio per maand*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=37230ned&D1=0-2,4-5,7-8,13-17&D2=155,221,307,351,418,437,542,554,587&D3=1,40,105,170,183,l&HDR=G2&STB=G1,T&VW=C>
- Coebergh, P. (2013, 2 10). *Reputatiemanagement 3 voors 3 tegens*. Opgehaald van Communicatieonline: <http://www.communicatieonline.nl/opinie/reputatiemanagement-3-voors-en-3-tegens>
- Dichter, E. (2011). *The Economist*. Vol. 46, No. 46/47.
- EURIB team. (2009, 11 15). *Corporate Identity/ Corporate Image van Birkigt en Stadler*. Opgehaald van EURIB: <http://www.eurib.net/corporate-identity-corporate-image-van-birkigt-en-stadler/>
- Gemeente Den Haag. (2017, 3 14). *GGD Haaglanden*. Opgehaald van Den Haag: <https://www.denhaag.nl/en/residents/to/GGD-Haaglanden-2.htm>
- GGD Haaglanden. (2014). *Governancecode Gemeentelijke Gezondheidsdienst Haaglanden*. Den Haag.
- GGD Haaglanden. (2016). *Directiejaarverslag 2015*. Den Haag. Opgehaald van GGD Haaglanden.

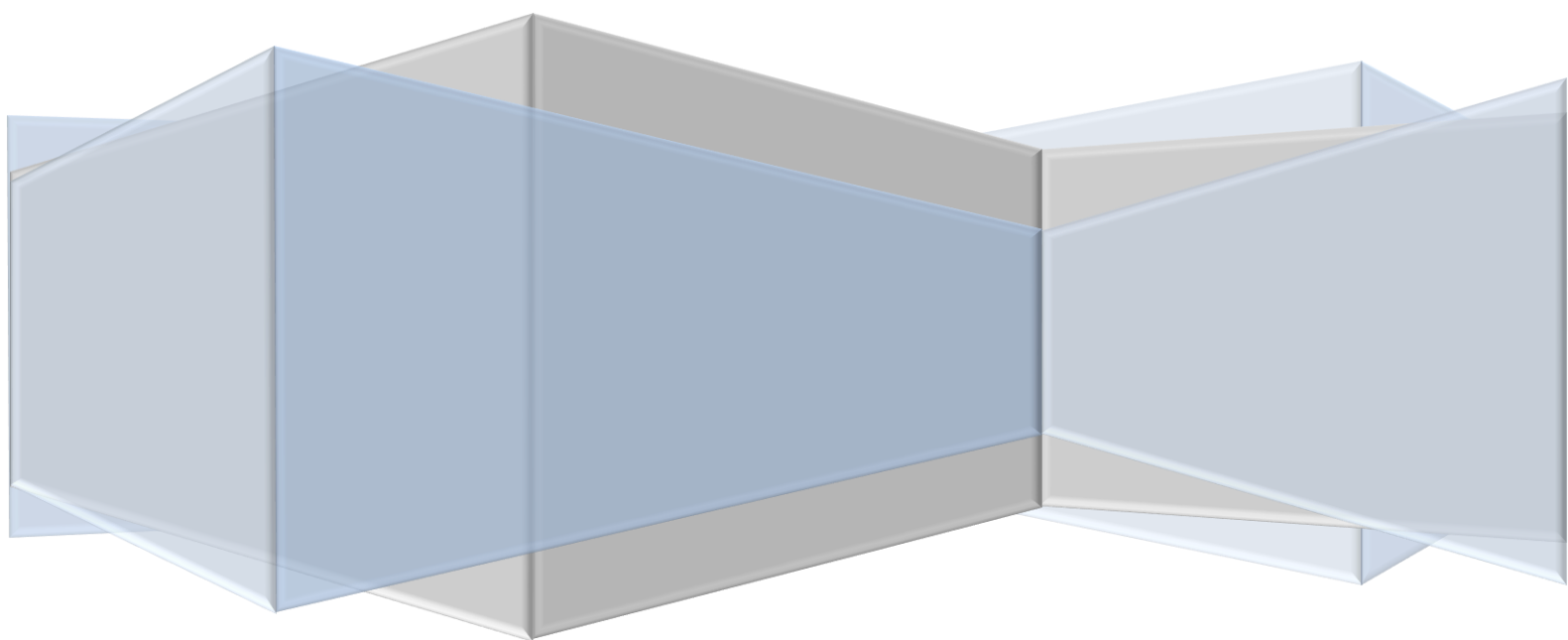
- Kok, M. (2007, 9 13). *Alles is corporate marketing*. Opgehaald van Reply to all: <http://www.replytoall.nl/corporate-communicatie/alles-is-corporate-marketing/>
- Meier, U. (2012). *Kwalitatief marktonderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Michels, W. (2013). *Communicatie handboek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Next Chapter. (2014, 11 30). *Pluk het leven*. Opgehaald van Next Chapter: <http://www.next-chapter.nl/lifeasastudent/jij-studeert-toch-communicatie/>
- Olsthoorn, A., & Van der Velden, J.H. (2012). *Elementaire communicatie*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Right Marktonderzoek. (2017, 4 6). *Right Marktonderzoek*. Opgehaald van Voor- en nadelen kwalitatief onderzoek: <http://www.rightmarktonderzoek.nl/kwalitatief-onderzoek/voor-en-nadelen-kwalitatief-onderzoek>
- SurveyMonkey. (2017, 4 4). *Alles wat u altijd al wilde weten, maar nooit durfde te vragen*. Opgehaald van SurveyMonkey: <https://nl.surveymonkey.com/mp/aboutus/>
- SurveyMonkey. (2017, 4 4). *Enquetevragen*. Opgehaald van SurveyMonkey: <https://nl.surveymonkey.com/mp/survey-question-types/>
- Van Dale. (2017, 3 9). Opgehaald van Van Dale: <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=identiteit&lang=nn>
- Van der Grinten, J., & Weijnand-Schut, H. (2014). *Mind the gap*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Van Riel, C.B. (2006). *Essentials of Corporate Communication*. Abingdon: Taylor& Francis Group.
- Van Riel, C.B. (2010). *Identiteit & Imago*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Van Riel, C.B., & Balmer, J. (1997). Corporate identity: the concept, its measurement and management. *European Journal of Marketing*. Vol. 31, No 5/6, p. 340-355.
- Veilig Thuis Haaglanden. (2017, 3 30). *Wethouder Zorg en Jeugd bezoeken Veilig Thuis Haaglanden*. Opgehaald van Veilig Thuis Haaglanden: <http://www.veiligthuis Haaglanden.nl/wethouders-zorg-en-jeugd-bezoeken-veilig-thuis-haaglanden/>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Vos, M., & Schoemaker.H. (2007). *Geïntegreerde communicatie*. Amsterdam: Boom onderwijs.





# **Bijlagen**

## **afstudeeronderzoek**



## Bijlage I: topic guide interviews

De interviews worden afgenomen aan de hand van een topic guide. In deze topic guide staan alle onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod komen in een logische volgorde. Tijdens de interviews kunnen respondenten aangeven wat hun prioriteiten zijn. Het is aan de interviewer om te bepalen of hij/zij daar op dat moment wel/niet op ingaat. De interviewer dient eventueel onderwerpen, woorden of zinnen te herformuleren. Het doel hiervan is om het begrip van de vragen bij de respondent te verhogen en het gesprek soepel te laten verlopen. De uitkomsten van de interviews vormen de basis voor de resultaten van het onderzoek.

### Probleemstelling

“Hoe kan GGD Haaglanden ervoor zorgen dat het imago bij de negen regiogemeenten een afspiegeling is van de identiteit van de organisatie?”

### Deelvragen

1. Wat is de huidige identiteit van GGD Haaglanden?
2. Wat is het huidige imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?
3. Wat is het gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?
- 4a. Wat zijn de verschillen tussen het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?
- 4b. Wat zijn de overeenkomsten tussen het huidige en gewenste imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten?

### Introductie

- Bedanken voor tijd en moeite
- Zelf voorstellen, geen goede/foute antwoorden, gaat om uw mening
- Introductie en doel onderzoek (identiteit en imago GGD Haaglanden, doel: inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit van GGD Haaglanden en het imago van GGD Haaglanden bij de negen regiogemeenten)
- Geluidsopname vermelden, anonimiteit en vertrouwelijkheid
- Onderdelen interview (algemeen, identiteit, symboliek, communicatie, gedrag, en afsluiting)
- Vragen? Indien vragen, mogelijkheid tussendoor stellen

### Algemeen

- Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?
- Bij welke afdeling werkt u?
- Wat is uw huidige functie?
- Hoe lang bent u werkzaam in uw huidige functie?
- Wat houdt uw functie precies in? (voorbeelden van werkzaamheden)
- Heeft u andere functies binnen deze gemeente gehad?
- Noem de eerste vijf kenmerken die bij u opkomen als u aan GGD Haaglanden denkt. (De gegeven associaties bij deze vraag geven aan welke categorie van de fysieke identiteit (product/dienst, omgeving, communicatie en gedrag) het sterkt aanwezig is in de hoofden van de onderzochte belangengroep.)
- Welk cijfer zou u aan GGD Haaglanden geven? (1 is hierbij het laagst en 10 het hoogst) (De respondent beoordeelt de organisatie met een cijfer.) Dit geeft je inzicht

in hoe goed het bedrijf het doet. Misschien nog wel belangrijker is dat je trends kan ontdekken. Als je deze vraag een aantal keer per jaar stelt zie je of het bedrijf verbetering of verslechtering boekt. Je vraagt de respondent om antwoord te geven op een bepaalde schaal. Het handigste is waarschijnlijk een tienpuntsschaal. Er is wel een punt om rekening mee te houden: een tienpuntsschaal lijkt veel op punten op school en zorgt ervoor dat de respondent gaan nadenken over zakken (5) en slagen (6).

- Wat was uw mening over GGD Haaglanden bij start huidige functie?
- Is die mening gewijzigd? Zo ja, wat is uw huidige mening? Hoe/waarom is de originele mening gewijzigd? Zo nee, hoe komt het dat uw mening niet is veranderd?
- Wat zijn sterke punten van GGD Haaglanden?
- Wat zijn zwakke punten van GGD Haaglanden?
- Op welke manier(en) kan GGD Haaglanden de zwakke punten verbeteren?
- Hoe zou u GGD Haaglanden aan een (nieuwe) collega omschrijven? (Met deze vraag onderzoek je het imago van het bedrijf. Je komt achter hoe iemand denkt over het bedrijf en waarom hij of zij het bedrijf wel of niet leuk vindt. Het kan veel werk zijn om de antwoorden op een juiste manier te interpreteren en structureren. Als het lukt is het handig om de antwoorden terug te brengen naar steekwoorden zodat je een tagcloud kan maken. Zo zie je duidelijk en overzichtelijk wat het beeld is van het bedrijf. (Walraven, 2012)

## Identiteit

### Uitleg begrip identiteit

Volgens Van Dale (Van Dale) heeft het begrip identiteit twee mogelijke betekenissen:

1. gelijkheid: *je identiteit bewijzen* bewijzen dat je de persoon bent voor wie je je uitgeeft
2. eigen karakter

Identiteit/persoonlijkheid van de organisatie bestaat uit symboliek, communicatie en gedrag.

### Gehanteerde definitie onderzoek

*“Organisatie-identiteit is de ‘tastbare’ manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit, die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert”.* (Riel V. , 2006)

De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn:

1. Deskundig
  2. Betrouwbaar
  3. Innovatief
  4. Samenwerkingspartner
- Wat vindt u van deze kernwaarden? Waarom?
  - In hoeverre vindt u deze kernwaarden bij GGD Haaglanden passen?
  - Welke kernwaarden moeten volgens u worden toegevoegd?
  - Welke kernwaarden moeten volgens u worden verwijderd?
  - Heeft u verder nog opmerkingen over de kernwaarden van GGD Haaglanden?

## Imago

### Uitleg begrip imago

Volgens Van Dale (Van Dale) betekent imago dit: indruk die de buitenwereld heeft van iem. of iets

### Gehanteerde definitie onderzoek

Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. (Schoemaker & Vos, 2002)

## Symboliek

### Uitleg begrip symboliek

Alle uiterlijke kenmerken van een organisatie zoals huisstijl, logo, gebouw en illustraties. Volgens theorie moet dit instrument de overige uitingen (communicatie en gedrag) van de identiteit van de organisatie volgen.

- Hoe vindt u dat GGD Haaglanden omgaat met haar visuele uitingen?
- Wat vindt u van de huisstijl van GGD Haaglanden? Waarom?
- Wat is uw mening over de naam GGD Haaglanden? Wat is reden daarvan?
- Wat vindt u van het logo van GGD Haaglanden?
- In hoeverre vindt u het logo passen bij GGD Haaglanden?
- Waarom vindt u het wel/niet passen?
- Als u het voor het zeggen had, zou u het logo dan veranderen? Zo ja, waarom zou u het logo willen veranderen? Hoe zou het logo er dan uitzien? Zo nee, waarom zou u het logo niet veranderen?
  
- Wat vindt u van het kleurgebruik van GGD Haaglanden?
- In hoeverre vindt u de kleuren passen bij GGD Haaglanden? Waarom?
- Zou u andere kleuren gebruiken? Zo ja, waarom? Welke kleuren zou u gebruiken? Zo nee, waarom zou u geen andere kleuren gebruiken?
  
- Wat is uw mening over de gebruikte typografie van GGD Haaglanden? (Typografie: lettertype, lettergrootte, tekstkleur, regelafstand, letterafstand, afstand tussen kolommen, witruimte enzovoorts)
- In hoeverre vindt u de typografie passen bij GGD Haaglanden? Waarom?
- Zou u iets aan de typografie veranderen? Zo ja, waarom? Wat zou u veranderen? Zo nee, waarom zou u niks veranderen?
  
- Wat vindt u van het beeldgebruik van GGD Haaglanden?
- In hoeverre vindt u het beeldgebruik passen bij GGD Haaglanden? Kunt u vertellen waarom u dat vindt?
- Zou u iets veranderen aan het beeldgebruik van GGD Haaglanden? Zo ja, waarom? Wat zou u veranderen? Zo nee, waarom zou u niks veranderen?
  
- Heeft u verder nog opmerkingen over de symboliek van GGD Haaglanden?

## Communicatie

### Uitleg begrip communicatie

Alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties en persberichten.  
Met andere woorden, het totaal van verbale of visuele boodschappen van een organisatie

- Wat vindt u van de communicatie **van** GGD Haaglanden?
- Wat vindt u van de communicatie **met** GGD Haaglanden?
- Hoe vaak communiceert u met GGD Haaglanden?
- Wat vindt u van deze frequentie van communicatie met GGD Haaglanden?
- Welke middelen gebruikt GGD Haaglanden in de communicatie naar u? Wat vindt u van deze keuze? Zou u hier iets in willen veranderen?
- Welke middelen gebruikt u om met GGD Haaglanden te communiceren? Waarom juist deze middelen? Zou u liever andere middelen gebruiken? Zo ja, welke middelen wilt u liever gebruiken? Waarom? Zo nee, waarom wilt u geen andere middelen gebruiken?
- Kunt u een aantal onderwerpen noemen waarover u contact heeft met GGD Haaglanden?
- Hoe komt het dat u juist over deze onderwerpen communiceert en niet over andere zaken?
- Wat vindt u van de snelheid van communiceren met GGD Haaglanden?
- Als u een vraag stelt aan GGD Haaglanden, in welke mate bent u tevreden met het antwoord?
- Wat zijn verbeterpunten voor GGD Haaglanden met betrekking tot de communicatie?
- Heeft u verder nog opmerkingen over de communicatie van GGD Haaglanden?

## Gedrag

### Uitleg begrip gedrag

Het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie

- Wat is uw mening over het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden? Wat is de reden daarvan?
- In hoeverre vindt u het gedrag van de medewerkers bij GGD Haaglanden passen? Waarom?
- Wat vindt u van het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden naar uw gemeente?
- Wat zijn volgens u verbeterpunten voor het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden?
- Hoe omschrijft u het gedrag vanuit uw gemeente naar de medewerkers van GGD Haaglanden?
- Wat vindt u van dit gedrag? Zou u iets willen veranderen in dit gedrag?
- Hoe omschrijft u uw eigen gedrag naar de medewerkers van GGD Haaglanden? Zou u iets willen veranderen aan dit gedrag?
- Heeft u verder nog opmerkingen over het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden?

### **Laatste vragen:**

- Stel je bent de baas van ons bedrijf. Hoe zou jij het aanpakken?  
(Dit is een goede vraag omdat het de respondent de mogelijkheid geeft om zijn mening te geven op zijn eigen manier. Vaak is een enquête te sturend: een respondent heeft een bepaald inzicht dat hij wil delen, maar de enquête vraagt er niet naar. De meeste enquêtes beginnen of eindigen vaak wel met de vraag: 'heeft u nog opmerkingen?'. Echter, deze vraag spreekt weinig tot de verbeelding en brengt de creativiteit van de respondent niet op gang. Deze vraag doet dat wel. De respondent verplaatst zichzelf even in de rol van het bedrijf en bedenkt dan hoe hij of zij het vanuit die kant beter kan maken. Je kunt de antwoorden verwerken tot een lijst met concrete actiepunten. (Walraven, 2012)

### **EN**

- Heeft u nog andere opmerkingen, suggesties of vragen?

### **Afsluiting**

- Eind interview
- Mogelijkheid tot mailen rapport noemen
- Bedanken voor tijd en moeite.

## Bijlage II: verbatims

### Verbatim respondent 1

| Algemene informatie interview |                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Midden-Delfland te Schipluiden |
| Datum                         | 2-5-2017                                    |
| Duur interview                | 1,25 uur                                    |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was zeer ontspannen, open en informeel. De respondent lachte regelmatig en was open in de antwoorden. De respondent nam alle tijd voor het interview. De respondent benadrukte van tevoren en tijdens het interview dat ik kon tutoyeren. De interviewer zat op een hoek van 90 graden naast de respondent aan tafel. Het interview vond plaats binnen in een afgesloten ruimte.

| Legenda verbatim |             |
|------------------|-------------|
| I                | Interviewer |
| R                | Respondent  |

I: Nou, ik ga straks van alles vragen, dus ik zal mezelf eerst even voorstellen. Ik ben Marloes, ik woon in Den Haag sinds ruim een jaar. Van oorsprong geboren in Zoeterwoude, 28 jaar geleden. Ik ben laatstejaars communicatiestudent aan de Hogeschool Leiden en ik doe dus mijn afstudeeronderzoek bij GGD Haaglanden, zit achter het Westeinde ziekenhuis in Den Haag. Ik doe een onderzoek naar het bepalen van de identiteit van de organisatie, dat is meer intern natuurlijk en het imago. Dus hoe ze bekend staan en mijn doelgroep daarbij zijn de regiogemeenten, waaronder deze plus nog acht anderen. Waaronder Wassenaar, Westland, Zoetermeer, Den Haag; dat valt er allemaal onder. Dus dit is m'n eerste interview, dus u mag het spits afbijten en ik ook.

R: [lachend] Ik ben het proefkonijn.

I: Beetje wel ja. Ik heb van alles meegenomen, dat komt zo meteen. Heeft u nog vragen voor mij tot zover?

R: Nee. Probeer toch 'je' te zeggen.

I: Oja sorry, ik ben netjes opgevoed. Even kijken, dat heb ik net verteld. Doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit van GGD en het imago bij de regiogemeenten.

[wijzend naar voicerecorder] Nou, het wordt opgenomen. Uw antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt, dus ik zal zo meteen niet naar uw naam vragen want dat staat dan op band. Is ook niet echt van belang dat ik een naam aan de antwoorden verbind zeg maar. De onderdelen van het interview. Eerst een algemeen stukje, dan een paar vragen over de identiteit, dan ga ik door op het imago. Dat heb ik onderverdeeld in de categorieën symboliek, communicatie, gedrag en dan heb ik nog een korte afsluiting. Dus als u nu geen vragen heeft, dan wil ik graag beginnen.

R: Nee hoor, voor maar.

I: Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?

R: Sinds januari 2015. Dus twee en een kwart jaar. Precies toen met de decentralisatietaken naar de gemeente toekwamen, toen werd ik hier teamleider om een nieuw team op te bouwen. Het heette het maatschappelijk team, in ieder geval moeten de Jeugdzorgtaken erin en we hebben nog wat volwassenhulpverlening. Dat was niet helemaal duidelijk, maar goed, eerst maar eens gewoon beginnen. En toen, dan heb je heel los zand team en daar moet je dan een samenwerkingsverband van maken. Dus ik ben zelf in dienst van de gemeente, de teamleden zijn niet direct in dienst van de gemeente maar van uitlenende organisaties zoals MEE, Kwadraat, Jeugdgezondheidszorg.

I: Zorginstellingen.

R: Ja, multidisciplinair.

I: Wat een grappige samenstelling. Dat dat dan niet onder de gemeente valt en jij weer wel.

R: Ja, dat gaat in de toekomst misschien nog wel veranderen, maar dat is nu even de constructie hoe die historisch gegroeid is en nu nog even blijft en in de toekomst ongetwijfeld nog gaat veranderen.

I: Ja, ongetwijfeld. Leuk.

R: Ja, hele leuke baan.

I: Nou, u vertelde het net al een beetje. Bij welke afdeling werkt u precies?

R: Het is de afdeling Inwonerszaken. En dat is eigenlijk al het sociaal domein-taken. Dus dan heb je het over werk en inkomen, de WMO, schuldhulpverlening, beleidsteam, maatschappelijk team dan voor de uitvoering van hulpverlening.

I: Ja, en wat houdt uw functie precies in?

R: Ik ben teamleider van het maatschappelijk team, dus dat zijn de mensen die hulpverlening voor jeugd uitvoeren of inzetten wat ingekocht is en mensen die volwassenhulpverlening uitvoeren dus maatschappelijk werkers, MEE, cliëntondersteuner. Die stuur ik aan, ik zorg dat ze de klanten zo snel mogelijk zo goed mogelijk bedienen, samenwerken met alle ketenpartners in het veld, andere partners in het gemeentehuis.

I: Ok, leuk.

R: Ja.

I: Heel divers lijkt me.

R: Ja, zeker.

I: Heel leuk. Nou hoe lang werkzaam, dat heeft u net al verteld. Sinds 2015.

R: Ja, ja.

I: Ok. Die is niet van toepassing, want u heeft geen andere functies binnen deze gemeente gehad.

R: Nee, nee. Daarvoor heb ik bij bureau Jeugdzorg gewerkt.

I: Ok, dus u komt van achtergrond wel uit de zorg.

R: Ja, ja.

I: Ok. Als u aan GGD Haaglanden denkt, wat zijn dan de eerste woorden of kenmerken die bij u opkomen?

R: Onbekend, op een afstand, gezondheid, preventie. Er is één collega met wie ik veel samenwerk in de preventie. Dat zijn de woorden die als eerst naar boven komen.

I: Mag van alles zijn. Je mag er ook nog even rustig over nadenken, als je straks nog iets te binnen schiet.

R: Ja, ja.

I: Ok. Welk cijfer, van 1 tot 10, zou u aan GGD Haaglanden geven?

R: Voor het geheel?

I: Ja, in z'n algemeenheid. Ik ga steeds dieper op dingen in.

R: Het lastige is dat ik verschillende poten voor me heb. Ik heb één GGD-functionaris met wie ik dat preventieprogramma heel intensief samen heb vormgegeven voor jeugd en dat is echt hartstikke goed en dat geef ik echt een 9 voor en dat gaat meer voor haar als persoon. En dan is er nog een GGD poot die in de bemoeizorg dingen doen, daar heb ik een veel negatiever beeld van.

I: Qua persoon of qua samenwerking? Wat bedoelt u dan precies?

R: Niet dat is daar zelf direct samenwerking mee heb gehad, maar signalen van medewerkers krijg van als je ze dan een keer nodig hebt, dan zijn ze heel bureaucratisch, formeel en dan kan het allemaal niet en dan zijn ze niet outreachend en dan moeten we het uiteindelijk toch zelf oplossen. Dat is kort door de bocht de reactie die bij die bemoeizorg poot zit. Dus het zijn hele verschillende ervaringen, dus dat maakt het lastig om daar dan één iets van te zeggen.

I: Ja, snap ik. Maar als u toch een gemiddelde zou moeten geven?

R: Nou een gemiddelde, een 7.

I: Een 7, gewoon als organisatie in z'n geheel.

R: Ja.

I: Ok. Toen u begon met deze functie, wat was toen uw mening over de GGD?

R: Nou, dat is iets met ziektebestrijding. Dat was een beetje mijn beeld. Die doen iets met ziektebestrijding.

I: Iets met ziektebestrijding.

R: Ja, veel meer beeld had ik daar echt niet van.

I: Nee.

R: Bevolkingsonderzoek, ja dat.

I: Helemaal goed. Is die mening verandert?

R: Ja, ik heb wel een diverser beeld ervan gekregen. Dat ze toch echt wel veel meer doen dan ik in eerste instantie eigenlijk als burger dacht.

I: Ja. En hoe is dat gekomen?

R: Ja, door dingen tegen te komen. In het werkveld, dat je denkt: 'o doen ze dat ook. O, interessant en dan vraag je eens informatie op en dan nou, wist ik niet.

I: Ja, dus tijdens uw functie hier bent u daarachter gekomen?

R: Ja, ja.



I: Ok. Wat zijn naar uw mening de sterke punten van GGD Haaglanden?

R: Deskundigheid op het gebied van volksgezondheid, medische kennis, onderzoeksvaardigheden, de helikopterview over maatschappelijke zaken die te maken hebben met volksgezondheid.

I: Ok, en dan meteen de negatieve kant. Wat zijn naar uw mening de zwakkere of negatieve punten?

R: Ja, bureaucratisch. Wat afstandelijk.

I: En hoe uit zich dat, dat bureaucratische?

R: Als je dan gezinnen hebt waar van alles aan de hand is, waaronder ook dat ze vervuilen bijvoorbeeld. Dan doen wij wat wij kunnen, op een gegeven moment kunnen we niet meer, dus dan schakelen we de GGD in. En dan wordt er snel naar regeltjes gekeken of van daar zijn wij niet van, wij gaan daar niet langs of zo doen wij dat niet. Dus dat vind ik dan een beetje bureaucratisch.

I: Ja.

R: Ja, of we kunnen wel een schoonmaakbedrijf voor jullie inschakelen. Maar dan zegt mijn medewerker dat kan ik zelf ook wel. Op een gegeven moment bleek dat wij wel die uren betaalden als gemeente, gewoon nog historisch gezien tegen vervuiling. Maar het is niet zo dat er dan een medewerker is die een keer met ons meedenkt ofzo, dan kregen we wel eens te horen: 'ja, jullie gebruiken die uren niet'. Nee, ik wil het wel graag maar dan ja, dat komt dan bij mij bureaucratisch over.

I: Ja.

R: Ja, en weinig outreachend, outgoing van nou, ik ga wel een keer met je mee op huisbezoek ofzo, dat verwacht ik dan eigenlijk. Maar dan was het vooral van achter bureau dingen doen, daar hebben we jullie niet voor nodig. Het gaat nou juist echt om de inschatting ter plekke.

I: In de praktijk inderdaad. Ja, en u zei afstandelijk?

R: Ja.

I: Zijn er nog meer dingen die te binnen schieten?

R: Nee.

I: En hoe zou de GGD dat in uw ogen kunnen verbeteren? Dat bureaucratische en dat afstandelijke.

R: Ja, toch wat meer het veld ingaan richting de gemeentes denk en gewoon laten zien wat ze te bieden hebben, dit zijn onze mensen, mensen zelf laten vertellen waar ze goed in zijn, waarvoor je ze kunt inzetten. Nu blijft het allemaal op managers niveau hangen, er is ongetwijfeld één of ander covenant of iets maar dat sijpelt dan niet door naar de werkvloer. Dan denk ik ja, kan het gebruiken, misschien zijn het wel hele goede dingen die ze te bieden hebben maar we weten het gewoon niet. Dus we redden ons wel prima, gaat niks mis of iets. Maar goed, we zijn ook een kleine gemeente. Geen idee hoe dat in grotere gemeenten is, wij hebben niet zoveel vervuiling, mensen letten op elkaar in een dorp enzo. Het is hier gewoon minder aan de hand. Dus andere mensen hebben daar misschien een hele andere mening over, maar ik zou wel geïnteresseerd zijn in wat heb je nou eigenlijk te bieden. Ik heb het er ook wel eens met de beleidsmedewerker over gehad, want die heeft dan wel overleg met de GGD en er zijn ook iedere keer weer wisselende managers. Iedere keer weer nieuwe, ze weten het ook niet goed. Dus op een gegeven moment denk ik van nou laat maar dan.

I: Ja, ja. Kan ik me voorstellen. En als u dan iets meer inzoomt, welke personen van de GGD zou u dan echt meer in de praktijk willen zien en dat meer contact ontstaat?

R: Ja, niet alleen tussen managers maar juist ook tussen uitvoerders. Dat er misschien vanuit wordt gegaan dat als er op hoog niveau een covenant is, en we hebben de uren afgesproken, dan komt het wel. Ja, nee niet dus. Het is natuurlijk ook gewoon fysieke afstand. We zitten niet bij elkaar om de hoek, dus je moet elkaar opzoeken en moet je ook een beetje weten waarvoor is dat dan de moeite waard om elkaar op te zoeken. Hoeveel moeite ga ik er dan voor doen. Soort rondje langs de velden wat veel organisaties doen, dat lijkt mij ook een goed idee voor de GGD. Met die preventiemedewerkster is dat een heel ander verhaal, want die stond hier op een gegeven moment gewoon op de stoep. Zo van ik heb allemaal leuke ideeën en goede ideeën en zullen we samenwerken? Nou prima, dan ga je samenwerken en dan komt zij met allemaal ideeën en komen er nu theatervoorstellingen op scholen voor gezond eten en alcoholpreventie. Nou hartstikke goed, daar werken we heel nauw mee samen en dat is hartstikke leuk. Dat is dan voor jeugd en dan denk ik ja kijk, zo kan het dus. Maar bij de volwassentak mis ik dat helemaal volledig. Terwijl juist ook in die bemoeizorg, vereenzaming, verwaarlozing en vervuiling; volgens mij is daar ook echt van alles te doen. Dus ik zou aan GGD zeggen van: 'zoek de WMO-teams eens op ofzo', dat is dan wel niet mijn team maar ga eens een rondje langs de velden doen. Maak duidelijk wat hebben we te bieden, wat hebben we in huis. En kijk dan hoe je dat beetje flexibel en niet teveel van 'dit zijn mijn uurtjes en dat doe ik'. Ga eens vanuit inspiratie en maatschappelijke betrokkenheid is er denk echt wel wat te doen waar de GGD echt aanvullende of toegevoegde waarde voor kan hebben waar gemeenten ook gewoon voor willen betalen. Beetje dat outreachende mis ik daarin, daar liggen denk wel kansen. .

I: Ok, interessant. En op welke manier of op welke manier zou u de GGD aan een nieuwe of aan een andere collega omschrijven? Stel er komt hier een nieuwe collega, niet in uw team want die kent de GGD natuurlijk wel. Maar stel, u gaat lunchen met een collega van een andere afdeling. En hij/zij vraagt: 'Goh, wat vindt je eigenlijk van de GGD, hoe zou je de GGD omschrijven?'

R: Dat ik er toch uiteindelijk niet zo'n heel goed beeld van heb, maar dat ik wel een aantal positieve ervaringen heb vanuit dat preventieprogramma van jeugd. Maar dat er ook gebieden zijn waarvan ik denk: 'nou, daar ben ik minder over te spreken. Maar ik zou altijd kunnen zeggen van 'ga er eens langs, het komt natuurlijk ook van twee kanten. Ik kan ze net zo goed benaderen als ik iets wil weten, alleen met wisselend personeel is dat altijd heel lastig. Omdat je niet weet wie je moet hebben en ga je dan een algemeen nummer bellen van de GGD. Ja, weet ik het. Dus dat doe je dan toch niet.

I: Als ik het zo hoor, is die drempel op de een of andere manier toch aanwezig of te hoog.

R: Ja, het is voor mij een beetje een black box die organisatie. Ik heb er echt niet zo'n goed beeld van. Dan lijkt het een beetje op dat je bij toeval leuke, nieuwe initiatieven ontstaan. Dat komt denk meer door die medewerker van de GGD wat gewoon een heel enthousiast mens is en we hebben een leuke klik samen en dan ontstaat er iets en dan creëer je iets met elkaar. Heel positief en een andere dan niet. En dan denk ik van 'nou, laat dan maar'. Maar dat er nog wel kansen liggen. Maar dat is dan net per toeval wie er op je pad komt en of je elkaar dan tegenkomt op een conferentie of iets, dat het dan daar vanaf zou hangen. Dus dat lijkt me ook niet helemaal de bedoeling. Maar ik merk ook gewoon deels volwassenhulpverleningsgebied dat nog wel echt heel erg versnipperd is tussen al die organisaties die er iets mee doen. We zijn eigenlijk met z'n allen nog veel zoekender dan bij jeugd, waar de urgentie ook altijd veel groter was om samen te werken. Want ja, die kinderen kunnen zich niet altijd zelf redden. Bij volwassenen hebben we zoiets van 'ja, die moeten maar om hulp vragen. Doen ze natuurlijk niet altijd, wat doen wij dan met z'n allen als ze niet om hulp vragen. Dus die hele bemoeizorgkant, daar ligt nog wel een kans. Als je daar de krachten bundelt. En misschien is de GGD wel een hele interessante, onafhankelijke organisatie die dat eens zou kunnen initiëren. En dan weet ik zeker dat heel veel gemeentes geïnteresseerd zijn, maar ook zoiets hebben van 'ik weet niet precies hoe ik dat moet aanpakken. Laat maar even.' Maar dat daar wel nog kansen liggen denk ik. Maar ik heb dan niet het beeld of het vertrouwen, dat ik denk 'ja, daar is de schwing bij de GGD om dat eens te gaan doen'. Dat is niet mijn beeld. Ze komen bij mij niet zo proactief over. Laat ik het zo maar verwoorden.

I: U kunt gewoon eerlijk zijn, dat is geen probleem. Bedoel, als u eerlijk bent dan heb ik er alleen maar meer aan. En zij uiteindelijk ook. Onderdeel twee; identiteit. Ik hoef u denk niet uit te leggen wat organisatie-identiteit is, ga het toch even doen. Omdat ik natuurlijk in mijn onderzoek een bepaalde definitie gebruik van identiteit, deze ga ik gewoon even voorlezen. De definitie die ik mijn onderzoek gebruik; organisatie-identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de onderneming weerspiegelt en projecteert. Nou, hele mond vol. Maar we zullen het er wel over eens zijn dat het gewoon eigenlijk is wie je bent, waar je voor staat, je bestaansrecht, missie, visie. Dat is natuurlijk wel je identiteitsstukje. De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vindt u van die kernwaarden?

R: Nou die eerste twee herken ik wel heel erg, die drie en vier zie ik niet zo terug in mijn ervaringen. Ik denk dat dat eerder ontwikkelpunten of wensen zijn dan kenmerken.

I: Heel politiek correct verwoord.

R: Het zal ook wel een hele grote organisatie zijn, misschien wel log. Je kan ook niet overal alles even sterk aanwezig hebben. In mijn ervaring zijn de eerste twee kernwaarden helemaal oké, en drie en vier daar zitten nog wel kansen. Het is wel heel waardevol, dat je dat wil en heel goed, maar daar mag nog wel wat aan groeien.

I: Ja. En waarom zijn ze dan nog niet innovatief en zijn ze nog geen samenwerkingspartner?

R: Als het eerste het beste voorbeeld is als we een beroep doen in een casus die ingewikkeld is en we het niet meer weten en de allereerste reactie is; 'ja, maar onze rol is dit en dat. Dus wij bellen alleen het schoonmaakbedrijf, dat vind ik dan niet innovatief. Dan denk ik van 'ja, ga dan even mee en ga even kijken, bedenk iets. Dat schoonmaakbedrijf kunnen we zelf ook wel bedenken. Maar daar gaat het niet om, het gaat om de onderliggende problematiek van iemand, waarom die vervuult en help daar dan mee. Dat soort praktische ervaringen bepalen ook gewoon je beeld en je imago.

I: Klopt, dat is helemaal waar.

R: En met die preventiemedewerkster, die komt wel met hele innovatieve dingen zoals zo'n theatervoorstelling voor ouders en kinderen en andere vormen. Daar herken ik dat wel, ja.

I: Ja, oké. En deskundig en betrouwbaar, vindt u dat wel herkenbaar bij de GGD?

R: Ja hoor.

I: Oké. En zijn er dan andere kernwaarden die u eerder bij de GGD zou toevoegen? In plaats van innovatief en samenwerkingspartner, wat zou u dan zeggen van 'nou, dat vind ik eigenlijk beter passen'?

R: Nee, ik vind het wel goed passen. Ik vind ze wel alle vier goed gekozen.

I: Oké. Heeft u verder nog opmerkingen over die kernwaarden? Hoe ze ze meer zouden kunnen uitdragen?

R: De dingen die je eigenlijk van nature al uitstraalt. Stel nou dat uit deze hele ronde komt dat iedereen vindt je al deskundig en betrouwbaar, dan hoef je daar niet zo heel veel aandacht meer aan te besteden. Besteed daar aandacht waarvan je denkt van 'nou, daar zit nog groei in'. Wat je aandacht geeft groeit, zeg ik dan altijd. Ik zou ze wel zo laten, gewoon kijken waar stop je je energie in.

I: Oké, dan gaan we door op imago. Dat is het grootste deel van het interview. Nogmaals even de definitie die ik gebruik in mijn onderzoek: 'Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken.

R: Oké.

I: Eerste deel van imago, want imago heb ik onderverdeeld in symboliek, communicatie en gedrag. Dus allereerst de symboliek. Symboliek zijn alle uiterlijke kenmerken van een organisatie, zoals de huisstijl, logo, gebouw en illustraties. Dus vandaar dat ik ook wat dingen heb meegenomen, zodat we daar even naar kunnen kijken. Ik zal ze alvast even geven, want dan kunt even zelf kijken waar u in wilt bladeren.

R: [wijst naar gezondheidsmonitor]Die ken ik inderdaad. [bladert in epidemiologisch bulletin]Wat een tijdschrift zeg. Kun je je hier als gemeente op abonneren ofzo?

I: Weet ik niet, volgens mij is het redelijk intern. Het is een periodiek bulletin wat ze uitbrengen vanuit de organisatie zelf. Maar ik zou niet durven zeggen of je je daarop kunt abonneren, lijkt mij wel. Mocht het niet zo zijn, dan is het een verbeterpuntje.

R: Dingen zoals overgewicht Haagse jeugd, dan denk 'nou, dat hoort ook wel bij wijkteams.' Bij die hele preventie, jeugdgezondheidszorg speelt overgewicht natuurlijk gewoon. Wil je daar preventief iets aan doen, dan is dat een interessante partner. Ik ken hem niet, dus misschien is het een tip.

I: Ja, tip één. Leuk. Hoe vindt u dat de GGD in het algemeen omgaat met visuele uitingen?

R: Ik vind ze altijd wel heel degelijk overkomen. Dat hoeft natuurlijk ook niet wereld en raar.

I: Degelijk hoeft niet negatief te zijn.

R: Nee.

I: En waarom vindt u het degelijk?

R: Nou, het is niet te uitbundig. Gewoon wel hun best doen om het er mooi uit te laten zien, maar geen frutsels om de frutsels. Dus het gaat om de inhoud en dat wil je denk ook uitstralen, dus dat is heel goed. En het dan ietsjes opleuken, maar nou niet dat de vormgeving de boventoon gaat voeren. Moet niet gaan afleiden van de inhoud, dus denk heel goed.

I: Dus als ik het zo hoor, zou u als u het voor het zeggen had niet echt iets aan veranderen?

R: Nee, nee, het komt wel goed doordacht over.

I: Oké. Wat vindt u van de huisstijl van de GGD? Huisstijl vallen dingen onder als het logo, het gebouw zult u misschien niet zo goed voor u kunnen halen?

R: Nee. Dit rapport ken ik dan.

I: En als u daar doorheen bladert, wat valt u dan op aan de huisstijl?

R: Nou, het is wel verzorgd. Dingen zien er verzorgd uit, er is aandacht aan besteed. Althans zo komt het over, ja. Ook wel functioneel, nou ja, huisstijl is niet echt functioneel.

I: Nou ja, huisstijl kan wel functioneel overkomen.

R: Ik vind wel dat de vormgeving altijd wel echt de inhoud ondersteunt en dat de inhoud leidend is en dat daar verder geen rarigheden in zitten of iets. Dus ja, ik vind het prima.

I: Oké. En wat vindt u van de naam GGD Haaglanden? Niet dat die zal veranderen, maar puur wat u ervan vindt.

R: Ja, het is natuurlijk wel een beetje zo'n naam uit de oude doos.

I: Want?

R: Het bestaat gewoon al heel lang, daardoor hebben mensen er vaak wel een beeld van, van vijftien á twintig jaar geleden. Als burger had ik bijvoorbeeld een heel ander beeld van de GGD dan wat ik nu als professional heb. Ja, dus de GGD, het is een afkorting. Het zegt al niks, moet even nadenken waar het ook alweer voor staat.

I: Gemeentelijke gezondheidsdienst.

R: Ja, ja, nou dat klinkt nou niet heel flitsend. Het woord 'gemeentelijke' al niet, het woord 'dienst' niet. Nou, het heeft dan iets met gezondheid te maken. Maar gezondheid is dan ook weer zo'n

containerbegrip, zijn het dan artsen? Ja, ik vind het een beetje een suffe naam als je mijn mening eerlijk gezegd vraagt.

I: Ja?

R: Ja. Het komt op mij oubollig over, omdat de naam gewoon al zo lang bestaat en uit het verleden stamt en het zegt ook verder weinig over wat de organisatie doet. Technisch gezien valt er niks op af te dingen, tuurlijk is het gemeentelijk en het is een dienst en het gaat om gezondheid maar het zegt ook verder helemaal niks. Iets waar die kernwaarden in terug zouden komen, zou ik dan leuker vinden. Of een motto erbij ofzo, of de visie in vijf woorden.

I: Want stel, hij zou veranderen. Dan zou u daar dus wel positief tegenover staan?

R: Ja, ja, ik zou dat wel een goed idee vinden. Maar goed, wie ben ik.

I: Wat vindt u van het logo?

R: Ja, dat vind ik echt super suf. Daar zou nou kaak nog smaak aan. Ik vind dat ook helemaal niet passen bij zo'n rapport dan en die huisstijl met die kleuren in die tabellen en dan heb je dat logo. Dat vind ik niet matchen.

I: Hoe zou u het zelf graag willen zien?

R: Ja, er mag echt wel wat meer kleur in. En iets van een dynamisch plaatje of iets met iets meer beweging. Het zijn nu die letters, dan nog iets van een schuin, ik begrijp ook niet helemaal wat het moet voorstellen dat schuine, ik zie daar de functie niet van in. Als het nou nog iets is van we willen dynamisch zijn en innovatief, dus we stoppen er iets in, dan heeft het nog een functie.

I: Welke kleur of kleuren zou u dan graag terug willen zien?

R: Nou, meerdere kleuren.

I: Meerdere kleuren.

R: Meerdere kleuren in dat logo. Ja, het is nu blauw-wit.

I: Ja.

R: Ja.

I: En wat straalt het voor u uit, het logo?

R: Nou, wel degelijkheid maar dan niet op zo'n positieve manier. Beetje oubolligheid, dat straalt het voor mij uit.

I: Wederom.

R: Ja.

I: En als u zo door het boekje bladert, wat vindt u dan van het kleurgebruik?

R: Ja, er zitten heel veel kleuren in, maar wel functioneel. Het is wel ondersteunend, dus er is over nagedacht bij zo'n tabel om niet teveel verschillende kleuren te gebruiken. De kleuren zijn ondersteunend aan wat die tabel wil zeggen. Hier ook, ze hebben echt hun best gedaan om plaatjes met cijfers te combineren en de letters dan een andere kleur te geven dan de cijfers. Er is echt over nagedacht, dat ik denk van 'nou, je wil dat je lezer in een oogopslag de boodschap zo snel mogelijk kan begrijpen. Dus dat vind ik heel goed en heel knap en bij verschillende onderwerpen nog weer verschillende kleuren. Dan is het ondersteunend en functioneel, dan kan ik daar als lezer wat mee. Dan heb ik er wat aan. Dus dat vind ik heel goed.

I: Ja, want ze hadden natuurlijk ook alles gewoon zwart kunnen laten.

R: Ja, dus daar is echt wel over nagedacht. Ja.

I: Oké, dus u vindt het niet teveel verschillende kleuren?

R: Nee, ik vind dat wel fijn. Ja.

I: Oké. En wat vindt u van de typografie? Dat houdt in lettertype, lettergrootte, tekstkleur, regelafstand. Alle kleine dingetjes die met tekst te maken hebben. Hoeveelheid witruimte.

R: Ja, er worden heel veel verschillende letters gebruikt. In de tabellen, om de tabellen, de teksten, de titels. Types, grootten en kleuren. Is wel heel divers. Maar ik vind het niet afleiden of iets. Bedoel, het is prima te lezen. Maar het loopt het risico dat het te onrustig overkomt. Dat is even zo wat mij opvalt. De letters in de normale tekst zijn wel erg klein, dat valt me ook op. In dit rapport dan, is dat overal hetzelfde, ja dit is al iets anders. [bladert door verschillende rapporten] Het is ook niet hetzelfde lettertype. De verschillende rapporten hebben verschillende lettertypes. Dus nou ja, misschien toch niet helemaal huisstijl dan. Ja, want de koppen zijn ook verschillend qua lettertype en grootte van de letters is ook verschillend. Even een constatering, valt me nu pas op.

I: En wat vindt u ervan dat ze overal verschillende lettertypen en grootten gebruiken?

R: Ik vermoed, kijk dit is gemeente Den Haag, dus ik vermoed dat dit de Haagse huisstijl is en dit de GGD huisstijl. Dat vermoed ik, maar ik vind dat niet storend. Als klant, partner, gebruiker maakt me dat niet zoveel uit. Het gaat erom dat het duidelijk te lezen is, dat er goed gebruik gemaakt wordt van de kleuren. De letters in gezondheid en leefstijl jongeren Den Haag 2016, de letters van de normale tekst vind ik wel aan de kleine kant. Nou zit ik ook net tegen de leeftijd van de leesbril aan, maar ik vind ze wel wat aan de kleine kant.

I: Ja, oké. Vindt u het passen bij de GGD? Dat u zegt van 'nou, zijn wel heel veel verschillende lettertypen', vindt u dat bij de GGD passen?

R: Nou, als we het over die vier kernwaarden hebben. Dan past het bij deskundig, past het wel, misschien iets minder en meer bij innovatief. Ik vind de vormgeving best innovatief, kleurrijk en levendig. Dat past niet zo bij mijn basisbeeld van de GGD, vind ik ook niet passen bij het logo van de GGD. Wel iets congruenter is misschien wel een verbeterpuntje.

I: En hoe zou u het dan zelf inrichten? Zou u één lettertype gebruiken of..?

R: Nou kijk, ze hebben hier en vet en niet vet en groot en klein en kleur en zwart-wit. Dat zijn wel heel veel variaties en dan heb ik het over één bladzijde. Dus ja, kies dan groot en klein en kleurtjes of kies vet en niet vet en kleurtjes. Kies daarin en voer dat dan consequent door in plaats van heel veel variaties. Hier ook, de kop is weer een andere kleur dan de tekst, de kop is ook een ander lettertype dan de tekst en de kop is ook vet ten opzichte van de tekst en koppen zijn ook nog in kapitaal geschreven ten opzichte van de tekst. Dus dat zijn vier variaties, dat is communicatief volgens mij niet helemaal goed. Daarmee loop je het risico dat het heel onrustig wordt en dat het de lezer afleidt.

I: En dat is niet de bedoeling, lijkt mij.

R: Nee, de focus wil je op de inhoud hebben. Op je kernkracht, je deskundigheid en dat wil je ook uitstralen. Dan moet je er niet een soort circus van gaan maken.

I: Nee, je bent geen commercieel bedrijf die bijvoorbeeld auto's verkoopt.

R: Nee, het is geen verkoopfolder. Het gaat om de inhoud, dus daar iets congruenter in zijn. Eén lijn in kiezen en je daar consequent aan houden. Niet teveel variaties. Maar bij die tabellen werkt het wel weer heel goed, omdat je in zo'n tabel of grafiek vaak veel variabelen hebt. Dus dan ondersteunt juist die kleur en het vetgedrukt, ondersteunt juist in de tabel. Is het heel functioneel, dat vind ik juist heel goed. Maar dan moet je niet ook nog eens in de teksten tig variaties doorvoeren, want dan wordt het al snel onrustig.

I: En zou u dan, als u kijkt naar het logo, zou u dan qua tekst die ze dan in een rapport gebruiken, zou u dat dan hetzelfde doen? Of zou u het logo wel anders doen?

R: Ik vind het vooral een enorme kloof tussen het logo en de tekst in de rapporten. Dus kies daar een soort middenweg in. Leuk het logo een beetje op en zwak de teksten ietsjes af, dat het wat eenduidiger overkomt. Dit is gewoon de lijn, dan wordt het ook herkenbaarder. Ik vind dat er nu wel echt heel veel verschil is in uitstraling tussen het logo en de inhoudelijke tekst van de rapporten. Ik denk dat dat in je hele imago en communicatie niet echt goed is. Zeker als je deskundig over wil komen, dan wil je daarin ook één uitstraling hebben. Onbewust beïnvloedt het mensen toch. Onbewust wordt je toch beïnvloedt door hoe het eruit ziet en het beeld wat je ervan krijgt.

I: Over beeld gesproken, mooi bruggetje. Als u naar de plaatjes kijkt, de afbeeldingen in de rapporten los van de grafieken. Wat vindt u er dan van?

R: Ja, af en toe een foto. Niet veel, was vast meer die andere. Hier staan helemaal geen foto's in. Ja, ik ben niet zo voor foto's. Ik vind als de GGD een rapport uitbrengt, kijk zo'n foto van een fruitschaal vind ik dan nog wel kunnen, maar van mensen zou ik zelf niet zo doen want dat voegt helemaal niks toe. En dan krijgt het een beetje een foldergehalte. Het is niet nodig en dat vind ik dan eerder afleidend dan dat het iets toevoegt. Hier gaat het over leefstijl en dan zo'n tekening van een appel en een hamburger, dat is prima. Maar zo'n foto van een mevrouw die in een hoekje zit weggedoken en een man met een gebalde vuist. Voor mij hoeft dat niet zo. Dit is een gezondheidsmonitor, is een rapport, ik zou daar geen foto's in doen van een dreigende situatie van huiselijk geweld. Zou ik niet doen.

I: Wat voor gevoel veroorzaakt het bij u?

R: Het irriteert me zo'n foto en dat leidt het af. Ik ga, als het goed is, dat rapport lezen omdat ik de inhoud wil weten want daarvoor is het geschreven. Je wil beleidsmakers en bestuurder informatie geven, dat ze daar iets mee kunnen. Dat is volgens mij de functie. En als je dan gevoelens oproept bij mensen over zo'n foto, dat leidt af van de inhoud. Daarom zou ik het persoonlijk niet doen. En ook zo'n foto van een zwerver, dat vind ik echt niet nodig. Grafiekjes en tabellen, tekst ja. En af en toe nog een tekening van iets waar het over gaat vind ik dan ook nog wel kunnen.

I: Puur een animatie, iets wat dan op de computer gemaakt is inderdaad.

R: Kijk, onze eigen folder is expres met tekeningen gedaan. Bij mensen, met foto's heb je altijd associaties. Dat het op iemand lijkt, positief of negatief. Ja, ik zou het gewoon niet doen. Het voegt niets toe en het kan juist iets opwekken aan gevoelens bij mensen die dat rapport lezen wat je eigenlijk niet wil. Je wil niet gevoelens opwekken, je wil dat mensen zich richten op de inhoud en daar hun analyse op loslaten. Dat is mijn mening.

I: Ja nou, daar gaat het om. En zou u dan in plaats van die foto's andere afbeeldingen gebruiken of gewoon weglaten?

R: Nee, zo min mogelijk.

I: Maar puur zo min mogelijk afbeeldingen of ook de foto's?

R: Nou, er staan al zoveel grafieken en tabellen en kleurtjes in. Dus ik vraag me af, waarom zou je? Waarom moet je nog afbeeldingen toevoegen? Ik denk niet dat dat nodig is. Dan heb je hier zo'n tekstballonnetje, dat voegt dan wat toe. Dan zie ik dat het slaat op die grafiek. En dan zie ik dat het soort samenvatting is van de grafiek en dan is het functioneel. Maar zo'n man aan zo'n looprek bij een stuk over lichamelijke beperking, dan denk ik 'wat moet ik ermee'. Het is geen keukenfolder, toevallig net zelf een keuken gekocht. Daar wil je wel een plaatje bij, dat je je er wat bij voor kan stellen maar dat is hier niet de functie.

I: Dan hebben we het weer over verkoop en niet-verkoop.

R: Ja, ja.

I: Ja, duidelijk. Verder nog opmerkingen over symbolen, tekst?

R: [lachend]Ik ben al zo expliciet geweest, nou durf ik niet meer. Nee alleen als het functioneel is, ter ondersteuning van de tekst, daar zou ik echt streng op zijn als ik hun was met het doel van je organisatie, de functie van je organisatie, de bedoeling van je organisatie. Je wil ook als een kennis- en onderzoeksinstituut, nou zorg dan dat het ter ondersteuning is daarvan.

I: Ja, want dat is nu niet in één lijn?

R: Nee, nee vind ik nu niet nee. Dat vind ik voor verbetering vatbaar.

I: Ja, oké. Helemaal goed. Het volgende onderdeel is communicatie. Hangt een beetje samen met het laatste onderdeel gedrag, daar komen we straks op. Nou, onder communicatie vallen alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties, persberichten, onderzoeken enzovoorts. Met andere woorden, het totaal van verbale of visuele boodschappen van een organisatie. Wat vindt u van de communicatie die afkomstig is van GGD Haaglanden?

R: [lachend]Welke communicatie? Ik denk dat het punt is dat het mijn niveau in ieder geval niet bereikt. Dat het een beetje blijft hangen op directeureniveau en dat ze er dan vanuit gaan dat dat dus zich wel verspreid door een gemeente wat gewoon echt niet zo is. Het is niet zo als een wethouder iets krijgt of een info@middendelfland iets krijgt, dat dat zich dus wel verspreid door de organisatie. Zo werkt het niet. Dus als je echt iets wil zenden, dan moet je je best doen dat het terecht komt bij die mensen die je wil bereiken. En dat vraagt even moeite, maar als je eenmaal dat distributielijstje hebt, dan kun je die keer op keer opnieuw gebruiken. Ik heb nu, bij toeval, een keer contact met iemand gehad die was van CCP. Van coördinatiepunt dak- en thuislozen en af en toe krijg ik nu een berichtje van haar. Ja, dat werkt. Maar via de algemene kanalen, dat is nu dus één persoon afhankelijk van de persoon. Ga er als GGD zijnde niet vanuit dat als je iets naar info@middendelfland, dat het wel aankomt. Bij toeval inderdaad en keer dat was iets naar een directeur gestuurd, dan werd het doorgestuurd. O, o interessant. Ja, ik krijg wel vaker van dat soort dingen. Ja, het wordt gewoon niet automatisch doorgestuurd. Je kunt daar in ieder geval niet van uitgaan. Dus, daar gerichtere strategie op. Het heeft bij mij ook even geduurd voordat ik een hele distributielijst had van alle partners van het maatschappelijk team. Dan moet je dus inderdaad alle schooldirecteuren, maar ook nog de intern begeleiders op scholen. Want je moet er dan ook niet van uitgaan dat de directeuren het wel doorzetten, dus ook allemaal toegevoegd aan de lijst en dan nog weer die. Het zij dan zo. Dus dat lijstje hebben we nu op de gezamenlijke schijf staan. Dus als er een keer iets algemeen gecommuniceerd moet worden, gebruiken we dat lijstje. En als iemand dan vindt dat hij onzin krijgt, dan stuurt hij maar terug. Dus ja, iets meer verdiepen in wie is je doelgroep en welke personen moeten we dan hebben. Dat is denk nog wel een punt. Want als teamleider van een jeugdteam, wat denk toch wel een interessante partner is, krijg ik niks. Ik vraag ook nergens om, maar je weet ook niet altijd waar je om moet vragen. Wat er te communiceren is of iets. Deze rapporten, die worden algemeen naar het gemeentehuis gestuurd, fysiek, en dan komen ze uiteindelijk wel bij me terecht. En dan ligt er iets fysieks en dat moet ergens naartoe en dan bereikt het me wel. Maar dan nog, dan krijg ik wel zo'n rapport. Alsjeblieft, that's it. Dan denk ik wel eens hmm, ja tuurlijk ik kan het lezen maar het is misschien ook wel eens leuk om het er met iemand over te hebben. Ja, wie moet ik dan hebben? Ja, geen idee. Dus ook eromheen, dat soort publicaties zijn ook weer kansen om in gesprek met gemeentes te zijn over projecten of initiatieven. Als daar nou enige communicatie over zou zijn, dan zou ik daar wel op ingaan of misschien niet. Is het net op dat moment te druk, nou ja dat geeft niet.

I: Als ik het zo hoor, ervaart u het wel een beetje als eenrichtingsverkeer? Tenminste, als zo'n rapport dan op de mat valt dan is het zo van hier, alsjeblieft.

R: Ik denk dat er nog meer kansen zijn. Denk dat er nog wel kansen onbenut zijn, die de GGD ook gewoon echt niet ziet, geen onwil echt niet, maar gewoon niet ziet omdat ze ver afstaan van in ieder geval een gemeente als dit wat niet Den Haag is. Ik denk dat het in Den Haag misschien weer anders is. Haaglanden, GGD Haaglanden, de banden zijn denk ook het nauwst met Den Haag. Maar de omliggende gemeentes, die zijn net zo zoekende op een aantal onderwerpen en misschien kun je als GGD juist als je ziet dat er in bepaalde gemeenten dezelfde problematiek leeft. Laten wij nou eens die

gemeenten bij elkaar brengen en een project beginnen. Daar betalen gemeentes wel voor, echt wel. Daar kan je gewoon je brood mee verdienen. Je maakt gebruik van je kennis, deskundigheid, je hebt iets toe te voegen, je werkt samen, je voegt iets innovatiefs toe. Binnen no time heb je je vier kernwaarden voor elkaar.

I: [lachend]Ik zie een vacature ontstaan.

R: Ik denk ook vaak vooral in kansen, maar ik denk dat er hier wel echt één ligt. Ja, die verbinding tussen zorg en gezondheid en het snijvlak tussen fysieke en psychische gezondheid. Daar denk ik dat er nog kansen liggen.

I: Oké. Nou, u heeft het al een aantal keer benoemt. Maar hoe vaak communiceert u met GGD Haaglanden?

R: Dat preventieproject wat ik met die medewerker doe dus heel vaak, dat is gewoon ons één-op-één lijntje. Verder eigenlijk niet.

I: Wat is dan heel vaak?

R: We hebben zo'n periode gehad, dan was het wekelijks. Nu zal het één keer in de maand zijn, beetje afhankelijk of er weer iets georganiseerd moet worden of niet.

I: En ligt het dan in de verwachtingen dat dat op een gegeven moment steeds minder wordt?

R: Nee, dat houden we wel. We hebben afgesproken dat we ieder jaar samen een rondje langs alle basisscholen doen. Dat hebben we nu net voor de tweede keer gedaan in januari. Dat is hartstikke leuk en goed. Dan zit je daar allebei, ik vanuit het maatschappelijk team en zij vanuit de GGD om gewoon te kijken welke initiatieven hebben jullie behoefte aan, kennis en deskundigheid. Dat heb ik gewoon zelf bedacht en uitgevoerd, dat is hartstikke leuk. Dat wordt hartstikke goed ontvangen.

I: Maar los daarvan, wat is de frequentie van contact met de GGD?

R: Nee, nee. Eigenlijk nihil.

I: Oké. Welke middelen gebruikt u als u gaat communiceren met de GGD?

R: E-mail, eigenlijk e-mail. Behalve dan met die ene medewerkster, dan hebben we gewoon afspraken, face-to-face en telefoon en e-mail. En met dat CCP van die dak- en thuislozen, dat is af en toe een e-mailtje.

I: Dus voornamelijk e-mail?

R: Ja.

I: Ja, oké. Wat vindt u daarvan?

R: Ja, prima.

I: Ja?

R: Ja.

I: Als het dringend zou zijn, zou u dan de telefoon oppakken of zou u dan niet weten wie u moet bellen?

R: Ja, dan is even de vraag wie bel je dan. Net zoals zo'n rapport van leefstijl jongeren Den Haag. Stel we willen wel eens project met overgewicht, want dat is hier wel echt een ding, dan weet ik niet wie ik moet bellen. Het rapport heeft ook geen schrijver of iets, ja er staat een lijstje auteurs. Nou, er staan wel twee e-mailadressen, ik denk dat ik dan gewoon zou mailen van 'als ik hier met iemand over wil praten, wie moet ik dan hebben', dat zou ik dan mailen denk ofzo. Een algemeen telefoonnummer, daar heb ik altijd slechte ervaringen mee. Dan weten ze niet naar wie ze je door moeten zetten, dat staat er trouwens ook niet eens in.

I: Op de achterkant misschien?

R: Oja, hier een 088 nummer. Daar heb ik geen goede ervaringen mee.

I: Ook met de GGD?

R: Nee hoor, nee dat weet ik niet. Dat heb ik nog nooit geprobeerd.

I: Even kijken. Dat heeft u al een beetje verteld, welke onderwerpen u contact heeft met de GGD. Voornamelijk op de basisscholen met de theatervoorstellingen.

R: Ja, de preventie. Preventieve activiteiten voor jeugd en dan de bemoeizorg voor volwassenen. Maar dat is echt heel minimaal. Ja weet je, als je twee keer krijgt van 'nee, nee daar kunnen we niks mee.' Ja, dan ga je een derde keer niet nog een keer bellen.

I: Nee, dan houdt het een beetje op.

R: Ja.

I: Ja, en zijn er andere onderwerpen waar u eigenlijk zelf wel graag over zou willen sparren met de GGD? Of wel contact over zou willen?

R: Ja, waar ik de kansen zie is dat snijvlak tussen fysieke en psychische gezondheid bij volwassenen die zelf niet om hulp vragen. Maar waarvan we zoiets hebben van 'ja, het zit daar niet helemaal lekker en wat kun je.' Maar dat vraagt een proactieve en outreachende houding, dan moet je ook in gesprek gaan met die mensen en dan moet je daar een keer op de stoep gaan staan zeg maar. En niet denken van 'nou, ik nodig ze uit voor een gesprek, want ze gaan toch niet komen.' Dus in die

bemoeizorghoek, denk ik dat ik daar nog wel eens wat mee zou willen. En wij zijn een kleine gemeente, dus het gaat echt niet om grote aantallen. Maar dat is het voordeel als je als organisatie gemeente-overstijgend bent, tegenwoordig wordt alles in hokjes opgedeeld, de GGD is dan juist nog overstijgend. Dat geeft je ook kansen denk om eens daar waar je signaleert dat meerdere gemeentes hebben hetzelfde probleem, om eens bij elkaar te gaan zitten.

I: Ja, zeker.

R: En dan niet alleen op directieureniveau, want dan blijft het toch een beetje hangen. Maar ook eens lager in de organisatie.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké. Wat vindt u van de snelheid van de communicatie van de GGD?

R: Dan gaat het waarschijnlijk om als ik iets vraag, hoe snel ik dan antwoord krijg. De keren kregen we niet het antwoord dat we wilden, maar het was wel snel antwoord. Nee, dus de snelheid is goed.

I: [lachend]Ja, dat wilde ik niet weten.

R: [lachend]Ja, bedankt ik kan er niks mee. Nee, met die preventiemedewerkster is ook uitstekend. Dat is wel goed.

I: Dus het is niet dat je een paar dagen of een week moet wachten op een reactie?

R: Nee, nee.

I: Oké. En als u een vraag stelt aan GGD Haaglanden, in hoeverre dat is voorgekomen, in welke mate bent u dan tevreden met het antwoord of het dan wel of niet is wat u wilde horen. Maar is het dan echt antwoord op de vraag zeg maar?

R: Ja, ja. Ja, het is maar minimaal maar die voorbeelden heb ik al genoemd. Het is niet zo dat ze me met een kluitje in het riet sturen ofzo, wat je ook nog wel eens ziet bij organisaties. Dat je eigenlijk geen antwoord op je vraag krijgt, nee zo is het niet.

I: Oké, wat u net ook zo van 'dat is vervuiling'. Dat ze zeiden van 'we kunnen een schoonmaakbedrijf sturen.'

R: Ja, het antwoord is duidelijk en het was antwoord op de vraag. Ik had alleen liever iets anders gehoord.

I: Ja, u kon er niks mee. En zijn er nog verbeterpunten, andere verbeterpunten dan die u al genoemd heeft, met betrekking tot de communicatie?

R: Gericht zoeken wie je wil hebben, wie interessant voor je is. Krachtenveldanalyses maken van met wie heb je nou te maken bij de GGD, welke informatie zou je met wie uitwisselen en dan heb je de groep teamleiders van de teams van de gemeente, dat is denk een interessante doelgroep. Maak daar nou eens een lijst van en zorg dat je die mensen op de hoogte houdt van wat je kunt bieden, van wat je doet. Daar bewuster en gericht mee bezig zijn is denk wel een goede.

I: Actiever?

R: Ja, proactief weet je. Je kan wel wachten op vragen, maar ik weet ook niet wat ik kan vragen, moet vragen. De GGD is toch een organisatie op afstand voor ons, beetje een black box. Als je dan wat meer naar buiten treedt, dat vraagt natuurlijk wel even investering. Bedoel, iedereen heeft het druk maar ik denk wel dat het je toegevoegde waarde ten goede kan komen voor de maatschappij.

I: Ja inderdaad, iedereen heeft het druk maar voor sommige dingen kan en moet je ook gewoon tijd maken.

R: Ja, ja.

I: Dat vind ik dan.

R: Ja.

I: We zijn bijna aan het eind. Het laatste onderdeel; gedrag. Daaronder wordt verstaan het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie. Nou heeft u al een mooi voorbeeld genoemd met de preventiemedewerkster. Maar wat is in het algemeen uw mening over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R: Dat het dus wel heel erg afhangt van de persoon, dat je echt afhankelijk bent van de persoon en dat ik niet het idee heb dat er een soort algemene cultuur is, maar dat het juist heel erg kan verschillen. Dat is mijn beeld. En dan moet je je afvragen of je dat wil, of dat je toch meer wil dat mensen op eenzelfde manier en houding naar buiten treden richting ketenpartners. In hoeverre wil je dat ze zich proactief opstellen, hoe vriendelijk ze zijn. Ik heb hele verschillende ervaringen, dat kan hoor. Bedoel in mijn team zijn ze ook heel verschillend, je probeert ze wel een beetje op dezelfde manier naar buiten te sturen zeg maar. Mijn ervaringen zijn nu juist heel verschillend. Dat het soms lijkt dat het ene onderdeel een totaal ander onderdeel is dan een ander onderdeel van de GGD. Dat het hele verschillende typen mensen zijn. Misschien is dat wel een gek idee, maar dat is mijn beeld.

I: Bedoelt u verschillende culturen, wat bedoelt u daar dan precies mee?



R: Ja, verschillende culturen. Verschillende typen mensen, de één is juist heel ondernemend en wel in dienst van de GGD, maar die werkt vanuit huis en die maakt zelf d'r afspraken en is heel proactief en outreachend. En de ander zit achter z'n bureau en is er ook echt niet achter vandaan te slaan. Wat ik nu kan doen vanachter dit bureau is een schoonmaakbedrijf bellen. Dat zijn zulk totaal verschillende werelden voor mij, ik kan dat bijna niet rijmen dat dat in één organisatie zit. Dus dat vind ik wel typisch, ik herken het binnen de gemeente ook wel hoor. Dan hebben we ook een WMO-adviseur, dat is een totaal ander type dan een hulpverlener. Maar daar zijn we ook mee bezig, want dat vind ik ook niet goed. Dat het bij wijze van toeval is wie je dan net treft, wie dan het eerste gesprek heeft en dat maakt dan hoe je je behandeld voelt. Dat vind ik ook niet goed.

I: Nee.

R: Nee. Dat is ook wel m'n beeld van de GGD, dat het een beetje onvoorspelbaar is wat voor type je tegenover je krijgt. Dat geeft mij dan weer een lastig vertrouwensgevoel zeg maar, als het zo onvoorspelbaar is. Wat tref ik aan? Geen idee. Kan geluk hebben, kan ook pech hebben. Wat ga ik doen?

I: Ja, zorgt dat er dan voor dat de drempel hoger wordt, dat gevoel?

R: Ja, ja, ja.

I: Kan ik me voorstellen.

R: Dan denk ik dus van 'nou laat maar, zo belangrijk is het ook niet.'

I: En wat voor cultuur vindt u dan echt bij de GGD passen?

R: Dat het mensen zijn die vanuit hun deskundigheid met je meedenken en goed doorvragen wat het issue is, wat het maatschappelijke issue is, wat we dan volgens mij met z'n allen moeten willen oplossen. Dus zich eerst goed verdiepen in de materie, wat is er precies aan de hand en dan vanuit die deskundigheid en die innovatie met ideeën komen dat je dan gezamenlijk tot een besluit komt. Dat je denkt van 'nou, dat gaan we doen of daar gaan we projecten opzetten, deze pilot gaan we draaien, dit initiatief gaan we opzetten.' Dat is m'n verwachting.

I: Ja, oké. In hoeverre vindt u het gedrag van verschillende medewerkers van GGD bij de organisatie passen? Hoe verschillend dat dan ook is.

R: Ja, precies. Het zijn eigenlijk twee van die uitersten, het ideaalbeeld ligt denk een beetje in het midden. Dus ik vind dat niet zo erbij passen. Nee, de conservatieve tak vind ik er helemaal niet bij passen. Het ondernemende dan weer wel, maar het moet ook weer niet te wild worden zeg maar. Voor mij past zij ook totaal niet bij de GGD, dat ik denk 'je kan net zo goed zelfstandig ondernemer zijn', ik merk helemaal niet dat zij bij de GGD werkt.

I: Die preventiemedewerkster?

R: Ja, ja. Die is daar zo los van, dat ik denk 'ja, je hebt het onder je handtekening staan of op je kaartje staan maar verder geen idee. Hoe past dit ook hun grote, geen idee. Maar goed, we doen leuke dingen samen en het is allemaal prima. Maar dat is dan misschien weer een beetje het andere uiterste. Dat ik denk 'je bent wel onderdeel van een instituut, je wil ook een brede deskundigheid uitdragen.' Dat je misschien ook kan vertellen wat je eigen instituut nog meer te bieden heeft of daar iets in. Dus dat een beetje mengen, dat de waarheid dan een beetje in het midden ligt.

I: Want als ik zo hoor, dan zou die medewerkster ook niet bij de GGD kunnen werken?

R: Ja, als zij met d'r kaartje komt en zegt van 'ik werk bij, dan kan ze een organisatiernaam verzinnen, dan is het voor mij ook prima. Ik herken het totaal niet als zijnde, ik merk aan niks dat zij voor de GGD werkt. Dat hoeft niet altijd slecht te zijn, want als ik de GGD ben dan weet ik ook niet wat ik daarvan zou vinden. Maar als iemand zo vrijgevochten is, dat het weer totaal niet, ja sluit het dan nog wel genoeg aan bij de missie en de visie die je hebt als organisatie die je ook wil uitdragen richting gemeentes. Ik laat 'm even open liggen.

I: Ja. Wat zijn volgens u verbeterpunten voor het gedrag?

R: Dat er toch wel een meer algemene set van normen die herkenbaar zijn voor je ketenpartners, dat je hiervoor staan wij. Dus als iemand een vraag stelt, dan gaan we in gesprek over die vraag en dan vragen we door en dan gaan we uitzoeken wat we kunnen betekenen. We poeieren iemand niet af aan de telefoon, want dan moet ik achter m'n bureau vandaan komen. Zo'n set van normen dat het voor als ketenpartner ook herkenbaar zou zijn, dat ik weet 'van oja zo doet de GGD dat inderdaad, die staan daarvoor, dat herken ik.' Dat geeft mij al meer gevoel van vertrouwen, dat het herkenbaar is, dat ik weet wat ik kan verwachten.

I: Ja, oké.

R: Is dat een beetje duidelijk?

I: Ja, ja, ja. Zijn er nog meer medewerkers binnen uw gemeente die contact hebben met de GGD dat u weet?

R: Nou ja, m'n teamleden maar dan op uitvoerend niveau. De beleidsmedewerker heeft wel eens bij een overleg gezeten waar dan ook iemand van de GGD bij aanwezig was. Maar dat is meer dat ze

elkaar zien in overlegvormen. Maar in mijn beeld is er weinig één-op-één contact tussen de gemeente en de GGD. Dat is in ieder geval voor mij niet zichtbaar. Dit is een kleine gemeente, dus er is best wel heel veel zichtbaar voor me.

I: Ja, snap ik. Gelukkig.

R: Ja, dat is het voordeel ten opzichte van. Alles zit in één gebouw.

I: Ja, ideaal. En wat vindt u daarvan, dat er eigenlijk naar uw weten eigenlijk nog een andere beleidsmedewerker en uzelf dan contact hebben met de GGD?

R: Nou, ik vind het wel magertjes. Ja, ik denk dat ze daardoor wel kansen missen. En je kunt nooit alle kansen oppakken, choose your battles. We hebben de afgelopen twee jaar hard gewerkt aan genoeg andere dingen. Nu breekt er wel een tijdperk aan dat we wat mee kunnen gaan verdiepen en veel meer in de transformatie gaan zitten van innovatieve oplossingen, klantgericht, maatwerk. Daar is de GGD denk wel een interessante partner om daarin over mee te denken, in te participeren, in projecten. Ik denk dat daar wel kansen zijn en dan denk ik dat met het huidige contact is dat gewoon te mager. Je kent elkaar te slecht en als je samen moet werken, dan moet je elkaar kennen. Daar begint het mee. Zolang dat elkaar kennen er niet is, zal er ook niet als vanzelf magisch een mooie samenwerking ontstaan.

I: Nee.

R: Nee.

I: En wat voor kansen ziet u dan specifiek vanuit de GGD die zij kunnen benutten?

R: Dat ze hun denkkracht gebruiken om gemeentes te helpen, om maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Natuurlijk wel die passen bij hun deskundigheid, bij die gezondheidszorg. Daar waar er maatschappelijke vraagstukken zijn, denk daar eens over mee. Geef eens aan welke mogelijkheden zie je, alleen het meedenken is denk voor iedereen leuk en goed. Dat zal ongetwijfeld tot een aantal projecten leiden, andere dingen leiden misschien tot niks. Nou ja, sois. Nu betalen we een soort standaard bedrag, waarvan we denken 'geen idee, dat verdwijnt ergens in een pot.' Maar in onze beleving krijgen we er niks voor terug. Daar doe ik ook geen moeite voor, dat geef ik eerlijk toe. Dat is zo ooit bedacht die constructie, dat we dat een aantal jaar blijven betalen dat bedrag. Maar volgens mij, vanaf volgend jaar, gaat dat gewoon weer op basis van activiteiten waar we voor betalen en niet meer zo'n standaard bedrag. Dan is denk nu wel het moment om eens om de tafel te gaan zitten. En dan niet van 'jullie moeten ons betalen.' Nee, gaan kijken welke projecten zijn interessant om gezamenlijk op te pakken. Dit is de tijd nu wel die aanbreekt. Het stof is een beetje neergedaald na de transitie. Je ziet ook dat volwassenen, lastige klanten, psychiatrische, psychische gevalletjes waar geen kant-en-klare oplossingen voor zijn. Dat wordt steeds duidelijker, omdat die taken nu zo geconcentreerd zijn bij gemeentes, het wordt steeds zichtbaarder. Je hebt steeds meer te dealen met de consequenties daarvan dat mensen bij werk en inkomen komen, bij schuldhulpverlening. Ja, gezondheid en leefstijl hangt daar wel mee samen. Dus daar liggen echt nog wel kansen. En ik heb nu niet zo iets van 'o, dan gaan we dat samen doen, jullie dit en wij dat'. Maar überhaupt het gesprek met elkaar voeren, dat dat al heel nuttig kan zijn. En dan zie je wel waar de inspiratie komt, waar de energie gaat stromen en waar je dan iets mee zou willen. Waar ook gemeentebestuurder zo iets hebben van 'ja, gaan we doen.' Want daar waar je investeert aan de voorkant in mensen en leefstijl en gezondheid, dat betaalt zich terug aan de achterkant in andere gemeentelijke voorzieningen.

I: Oké, duidelijk. Wat vindt u van uw eigen gedrag naar de GGD toe?

R: [lachend]Dat is natuurlijk perfect. Helemaal niks mis mee.

I: Hele zelfkritische vraag.

R: Nou moet ik nog aan zelfreflectie gaan doen.

I: Ja, ja, ja.

R: Nou, reactief denk. Zoals dingen dat ik denk van 'nou, twee keer nee, laat ook maar.' Ben daar nu ook zelf niet proactief in behalve dan bij die preventie, dan zie ik ook echt wat het oplevert en dat ik een leuke klik met die persoon heb. Dan ga je gezamenlijk aan de slag en dan ontstaat er echt iets, dat is hartstikke leuk. Dus daar ben ik wel tevreden over. En bij de bemoeizorg bij volwassenen, denk ik wel 'daar zijn wel kansen', maar die heb ik ook zelf niet proactief opgezocht of iets. Dan is de urgentie niet groot genoeg om dat te gaan doen, komt nog wel een keer. Dat staat dan op de spaarlijst van ooit nog eens te doen, dan is er altijd wel wat anders te doen. Dus wat dat betreft als zij mij hetzelfde verwijten, dan heb je ook helemaal gelijk.

I: [lachend]Ja, die interviews ga ik niet doen.

R: Nee, als er echt iets zou zijn dan zou ik dat ook gewoon moeten organiseren. Dan zou ik moeten zeggen van 'kom nou even langs, want ik wil het erover hebben.' Dan kan ik me niet voorstellen dat ze zeggen van 'nee, dat doen we niet.' Het is meer dat het nu nog een niveauje hoger blijft hangen. Mijn afdelingshoofd heeft dan wel eens overleg in een of ander gremium. Dan denk van 'ja, wat is er dan besproken.' Ja, nou algemeen. Oké, dat blijft dan dus blijkbaar algemeen. Daar hoeft ik dan ook niks

mee. Het blijft dan een beetje aan kabbelen. Ik heb er nu niet direct last van, maar dan ga je zitten wachten tot er echt een probleem is natuurlijk en dan kom je wel in actie.

I: Ja er moet vaak, net zoals als je naar verkeersongelukken kijkt, er moet eerst wat gebeuren voordat er een verkeersdrempel komt.

R: Ja, of bij toeval elkaar tegenkomen en een leuke klik hebben en in gesprek raken en dat er dan iets ontstaat.

I: Ja, maar dat is dus zeldzaam?

R: Ja, ja.

I: Heeft u verder nog opmerkingen over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R: Nee, ik heb al zoveel gezegd.

I: Nou, dan nog een laatste vraag. Stel u zou de baas zijn van de GGD, hoe zou u het dan aanpakken?

R: Dan zou ik toch veel meer iedereen het veld insturen richting die gemeentes en maak nou gewoon eens kennis. Ga het gesprek aan, vraag eens van 'waar zitten jullie nou mee' en kijk dan wat je als organisatie kunt leveren en kunt waarmaken, moet ook wel realistisch zijn. En dat vervolgens vertalen naar initiatieven, pilots, projecten zodat ook je toegevoegde waarde duidelijk wordt. Ik denk dat daar nog wel winst in te behalen is. Dat het nu toch wel een beetje stoffig, suffig imago heeft wat eigenlijk heel zonde is. En deze tijd kan wel wat gebruiken denk ik op dit vlak, want daar waar die deskundigheid ligt daar liggen ook nog hele grote kansen om het maatschappelijk effect te bereiken. Dus, gezondere en blijere mensen. Wat we toch allemaal willen.

I: Ja.

R: Dus ja, ik zie daar wel kansen. Maar het begint met het veld in gaan, de boer op. Niet achter je bureau blijven zitten, ga gewoon eens praten. Wat leeft hier nou, vertel nou eens wat over deze gemeente, wat leeft hier nou. Dan denk ik dat er vanzelf wel dingen gaan borrelen, ga dan daar zitten waar de energie gaat stromen.

I: Ga daar dingen aanpakken.

R: Ja, dat levert weer positieve pers op. Dat kan je dan weer breed uitmeten, in je communicatie.

I: Ja, ja.

R: Ja. Daar waar gemeentes willen, ga het daar dan doen en als ze niet willen, nou dan niet. Dan gebruik je wel weer je ervaringen bij anderen.

I: Ja, maar dan heb je in ieder geval een stap in de goede richting gedaan. Dan heb je jezelf wel zichtbaar gemaakt.

R: Ja.

I: Ja, oké. Dit waren dan voor zover mijn vragen.

R: Nou, oké. Ik ben behoorlijk leeg gelopen volgens mij. [lachend] Wist niet dat ik zoveel te vertellen had over de GGD. Ik dacht 'nou, ik ben zo klaar.'

I: Nee, nee, nee. Heeft u nog vragen?

R: Nee.

I: Nee?

R: Krijg ik ook uiteindelijk je onderzoek te lezen dan?

I: Als u dat wilt, dan mail ik het uiteraard.

R: Ja, graag. Ik ben wel benieuwd.

I: Geen probleem.

R: Nou, leuk.

I: Heel erg bedankt voor uw tijd.

R: Graag gedaan.

## Verbatim respondent 2

| Algemene informatie interview |                                              |
|-------------------------------|----------------------------------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Pijnacker-Nootdorp te Pijnacker |
| Datum                         | 4-5-2017                                     |
| Duur interview                | 0,75 uur                                     |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was ontspannen, open en informeel. De respondent lachte regelmatig en maakte af en toe grapjes. De respondent was eerlijk en open in de antwoorden. De respondent nam alle tijd voor het interview. De respondent benadrukte van tevoren en tijdens het interview dat ik kon tutoyeren. De interviewer zat op een hoek van 90 graden naast de respondent aan tafel. Het interview vond plaats binnen in een afgesloten ruimte.

| Legenda verbatim |             |
|------------------|-------------|
| I                | Interviewer |
| R                | Respondent  |

I: Zo, nou ik zal eerst even wat vertellen over mezelf en over het onderzoek voordat ik van alles aan jou ga vragen.

R: Ja.

I: Ik ben 28, geboren in Zoeterwoude en m'n onderzoek doe ik bij GGD Haaglanden. Westeinde, achter het ziekenhuis. Mijn onderzoek gaat over het bepalen van de identiteit van de organisatie, nou is dat meer intern natuurlijk. En het onderzoeken van het imago bij de negen regiogemeenten, dus Delft, Wassenaar, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en ga zo maar door.

R: Leidschendam-Voorburg zit daar ook bij.

I: Ja, zit er ook bij.

R: En Zoetermeer volgens mij.

I: Ja, Zoetermeer zit er ook bij. En Den Haag dan uiteraard. Dus ja, dit is het tweede interview.

R: Oké.

I: Ik heb het opgesplitst in een aantal onderdelen, zal ongeveer een uurtje duren. Eerst een algemeen stukje, identiteit, dat is een wat korter stukje omdat dat natuurlijk meer intern is. Dan ga ik door op het imago, dat heb ik dan weer onderverdeeld in symboliek, communicatie en gedrag. En dan nog een korte afsluiter met een paar vragen. Er zijn geen goede of foute antwoorden uiteraard, het gaat om jouw mening. Als je tussendoor vragen hebt, stel ze gerust.

R: Ja, prima. En als ik het niet weet, mag ik het dan ook zeggen?

I: Natuurlijk.

R: Oké.

I: Natuurlijk.

R: Ja, ik weet niet alles. Dat denk ik natuurlijk graag wel.

I: Ik heb wat dingetjes meegenomen, dat komt straks aan bod. Dan zal ik ze aan je geven. Heb je tot nu toe vragen?

R: Nee.

I: Nee? Oké, dan ga ik van start. Hoe lang ben je al werkzaam bij deze gemeente?

R: Zeventien jaar, dit wordt het zeventiende jaar.

I: Zo.

R: Ja, ik zit hier al een tijdje.

I: Dat is een aardig tijdje.

R: Ja.

I: Dan heb je denk meerdere functies gedaan dan alleen wat je nu doet?

R: Nou, het gekke is, ja niet zo zeer andere functies maar wel bij twee verschillende gemeentes. Want ik kom nog uit de oude gemeente Nootdorp. In 2002 de voormalig gemeente Nootdorp en de gemeente Pijnacker gefuseerd tot Pijnacker-Nootdorp. Sinds die tijd werk ik in dit gebouw.

I: Oké, en hoe bent u dan hier terecht gekomen en hier begonnen?

R: Ik was, net als jij, je bent afgestudeerd, je zoekt een baan en je rolt eigenlijk. Ja, ik ben erin gerold. Wie zit er nou op school en denkt 'ja, ik wil ambtenaar worden, fantastisch!' Ik wilde piloot worden, of buschauffeur of agent.

I: Of profvoetballer, ja precies.

R: Nou, dat is allemaal niet zo gelukt. Dus ik zit nu hier.

I: Ja, en wat houdt uw functie nu precies in?

R: Ik ben communicatieadviseur, maar dat is bij deze gemeente á la Midden-Delfland waarschijnlijk wel een beetje vergelijkbaar. Dat maakt het een hele algemene functie. Dus ik neem de telefoon op, sta de pers te woord, maak persberichten, maak gemeenteberichten, kijk mee of er iets of er iets op de website moet, denk mee over Twitterberichten, maar ook over campagnes buiten. Weet niet of je die poster buiten hebt gezien hier, vraag een paspoort aan, maak een afspraak. Nou dat soort dingen, heel breed eigenlijk.

I: Ja, oké. Leuk.

R: Ja, in het verleden was het zelfs zo, want Nootdorp was nog veel kleiner. Dan stond ik ook het publiek te woord. 'Meneer, hoe laat gaat de bus?' Dat soort dingen, dus heel breed.

I: Oké, leuk. En de vorige functies of hoe moet ik dat zien?

R: Ja, dat was vergelijkbaar. Dat heette dan communicatiemedewerker of adviseur. Het is het naampje wat erop zit.

I: Het stickertje inderdaad.

R: De functie is wel min of meer hetzelfde, advisering van bestuur. Begeleiden van burgemeester en wethouders als ze een interview hebben. Ja, verzin het maar. Bijna alles wat met communicatie te maken heeft, meekijken of een bewonersbrief te lezen is. Nou ja, dat soort dingen.

I: Dus het is eigenlijk steeds een stapje hoger gegaan?

R: Ja.

I: Qua niveau?

R: Ja, en je doet omdat je ouder wordt en het vaker doet, heb je natuurlijk meer ervaring. Dus gaat het je makkelijker af.

I: Ja, ja. Worden er meer dingen aan je gevraagd.

R: Ja.

I: Kan ik me zo voorstellen.

R: Ja.

I: Oké, leuk. Als je aan de GGD denkt, wat zijn dan de eerste vijf, zes, zeven woorden waar je aan denkt?

R: Dat zijn er veel. Als je er zeven wil hebben?

I: Nou ja, vijf, vier.

R: Mag het van alles zijn?

I: Van alles, van alles.

R: Gezondheid, deskundig, betrokken, vraagbaak, zijn dat er al vijf?

I: Ga rustig door.

R: Vraagbaak, laagdrempelig. Ja dat is het, daar houd ik het even bij. Dat schiet me zo te binnen.

I: Ja, oké. En laagdrempelig zei u, hoe komt dat?

R: Nou, omdat degene, nou weet ik niet alle namen meer want dat dateert nog uit de tijd dat de GGD ook nog in Zoetermeer zat.

I: Ja, het was inderdaad eerst GGD Den Haag en GGD Zuid-Holland West.

R: Ja. Maar zowel in Den Haag als in Zoetermeer, je kon er altijd naartoe. Telefonisch, mensen stonden je altijd te woord. Heel makkelijk, hele korte lijnen. Hele prettige samenwerking, kan niet anders zeggen.

I: Oké.

R: Ja.

I: En heeft u dat dan meer over toen of over nu?

R: Nee nu, allebei. Dat is niet veranderd, nee.

I: Oké.

R: Nuchter, voeg ik er nog aan toe.

I: Nuchter, want?

R: Ja, ik weet niet of dat jouw plannen doorkruist of je vragenlijst doorkruist.

I: Nee, hoor. Dat is heel flexibel.

R: Nou, ik weet dat je bijvoorbeeld bij vragen over asbest of dat is ook alweer een tijdje terug, maar toen was er een dreiging dat de pokken weer terugkwamen. Maar dan zijn ze altijd vrij relaxt. Nee, ik moet het anders zeggen. Vrij relaxt lijkt alsof ze achterover zitten. Maar ik vind, ze zijn niet hysterisch.

Altijd eerst een stapje terug, natuurlijk er zijn infectieziekten. Zo en zo werkt het, dat en dat is er aan de hand, dit en dit kunnen we eraan doen.

I: Ja.

R: Het is niet de volslagen paniek als er iets zou zijn, nee.

I: Nee.

R: Dus dat vind ik wel prettig.

I: Dat is mooi. Van 1 tot 10, welk cijfer zou je aan GGD Haaglanden geven?

R: Ja een tien is altijd zo heel erg goed. Maar dan vind ik toch wel een 8,5.

I: Ja?

R: Ja, vind ik wel ja. Of een negen, ja. Ja, tien is zo perfect.

I: Ja, dan kun je niks meer beter doen.

R: Dan kun je niks meer beter doen. Dus ik houd het op een 8,5 of een 9. Ja, ik heb geen negatieve ervaringen met GGD Haaglanden.

I: Top, houden zo. Is alweer een tijdje geleden, maar wat was je mening over GGD toen je begon als communicatiemedewerker?

R: O, die was vrij neutraal. Want ik dacht, de GGD die deden alleen maar prikken als je naar een ver land ging. Dus ik wist er niet zoveel van, eerlijk gezegd.

I: Nee.

R: En dat is later natuurlijk, omdat je met ze te maken krijgt, dan verandert dat. Maar in het begin, nee ik had helemaal niet zo'n beeld. Ja, ik ging toch niet naar het buitenland. Ja wel, maar ik had geen injectie nodig.

I: Nee, gelukkig niet. Je zei het al, dit beeld is wel veranderd.

R: Omdat ze veel meer doen dan dat. Maar dat heb ik de loop der jaren ontdekt. Dat het natuurlijk veel meer is dan de prikken, wat ze nog steeds doen hoor.

I: Ja, ja, ja.

R: De reizigersvaccinaties, maar dat het wel meer is dan dat. Dat het bijvoorbeeld ook, daar hebben wij regelmatig mee te maken gehad, ik zie hier toevallig die plaatjes met die groentes.

I: Ja.

R: Aandacht voor gezond eten, meedoen aan de campagnes van stoptober, bewustwording van alcoholgebruik bij jongeren. Ja verzin het maar, het is veel meer dan alleen maar de prik die je krijgt omdat je naar Birma gaat ofzo of Myanmar moet ik nu zeggen.

I: Ja, klopt.

R: Ja.

I: Ja, in wat voor opzicht qua werkzaamheden heeft dat beeld zich dan gevormd of gewijzigd?

R: Ja, contact met die mensen. Dus overleg in Den Haag, overleg in Zoetermeer. Gewoon echt persoonlijke contacten. Dus dat je niet alleen het gezicht hebt van iemand, dus jij bent het gezicht van GGD Haaglanden nou. Maar dat je dan ook praat en hoort van 'het is veel meer dan dat.'

I: Ja.

R: Ja, dus vooral persoonlijk contact. En daar zijn, daar op bezoek gaan.

I: Werd het initiatief dan vanuit hen genomen of vanuit hier?

R: Nee, vanuit GGD Haaglanden.

I: Oké.

R: Dus dan was er overleg om alle communicatiemensen bij elkaar te hebben over onderwerp X of Y. En dat ging meestal uit van hen.

I: Oké.

R: Ja, en heel soms gaat het andersom. Maar meestal als de GGD, die heeft iets, ik noem maar iets een campagne over stoptober noem ik even als voorbeeld. Dan hebben ze ons nodig, want dan is het natuurlijk makkelijk als je de gemeentelijke communicatiemiddelen kan gebruiken als de gemeenteberichten op de website en dan komen ze natuurlijk naar jou toe. Want dan zeggen ze 'kijk, een interessant stuk, staat vast leuk.' Dus het gaat een beetje twee kanten op.

I: En in welke gevallen is het dan andersom gegaan, vanuit hier naar hen toe?

R: Dat is een hele goede vraag. Stel nou voor, we hebben een informatieavond voor sportverenigingen. Ik verzin het even ter plekke. Informatieavond voor sportverenigingen, de gezonde sportvereniging. Welke partijen heb je dan nodig? Dan kom je op bijvoorbeeld sport en bewegen, maar ook op de gezonde kantine. Nou, dan haal je er iemand van GGD bij want die kan daar iets over vertellen.

I: Ja.

R: Nou, zo.

I: Oké. Niet meteen dat er een crisis was, en o jee.

R: Nee, nee, nee, nee, nee. Nee kijk, crisis kan maar dat is gelukkig niet dagwerk.

I: Nee, nee, nee. Logisch ook, tenminste.

R: Nou ja, het klinkt een beetje lullig maar dat zijn natuurlijk wel de krenten in de pap. Maar dat gebeurt niet dagelijks.

I: Nee.

R: Nee, maar een crisis waarmee we met de GGD wel heel veel te maken hebben gehad is de dreiging van de pokkenepidemie. Ja, jij zal niet meer ingeënt zijn tegen de pokken.

I: Geen idee.

R: Nee, ik denk het niet. Pokken is officieel een ziekte die is uitgeroeid. Ik heb nog zo'n pok heet dat op m'n schouder. Als kind werden wij daar nog wel mee besmet, want dan was je beschermd.

I: Ja.

R: Maar dat was toen zo'n terroristische dreiging van 'ja, misschien dat het pokkenvirus weer los wordt gelaten en dan moeten we iedereen stante pede worden ingeënt.

I: Ja.

R: Toen zijn we, dat is een soort dreiging weet je wel, daar hebben we hen natuurlijk wel bij betrokken.

I: Ja.

R: En nu mag ik dat zeggen, maar toen was het geheim en dat mag je niet vertellen want je brengt misschien mensen op een idee. Nou, verzin het allemaal maar.

I: Ja, dan ga je natuurlijk een beetje angst verspreiden.

R: En dat wil je natuurlijk ook weer niet.

I: Nee.

R: Dat iedereen als een zombie rond rent.

I: Nee, nee precies. Wat zijn naar je mening de sterke punten van de GGD?

R: Nou ja, dan kom ik toch een beetje op wat ik al eerder tegen je zei. Deskundigheid, rust, kwaliteit, toegankelijkheid, laagdrempeligheid, dat vind ik wel het belangrijkste.

I: Oké, en daar tegenover. Dus de zwakkere punten?

R: Vind ik heel lastig te zeggen. Ik kan dat niet zo, dat vind ik lastig. Ik parkeer 'm even. Misschien dat er wel wat is, maar dat kan ik niet zo goed onder woorden brengen.

I: Je zei net al van 'nou, ik geef ze nu een 8,5', wat zou ze dan naar die tien kunnen brengen? Voor deze gemeente?

R: Perfectie bestaat niet. Weet je, dan misschien ik misschien een beetje een eigenaardige daarin. Kijk ik weet niet hoe jij in elkaar zit, maar ik heb hele perfectionistische collega's. Daar word je doodmoe van, want dat lukt natuurlijk nooit. Omdat perfectie, dat bestaat niet.

I: Nee, dat is voor iedereen ook weer anders.

R: Ja, maar dan ik 'ja, je kan wel streven naar ik wil een 11', maar geef het toch op. Je moet ook gewoon door, hup.

I: Ja.

R: Nee, ik geloof niet dat ik het zo. Ja, het is een beetje op persoonlijk niveau misschien maar ik weet niet of je mevrouw X kent?

I: Ik heb de naam wel gehoord, maar ik heb haar zelf nog niet meegemaakt.

R: Nou, daar ik veel mee te maken. Dat is een hele deskundige, betrokken collega maar soms een beetje chaotisch. Maar dat straalt niet af op de GGD, dat wil niet zeggen dat de GGD Haaglanden chaotisch is. Maar dat zij soms wat chaotisch is.

I: Ja, ja.

R: Maar dat heeft niks met haar organisatie te maken.

I: Nee, maar het is wel één van je ervaringen.

R: Ja, dat wel. Maar dan ik 'ja, we hebben het ook altijd opgelost', het is altijd goed gekomen.

I: Ja. Nee, als je zo nog iets te binnen schiet dan roep je maar.

R: Maar dat is eigenlijk alles, denk ik. Maar ja, dat zit meer in de persoon. Ja, misschien ben ik wel planmatig of neurotisch of weet ik veel. Ja, dat kan. Je kan wel tegen een ander zeggen dat ie iets niet goed doet, maar dat wil nog niet zeggen dat ik alles perfect uitvoer.

I: Nee, nee, dat is waar. Stel u krijgt een nieuwe collega op de afdeling. Hoe zou u dan de GGD omschrijven naar diegene toe? Stel diegene weet vrij weinig, dat net wat je zelf net zei van 'nou, die doen prikjes als je naar Verwegistan gaat.'

R: Ja. Nee, dan zou ik nu zeggen dat is een organisatie waar je niet omheen kan en die echt wel een autoriteit is op het gebied van gezondheidszorg voor grote groepen mensen. En dan in de breedste zin van het woord, dus niet alleen de injecties maar ook inderdaad over gezonde voeding of weet ik veel. En als ze het zelf niet weten, hebben ze wel de kennis in huis om je te verwijzen naar degene die daar meer over kunnen zeggen. Dus ze kunnen ook verwijzen naar geestelijke gezondheidszorg en ze werken volgens mij ook samen met organisaties als Brijder, weet je wel tegen alcoholverslaving.

Dus er zit wel heel veel kennis, al hebben ze dat zelf niet, dan weten ze in ieder geval heel snel waar jij dat kan halen.

I: Ja.

R: Dus ja, ik realiseer me dat ik het een beetje krukkig formuleer allemaal.

I: Dat geeft niet, dat geeft niet.

R: Ja. Nee, een deskundige club. Zeker op dat gebied, gezondheidszorg, ja. Voor een grote groep mensen. Ja kijk, je huisarts die zegt tegen jou 'je mankeert weet ik veel'.

I: Ja, dat is meer één op één inderdaad.

R: Ja, maar dit is echt voor een grote groep mensen van belang.

I: Nou, dan zijn we aan het einde gekomen van onderdeel één. Gaan we naar een stukje identiteit. Ik hoef je uiteraard niet uit te leggen wat het is, maar voor mijn onderzoek hanteer ik de volgende definitie: organisatie-identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert.

R: Wat zeg je dat mooi.

I: Ja, ik heb het niet bedacht.

R: Je hebt het niet bedacht?

I: Nee, nee, nee.

R: Ik vind het wel mooi.

I: Dat is de definitie die ik gebruik in mijn onderzoek. Maar goed, het is een hele mond vol.

R: Nou, dat ziet er wetenschappelijk goed uit.

I: Ja, dat is inderdaad goed onderbouwd.

R: Welbespraakt.

I: De kernwaarden van de GGD zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner.

R: Dan zat ik toch dichtbij of niet? Samenwerkingspartner had ik volgens mij niet.

I: Nee, innovatief volgens mij ook niet.

R: Innovatief ook niet.

I: Wat vindt je van die kernwaarden?

R: Ja, daar ben ik het mee eens. Innovatief kan ik niet zo heel goed plaatsen.

I: Want?

R: Dat zie ik niet. Ik zie dat niet, ik herken het niet meteen. Maar ik ben benieuwd of jij daar meer over kan zeggen, maar ik zie dat niet. Nee, innovatief kan ik niet zeggen.

I: En hoe zouden ze dat meer kunnen uitdragen?

R: Ik weet niet of dat kan. Eigenlijk is het een hele klassieke overheidstaak, de zorg van, de gezondheid van grote groepen inwoners. Dus ik weet niet of ik dat zo heel innovatief vind. Ik zie het niet, dat weet ik niet.

I: Maar die andere drie, deskundig, betrouwbaar en samenwerkingspartner, die vindt je wel passen?

R: Ja, zeker. Nee absoluut, ben ik het helemaal mee eens.

I: Oké, en wat betreft innovatief, zou je daar dan een alternatief voor kunnen noemen? Dat je denkt van 'nou, ik vind dat eigenlijk meer als kernwaarde bij de GGD passen.'

R: Nou, dat zit er al in. Deskundig, betrouwbaar, samenwerkingspartner. Nee, dat is het.

I: Die drie geven voor jou het belangrijkste aan?

R: Ja, die drie geven voor mij het belangrijkste aan. Daar ben ik het volkomen mee eens, maar innovatief kan ik niet plaatsen. En dat ligt misschien aan mij, maar ik zie 'm niet.

I: En hoe komt dat, dat je dat niet ziet bij hen?

R: Nou ja, wil niet zeggen dat dat aan hen ligt. Misschien ligt het wel aan mij.

I: Ja, dat kan.

R: Misschien doen ze uiterst innovatieve dingen, maar ik zie dat niet.

I: Verder nog opmerkingen over die kernwaarden? Zouden er nog meer bij moeten of kunnen?

R: Nee, want anders wordt het zo'n eindeloze opsomming.

I: Ja.

R: Wij willen zijn transparant, flexibel, resultaatgericht, mensgericht.

I: Ja, heel algemeen.

R: Ja, dan worden het van die holle frasen.

I: Ja, van die lege termen.

R: Nee, doe dat alsjeblieft niet. Dat hebben ze hier wel eens, dan ik 'o, verschrikkelijk'.

I: Ja, maar goed dat zie je natuurlijk bij heel veel organisaties. Dat ze allemaal dezelfde legen termen gebruiken, dat je denkt van 'ja, hoe dan, wat bedoel je daar dan mee'.

R: Resultaatgericht, mensgericht, omgevingsbewust. Blegh.



I: Ja, heel origineel ook allemaal.

R: Ja. Sorry Marloes, maar dat vind ik een beetje flauwekul.

I: Nee, dat geeft niet.

R: Ik ben trouwens benieuwd als je straks iets zou kunnen toelichten, dat fascineert me wel, over dat innovatief. Wat ze daar dan mee bedoelen of wat daarachter zit. Hoef je niet nu te doen hoor.

I: Nee, daar komen we dan straks even op terug. Gaan we door op een stukje over het imago.

R: Ja.

I: Het eerste onderdeel is symboliek. Ik zal wederom weer even mijn definitie die ik gebruik voorlezen. Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. Onder symboliek wordt verstaan alle uiterlijke kenmerken van de organisatie, zoals huisstijl, logo, het gebouw, illustraties enzovoorts.

R: Ja.

I: Dan pak ik deze er alvast even bij, blader gerust in allemaal.

R: Ja.

I: In het algemeen, hoe vindt je dat de GGD omgaat met de visuele uitingen?

R: Heel keurig, heel netjes. Dat logo komt ook altijd terug, dat is heel herkenbaar. En wat ik heel goed vind, is dat ze heel veel werken met plaatjes. Dus ik ben wel gecharmeerd van deze stijl, ik houd erg van plaatjes. [bladert in rapport] Maar dit lijkt niet echt GGD of wel, dit is meer Den Haag.

I: Klopt, het zijn ook verschillende dingen.

R: Doe je dat expres?

I: Ja.

R: [bladert in Epidemiologisch Bulletin] Misschien is dat een kritische noot, ik vind het nou niet echt een hele opwindende naam.

I: Van deze?

R: Ja. Nou, laten we het nou eens hebben over wat er in het epidemiologisch bulletin stond.

I: Ja, ze noemen het zelf het Epibull.

R: [lacht] Ja sorry, maar dan krijg je gelul. In de Margriet las ik, of in de Telegraaf stond, wat ik nou vanmorgen in de Volkskrant zag of wat een leuke column in het NRC Handelsblad. Dus misschien is dat, het is wel ontzettend deskundig, maar niet heel nee.

I: Pakkend?

R: Nee. [pakt ander rapport] Dit veel meer, maar nee ik vind dit niet. [bladert in epidemiologisch bulletin] Hoeveel plaatjes heb je al gezien?

I: Nul.

R: O, plaatjes wauw. Nou, overgewicht bij kinderen. Staatje, prima. Hebben we al een foto gezien?

I: Nee.

R: Nee, dus daar ben ik niet zo gecharmeerd van maar het ziet er wel deskundig en betrouwbaar uit. Allemaal zo serieus, nou dat is wel wat. Kijk plaatjes, plaatjes en tekst moeten afwisselen. Dat doet dit wel. Maar goed, dit is een uiting van de gemeente Den Haag en niet van de GGD.

I: Klopt, en als je dan die ander erbij pakt.

R: Gezondheid van de Haagse jeugd. Ja, dan vind ik dit aansprekender. Maar dat komt ook omdat dit er weer rustiger uitziet.

I: Ja.

R: Maar het is persoonlijk, want jij kan wel zeggen van 'ja, maar die vogel en die plaatjes dat is veel mooier'.

I: Ja, ja, ja klopt.

R: Of die plaatjes leiden mij maar af of ik word hier helemaal warm van. Dat kan toch.

I: Ja, dat kan. Zeker. Maar over het algemeen, qua visuele uitingen?

R: Ziet er heel netjes uit.

I: Want je zegt het zelf al, ze zijn wel allemaal heel verschillend.

R: Zijn heel verschillend, maar mijn voorkeur gaat uit toch naar deze. Maar dat komt ook omdat ik dat gebruik op hun verzoek, als zij uitingen hebben en ze doen dat via ons. Dus in de gemeentebereichten of op de website, dan gebruiken wij hun logo. Ook om duidelijk te maken dat wij niet de afzender zijn of dat het een gezamenlijke uiting is.

I: Ja, dat mensen in ieder geval denken van 'het staat erbij'.

R: Ja, dit is GGD. Een uitnodiging kan het zijn, van 'de gemeente en de GGD nodigen u uit'.

I: Ja, precies. Wat vindt je van de huisstijl?

R: Netjes, strak. Misschien heeft ie een godsvermogen gekost, denk ik. Maar zo ziet ie er niet uit en dat is heel slim gedaan.

I: Want?

R: Nou, stel nou voor dat je zegt 'dit is zo luxe en zo duur', maar dat gaat van ons geld. En dat is jouw en mijn geld, wij betalen daar belasting voor. Nou, ze smijten het over de balk.

I: Ja.

R: [wijst naar GGD-logo]Maar over dit randje, dat weet ik toevallig, dit schuine randje, daar zijn discussies over gevoerd. Want wat is dat schuine randje nou eigenlijk? Daar zit natuurlijk een symbool achter. Dat is als het ware een soort enveloppe die je open doet waarna de GGD tevoorschijn komt. Daar zit een hele wereld achter. Ja, dat wist je niet.

I: Nee.

R: Nee, dat is wel grappig als je al een tijdje meeloopt. [wijst naar logo gemeente Den Haag]Dit is natuurlijk het logo, de reiger. Maar wel herkenbaar. Het is onmiddellijk dat je ziet 'dat is van de gemeente Den Haag.' Dat geheel terzijde Marloes.

I: Wat vindt je van de naam?

R: GGD Haaglanden?

I: Ja, dekt de lading denk ik. Want het is Haaglanden en niet alleen Den Haag. Dat is misschien wat er een beetje achter zit, of ik weet niet of je dat nog te horen gaat krijgen. Er was nog een beetje twijfel van 'moeten we nou wel met de GGD in Den Haag gaan zitten.' Want het is natuurlijk al de grote stad, het is al de grootste speler en dan zitten ze ook nog daar. Nou, dan doen die andere acht gemeenten, die doen er helemaal niet meer toe. Die haken een beetje aan, maar Haaglanden. Ja, je weet gewoon Haaglanden dat is Zoetermeer, Westland, Midden-Delfland. Nou, die hele opsomming die we net hebben gedaan. Dus ik vind het helemaal prima.

I: Oké.

R: Ja.

I: En het logo?

R: Ja, dat vind ik mooi maar dat is ook iets heel persoonlijks.

I: Ja.

R: Omdat ik het vrij strak en zakelijk vind, daar houd ik wel van. Dus niet te frivool, niet te tierlantijn.

I: Gewoon strak, duidelijk.

R: Ja, dat vind ik mooi. Maar een ander zegt van 'o, nee, het moet helemaal.'

I: Ja, maar het gaat nu om jouw mening.

R: Oké. Ik vind het mooi.

I: Wat vindt je van het kleurgebruik in de verschillende uitingen?

R: Dat vind ik een moeilijke vraag, want ik ben kleurenblind. Dus mag ik deze vraag overslaan?

I: O, ja hoor. Dan gaan we verder.

R: Dat vind ik wel prima eigenlijk. Nee, daar let ik dus nooit op.

I: Qua typografie, dus dingen als lettertype, lettergrootte, tekstkleur, witruimte.

R: O, dat vind ik mooi.

I: Ja?

R: Ja, behoudens dan in het Epibull. Geen plaatjes of te weinig plaatjes. Maar ik vind het lettertype, het leest wel prettig. Het is ook met kleurgebruik en het is ook niet te dicht op elkaar. [lachend]En op mijn leeftijd!

I: [geeft ander rapport aan respondent]En als je 'm dan vergelijkt met deze?

R: Dit is wat wilder. Dat zijn natuurlijk bewust twee verschillende uitgaven, de één die is wat flitsender. Dit is drukker, maar dit leest makkelijker. Omdat je in een plaatje in één oogopslag ziet 'hé, kom je wel eens geld tekort', [lachend]heb ik nooit last van. Ja, dit is duidelijk. Dus ze hebben we heel veel mogelijkheden, maar dat leest prettig. Dat ziet er goed uit.

I: En qua verschil met deze en die ander?

R: Welke, het Epibull?

I: Ja, wat vindt je dan fijner lezen?

R: [wijst naar gezondheidsrapport]Deze.

I: Ja?

R: Ja.

I: Want?

R: Nou, plaatjes.

I: Plaatjes.

R: Ja, plaatjes, staatjes, infographics zoals het zo mooi heet tegenwoordig. Tabellen, dat leest makkelijker.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké.

R: Vind ik zelf.

I: Nou, je hebt het al een beetje gezegd. Je houdt van plaatjes en foto's.

R: Nou ja, afwisselend.

I: Ja, niet alleen maar.

R: Niet alleen maar, want dan kun je net zo goed een fotoroman kopen.

I: Ja, ja.

R: Nee, ik vind de afwisseling belangrijk.

I: En hoe doen ze dat in jouw ogen qua beeldgebruik?

R: Bij het epidemiologisch bulletin niet zo heel goed moet ik heel eerlijk zeggen. Het wisselt dus per uitgave.

I: En wat vindt je daarvan, dat het wisselt?

R: Ja, soms is het niet helemaal duidelijk waarom ze dat doen eerlijk gezegd. Ik kan niet verklaren waarom dit wel stikt van de plaatjes, want bijna elke pagina bevat wel een tabel of een uiting of een hele hippe verflodder. Dus dit is hot, hip en happening. [wijst naar epidemiologisch bulletin] En dit is een beetje suf, saai en oubollig. Maar misschien is het wel omdat dit een veel, dat zie je natuurlijk ook wel hieraan als je deze opsomming ziet, omdat dit een wetenschappelijk tijdschrift wil zijn of moet zijn of is. Maar dat is me niet helemaal duidelijk. Misschien is dat een beetje een bezwaar dat het me niet helemaal duidelijk is voor wie dit is. Ik snap wel dat wij dit krijgen, 'ah, eindelijk een foto'.

I: Tadaa.

R: Eén.

I: Ja, ééntje.

R: Laat ik het zo zeggen, mag ik misschien niet hardop zeggen, maar ik ga niet allemaal elke uitgave zitten lezen.

I: [wijst naar epidemiologisch bulletin] Want jullie krijgen deze hier?

R: Wij krijgen, ja ja, altijd. En verschillende exemplaren, dus wij krijgen bij communicatie maar ook bij college enzovoorts. Dus we krijgen die dingen.

I: Oké.

R: Ja.

I: Verder nog opmerkingen over de symboliek, plaatjes, foto's, letters?

R: Nee, nee.

I: Oké. Gaan we door op het onderdeel communicatie. Daaronder wordt verstaan alle geplande vormen van communicatie, zoals advertenties, publicaties, persberichten enzovoorts. Wat vindt je van de communicatie afkomstig van GGD Haaglanden?

R: Ja, meestal is dat heel duidelijk. Het is heel duidelijk en heel concreet.

I: Oké. En wat vind je van de communicatie met GGD Haaglanden?

R: Ja, korte lijnen. Duidelijk, er zijn altijd afspraken te maken. Ja, prima eigenlijk. Kan niet anders zeggen.

I: Oké, geen verbeterpunten?

R: Nee. Nou ja, wat ik al zei maar dat is meer op persoonlijk vlak maar dat heeft niks met GGD Haaglanden te maken.

I: Nee, nee. Dat zou ook iemand anders inderdaad kunnen zijn.

R: Ja, iemand anders doet het misschien anders. Nee, er zijn altijd afspraken te maken en dat is altijd goed.

I: Oké. En hoe vaak heb je te maken met de GGD?

R: Dat wisselt. Dat wisselt, ga in ieder geval uit van een frequentie van minimaal één keer per jaar. Maar dat kan, stel nou voor dat er één of andere bijeenkomst is of weet ik veel wat, dan is dat veel vaker. Ik denk dat ik dit jaar alleen al een keer of zes, zeven met de GGD te maken heb gehad. Maar ja, dat is voor een bijeenkomst die we organiseren dus dan pak je gauw de telefoon of er komt iemand bij je langs. Want die contactmomenten bedoel je waarschijnlijk?

I: Ja.

R: Ja, dat wisselt. Variabel.

I: Ja, en waar ligt dat dan aan?

R: Ja, afhankelijk van wat er speelt. Meestal is er één keer per jaar een overleg en ik weet nog dat toen ze net verhuisd waren naar Den Haag, ben ik daar een keer geweest. Want volgens mij is het aan de Lange Lombardstraat.

I: Westeinde.

R: Westeinde, ja dat is er vlakbij.

I: Ja, dat is er vlakbij.

R: Toen wilden ze graag laten zien waar hun nieuwe onderkomen was en zijn we kennis gaan maken daar en dan zie je ook al je collega's van andere gemeenten nog eens een keer. Ja, heel erg afhankelijk van wat er speelt of wat er is. Er moet meestal een aanleiding of een kapstok zijn.

I: Ja, logisch ook want anders dan ja, wat ga je dan bespreken?

R: Ja, nou ja, ik vind het wel gezellig hoor om met z'n allen bij elkaar te zitten. [lachend]Ik pas altijd goed op in de grote stad. Maar ja, dat is heel erg afhankelijk van wat er speelt, of er wat is.

I: Ja. Welke middelen gebruikt de GGD in de communicatie naar jou toe?

R: Naar ons toe?

I: Ja.

R: Telefoon, mail, dat blad natuurlijk. Dat is het vooral, persoonlijk contact. Dat is het vooral.

I: Voornamelijk telefoon en mail?

R: Voornamelijk telefoon en mail, hoewel ik ook wel, ik ben haar naam kwijt van degene die toen in Zoetermeer werkte, maar dan zie je elkaar ook. Net zoals mevrouw X die ik net noemde. Ja, als die hier voor overleg is met de beleidsambtenaar en je loopt langs, dan heb je natuurlijk ook persoonlijk contact met elkaar. Dus je weet ook hoe je eruit ziet en wie wie is.

I: Ja.

R: Maar het snelste is natuurlijk mail en telefoon.

I: Ja.

R: Dat is de meest gebruikte, laat ik het dan zo zeggen.

I: En wat vindt je daarvan, van die keuze?

R: Ja prima, logisch want dat is het snelst.

I: Ja.

R: Ja, ik kan me voorstellen dat je niet, kijk jij bent hier nu, maar je gaat natuurlijk niet voor elk gesprekje met mij of met andere mensen, kom je hier naartoe.

I: Nee.

R: Dus dan mail je of, nou wat wij ook gedaan hebben om een afspraak te maken dus dat is natuurlijk het efficiëntst.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké. En welke middelen gebruik je zelf voornamelijk?

R: Met GGD?

I: Ja.

R: Zelfde verhaal. Ook mail en telefoon. Maar ik ga er niet zo heel vaak naartoe, dus ja mail en telefoon. Dat is het wel, ja.

I: Zou je dat vaker willen, langsgaan?

R: Nou ja, ik ben wel van de school, ik vind dat wel prettig als je iemand ziet of weet wie het is, maar niet dat ik er dag en dagelijks naar toe moet.

I: Nee.

R: Nee, dat geloof ik niet. Ik heb niet het idee dat ik daar elke maand naartoe moet om helemaal up-to-date te blijven.

I: Nee.

R: Nee, dat niet. Als het nodig is, dan ben je daar. Korte lijnen en jullie zitten natuurlijk ook vrij centraal weet je wel.

I: Ja.

R: Het is goed bereikbaar.

I: Kan je een aantal onderwerpen noemen waar je zelf contact over hebt met de GGD?

R: Over bedoel je?

I: Nee, met hen, waar heb je het over met hen in je werkzaamheden?

R: Dan kom je toch een beetje terug, ja sorry als ik af en toe een beetje in herhaling val.

I: Dat geeft niet.

R: Dan gaat het over campagnes, denk aan stoptober of dertig dagen zonder alcohol, ik weet niet of je die kent?

I: Ja.

R: Dus het zouden campagnes zijn. Mocht er een dreiging zijn van één of andere infectieziekte, dus dat kan gaan over griep of weet ik veel. Voorbereiden van een informatiebijeenkomst voor iets. Ja, dat soort dingen eigenlijk. Afstemmen vooral.

I: Ja, oké. Wat vindt je van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R: Is goed.

I: Ja?

R: Ja, want ik weet dat onze wethouder bijvoorbeeld ook is geïnterviewd voor het Epibull, wat een mooie naam.

I: [lachend]Ja, die houdt je erin he.

R: Ja, ik vind het wel leuk. Maar daar kun je prima afspraken mee maken, dan wordt het ook gezegd van dan en dan verschijnt het. Voor die tijd krijg je het nog te lezen. Ja, dat gaat eigenlijk heel goed.

I: Oké.

R: Ja. Kan niet anders zeggen. Betrouwbaar, het is duidelijk. Afspraak is afspraak.

I: Ja.

R: Kan iets niet, dan hoor je het ook. Nee is ook een antwoord he.

I: Ja, dat is helemaal waar. En als je een vraag aan hen stelt, in welke mate ben je dan tevreden met het antwoord?

R: [lachend]Ik stel nooit vragen, nee hoor. Nee ja, prima. Goed.

I: Geen verbeterpunten?

R: Nee, ik heb nou niet het idee dat ik gefrustreerd de telefoon neerleg van 'sjonge sjonge sjonge, ik stel eens een keer een vraag en ze weten niks.' Nee, helemaal niet. Wat niet is, kan nog komen natuurlijk. Tot dusverre niet.

I: Ja, we kunnen niet in de toekomst kijken.

R: Nee, maar nee.

I: Oké. Verder nog verbeterpunten voor de GGD met betrekking tot de communicatie?

R: Nou ja, dat heeft wel getriggerd, dat innovatief. Wat bedoelen ze daarmee, dat fascineert me wel. Want dat willen ze dus kennelijk zijn of uitstralen, maar dat heb ik gemist. Misschien zijn ze het wel, maar dat komt bij mij niet over.

I: Komt niet zo over?

R: Nee, dus daar ben ik wel benieuwd naar. Hoe ze dat gaan doen of hoe ze dat doen, laat ik het dan zo zeggen.

I: Hoe ze dat willen.

R: Hoe ze dat willen, ja weet ik veel. Zijn ze al zover of moeten ze nog innovatiever worden dan ze al zijn.

I: Ja. Dus wat dat betreft ligt er misschien nog wel een kans?

R: Vind ik wel. Maar dat is eerlijk gezegd, min of meer, het enige wat ik kan bedenken.

I: Ja, oké. Gaan we naar gedrag.

R: Ja.

I: We gaan er snel doorheen. Daaronder wordt verstaan het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie.

R: Nou ken ik ze natuurlijk niet allemaal.

I: Nee, nee, nee dat snap ik. Wat is in het algemeen je mening daarover, over het gedrag?

R: Ja keurig, deskundig. Ja, makkelijk toegankelijk, benaderbaar.

I: Oké.

R: Behulpzaam, ja.

I: En vindt je dat passen bij de GGD, de dingen die je nu noemt?

R: Ja, eigenlijk wel want ze spelen natuurlijk op gezondheidsgebied een belangrijke rol. Maar het is ook niet zo dat ik dag en dagelijks met ze aan de telefoon hang weet je.

I: Nee, nee, nee.

R: Maar als ik ze nodig heb, dan zijn ze er gewoon en dan is het goed.

I: Ja.

R: Ja.

I: En wat vindt je van het gedrag van medewerkers van de GGD naar deze gemeente?

R: Je stelt wel moeilijke vragen Marloes.

I: Goed he.

R: Heb je wel over nagedacht. Ja, ik vind het heel lastig om daar iets over te zeggen, want ik kan alleen m'n eigen ervaring delen.

I: Als je daar dan naar kijkt, naar je eigen ervaring?

R: Ja, goed. Het is wat ik al zeg, soms wat chaotisch, maar het komt altijd voor mekaar.

I: Ja.

R: Ja.

I: Hoe komt dat chaotische denk je of is dat puur alleen die ene persoon?

R: Nee, dat is puur de persoon. Ja weet je, iedereen is anders. De ene is heel planmatig en die wil alles van tevoren uitgestippeld hebben, die wil precies weten wanneer er wat gaat gebeuren. En de volgende die geniet meer van 'o, dat is een fijne crash action', en dan los je het weer op.

I: Meer van 'dat zien we morgen wel.'

R: Ja. Maar het komt wel altijd voor mekaar.

I: Daar gaat het om toch. En het gedrag vanuit de gemeente hier naar de GGD, hoe zou je dat omschrijven?

R: Ja, ik denk dat de gemeente de GGD nodig heeft en de GGD dus ziet als een partij waarmee je serieus samenwerkt en serieus zaken doet.

I: En hoe uit zich dat in het gedrag?

R: Nou ja, dat je de GGD betreft als er plannen zijn of dat voorbeeld wat ik noemde van een sportvereniging. Gezonde club, gezond eten, overgewicht waar mensen toch zich zorgen over maken. Ja, dan haal je de GGD erbij. En dan vraag je dus, dan stel je je op als vragende partij. Van 'joh, wij hebben expertise van jullie nodig, haak aan.' Doe mee.

I: Ja, ja. Oké, zou je nog iets willen veranderen in het gedrag vanuit de gemeente hier naar de GGD?

R: Nee, dat zou ik niet durven zeggen. Dat vind ik heel moeilijk om daar iets over te zeggen.

I: En andersom?

R: Nee.

I: Niks veranderen of?

R: Nee, niks veranderen. Nee, nee, nee. Nee, jij dacht ik ga een hele opsomming noemen van.

I: Je weet het niet.

R: Nee, nee, nee.

I: En een zelfkritische vraag. Hoe omschrijf je je eigen gedrag naar de GGD toe?

R: [lachend]Narrig, vervelend. Misschien herken ik in mevrouw X wel iets in mezelf, want ik ben ook wat chaotisch dus ik probeer ook. Ik neem me wel voor om alles heel keurig en goed en uitgebreid, maar ja, dat lukt niet altijd. Dus misschien ben ik ook wel eens wat te ongedurig of denk ik niet goed na vooraf. Dus misschien ben ik zelf ook wel een beetje chaotisch.

I: En heb je daar wel eens gevolgen van gemerkt bij hen?

R: Nee.

I: Nee?

R: Tenminste, ze hebben het nooit tegen me gezegd dus ik hoop niet dat de GGD is ingestort omdat ik chaotisch ben.

I: Nee.

R: Of chaotisch doe.

I: Het heeft geen nadelige effecten gehad?

R: Nee. Laat ik het zo zeggen, we hebben nooit rollend over straat of ruziënd, nee.

I: Nee.

R: Nee.

I: Oké. Verder nog opmerkingen over het gedrag?

R: Nee.

I: Nee, oké. Nou we zijn bijna aan het eind. Stel je bent de baas van de GGD Haaglanden, hoe zou jij het dan aanpakken?

R: Nou, dan zou ik niet zo heel veel veranderen eerlijk gezegd.

I: Nee?

R: Nee.

I: Helemaal niet?

R: Nee, ik zie werkelijk niet wat er veranderd moet worden. Never change a winning team.

I: Oké. Verder nog opmerkingen, suggesties, vragen?

R: Nee, ik wens jou heel veel succes met afstuderen en ik hoop dat je een dik vet cijfer, cum laude enzovoorts. Maar, nee.

I: Oké, dan ga ik die uitzetten.

## Verbatim respondent 3

| Algemene informatie interview |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Delft |
| Datum                         | 8-5-2017           |
| Duur interview                | 1 uur              |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was ontspannen en enigszins zakelijk. De respondent lachte af en toe, was eerlijk en open in de antwoorden. De respondent nam alle tijd voor het interview. De interviewer en respondent zaten naast elkaar aan tafel, de interviewer was schuin naar de respondent gedraaid.

| Legenda verbatim |             |
|------------------|-------------|
| I                | Interviewer |
| R                | Respondent  |

I: Nee, inderdaad bij GGD Haaglanden. Ja gewoon een mailtje gestuurd van 'goh, hebben jullie een leuk plekje' en zodoende. Het onderzoek gaat om het onderzoeken van de identiteit van de organisatie, dat is meer intern natuurlijk dus daar hebben ze al van alles bekend over. En het imago, de doelgroep daarbij zijn dus de negen regiogemeenten waarvan Delft er één van is.

R: Ja, oké.

I: Nou, dat is dus een beetje het onderzoek in een notendop. Het doel daarbij is inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit en het imago. Nou, het interview wordt opgenomen. Wordt geheel uiteraard anoniem verwerkt in de scriptie. Er zijn een aantal onderdelen van het interview, eerst een algemeen stukje.

R: Oké.

I: Dan een paar vragen over de identiteit, dan heb ik het imago onderverdeeld in drie onderdelen; symboliek, communicatie en gedrag.

R: Oké.

I: En dan een korte afsluiting.

R: Ja.

I: Tot nu toe vragen?

R: Nee hoor.

I: Nee?

R: Nee.

I: Dan ga ik van start. Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?

R: Vanaf 2001, dus al geruime tijd. Als beleidsadviseur, inmiddels senior beleidsadviseur.

I: Oké.

R: En begonnen op het onderdeel maatschappelijke opvang, verslavingszorg, OGGZ waar we toen nog niet zoveel aan deden, huiselijk geweld et cetera. Dus vanaf het begin wel met de GGD te maken gehad.

I: Ja.

R: Daar zijn wij centrumgemeente voor, voor de gemeenten om ons heen. Gaat om Delft, Pijnacker, Nootdorp, Westland, ja en Midden-Delfland. Vroeger zat ook Lansingerland erbij, maar die zitten nu bij Rotterdam aangesloten.

I: Oké.

R: Dat zijn we vanaf 2001 geworden, daarvoor vielen we onder Den Haag.

I: Oké.

R: En toen moest hier ook beleid komen. Er waren wel wat voorzieningen in Delft ten behoeve van de regio, maar dat was heel minimaal. Moest het hele beleid opgezet worden, dus daar ben ik eigenlijk voor binnengehaald.

I: Oké. Dus vanaf 2001 tot nu eigenlijk dezelfde functie?

R: Nee, dat niet helemaal. Wel andere onderwerpen, wel beleidsadviseur en wel gericht op zorg maar ik heb tussendoor ook wel een aantal andere dingen, toen de WMO van kracht was voor de eerste keer, toen heb ik dat gedaan hier in de gemeente. Bij welzijnswerk heb ik een groot account gedaan en ook nog een paar jaar schuldhulpverlening, armoedebeleid en toen eigenlijk weer teruggevraagd een paar jaar geleden op dit dossier.

I: Ja.

R: Toen maatschappelijke opvang, OGGZ, verslavingszorg, GGZ, meer die richting omdat daar heel veel speelt met de nieuwe wetgeving, de nieuwe decentralisatie per 2015. En er op regioniveau het nodige moest gebeuren. Dus weer opnieuw terug.

I: Ja, leuk.

R: Ja, zeker.

I: Heel divers.

R: Nee, het ligt wel aan m'n hart want ik kom ook uit de zorg. Daar ligt ook wel m'n affiniteit.

I: Ja, dan is het logisch dat je het al zo lang volhoudt.

R: Ik heb in de verstandelijk gehandicaptenzorg heel lang gewerkt in Den Haag, wat tegenwoordig Middin heet.

I: Oké, ja leuk. Daar zit inderdaad ook een winkel van in het centrum.

R: Ja.

I: Leuk. Wat is precies de afdeling waar u onder valt?

R: Samenleving. Samenleving is een hele grote beleidsafdeling, dus het gaat over zorg, jeugdzorg, volwassenenzorg. Maar ook over cultuur, sport, wonen, eigenlijk alles.

I: Alle sociale zaken.

R: Sociale zaken zit erbij, veiligheid niet dat is nog apart. Misschien komt dat ook nog wel een keer, is een hele brede samenleving. Eigenlijk een beetje twee onderdelen, beetje de afdeling advies waar ik dan bij zit en de afdeling regie op uitvoering. Dat gaat meer, daar zitten meer beleidsmedewerkers, gaat meer om de implementatie van beleid.

I: Ja, meer de uitvoering.

R: Meer de uitvoering, op de uitvoering gericht.

I: Leuk. Als u aan de GGD denkt, wat zijn dan de eerste woorden of kenmerken die bij u opkomen?

R: Nou, ik heb natuurlijk al heel lang met de GGD te maken en tot 2014 heb ik te maken gehad met de GGD Zuid-Holland West. Het is natuurlijk ook een fusie, de GGD. Ja, ik heb altijd met een bepaald onderdeel van de GGD te maken gehad. Ja, ik vind dat heel lastig om te zeggen omdat er allerlei beelden bij me opkomen, dus ik heb niet één ding waarvan ik zeg.

I: Vertel. Nee, het hoeft ook niet één ding te zijn, mogen meerdere dingen zijn.

R: Nou, over het algemeen maar dat zit niet zozeer in de GGD, maar ik vind zo'n gemeenschappelijke regeling waar de GGD onderdeel van uitmaakt, vind ik een moeizaam gebeuren. En het maakt het moeizaam, omdat er zoveel overleg is. Dat brengt zo'n regeling gewoon met zich mee. Dat heb je natuurlijk met zoveel gemeenten, dat iedereen het altijd overal eens over moet worden. Dus heel gelaagd komt er bij me op, veel overleg aan de ene kant als het gaat om afspraken maken tussen de gemeente en de GGD en over de begroting en 'o, wat gaan we doen, wat kan er wel en wat kan er niet en wat is de prijs et cetera.' Dan komt dat op mij, daar ben ik niet heel erg bij betrokken, dat is meer mijn collega, dat komt bij mij als heel moeizaam en bewerkelijk over.

I: Ja.

R: Aan de andere kant, de onderdelen waar ik met de GGD mee te maken heb, heb ik wel een hele directe ingang, dus dan heb je daar ook weer niet zo heel veel last van. Dus we kunnen ook wel weer vrij snel zaken doen binnen die moeizame. Maar ik merk er natuurlijk wel wat van.

I: Ja.

R: We krijgen steeds meer van dat soortachtige regelingen, omdat we steeds meer toch met andere gemeenten om ons heen op andere onderdelen gaan samenwerken.

I: Ja.

R: Dus het wordt er niet eenvoudiger op. Het lijkt misschien efficiënter en effectiever om met zoveel gemeenten dingen samen te doen, maar soms pakt het ook een beetje tegengesteld uit naar mijn idee. Wordt het allemaal stroperig en langdurig, want een aantal dingen duren ook wel lang bij de GGD. Soms kan het heel snel, op mijn terrein soms, maar een aantal dingen duren ook wel echt lang. Zijn moeizaam, ja. En een groot apparaat, dat is mijn beeld. En met andere instellingen, ik heb natuurlijk een netwerk van instellingen op mijn terrein. Dan heb ik natuurlijk ook altijd wel met dezelfde mensen te maken. En met de GGD wisselt het sterk daardoor ook.

I: Hoe bedoelt u, wisselt het sterk?

R: Nou, met epidemiologie bijvoorbeeld. Dan heb ik met die te maken, dan weer met die.

I: O, qua afdelingen wisselt het sterk?

R: En qua mensen ook gewoon waar je mee te maken hebt. Er is heel veel wisseling. Continuïteit is daardoor soms ook wat lastig. Soms het idee dat je weer opnieuw moet beginnen.

I: Ja, ja ander persoon, andere manier van werken inderdaad.

R: Ja, ja.

I: Oké, nou als u straks nog wat te binnen schiet, dan roep gerust.



R: Maar ik ben blij op zich met de functie, mijn terrein met GGD Zuid-Holland West die had van nature niet zoveel met de onderwerpen waar ik mee bezig was, vielen ze ook niet zo heel erg toe te verleiden. Dus een aantal dingen die bijvoorbeeld bij de GGD in Den Haag zaten, zoals meldpunt huiselijk geweld en meldpunt bezorgdfunctie, de regie op trajecten voor daklozen. Die hebben we binnen deze regio dan ook niet belegd bij de GGD. Andere instellingen of inmiddels bij de gemeente. Dus daar verschillen we sterk in, dus wij doen minder met de GGD dan Den Haag met de GGD doet op mijn terrein zal ik maar zeggen.

I: Ja, precies oké. En in z'n algemeenheid, wat voor cijfer van 1 tot 10 zou u aan de organisatie geven?

R: Aan de organisatie, 6,5.

I: Een 6,5, want?

R: Het is wel voldoende en wel degelijk, maar ik denk qua slagkracht en effectiviteit dat het allemaal wel een stuk beter zou kunnen. Dus wel voldoende, maar niet geweldig.

I: En hoe zouden ze dan bijvoorbeeld een stapje hoger kunnen komen?

R: Ja, dat is een hele ingewikkelde vraag. Binnen zo'n constructie is dat natuurlijk lastig, hoe zet je in zo'n ingewikkeld veld met zoveel gemeenten, met zo'n vergadercircus, hoe zet je dat effectief in. Daar moet je bijna organisatiekundige voor zijn.

I: Nee, klopt.

R: Om daar iets zinnigs over te zeggen, dat vind ik heel lastig om te overzien hoor. Maar ook echt vaste mensen op onderdelen en die proberen te behouden ook, dat zou allemaal wel een stuk schelen. Als dat zou lukken.

I: Ja, oké.

R: En ik zie ook gewoon dat, bij zo'n hele fusie, wordt natuurlijk de hele boedel inclusief al het personeel, dat wordt allemaal meegenomen en dat loopt tot 2018. Dus volgend jaar is dat, daar wordt nu over onderhandeld, hoe het pakket voor de gemeente eruit zou moeten zien. Daar heb je natuurlijk maatwerk in per gemeente, maar je hebt natuurlijk ook het algemene deel zal ik maar zeggen. Het basisdeel, daar wordt druk over gepraat. Daar bemoei ik me ook wel met onderwerpen mee. Maar dat is wel de kans om het wat scherper te krijgen van 'wat is nou voor de GGD en wat is nou voor de gemeente'. Wat lastig is binnen de gemeente voor de GGD denk is dat met de nieuwe, zwaardere taken, zwaardere zorgtaken. Dat vergt ook meer verantwoordelijkheid voor de gemeente, dan zie je dat er ook overal wijkteams zijn gekomen et cetera. Het werk wat de GGD deed, wordt voor een deel op een andere manier ingevuld. Dus wil de GGD ook op uitvoerend niveau, op die uitvoerende onderdelen actief blijven, zullen ze zich moeten profileren.

I: Ja, precies.

R: En dat heb ik ook al wel eens vaker aangegeven en dat is wel lastig voor de GGD. Van waar zit nou die meerwaarde, waar zit nou dat vangnet, wat kunnen wij nou wat andere organisaties of de gemeente niet kan.

I: Waarbij je juist bij hen moet aankloppen.

R: Ja, juist. Dus daar moeten ze zich duidelijk in profileren. En dat is best wel lastig merk ik, voor deze GGD in ieder geval is dat lastig.

I: Ja, dat komt nog niet echt naar voren?

R: Nee, nee. Dat is moeilijk, ja.

I: Oké. Toen u hier begon, wat was toen uw mening over de GGD?

R: Heel blanco, wat iedere burger over de GGD was een beetje mijn idee ja, besmettelijke ziekten, inenting als je naar de tropen gaat, beetje zo'n algemeen beeld wat dat betreft. En bij crisis, dat de GGD dan een rol heeft. Maar ook weer niet heel specifiek, wat ze dan precies doen. Ik wist dat je bij GGD terecht kon voor die toezichtfunctie, dat ze een aantal toezichtfuncties hadden en dat je daar voor je inenting kon en dat was het dan.

I: Ja.

R: Ja.

I: En hoe is dat verandert?

R: Dat ik natuurlijk via m'n werk met de GGD te maken heb, heb ik een wat breder beeld gekregen van wat ze allemaal nog meer doen. Ik heb wel een specifiekere beeld, niet alleen op m'n eigen gebied, maar ook op de meer specifiekere dingen die ze ook doen waar ik niet mee te maken heb. Lijkbeschouwing, al dat soort dingen. Daar heb ik wel een redelijk beeld van, het is ook een vrij brede range aan activiteiten die ze doen.

I: Kan me ook voorstellen dat als je hier al bijna achttien jaar werkt.

R: En dat onderzoeken, dat is toch het meest bekend wat ze allemaal aan onderzoek doen. Die bevolkingsonderzoeken die ik zelf erg belangrijk vind. En ondersteuning van gezondheidsbeleid, vind ik ook een belangrijk onderdeel, ben ik niet zo veel gek bij betrokken. Dat is toch wel een beetje een

ondergeschoven kindje, in ieder geval bij deze gemeente. Gezondheidsbeleid, dus ik vind het wel belangrijk dat er zo'n GGD is middels dat soort onderzoeken en advies proberen dat aan te jagen en er sturing aan te geven.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké.

R: En op het gebied van verslavingspreventie heb ik ook met de GGD te maken gehad.

I: Ja. En wat zijn naar uw mening de sterke punten van de GGD als geheel zijnde?

R: Nou, ik vind het wel degelijk en betrouwbaar. Het is niet altijd betrouwbaar als het om tijd gaat, bijvoorbeeld dat er op tijd geleverd wordt wat we afgesproken hebben. Dat is soms wat lastig, maar dat heeft misschien ook met interne zaken te maken. Dat vind ik lastig om te beoordelen. Soms duren dingen wat lang allemaal.

I: Langer dan verwacht.

R: Maar over het algemeen is het wel heel betrouwbaar en degelijk, dat vind ik dat hoort ook zo te zijn bij een GGD.

I: Ja.

R: Bij zo'n soort dienst.

I: Ja, eigenlijk wel. Het is geen commercieel bedrijf natuurlijk.

R: Nee, nee helemaal niet.

I: Nee. En de wat mindere punten, de zwakke punten?

R: Nou wat ik al zei, soms wat ondoorzichtig allemaal en troebel en bewerkelijk door de veelheid. En wat ik ook niet zo heel sterk vind, dat zie ik dan bij andere gemeenten waar de GGD zeker op mijn terrein, in sommige gebieden zoals Rotterdam en Amsterdam. Daar zie je veel actievere GGD'en. Pro-actiever, ik vind de GGD wat afwachtend. Ook naar gemeenten toe, dus ze zouden wat pro-actiever kunnen zijn van 'joh, dit speelt, dit is belangrijk dat de gemeenten oppakken, maatschappelijk vraagstuk'. Zeker hier, er is toch maatschappelijke ellende aan de gang, daar zouden we weer meer in moeten doen. Dus ze zouden wat actiever kunnen zijn.

I: Oké.

R: Wat pro-actiever naar gemeenten, dat zie ik niet zo bij deze GGD, dat is niet zo de cultuur.

I: En hoe zou u daar dan persoonlijk zelf invulling aan geven, hoe zouden ze dat dan het beste kunnen doen?

R: Nou ja, ze doen natuurlijk veel onderzoek dus net zoals bij zo'n gezondheidsonderzoek. Dat zou best wat steviger in je analyse en in je adviezen die daar bijvoorbeeld uitkomen. Dat zou je wel wat steviger neer kunnen zetten. En wat steviger met de gemeenten in over gesprek gaan. In plaats van 'ja, we hebben het uitgezocht voor gemeenten', ja weet je.

I: Ja, klaar.

R: Ja, verder helemaal aan gemeenten. Je ziet dat er heel veel in beweging is bij gemeenten, veel verantwoordelijkheid erbij gekregen ook. Zeker op het gebied waar ik actief ben, met de kwetsbare doelgroepen.

I: Ja, ja.

R: En dat is lastig voor gemeenten, over het algemeen. In Delft was het nog wel aardig, omdat we toch ook veel grootstedelijke problematiek toch wel relatief hebben. Zo'n gemeente waar ik mee te maken heb, waar we centrumgemeente voor zijn, die zijn ook aan het opschuiven naar steeds meer verantwoordelijkheid. Die hebben ook veel verborgen leed wat niet bekend is bij gemeenten bijvoorbeeld. En er zou best wel, we proberen zelf als centrumgemeente nu we dat nog zijn, want over een paar jaar zijn we dat niet meer. Proberen we ze actief te stimuleren en te faciliteren dat ze zelf meer in de positie daar komen. Daar zou de GGD ook veel meer mee kunnen doen.

I: Ja.

R: Bijvoorbeeld wij hebben nu, je bent wel bekend met wat de GGD doet?

I: Ja, ja, ja. Zit er al een paar maanden.

R: We hebben een meldpunt zorgfunctie, waar dus signalering en toeleiding van mensen die zorg mijden eigenlijk of waar je je echt zorgen over kan maken. Soms niet bewust altijd zorgen, maar dat is een functie die draait hier al jaren. Weliswaar niet onder de regie van de GGD, was meer onder regie van maatschappelijk werk. Zit nu onder de regie van de gemeente, nu doen al die gemeenten dat zelf. Die nemen zelf alle telefoontjes aan van burgers die zich zorgen maken omdat het met de burens helemaal niet goed gaat. Of woningbouwverenigingen waar iemand uit huis dreigt gezet te worden of de politie. Die nemen ze nu zelf aan en die behandelen ze nu zelf, dus daar gaan ze zelf op af et cetera. Nou, dat is bij uitstek de functie die de GGD altijd deed, dat erop afdraaien, bemoeizorg bieden et cetera. Maar bij ons is dat helemaal ingevuld, wij zijn daar heel zuinig op. Ook omdat we heel goed iemand van de GGD daarvoor hebben, die is volledig ingehuurd eigenlijk bij ons sociaal team. Maar

andere gemeenten, die nu zelf die taak hebben, die moeten daar nu dus zelf afspraken met de GGD over maken. Maar dat leidt tot niets, weet je wel, en de GGD laat het er dan ook gewoon bij zitten. Dan denk ik van 'nou, A denk dat dat niet slim is, want je hebt de mensen daar rondlopen bij de GGD die dat kunnen'.

I: Ja.

R: En B, ook vanuit je GGD-taak. Je mag wel wat meer actiever zijn om bij die gemeenten aan de slag te gaan van 'dit is een belangrijk onderdeel, vullen jullie dat nou goed in' snap je.

I: Ja.

R: Daar wordt gewoon heel makkelijk bij neergelegd. Dus dat vind ik jammer, dat soort dingen. De GGD zou wat actiever kunnen zijn. Dat komt wel ter sprake hoor, nu we zelf een monitor voor OGGZ laten maken voor deze regio. Heel veel moeite voor gedaan om dat van de grond te krijgen bij de GGD. Maar goed, dat zijn ze dan gaan doen. Dan ontstaat er per gemeente een beeld van mensen die heel kwetsbaar zijn op het gebied van de OGGZ-ladder. Misschien heb je daar al wel iets van gehoord. OGGZ-ladder is eigenlijk, dat gaat van trap 1 tot trap 5. Nou, trap 1 dat zijn dan de mensen die kwetsbaar zijn in de samenleving die potentieel in de problemen zouden komen, dan gaat het om mensen in de opvang die begeleiding krijgen tot die echt in een instituut. Trap vijf is echt suïcide enzo, de zwaarste trap zal ik maar zeggen.

I: Ja, ja.

R: Dus dan is er een matrix gemaakt dat je op die vijf traptreden ook, een aantal onderdelen hebben we dan laten scoren. Dus huisuitzetting, huiselijk geweld, verslaving, zorggebruik, dakloosheid, dat soort dingen. Dat soort levensgebieden hebben we daar tegenover gezet. Dan ontstaat er een beeld op die verschillende ladders van een trap per gemeente.

I: Ja.

R: Nou, dat hebben we laten maken. Dan hebben we binnenkort, we hebben deze week samen met de GGD, gaan we analyseren van 'wat zegt dat ons'. En daar komen ongetwijfeld dingen uit, dat zie ik nu ook al wel, waar we als gemeente wel eens wat meer aandacht aan mogen besteden.

I: Oké.

R: Cijfers waar je je zorgen om kan maken, iets wat we hier toch niet zo op het oog hebben aan vraagstukken. De GGD is daar heel afwachtend in, je zou daar veel actiever en pro-actiever in kunnen zijn. Zo van 'gemeenten, kijk eens'. Bedoel het is toch wel iets waar je je zorgen over moet maken en doe er iets mee.

I: Ja.

R: Dat is erg voorzichtig en afwachtend, dat vind ik jammer.

I: Ja, daar zouden ze nog wel stappen kunnen maken.

R: Ja, ja.

I: Oké. Stel, u krijgt een nieuwe collega op de afdeling. Hoe zou u de GGD dan aan diegene omschrijven?

R: Nou, niet gelijk met alle oordelen die ik er nu over heb in ieder geval. Dat is natuurlijk ook niet zo slim om zo te beginnen. Voor m'n collega, dus ik zou dat niet doen. Ik zou gewoon puur omschrijven wat de GGD doet, hoe het werkt, wat voor afspraken we met de GGD hebben, netjes voor zover het m'n werk is netjes introduceren zonder daar gelijk m'n eigen mening en m'n eigen ervaring over bij te geven.

I: Ja, oké. Dus dat diegene iets meer een beeld heeft dat ze meer doen dan vaccinaties.

R: Dat er ruimte is om ook zelf om zijn of haar beeld daarover te kunnen vormen in plaats van mijn beeld. Want kijk, met de GGD, het is natuurlijk een groot apparaat en doorzichtig en ik heb natuurlijk maar met een deel te maken. En voor een deel is het dat je ernaar vraagt, maar het is ook een deel, daar ben ik me heel bewust van, het is een soort van oordeelsvorming gebaseerd op beelden. En met een aantal dingen heb ik ook niet op die manier mee te maken. Dus dat is wel een beeld wat ik ervan heb, maar dat zou ik niet zo weten.

I: Nee maar goed, dat idee wordt toch gevormd op basis van ervaringen natuurlijk.

R: Ja, precies.

I: Oké. Gaan we naar het stukje identiteit.

R: Ja.

I: Ik zal even de definitie voorlezen die ik in mijn onderzoek gebruik van identiteit. Organisatie-identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert.

R: Ja, oké.

I: Hele mond vol. Maar we zullen het erover eens zijn dat het bestaansrecht, waar je voor staat, dat soort dingen.

R: Ja, ja, ja.

I: De kernwaarden van de organisatie zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner.

R: Van de organisatie zelf, zoals ze dat zelf formuleren?

I: Ja, ja. Wat vindt u van die waarden?

R: Deskundig, dat weet ik dus niet, daar zouden ze zich wat meer in kunnen profileren, die deskundigheid. In basis wel denk ik, maar die deskundigheid zouden ze, als het wat specifiek wordt, wel wat meer mogen of kunnen laten zien vind ik zelf. Betrouwbaar wel, wat waren die andere?

I: Innovatief.

R: Niet, niet echt heel innovatief.

I: Want?

R: Nou, ik weet niet op alle gebieden. Ik vind ze heel degelijk en afwachtend. Heel erg, dat komt een deel door het systeem waarin ze werken maar dat geldt voor iedere GGD. Ik vind dat ze veel te weinig stappen in de kansen waarin ze zich kunnen profileren en maatschappelijke vraagstukken die ze extra onder de aandacht kunnen brengen richting gemeenten onder andere of richting instellingen. Ik vind ze niet heel erg uitblinken.

I: En samenwerkingspartner?

R: Ja, wel prima.

I: Wel prima.

R: Ja hoor, ja. Degelijk. Ja.

I: Oké. Zijn er dan andere dat u zegt van 'nou, dat zou eigenlijk meer als kernwaarde bij de GGD passen'? Als alternatief of als toevoeging voor deze vier?

R: Nou, niet direct. Dat vind ik ook niet heel erg belangrijk, ik vind het wel heel erg belangrijk dat dat gezien de functie wel soort algemene basisfunctie die de GGD heeft. Dat betrouwbaar en degelijk en goed samenwerken zijn wel hele belangrijke kernwaarden natuurlijk. Dat is ook niet al te vanzelfsprekend trouwens, ook niet bij dat soort organisaties.

I: Nee, nee.

R: Dus dat vind ik wel heel belangrijk, dat dat voorop blijft staan. En ik vind wel dat je de ambitie moet hebben om innovatief en proactief te zijn bijvoorbeeld, maar ik vind niet dat het past bij de GGD. Ik denk niet gelijk aan innovatief als ik aan de GGD denk, nee.

I: Nee.

R: Dus het is mooi dat ze dat van zichzelf zeggen, het is meer een 'would be' idee denk ik over de GGD, ik weet niet of ze er zelf allemaal in geloven. Of ze dat als kernwaarde opschrijven, kan het me nauwelijks voorstellen. Dat soort terminologie is ook altijd wel een beetje voor de Bühne.

I: Ja, klopt. Bij veel organisaties komen die dingen eigenlijk altijd wel een beetje overeen.

R: Ja. Je kan moeilijk tegenwoordig zeggen dat je niet innovatief bent. Maar innovatief, dat is ook wel een beetje kritiek die ik heb hoor, ben natuurlijk ook wel een dagje ouder ofzo. Dat innovatief is altijd zo'n idee, dat zie ook bij zo'n gemeente. Het moet altijd innovatief, maar het hoeft niet altijd anders. Je hoeft niet altijd maar dat innovatief als drang, als drang vind ik ook niet altijd goed.

I: Nee.

R: Kijk, gemeenten lijden er nog wel eens aan om teveel met innovativiteit bezig te zijn. Dus altijd maar nieuwe dingen, terwijl ik soms het idee heb 'maak nou eens iets gewoon goed af'.

I: Ja.

R: In plaats van dat je weer met iets nieuws begint.

I: Ja, laat het niet lijden onder innovativiteit inderdaad.

R: Nee, precies. Die degelijkheid die staat dus wel voorop denk ik. Misschien hoef je bij een GGD ook in de eerste plaats niet aan innovatief te denken. Maar het zou wel wat proactiever kunnen. Dat wel, het hoeft niet per se innovatief te zijn. GGD hoeft niet innovatief te zijn van mij.

I: Nee, als het maar goed is.

R: Ja, ja.

I: Ja, oké. Dan gaan we door op het onderdeel imago. Nogmaals even mijn gehanteerde definitie: imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken.

R: Ja.

I: Nou, spreekt voor zich. Het eerste onderdeel is symboliek, daarna krijgen we een stukje communicatie en als laatste gedrag. Onder symboliek wordt verstaan alle uiterlijke kenmerken van de organisatie, zoals huisstijl, logo, gebouw, illustraties enzovoorts. Hoe vindt u dat de GGD omgaat met de visuele uitingen?

R: Qua vormgeving ook en hoe het eruit ziet bedoel je?

I: Ja, alles.

R: Huisstijl vind ik wel prima en rapportage, hoe dat er over het algemeen uitziet dat vind ik ook wel prima. Onderzoeken en presentaties die ze daarvan doen, dat vind ik wel goed.

I: En wat vindt u er goed aan?

R: Helder, ziet er ook gewoon goed uit naar mijn maatstaven. Nee dat is wel prima, dat is wel goed geregeld. Ik vind ze niet erg proactief in de communicatie, dat is weer wat anders. Dat heeft weer met proactiviteit te maken. Dus als er niet gevraagd wordt en niet helder en nadrukkelijk afgesproken wordt, wordt er ook niks gedaan.

I: Nee, nee.

R: Dat is een beetje het beeld. En eigenlijk hoe naar de bevolking toe, de functies die ze naar de bevolking toe hebben, dat weet ik eigenlijk niet zo heel erg goed. Daar heb ik niet zo'n helder beeld van.

I: Nee, maar dat is niet uw functie natuurlijk binnen de gemeente.

R: Nee, nee. Daar heb ik eigenlijk niet zo bij stil gestaan.

I: Nee, maar daar gaat het nu ook niet om.

R: Maar dat is wel belangrijk denk.

I: Ja, zeker. Dat wel, dat wel.

R: Dat ze de GGD ook goed weten te vinden et cetera, weten waarvoor ze daar terecht moeten. Dat zou ik niet weten.

I: Nee.

R: Maar dat onderzoeken ze zelf neem ik aan toch ook wel eens af en toe?

I: Ja, ja zeker. Meer onder de inwoners van de hele regio.

R: Ja.

I: Ik zal u deze alvast even geven, blader gerust in alle vier. Ga ik ondertussen rustig verder. Wat vindt u specifiek van de huisstijl?

R: Ja, vind ik wel goed. Ik ben daar ook niet heel erg kritisch op moet ik je eerlijk zeggen, dat staat bij mij niet zo bovenaan het lijstje. Het gaat mij toch altijd meer om de inhoud. Moet eerlijk zeggen dat ik daar ook niet zo gefocust op ben over het algemeen.

I: Maar u zou niet dingen willen veranderen?

R: Niet verkeerd. Nee hoor, daar zou ik de energie niet allemaal in gaan stoppen. Als je toch je energie wil verdelen.

I: Wat vindt u van de naam van de organisatie?

R: Ja, prima. Ik zou ook niet weten hoe je een GGD anders zou moeten noemen. Het gaat over Haaglanden, dus.

I: Ja, en wat vindt u van het logo?

R: Ja, prima. Niks op aan te merken. Maar dit is wel wat verwarrend, het is natuurlijk onderdeel van de gemeente Den Haag, eigenlijk de GGD.

I: Ja, ja.

R: Dus dit vind ik wel verwarrend, dit is een GGD rapport waar dan gemeente Den Haag op staat. Ik neem aan dat het dan ook alleen maar gaat over Den Haag?

I: Ja.

R: Want anders wordt het wel verwarrend allemaal.

I: Ja, oké.

R: Dus dat moet helder zijn in ieder geval. Kijk, ik ken de meeste dingen wel. Gezondheidsmonitor ken ik uiteraard, die krijg ik altijd digitaal en het gezondheidsmagazine.

I: Oké. Ja, ze hebben natuurlijk allerlei rapporten voor de verschillende gemeenten.

R: Ja, in Den Haag gaat natuurlijk veel meer geld om in de GGD. Specifiek voor Den Haag doen ze veel meer dan dat ze hier in de regio doen.

I: Ja. Wat vindt u van het kleurgebruik?

R: Ja, het zijn wel allemaal verschillende kleurtjes. Wel een totaal ander idee, dus voor herkenbaarheid zou het goed zijn om daar wat meer eenheid in aan te brengen. Want als ik zo kijk als ik die rapporten naast elkaar zie, dan lijkt het wel alsof het, qua kleurgebruik en stijl of het van hele andere organisaties komt. Dus dat zou je als kritiek kunnen hebben voor de herkenbaarheid van de GGD. De GGD zou hier wat meer uniformiteit kunnen aanbrengen.

I: Ja.

R: Ja, dus dat zou wel een goede tip zijn.

I: En wat voor kleuren zouden dan uw voorkeur hebben?

R: Dat maakt me niet zo uit, ik vind dit wel mooi zoiets. Maar ja, ik weet niet of je dat moet gaan onderzoeken of dat je gewoon ergens voor moet kiezen. Ik heb geen idee.

I: Nee, nee. Maar in ieder geval meer eenheid?

R: Meer eenheid zou wel goed zijn denk als ik het zo zie.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké. En wat vindt u van de typografie die ze gebruiken? Dus het lettertype, lettergrootte, hoeveelheid witruimte, tekstkleur, dat soort dingen.

R: Ja, dat vind ik wel prima. Aan de andere kant, des te meer je in dit soort rapportages met dit soort dingen. Kijk, dit vind ik leuk. Hier houd ik niet zo van. Er worden dan dingen uitgelicht en die worden dan heel groot gemaakt op deze manier, als een soort citaat is dit neem ik aan. Dat neigt ernaar als je het gaat scannen, behalve als je het heel specifiek gaat lezen, dat je hierop gaat focussen. Terwijl dit misschien als overzicht veel belangrijker is dan die ene opmerking die hier staat. Dus dat is helemaal niet goed, vind ik. Dus het gaat er vooral om dat je wil dat ze de tabel goed bekijken, dan moet je dat niet op zo'n manier gaan uitlichten. Dus dat zijn wel dingen van, ja ik ben altijd wel heel degelijk daarin. Ik ben wel heel erg van de grafieken zelf, dat vind ik heel belangrijk dat die heel goed kloppen. Moet je ook weer uitkijken dat je niet honderd soorten van grafieken, want dat leest ook heel vervelend.

I: Ja.

R: Dus het liefst ook zoveel mogelijk dezelfde weergave, als je kiest voor die staafdiagram, doe dan ook zoveel mogelijk staafdiagrammen.

I: Ja.

R: En niet weer allerlei van dat soort dingen door elkaar, want dat maakt het ook weer ingewikkeld nodeloos. En ja, ik ben altijd wel, zeker met dit soort dikke rapporten voor een heldere samenvatting. Die grote bulk in een bijlage en dan heldere conclusies en aanbevelingen.

I: Ja, precies.

R: Je moet dat niet zo heel dik maken. Want ja, mensen lezen steeds minder van dat soort, heb ik het idee.

I: Klopt. Ja, dat denk ik ook wel.

R: Maar aan de andere kant. Als het je lukt om heel goed met die tabellen en die diagrammen te werken, dat lezen mensen altijd wel snel. Dit soort plaatjes met zo'n ontwikkeling, hier weer een diagram, dat werkt natuurlijk helemaal goed.

I: En als u 'm dan vergelijkt met die, want die is weer heel anders?

R: Die vind ik minder. Ik vind dit heel rommelig, dat is mijn mening. Het gaat vooral hierom denk ik. En dan vind ik dit heel erg afleiden, te rommelig allemaal.

I: Vanwege de opmaak.

R: Vanwege de opmaak vooral, ja. Komt heel chaotisch over zo, vind ik eigenlijk. En misschien is dit wel het belangrijkste, dat dreigt nu een beetje in het niet te verdwijnen. Dit soort grote plaatjes. Dus niet teveel een stripboek van maken en populariseren.

I: Nee, nee.

R: Allemaal mooie plaatjes en foto's, leiden we hier bij de gemeente aan. Er is hier een woonvisie geschreven, heel belangrijk document, dan lijkt het wel een soort van magazine geworden weet je wel. Glossy, magazine geworden. Voor je het weet dreigt de inhoud een beetje naar de achtergrond te verdwijnen.

I: Ja. Dat moet je natuurlijk niet willen.

R: Ja.

I: Nee. En qua beelden. Plaatjes, illustraties, foto's.

R: Ja, vind ik hetzelfde. Moet eigenlijk absoluut ten dienste staan en niet een doel op zich gaan worden.

I: Niet zoveel mogelijk plaatjes erin.

R: Nee, absoluut niet.

I: Nee.

R: Als je ook ziet waar het voor geschreven is, het is niet geschreven om in een kiosk te verkopen of deur aan deur te verspreiden.

I: Nee.

R: Je moet ook kijken voor wie je het geschreven hebt. Je mag van mensen waarvoor je het geschreven hebt, mensen zoals ik ook dat ze gewoon een rapport kunnen lezen. Niet ter zijde schuiven als er geen plaatjes in staan.

I: Nee, nee precies. Vindt u het passen, de gebruikte grafieken, tabellen en foto's. Vindt u het passen bij de organisatie?

R: Niet, nee.

I: Want?

R: Niet, want als ik de GGD voor ogen heb, het beeld wat ik dan voor m'n ogen heb is gedifferentieerd, veel, specifiek. Weet je wel, echt onderzoek dus dan heb ik toch een dik rapport met

veel gegevens voor ogen. En minder van dit soort populaire dingen erin. Dus dat vind ik eigenlijk helemaal niet passen bij de GGD. Tenzij je iets maakt voor jongeren zelf, maar dat is een heel ander verhaal.

I: Ja, dat is weer een ander verhaal. Maar dat is niet de doelgroep van die inderdaad.

R: Precies.

I: Dus wat dat betreft past die beter?

R: Ja beter, ja.

I: Oké. Gaan we door op een stukje communicatie. Alle geplande vormen van communicatie, zoals advertenties, publicaties enzovoorts. Wat vindt u van de communicatie afkomstig van de GGD naar u toe of naar de gemeente Delft toe?

R: Nou, het is weinig. Ook in de samenwerking, het is weinig proactief, dus als ik er niet om vraag of het komt niet vanuit de gemeente, dan gebeurt er ook niet zo heel veel sowieso. Ja, weinig is het eigenlijk. Ja, vooral.

I: Oké. En wat vindt u van de communicatie met GGD Haaglanden? Dus als er wel communicatie is.

R: Nou, dat is wel over het algemeen wel prima. Wel betrouwbaar.

I: Ja.

R: Ja.

I: Geen mogelijke verbeterpunten?

R: Nee, maar ik hoef nooit zo langs de voorkant snap je. Dus ik heb gewoon directe contactpersonen en dan is die lijn heel kort gewoon.

I: Ja, dat is natuurlijk ook het voordeel als je hier al zo lang werkt.

R: Dat zijn voor een deel epidemiologen, heel moeilijk woord.

I: Ja.

R: En leidinggevenden van het OCCP, de hele coördinatie van de veldregie voor daklozen en die gaan ook over OGGZ, die afdeling. Die zitten bij mij ook in een regie-overleg wat we hebben voor OGGZ. Dus daar heb ik gewoon heel direct contact mee.

I: Ja.

R: En ik heb nooit zo dat ik m'n weg hoef te vinden binnen de GGD, dus ik heb niet de ervaring hoe dat dan is.

I: Nee.

R: Kan me voorstellen dat het soms ook wel moeilijk is.

I: Ja.

R: Geen idee.

I: Komt dat dan in uw geval meer door de ervaring die u heeft opgebouwd?

R: Nou, nog niet eens zo. Omdat ik toevallig weet wie er op mijn terrein beschikbaar is.

I: Ja, oké.

R: Ik heb ook wel eens met een hoger niveau af en toe, onze wethouder is voorzitter van het dagelijks bestuur, wethouder zorg van Delft. Dus we hebben ook wel eens overlegd als een soort, dan zijn er ook wel eens bilaterale met mensen van de directie van de GGD. Daar zit ik dan ook wel eens bij, gevraagd, en dan gaat het ook wel, die lijnen zijn ook wel heel kort. Heel vlot, het is niet zo dat het dan heel ver weg zit ofzo. Dus dat is ook wel heel benaderbaar zal ik maar zeggen.

I: Ja.

R: Op dat niveau is de GGD ook wel heel benaderbaar, dat is wel prettig.

I: Oké. Hoe vaak communiceert u zelf met de GGD?

R: Gemiddeld?

I: Ja.

R: Toch wel wekelijks.

I: Ja?

R: Ja, de laatste tijd wel. Ja, ja.

I: En welke onderwerpen gaat het dan voornamelijk over?

R: OGGZ, maatschappelijke opvang, op het ogenblik wel veel over die monitor. Omdat we in die fase zitten dat die monitor gemaakt is, dat moet dan besproken worden en presentatie voor alle gemeenten, we moeten er wat van vinden. Dus op het ogenblik heb ik daar wel, maar dat is normaal veel minder. Maar ja, toch wel regelmatig. Ja, ja.

I: Oké. Wat vindt u daarvan, van die frequentie?

R: Nou, prima. Het is meer dat het vanuit de gemeente belangrijk is, daar wordt het door gevoed en niet zozeer andersom. En dan wordt daar ook wel, ja, dan is men altijd wel bereikbaar. Dan wordt er in ieder geval per mail wel snel op gereageerd allemaal. Dus dat loopt wel goed.

I: Oké.

R: Ja.

I: Ja. Welke middelen gebruikt u zelf in de communicatie met de GGD?

R: Overleg, mail veel, heel af en toe wel eens telefoneren maar niet zo vaak. Meestal mail of overleg.

I: Ja. En zou u dat willen veranderen of zegt u van 'dat is wel goed zo'?

R: Nee, ik vind het prima.

I: Gaat snel genoeg?

R: Ja.

I: Efficiënt.

R: Ja.

I: Ja. En welke middelen gebruikt de GGD naar u toe om te communiceren?

R: Hetzelfde.

I: Hetzelfde.

R: Ja, ja. Ja, rapportages ook wel als je dat als communicatiemiddel zou zien.

I: Ja, dat is meer éénrichtingsverkeer natuurlijk.

R: Ja, precies.

I: Oké. En zou u dat anders willen zien?

R: Nee, behalve dat het wat pro-actiever zou kunnen zijn.

I: Ja.

R: Vanuit de GGD, maar daar hebben we het al uitgebreid over gehad.

I: Ja. Wat vindt u van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R: Die is op zich wel goed, ja.

I: Op zich wel goed.

R: Ja, bijvoorbeeld het tot stand komen van zo'n monitor is een heel traag proces geweest. Dat heeft misschien meer met de afdeling epidemiologie te maken, dat weet ik niet. Maar goed, dat was allemaal heel moeizaam. Er was ons veel meer beloofd, aanvankelijk overleg een jaar geleden al bij de gemeente gehad over zo'n OGGZ monitor met een heleboel onderzoekers van de GGD, afspraken over gemaakt. Daar heb ik heel erg achteraan moeten zitten of daar wel iets van terecht zou komen. Uiteindelijk wilde de GGD er vanaf zien, van het idee van 'ja, je kunt die gegevens toch ook uit de diverse rapporten gaan shoppen, voor zover je ze nodig hebt'. Waar wij hier zoiets hadden van 'dat hebben we toch niet afgesproken'. Wij hebben vanuit ons gemeentebestuur, zeker met dat decentraliseren van taken naar de gemeente, heel erg behoefte juist om zo'n beeld van te krijgen.

I: Ja.

R: Van de gemeente van de kwetsbare groepen, dus daar hechten we veel waarde aan. Toen heb ik ze wel echt op het matje moeten roepen hier, van 'dat hadden we toch afgesproken'.

I: Ja, toen was het ineens.

R: Ja, maar dat is wel echt moeizaam verlopen dat proces.

I: Ja.

R: En traag.

I: Ja. Maar los daarvan.

R: Is het er wel gekomen.

I: Is het er wel gekomen, ja, en de andere communicatie qua snelheid?

R: Nee, dat loopt wel goed.

I: Wel goed.

R: Ja.

I: Wat snel moet, dat.

R: Dan kan het ook wel redelijk snel, ja.

I: Oké. En als u een vraag stelt aan een medewerker bij de GGD.

R: Dan krijg je wel snel antwoord.

I: Ja?

R: Ja, dat is wel goed.

I: En hoe tevreden bent u dan met de kwaliteit of de volledigheid?

R: Nee, dat is prima hoor. Het is altijd wel goed antwoord op wat ik gevraagd heb.

I: Oké, het is niet dat je dan zoiets hebt van 'ja, maar nu weet ik nog niks'?

R: Nee, nee.

I: Nee, oké.

R: De bereidheid is er zeker wel om klantgericht te acteren, samen te werken et cetera.

I: Goed werk af te leveren.

R: Goed werk af te leveren, dat merk ik wel.

I: Ja.

R: Ja.

I: En zijn er nog verbeterpunten qua communicatie voor de GGD, los van meer proactief?



R: Buiten die proactiviteit, nee, dat vind ik wel goed geregeld. Dat hebben ze wel degelijk geregeld.

I: Ja, oké. Gaan we naar het laatste onderdeel van imago; gedrag.

R: Waar ik ook nog wel met ze te maken heb is verwarde personenpak.

I: Vertel.

R: Nou, er is verwarde personenpak in Nederland en wij zijn daar vrij proactief als gemeente in. Dus we hebben al een nota geschreven naar aanpak en die is zoveel mogelijk lokaal, dus zo min mogelijk op Haaglanden-niveau. Dus zoveel mogelijk lokaal, maar waar kan gaan we opschalen. Bijvoorbeeld één van die dingen is nu vervoer van verwarde personen, daar is nu ook een projectleider bij de GGD voor aangesteld.

I: Oké.

R: En daar heb ik nu contact mee, dus dat willen we echt op Haaglanden-niveau aanpakken en in het verlengde van die verwarde personenpak zitten ook wel onderdelen die we straks misschien echt beter op Haaglanden-niveau dan op DWO-niveau, de regio hier, kunnen oppakken.

I: Ja.

R: Dus daar krijgen we echt wel meer mee te maken, met de GGD.

I: Oké. Maar dat is nog in de toekomst.

R: Dat is voor een deel nog allemaal in ontwikkeling, ja.

I: Oké.

R: Ook wel een onderdeel waar ik dan gesprekken op directieniveau mee gehad heb van al een jaar geleden. Toen je dat allemaal al zag aankomen van 'GGD, pak nou je rol'. Weet je wel, terwijl het toch bijna fout is gelopen. Ook dat vervoer verwarde personen, daar zit heel veel aan vast hoor. Gaat over ambulancevervoer en ingewikkeld en er moet dan iets met de meldkamer. GGD is één van de ambulancevervoerders et cetera.

I: Ja.

R: Ondertussen was er al een breed overleg gestart, niet op initiatief van de GGD, maar vanuit de zorginstellingen. Gemeente Den Haag en Delft erbij. Daar was ik één keer, het liep volledig vast gelijk. Allerlei partijen met allerlei verschillende belangen en kaarten voor de borst zal ik maar zeggen. Toen is er gezegd van dat gaat nergens toe leiden. Toen hebben eigenlijk de gemeente Den Haag en Delft het initiatief genomen om, GGD zat daar ook niet bij, om dit vlot te gaan trekken en de GGD om de tafel te vragen van 'joh, er moet toch eens een bestuurlijke opdracht hier komen, moet een doorbraak worden want het gaat 'm niet worden zo'.

I: Nee, nee.

R: En dat is jammer. Uiteindelijk gaat men er wel actief mee aan de slag, er is een projectleider voor twee dagen in de week die een aantal van die verwarde personen vraagstukken op gaat pakken. Maar het had veel eerder gekund.

I: Ja, ja.

R: Veel proactiever en veel meer zichzelf profileren daarin. Dat is wel heel kenmerkend voor de GGD eigenlijk, zo'n proces.

I: Ja. Want als het niet was opgepakt vanuit hier?

R: Ja, dan was het gewoon spaak gelopen denk of heel traag.

I: Ja.

R: Heel langdurig geworden.

I: Ja.

R: Ja.

I: En waar zit 'm dat dan in, waar komt dat dan vandaan bij de GGD?

R: Ik weet het niet. Het is deel cultuur denk die er al is. Zowel, zeker bij het onderdeel Zuid-Holland West wat er vroeger in zat was dat altijd al de cultuur.

I: Oké.

R: Hele herkenbare cultuur, dat is eigenlijk niet veranderd. Maar ik had de hoop met Den Haag, dat het toch anders zou worden. Omdat die juist ook veel steviger in dat soort onderwerpen zitten. Zeker in zo'n stad als Den Haag, veel meer problematiek, veel meer taken doen.

I: Ja.

R: Maar dat is eigenlijk beetje jammer, dat is eigenlijk niet zo gebeurd.

I: Nee.

R: Misschien is het een soort van, ik weet ook niet hoe dat binnen de gemeente, misschien krijgen ze de ruimte ook niet binnen de gemeente Den Haag voor een deel. Dat weet ik allemaal niet.

I: Daar zitten natuurlijk ook allemaal regeltjes aan vast.

R: Dat dat soort dingen ook meespelen, weet je wel.

I: Ja, ja. Maar los daarvan, als dat niet het geval zou zijn, dan zou het allemaal.

R: Ja, dat is jammer. We hadden alweer een half jaar verder kunnen zijn, snap je.

I: Ja.

R: Met zo'n dossier.

I: Ja, ik snap het. Ja, oké. Nou, onder het gedrag valt het gedrag van de medewerkers van de organisatie. Wat is uw mening over het algemeen over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R: De medewerkers zijn wel een exponent van het beeld wat we hier hebben geschetst over het algemeen hoor.

I: Ja, en hoe komt dat?

R: Ja, dat is weer onderdeel van de cultuur. Het is wel heel verschillend met wie je te maken hebt. Ik merk met uitvoerend, wij hebben ook met uitvoerend medewerkers te maken bij de bemoeizorg dan, OGGZ vangnettaak. En het niveau daarvan is wel heel verschillend, merk ik. De één is wel echt veel beter dan de ander, voor zover ik daarmee te maken heb gehad de afgelopen tijd.

I: Ja.

R: Ik heb toch wel sterk het idee dat dat toch wel heel erg in die mensen zelf zit, dat het niet zozeer door de organisatie. Dat is niet echt iets wat door de organisatie gefaciliteerd en ontwikkeld wordt, die vaardigheid bijvoorbeeld op het gebied van bemoeizorg. Hoewel men zich daar wel in wil profileren, we zijn natuurlijk nu bezig met die taken van volgend jaar. Men probeert zich wel echt op het gebied van actieve medewerkers die ingrijpen, die kunnen ingrijpen waar andere organisaties er niet uitkomen. Moeilijke casuïstiek ook, dat zie ik eigenlijk niet zo. Misschien is dat in Den Haag anders, maar ik ervaar dat niet zo.

I: Nee.

R: Er zit af en toe een enkeling in die het van nature goed kan, denk ik. Maar de GGD als organisatie zie ik ze dat ook niet zo doen. Het sterk het idee, maar misschien is dat in Den Haag ook wel hoor, die vijftientig wijkteams die ze hebben. Dat het voor een groot deel ook gewoon een beetje dreigt te verdwijnen bij de GGD.

I: Ja.

R: Soort praktisch veldwerk zal ik maar zeggen.

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké. En in hoeverre vindt u dat gedrag passen bij de GGD?

R: Ja, het wel bij de GGD ja.

I: Want?

R: Ja, een beetje afstandelijk vaak toch wel. Zo degelijk, afstandelijk, beetje afwachtend ook, ja.

I: Komen we weer terug op dat proactieve.

R: Ja, ja, ja.

I: Wat zijn dan specifiek verbeterpunten voor dat gedrag van de medewerkers?

R: Ja, dat ligt er ook aan wat er uiteindelijk. Dat vind ik een lastige om dat zo te beantwoorden. Omdat dat er ook een beetje aan ligt wat voor rol de GGD gaat krijgen, wat ze dan willen.

I: Ja.

R: Kijk, zij bieden eigenlijk aan van, op mijn terrein dan. Wij als GGD hebben een soort vangnetfunctie. Van de gebruikelijke zorg, de gemeente, als die er niet uitkomen, als het te ingewikkeld is, als het te moeilijk is, dan zouden wij daar een rol in kunnen vervullen. Dat zie ik helemaal niet voor me eigenlijk op zich. Dan denk ik eerder aan andere organisaties, bestaande zorgaanbieders bijvoorbeeld die dat zouden kunnen dan aan een GGD. Dus als zij die potentie zouden hebben, dan zie ik dat niet zo snel bij de GGD gebeuren. Maar ja, ze doen er ook niet zo heel veel dus dat is lastig.

I: Ja.

R: In Den Haag doet men dat blijkbaar wel voor een deel en is dat misschien anders, dus daar kan ik niet echt over oordelen.

I: Nee.

R: Nee.

I: Oké. En hoe omschrijft u het gedrag vanuit deze gemeente naar de GGD toe?

R: Dat ligt er een beetje aan, wij hebben een accounthouder van de GGD die zich heel erg met de afspraken bezighoudt met de GGD. Ook op een aantal inhoudelijke onderwerpen, maar vooral die afspraken. Dus ik denk dat wij, wij nemen onze verantwoordelijkheid wel sterk als het gaat om het circus wat die gemeenschappelijke regeling is. Wij zijn niet te beroerd om aan onderdelen te trekken bijvoorbeeld. Of wat zijn de taken straks van de GGD, wat is maatwerk, wat is straks algemeen. Wat is basis en wat is plus, die zetten we zelf voor bijvoorbeeld. En we hebben hier natuurlijk een wethouder die voorzitter is van het dagelijks bestuur. Een vorige wethouder die ook heel lang gezeten heeft, had ook een hele periode. Dus we zijn bij Zuid-Holland West, daar zijn we ook heel lang de voorzitter geweest. Daar viel deze regio onder, maar ook Zoetermeer viel daaronder in het verleden.

I: Ja.

R: Dus wij nemen onze rol altijd wel heel serieus binnen de regelingen. Dus we nemen onze verantwoordelijkheid.

I: Ja.

R: Dus ik denk dat wij daar ook best wel invloed op hebben als gemeente Delft. Maar dat is natuurlijk anders dan nu met de gemeente Den Haag met Haaglanden. Het is natuurlijk altijd binnen deze regio wat lastig. Gemeente Den Haag werken we wel veel mee samen, maar aan de andere kant krijg je toch vaak dat de gemeente Den Haag het toch op z'n eigen manier moet doen over een aantal dingen. Binnen de G4 bijvoorbeeld met andere grote gemeenten in dit land, dat zij daar de eigen weg in kiest. Aan de andere kant zijn dit soort gemeenten altijd politiek een beetje beducht zijn. Als je dingen samen gaat doen met Den Haag, dan je dan gewoon wordt opgevreten zal ik maar zeggen. Weet je wel, dat Den Haag het gaat bepalen.

I: Ja.

R: Dus dat soort dingen spelen ongetwijfeld altijd wel mee. Kan ik mezelf wel eens mee vermoeien, daar houd ik mezelf niet zo mee bezig, maar dat speelt wel mee.

I: Ja, tuurlijk. Ontkom je ook niet aan denk.

R: Ontkom je ook niet aan.

I: Nee.

R: Nee.

I: En een wat meer zelfkritische vraag. Hoe omschrijft u uw eigen gedrag naar de GGD?

R: Nou, kijk als ik dat vind bijvoorbeeld dat de GGD wat proactiever kan zijn en zich wat meer zou kunnen profileren op mijn terrein bijvoorbeeld. Dan kan ik dat zelf wel wat actiever stimuleren. Ben ik op het ogenblik wel mee bezig. Er is heel gericht gevraagd in het kader van die herijking van taken, ook op mijn terrein OGGZ, was een soort conceptverhaal geschreven door GGD. Wat zou de GGD kunnen doen, mijn wethouder vond dat allemaal veel te algemeen. Niet profilerend, en ja, heel algemeen. Bijna een wetenschappelijk artikel van een soort catalogus van wat er mogelijk zou zijn. In plaats van 'we vinden dit belangrijk dat dit gebeurt hier'.

I: Oké.

R: Dus dat moet ik nu gaan schrijven, dus dan ben ik met de GGD aan het schrijven ook.

I: Oké.

R: Voor deze regio.

I: Ja.

R: En dat zal voor een deel gaan over maatwerk ook, maar goed. Ik vind dat ook wel belangrijk dat, want wij hebben wel OGGZ-beleid in deze regio.

I: Ja.

R: Dat bevalt ook wel goed. Dus ik moet wel wat actiever daarin zijn, maar dat ben ik dus op het ogenblik aan het doen. Dus je kan wel constateren, maar je kan ook actiever aan de GGD vragen. En ook zo'n monitor waar we mee bezig zijn, van 'joh, wat vinden jullie nou'.

I: Maar over het algemeen.

R: Dus ja, maar over het algemeen vind ik het wel goed gaan.

I: Oké.

R: Ja.

I: Eén van de laatste vragen. Stel u bent de baas van GGD Haaglanden.

R: Nog even één opmerking daarover.

I: Ja.

R: Wat ik wel heel belangrijk vind is dat, zeker op mijn gebied OGGZ, gaat over zorgmijders, mensen waar je je echt zorgen over kan maken. Dat je werkt vanuit de bedoeling, en wat bedoel ik daarmee, dat ik zelfs een begrip tegenwoordig in gemeenteland. Dat veel gemeenten, maar ook dit soort organisaties en instituten zoals de GGD met zo'n regeling. Vaak de regelgeving en de procedures in de praktijk belangrijker zijn dan waar het nou eigenlijk om gaat is dat mensen met een vraag zitten of een maatschappelijk probleem wil je oplossen. Mensen zitten toch in nood en daar wil je iets voor betekenen. Je ziet vaak toch dat in dit soort instellingen, zeker ook bij gemeenten, dat de procedures een doel op zich worden. En dat de regelgeving iedereen dezelfde behandeling, zo uniform eigenlijk. En dat er heel veel mensen zijn die de verantwoordelijkheid helemaal niet kunnen dragen of dat ze het helemaal niet begrijpen, omdat onze samenleving steeds ingewikkelder wordt. Dus als je daar iets mee wilt doen, dat je dan wel vanuit die bedoeling de hele tijd bezig moet zijn. Dat ben ik zelf wel, omdat ik meer dan twintig jaar in de gezondheidszorg heb gewerkt. Dat vind ik ook wel een kwaliteit bij de mensen met wie ik te maken heb bij de GGD, die hebben die drijfveer ook wel. Dus dat vind ik wel weer een kwaliteit. Daarom vind ik het des te jammerder dat ze niet zelf meer proactief met die ideeën en dingen komen.

I: Ja, want het zit er wel.  
R: Het zit er wel, absoluut.  
I: Maar het is onvoldoende zichtbaar.  
R: Ja, ja, ja.  
I: Het komt te weinig naar buiten.  
R: Ja.  
I: Ja, oké. Stel u bent de directeur van GGD Haaglanden.  
R: [lachend]Zou ik niet ambiëren hoor.  
I: [lachend]Nee, maar stel dat. Hoe anders zou u het dan aanpakken dan hoe het nu gaat?  
R: Ja, dat is een hele lastige vraag hoor. Nou ik zou wel, voor de ambitie die ze voor zichzelf hebben, dan zou ik wel consequenties aan verbinden. Dus dan zou ik wel kijken hoe je dat veel actiever kan waarmaken. Dat innovatieve enzo, dan moet er wel echt wat gebeuren wil GGD echt innovatief zijn.  
I: Ja.  
R: Dus dan moet je wel echt gaan ingrijpen.  
I: Maar moeten ze innovatief zijn?  
R: Nee, niet als dat niet nodig is. Niet als er niet geïnnoveerd hoeft te worden. Je hoeft niet per se overal in te innoveren. Als het maar wel gewoon goed gebeurt, weet je wel, als er goede vraagstukken opgepakt worden. Dat je je verantwoordelijkheid maar waarmaakt, dan hoeft dat helemaal niet innovatief allemaal. Dus maar ja, ik weet het niet, vind ik veel te lastig om te beantwoorden. Dan ga ik maar wat zeggen.  
I: Ja.  
R: Ik weet helemaal niet hoe de werkweek van de directeur van de GGD eruit ziet. Kan me er wel iets bij voorstellen, veel vergaderen, veel politieke mensen te vriend houden.  
I: Ja, ja. Veel handtekeningen zetten.  
R: Veel gerapporteerd krijgen vanuit de organisatie.  
I: Ja, ja.  
R: Over hoe alles loopt denk ik.  
I: Ja, ja. Heeft u nog andere opmerkingen, suggesties?  
R: Nee, hoor. Ik heb al genoeg gezegd.  
I: De kern is wel, hoe ik het gehoord heb, proactiever en de kwaliteit voorop.  
R: Ja, ja.  
I: Oké, dan ga ik deze even stop zetten.

## Verbatim respondent 4

| Algemene informatie interview |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Voorschoten |
| Datum                         | 15-5-2017                |
| Duur                          | 1,5 uur                  |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was ontspannen, open en enigszins formeel. De respondent was eerlijk en open in de antwoorden. De respondent nam alle tijd voor het interview. De interviewer zat tegenover de respondent aan tafel. Het interview vond plaats binnen in een afgesloten ruimte.

| Legenda verbatim |             |
|------------------|-------------|
| I                | Interviewer |
| R                | Respondent  |

I: Voordat ik van alles aan u ga vragen, zal ik eerst wat over mezelf vertellen. Ik ben Marloes, kom oorspronkelijk uit Zoeterwoude. Woon nu sinds ruim een jaar in Den Haag. Nou, laatstejaars communicatiestudente en inderdaad bezig bij GGD Haaglanden om voor hen in kaart te brengen van 'goh, wat is nu onze identiteit', nou is dat meer intern natuurlijk. En om bij de negen regiogemeenten te kijken van wat is het imago. Dus niet bij de inwoners of de bewoners van de regio, maar puur alleen bij de regiogemeenten. Dus ik ben al bij Midden-Delfland geweest, in Delft, Pijnacker-Nootdorp en nu hier.

R: Oké, dus je moet er nog een aantal. Je bent ongeveer op de helft, net over de helft.

I: Ja. Den Haag, Zoetermeer en Westland. Die moeten nog.

R: Die moeten nog. Nog een paar grote gemeentes, de grootste drie zijn dat.

I: Morgen Leidschendam-Voorburg.

R: O, Leidschendam-Voorburg, leuk.

I: Ja die zit er ook nog bij.

R: Ja, leuk.

I: Ja, zeker. Leuke organisatie, heb het hartstikke naar m'n zin.

R: Ja, lijkt me ook wel inderdaad. Met wie werkt je veel samen bij de GGD op dit moment?

I: Ik zit wel zelf op de afdeling Communicatie, daar valt ook de webredactie onder.

R: Oké.

I: Dus dat zijn in totaal vijf medewerkers.

R: Ja, je bedoelt de afdeling Communicatie van de gemeente Den Haag?

I: Nee, van de GGD.

R: O, van de GGD zelf.

I: Nee, ik zit echt op het Westeinde, achter het ziekenhuis.

R: Oké, ja. Nee, die ken ik wel. Leuk.

I: Ja, zeker. Dat valt dan weer onder de gemeente.

R: Ja, de uitvoeringsorganisatie.

I: Klopt.

R: Het is een beetje apart inderdaad.

I: Ja, ja.

R: Eigenlijk ook wel weer logisch als je ziet hoe dat verweven was destijds al die GGD met de gemeente Den Haag. Dat kon je toen per 1 januari 2014 niet los van elkaar krijgen.

I: Ja, het was natuurlijk eerst GGD Den Haag en GGD Zuid-Holland West.

R: Dat was natuurlijk wel de bedoeling eigenlijk, maar dat was niet te doen.

I: Nee.

R: En dat is nog steeds niet te doen, anders hadden we het alsnog wel geprobeerd denk. Het blijft voorlopig even, als ik ook naar die herijking kijk nu, blijft het wel voorlopig even zo.

I: Ja.

R: Ja.

I: Misschien maar beter ook om het even zo te houden.

R: Ja.

I: Anders ga je het allemaal weer op de schop gooien.

R: Ja, zeker weten.

I: Ja.

R: Ik ben voor de werkorganisatie Duivenvoorde actief nu en die werkt voor, is een ambtelijke poel voor gemeente Wassenaar en gemeente Voorschoten. En ik ben éénnpitter op dit onderwerp, dus ik heb zowel de GGD Leiden als GGD Haaglanden.

I: Oké.

R: En ook Veilig Thuis en ook ouderen en lokaal gezondheidsbeleid, huisartsen. GGZ ook voor een groot deel, samen met een collega, maar voor een groot deel beleidsmatig alleen en dan qua uitvoering dan samen met die collega wat afgestemd. Omdat ik niet overal tegelijk kan zijn.

I: Nee.

R: Je merkt ook dat heel veel zaken met elkaar verweven zijn. Vroeger waren het allemaal meer eilandjes; GGD, GGZ, Veilig Thuis, huiselijk geweld, kindermishandeling was ook nog apart. Maar je ziet nou dat ze steeds meer in mekaar gaat klikken, meer inclusie-achtige toestanden.

I: Ja.

R: En ook Veilig Thuis is straks een onderdeel van de GGD. Bij Hollands Midden is dat al het geval en Haaglanden zal het ook gebeuren. Net zoals bij veel andere GGD'en.

I: Ja.

R: Nou, niet allemaal maar wel een aantal in Nederland. Dus daar zijn we druk mee bezig, inspectierapporten weer ontvangen van dit jaar. Voor Haaglanden is het voldoende, Hollands Midden was net onvoldoende dus die moeten nog wel even aan de bak. Vlak voordat je hier binnenkwam was ik nog bezig om een raadsinformatiebrief daarover te schrijven over die inspectierapporten. Maar in ieder geval, met Haaglanden zijn we op de goede weg. Nog vier punten, daar moeten we een verbeterplan van maken om dat ook voldoende te krijgen. Dan hebben ze alle dertig punten voldoende. Dus dat is alleen maar goed.

I: Ja.

R: En voor de rest zitten we natuurlijk, dat is dan Veilig Thuis, maar natuurlijk GGD zelf. Daar zijn we natuurlijk aan het herijken, evaluatie is geweest.

I: Ja.

R: Hoe gaan we dat er nou allemaal in fietsen met een werkgroep takenpakket, die heeft net een stuk opgeleverd, dat is vorige week in een extra algemeen bestuur besproken. En daar was men positief over, dat bestuur dus dat gaat ook weer verder.

I: Oké, dat is mooi.

R: Dus dat zijn allemaal weer positieve dingen allemaal.

I: Ja, fijn.

R: En dan heb je nog die twee andere werkgroepen, financiën en governance. Dus hoe beheers je het allemaal, zo'n organisatie als de GGD. Daar komen nog de uitsluitels van, van die werkgroep. Maar daar verwacht ik ook wel dat het gaat lukken. Alleen dat zijn ook best pittige onderwerpen wat dat betreft.

I: Ja.

R: In ieder geval die laatste twee. En dan moet je natuurlijk toch nog, omdat die herijking en Veilig Thuis zijn apart gehouden, maar nu zie je dat ook die twee zelfs bij die werkgroepen al, bij governance en bij financiën nou ook, gezamenlijk worden opgepakt. Alleen het takenpakket niet, omdat Veilig Thuis een heel erg afgeperkt takenpakket heeft van de GGD. En dat is ook de reden waarom er nu ook een aparte uitvoeringsorganisatie als voorstel is, om ze daar onder te brengen bij de GGD met een eigen directeur. Dus daar waren heel wat discussies over, dat gaat goed door.

I: Ja.

R: Maar tot nu toe, gezien de omstandigheden, doen ze het heel goed. Dat kan je ook zeggen, dat vind ik wel leuk.

I: Goed om te horen.

R: Ja. En zodoende had ik gereageerd van 'stuur de mail maar naar mij'.

I: Ja.

R: Dan neem ik dat gesprek wel, ik ben gewoon de contactpersoon. Ik zit ook in de adviescommissie en ik zou eigenlijk wel bij één van die werkgroepen aangeschoven zijn, zij het dat ik niet veel te druk ben omdat ik ook nog een andere gemeente het hele takenpakket nog voor heb. Dus ik heb gezegd van 'jongens, ik ga even niet in die werkgroepen zitten'.

I: Nee.

R: Want ik wist wel van die reorganisatie van GGD Haaglanden, van GGD Den Haag en GGD Zuid-Holland West. Ja, daar ben je gewoon een jaar mee bezig minstens.

I: Minimaal ja.

R: Dat betekent gewoon dat je heel veel andere dingen moet laten liggen en toen heb ik de GGD Leiden, heb ik gewoon links laten liggen. Dan heb ik alleen maar gebeld met de secretaris om een beetje de agenda in de gaten te houden voor het AB natuurlijk.

I: Ja.

R: Maar ik zat niet bij de ambtelijke overleggen, dat is gewoon bellen van 'nou, wat is er uit gekomen en moet ik nog iets weten of doen'. Dat heb ik een jaar lang gedaan en toen was het andersom. Op een gegeven moment gingen ze bij Haaglanden ook piepen van 'we sturen geen verslag meer van de adviescommissie, want hij is bijna een jaar niet geweest'. En ze waren net aan het aftikken van 'nou, dat doen we maar niet meer' en toen kwam ik net binnenlopen. Voorzitter kreeg een rooie kop, van 'o, we wilde je net afschrijven', maar ik was toch nog op tijd terug.

I: [lachend]Precies op tijd.

R: Maar dat soort dingen heb je wel, dat is natuurlijk niet echt hoe het zou moeten gaan.

I: Nee.

R: In dit geval ook niet leuk, maar het is ook altijd weer pappen en nat houden. Dat soort dingen krijg je ook om maar, je kunt niet op twee plekken tegelijk zijn. Zeker niet voor twee gemeenten.

I: Nee.

R: Dat is echt niet te doen. En nou hebben we ook twee regio's, maar Teylingen gaat ook met Voorhout in die Duin en Bollenstreek zo'n ambtelijke poel doen. Maar dat is dan wel in één regio, in één subregio zelfs. Je hebt Hollands Midden, Hollands Rijnland en dat is dan Kust, Duin en Bollenstreek. Maar dan nog, omdat je verschillende gemeenten hebt, heb je altijd verschillendes.

I: Ja.

R: Je kunt het bijna nooit één op één doen.

I: Nee.

R: Dus ik ben benieuwd hoe dat gaat. Maar je ziet de tendens die komt steeds meer, wordt steeds sterker bedoel ik eigenlijk te zeggen. Ik zie het nog een keer gebeuren dat gemeenten een ouderwetse, misschien op een paar grote gemeenten na hoor, dat het weer een ouderwets iets aan het worden is. En dat we over een tijdje gewoon overgaan op regio's.

I: Ja.

R: Je ziet dat kleine gemeenten, die moeten gewoon samenwerken.

I: Je moet wel inderdaad.

R: En Wassenaar-Voorschoten, die werken nu veel samen. Maar eerst hadden we ook in het kader van de decentralisatie in 2013 ook Leidschendam-Voorburg. De honderdduizendplus gemeenten met Plasterk toen nog. Alleen Leidschendam-Voorburg is wat groter, heeft wat meer een eigen dynamiek dan Wassenaar-Voorschoten. Wassenaar-Voorschoten lijken wel op elkaar. Qua opbouw, qua problematieken, qua soort gemeente ook. Landelijk, agrarisch officieel dan. [lachend]Ook al zie je bijna geen boer meer hier.

I: Nee.

R: Maar het is nog steeds agrarisch. Dat trekt nog wel aardig met elkaar op. Nou is wel de vraag van 'ja, hoe gaan we nu verder'. Moet je gaan fuseren ofzo, maar hier is nog steeds een discussie hoor. Leidse regio, of samen met Wassenaar-Voorschoten samen, maar hoe dan en welke regio. Gaat Wassenaar dan mee met Voorschoten naar de Leidse regio of andersom. Voorschoten mee met Wassenaar naar Den Haag.

I: Ja, ja.

R: En dan heb je in Haaglanden ook, dat weet je ook wel, dan heb je twee centrumgemeenten. Dan heb je ook een beetje twee subregio's, van DWO, Delft en omstreken waar Westland ook bij hoort.

I: Ja.

R: En je hebt de Haagse regio.

I: Ja, dat is heel anders.

R: Ik maak ook in het kader van beschermd wonen, dat doe ik ook, en maatschappelijke opvang. Maken ook afspraken, puur voor de Haagse regio. Voor Veilig Thuis hebben we ook twee centrumgemeenten. Ik heb vorige week nog overleg gehad in Rijswijk, dat gaat wel voortvarend en zijn nu bezig met de nieuwe regiovisie huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat is puur voor de Haagse regio, terwijl we wel dat in één veiligheidsregio ook samen moeten doen.

I: Ja.

R: Maar DWO is nog niet zover met de nieuwe regiovisie, maar wij gaan alvast aan de slag. Dan kunnen zij zien hoe wij het gedaan hebben, daar kunnen ze ook weer van leren natuurlijk, dat wel.

I: Precies.

R: Maar het blijft toch altijd, ja.

I: Je kan het niet allemaal over één kam scheren.

R: Nee, het wordt te groot en er wonen ook heel veel mensen in Zuid-Holland. Ik bedoel we zitten al met één miljoen. En Hollands Midden heeft meer gemeenten, de regio van Hollands Midden is vrij groot, dat gaat vanaf de kust tot helemaal ver achter Gouda. Dat is iets van 750.000 inwoners, maar dan heb je het over negentien gemeenten. En Haaglanden heeft negen gemeenten en heeft één miljoen.

I: Ja.

R: Waarvan de helft alleen al in Den Haag woont.

I: Ja, bizar.

R: Ja, en dan heb je een paar honderdduizend gemeenten zoals Westland, Delft, Zoetermeer. En Rijswijk en Leidschendam-Voorburg zitten daar net allemaal onder. En Wassenaar en Midden-Delfland zijn dan de kleinste.

I: Ja.

R: Ja. Dus dat is wel heel divers.

I: Zeker.

R: Dat merk je ook, als je kijkt in de stukken, de stemverdeling dat is wel lachen. Dan denk je 'o, we hebben maar één stem', maar als je een goede opmerking maakt, dan wordt het wel meegenomen. Dus wat dat betreft is het ook weer betrekkelijk.

I: Ja.

R: Dat is ook wel weer grappig. Maar de dynamiek zit er wel in, bij zo'n grote stad als Den Haag en dan vinden de regiogemeenten daar ook nog iets van. Kan me heel goed voorstellen dat Den Haag daar af en toe een beetje kriegel van wordt. Van 'ja jeetje, dat is ons pakkie aan' weet je wel.

I: Wij zijn de grootste.

R: Ja, en ook veel meer dynamiek er omheen.

I: Ja, hier gebeurt het meeste.

R: Dat pakket, ken je een beetje het pakket hoe de GGD Haaglanden is opgebouwd? Dat regionale pakket wat we allemaal afnemen?

I: Ja, ja.

R: Met de basistaken, DVO'tje hier, DVO'tje daar. Plustaken, pluspakketjes. Wassenaar niet zoveel trouwens, bijna niks. En een paar dingen die op factuurbasis moeten worden afgerekend zoals gehandicaptenparkeerkaarten en dan ook nog die vangnetregeling geloof ik. Maatschappelijke opvang, CCP. En ook de prijskaart die daar aan vast zit voor de regiogemeenten zijn een aantal diensten veel goedkoper dan als je het in Den Haag vraagt.

I: Ja.

R: Omdat daar veel meer bij komt kijken als instelling. Wij vragen elf euro ofzo en dan is het daar 21 euro.

I: Ja, hele andere uitvoering natuurlijk.

R: Dat is ook wel logisch, maar dat geeft al aan wat voor verschillen er zijn. En dan ga je je wel eens afvragen, het is dat je per veiligheidsregio maar één GGD mocht hebben op een gegeven moment. Anders hadden we nog steeds deze twee GGD's gehad.

I: Ja.

R: Zuid-Holland West, die had al een deel, groot deel afgestoten. De hele jeugdgezondheidszorg, in die preventie dus in die stichting Zuid-Holland West gezet en die bestaat nog steeds. Dan heb je Den Haag, die heeft nog steeds z'n eigen jeugdgezondheidszorg in de organisatie waarvan ze nu wel een beetje denken van 'hmm, is toch wel vrij groot'. Is het misschien een idee om dat ook apart te zetten.

I: Ja.

R: Want dat is ook weer ketenpartner, bijvoorbeeld bij Veilig Thuis. Dus ja, jeugd is zo groot tegenwoordig qua problematiek.

I: Zeker, ja zeker.

R: Nou kun je nog veel aan de voorkant doen, dus daar wordt ontzettend op ingezet natuurlijk. Vanuit jeugdgezondheidszorg, maar ook vanuit Veilig Thuis, huiselijk geweld, kindermishandeling aanpak. Die lokale teams allemaal. En dat werkt allemaal met elkaar samen. Als je er net nieuw inkomt, dan denk je 'wat gebeurt hier allemaal'.

I: Ja, zeker.

R: Ik wist toen ik in 2002 begon in Wassenaar, toen dacht ik 'ik ga dat eens mooi allemaal even in kaart brengen', toen zeiden ze succes. Maar dat was ook wel een hele toestand, want dan had je het net een beetje in kaart en dan veranderde het weer.

I: Ja, dan veranderde het weer.

R: Dan verschoof het hele palet weer.

I: Ja.



R: Dus op een gegeven moment moet je er gewoon mee gaan werken, dan komt het een beetje in je systeem.

I: Krijg je er een beetje feeling mee, ja.

R: En als er dan vragen werden gesteld door het college of de raad of van je directie, dan gaf je gewoon wat gericht antwoord. Want het hele plaatje uitleggen had geen zin.

I: Nee, nee, dan ben je nog een week bezig.

R: Nee, nee. Dus je moet het gewoon vanuit micro en dan steeds wat breder leggen en dan ja.

I: Dit onderwerp heeft daar betrekking op.

R: Ja, ja. Dan blijft het allemaal nog een beetje overzichtelijk.

I: Ja.

R: Maar dat is zorg in Nederland ook, dat is echt. Veel mensen zijn ermee bezig, allemaal met hun deeltaak. Allemaal aparte instellingen met allemaal verschillende geldstromen wat we allemaal nu proberen wat te vereenvoudigen. Zo zitten we er middenin, dat is echt wel een dingetje. Als je denkt van 'nou, we hebben het dit jaar weer goed gedaan', dan is er volgend jaar wel weer iets anders waardoor je weer aan de slag moet.

I: Ja, ja.

R: Weet je wel, dan is de één gefuseerd, dan gaat de ander wel weer. Maar jij had een lijst met een enquête.

I: Ja, ik heb aardig wat vraagjes opgesteld.

R: Ja.

I: Nou, wat ik net al zei het onderzoek gaat om het bepalen van de identiteit van de organisatie. En het onderzoeken van het imago bij die negen regiogemeenten. Het doel hiervan is inzicht krijgen in de relatie tussen de identiteit en het imago. Nou, het wordt opgenomen maar uw antwoorden worden uiteraard geheel anoniem verwerkt.

R: Ja. De relatie tussen de identiteit en het imago.

I: Ja.

R: Identiteit is gewoon van wie je bent, wat je bent.

I: Dat ga ik straks allemaal uitleggen, want daar heb ik dan weer een aparte definitie van.

R: Oké. En imago is gewoon het beeld van wat anderen van je hebben.

I: Precies.

R: Precies.

I: Ja, daar komt het wel op neer inderdaad. De onderdelen van het interview zijn eerst een algemeen stukje, dan heb ik een paar vragen over de identiteit, dan ga ik door op het imago. Dat heb ik onderverdeeld in symboliek, communicatie en gedrag.

R: Ja.

I: En dan heb ik nog een korte afsluiting. Heeft u tot nu toe vragen?

R: Nee hoor, ga gewoon vooral verder.

I: Dan ga ik van start. Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?

R: Wassenaar sinds 2002 en Voorschoten sinds 2013. Toen is die werkorganisatie ontstaan.

I: Oké.

R: Duivenvoorde.

I: Oké, en bij welke afdeling werkt u?

R: Maatschappelijk ondersteuning.

I: Maatschappelijke ondersteuning.

R: Ja, MO.

I: Wat is uw functie precies?

R: Ik ben beleidsadviseur gezondheid. Dat gaat over de GGD-taken, hoe dat er aan toe gaat, wat er besloten moet worden. Als er stukken binnenkomen, dus adviseren van de wethouder voordat ie naar het algemeen bestuur gaat. Zodat je ook van tevoren hem of haar adviseert. Het voorbereiden nota's, lokale gezondheidsbeleidnota's, ook over GGZ, maar ook over de ontwikkeling met de huisartsen in het sociaal domein. Maar in ieder geval adviserend inderdaad. Op het gezondheidsterrein.

I: Ja.

R: Ook GGZ, verstandelijk gehandicapten. Dat soort dingen allemaal. Zodra het een link heeft met WMO en hulpmiddelen en dat soort zaken. Met uitvoering, dan gaan er weer andere collega's over. Anders wordt het wel heel breed.

I: Het klinkt al heel breed.

R: Maar het is ook meer het gezondheidsbeleid en daar valt de GGD dus ook onder. In het kader van preventie dan.

I: En doet u al die tijd al die functie of is het anders geweest?

R: Ja, sinds 2002 wel. Daarvoor in Barendrecht gewerkt bij de juridische afdeling.

I: Oké.

R: Van privaat en publiek recht.

I: Heel wat anders.

R: Toen kwam ik met gezondheid in aanraking en dat vond ik ook wel leuk en toen zag ik die vacature van Wassenaar. Daar heb ik gewoon op gereageerd, leuk, net wat anders. Dus zodoende.

I: En zodoende hier terecht gekomen.

R: Ja.

I: Leuk.

R: Ja en toen Voorschoten, die kende ik nauwelijks want we zijn natuurlijk een andere regio. GGD Hollands Midden, andere GGD enzovoorts. Maar doordat we samen gingen werken voor die transitie, sociaal domein. Werken we nu samen, en dan heb ik hier een kantoor in Voorschoten. Af en toe ga ik nog wel eens naar Wassenaar, hebben een aantal kantoren nu tot onze beschikking. Dat proberen we ook weer bij mekaar te vegen, maar dat heeft nog even tijd nodig. Maar we zijn alweer vijf jaar, dus de tijd gaat alweer hard.

I: Oké, maar u zit dus voornamelijk hier in Voorschoten?

R: In Voorschoten heb ik kantoor inderdaad, maar dan werk ik voor zowel Voorschoten als voor Wassenaar. Net zoals wat ik al zei, vandaag was ik bezig met die inspecties van Veilig Thuis Haaglanden. Vanochtend vroeg nog even met de nieuwe wethouder, de vorige wethouder Zorg van Voorschoten heeft afscheid genomen. Die wilde wat anders gaan doen, dan hebben we intussen weer een nieuwe wethouder. Zo een jaar voor de verkiezingen.

I: Oké.

R: Gebeurt ook.

I: Ja, leuk.

R: Dus elke gemeente weer wat anders. Dus dat is wel lachen.

I: Spannende dingen.

R: Ja.

I: Leuk.

R: Ja, twee verschillende culturen. Dat wel, ook qua bestuur enzo. Is toch anders allemaal, de raden en de colleges zijn anders van manier van denken en doen.

I: Want?

R: Nou, een aantal zaken. De ene gemeente pakt op bepaalde onderwerpen meer door altijd, daar kun je vergif op innemen. De andere gemeente minder en bij sommige onderwerpen is het weer net andersom.

I: Ja.

R: Dat is wel grappig, ja.

I: Ja, grappig. Is dat dan enigszins ook voorspelbaar inmiddels voor u?

R: Soms weet je dat wel, die politieke antenne en die sensitiviteit die heb je op een gegeven moment wel opgebouwd. Dat leer je wel hier, je zit ook met het college hier, je loopt zo bij de wethouder naar binnen om even bij te praten.

I: Ja.

R: Wassenaar, dan moet je daar af en toe naartoe. Maar net zoals vandaag dan komt Wassenaar, dan komen de wethouders gewoon even deze kant op. Dat is altijd op maandag, de ene maandag is het Voorschoten en de andere maandag is het Wassenaar die even hier bij ons op bezoek komt.

I: Oké.

R: Om bij te praten over het één en ander.

I: Ja.

R: Op beleidsniveau.

I: Leuk.

R: Ja, dat is wel leuk ja. Dus zodoende.

I: Oké. Klinkt heel divers.

R: Dat is het ook.

I: En heel breed.

R: Is het ook.

I: Ja.

R: Het is ook best wel veel en eigenlijk is het een beetje te veel. Dus je moet altijd even kijken welke schotels kan ik omhoog houden en welke moet ik even ja, op tafel leggen.

I: Ja, ja.

R: Je moet echt snel tot de essentie komen, dat opschrijven. En de rest, daar kunnen vragen over komen, maar ja dat is dan minder belangrijk. Dat zien we dan wel weer weet je wel. Je hebt niet de tijd om alles zo in de diepte op te pakken.

I: Nee.

R: Dat gaat echt niet.

I: Nee.

R: En dat is af en toe wel jammer, want met één gemeente. Dan kon je dat veel meer doen en dan kom je toch meer, ja. Dan kun je er ook meer bij betrokken worden. Zoiets wat ik net al zei, ik kan niet meer bij werkgroepen, ja ik kan het wel doen. Maar dan gaat het echt ten koste van andere onderwerpen. Net zoals vandaag, m'n agenda elke keer weer vol met minstens zeven á acht onderwerpen. Verschillende dingen waar ik iets mee moet, weet je wel. Dus dat soort dingen. Is heel erg divers.

I: Ja.

R: Daarom zijn er ook twee GGD'en, want je kan niet altijd voor één GGD Haaglanden actief zijn. Soms moet ik ook even naar de andere GGD.

I: Ja, precies.

R: Zodoende.

I: Oké. Heeft u nog andere functies gehad bij deze gemeente?

R: Nee, nee.

I: Nee, echt begonnen als beleidsadviseur.

R: Ja, ja precies.

I: Oké, leuk. Als u aan de GGD denkt, wat zijn dan de eerste vijf woorden die bij u opkomen?

R: Het woord preventie is natuurlijk altijd eentje, positieve gezondheid he Machteld Huber, natuurlijk de fusie 2014. Het verzelfstandigen van de JGZ toen Zuid-Holland West, dat zijn toch wel dingen die je. En natuurlijk nu de ontwikkeling met Veilig Thuis en de herijking. Dat zijn allemaal dingen die gelijk naar boven komen.

I: Ja.

R: En voor de rest ook, moet ik zeggen, een prettige samenwerking in de adviescommissie. Dus met de beleidsambtenaren van de verschillende gemeenten samen met de directie van de GGD.

I: Oké.

R: Dat vind ik ook wel erg prettig. Dat ging altijd vrij goed, ging altijd erg goed. Ze zijn ook altijd zeer bereid om even langs te komen. Dan komen ze tekst en uitleg geven, ook met bepaalde onderwerpen zoals met de herijking. Dat gaat eigenlijk over de begroting 2018. Maar ze zijn allemaal heel welwillend allemaal. Dat is wel prettig.

I: Oké.

R: Dat maakt alles toch wel weer een stuk makkelijker.

I: Ja zeker, zeker. Als u van één tot tien een cijfer zou moeten geven aan de GGD als complete plaatje?

R: Ja, 7,5 tot een 8 toch wel. Ja, ja hoor.

I: Waarom?

R: Nou kijk, er zijn veel veranderingen. Er zijn vaak wel discussies over hoe we dat allemaal moeten oppakken en moeten verwerken. Maar als je ziet waar ze echt voor staan, qua preventie eigenlijk wat voor de inwoners het belangrijkste is, daarvan zie ik dat ze het goed doen. Bij Veilig Thuis zie ik het nou ook, terwijl dat niet eens een organisatie is maar er wel veel mee samenwerken. Dan zie je wel dat dat ook goed loopt. Dus nee, dat vind ik wel prettig.

I: Oké.

R: Ze zijn wel professioneel bezig.

I: Ja.

R: Ze laten weinig steken vallen moet ik zeggen. Daar merk ik nauwelijks iets van, dat zie je. En ik hoor ook van andere hoeken dat ze toch wel veel goede waarderingen krijgen. Dus dat is allemaal wel prettig.

I: Ja, goed om te horen.

R: Ja, zeker weten. Dus we hebben ook weinig discussie over onderwerpen van 'waarom doe je dat nou zo, zou toch zo kunnen doen', dat heb je bijna niet.

I: Nee.

R: Het is meer dat je elkaar goed informeert van waar gaat het nou precies over, en als je het daarover eens bent, 'o, dat is dus het plaatje'. Dan kun je weer gezamenlijk verder, maar dat is natuurlijk logisch.

I: Ja.

R: Maar dat is alleen maar fijn.

I: Zeker, dat scheelt een hoop tijd.

R: Dat wel.

I: Ja. Kan ik me zo voorstellen.

R: Ja, dat scheelt een hoop tijd. Ja nee, zeker weten. Wat natuurlijk wel veel tijd heeft gekost is hoe gaan we nou met Veilig Thuis om in Haaglanden, dat heeft wel even veel tijd gekost. Maar dat heeft ook meer ambtelijk, met gemeenten en met allerlei organisaties te maken. Het werd steeds breder en groter. Hele discussie over gaan we het bij de GGD onderbrengen Veilig Thuis of toch maar bij een private instelling, een stichting ofzo. Terwijl we ambtelijk in 2013 of 2014 al zoiets hadden van gewoon bij de GGD klaar. Maar dat heeft wel, en dat gaat nu pas een beetje beginnen. We gaan nog proberen het dit jaar allemaal rond te krijgen, zodat we in 2018 kunnen zeggen 'Veilig Thuis is bij de GGD Haaglanden'.

I: Ja.

R: Dat is het enige wat wel lang geduurd heeft, maar dat had allerlei andere oorzaken dat is wel jammer. Maar afgezien daarvan, nee, de GGD an sich is allemaal wel goed.

I: Oké.

R: En dat het nou een Haagse uitvoersorganisatie is vanuit de gemeente daar, het zij zo. Dat gaat ook wel gewoon goed en daar gaat het om, dat het gewoon goed genoeg is.

I: Precies. Of het nou in Voorburg staat of in Zoetermeer.

R: Ja, dat is dan eigenlijk wat je er wel bij denkt van 'ja, wat maakt het nou eigenlijk uit'. Het is alleen soms organisatorisch wat lastig en in verband met zo'n GR.

I: Ja.

R: Dat is natuurlijk een constructie, daar kun je ook het zijne van vinden. Je hebt allerlei soorten GR'en natuurlijk, gemeenschappelijke regelingen. Maar het is nu eenmaal een wettelijke taak om gezamenlijk de GGD in stand te houden.

I: Ja.

R: Je mag niet zelf alleen één GGD hebben.

I: Nee.

R: Op één uitzondering na geloof ik, Utrecht, maar dat ter zijde. Maar in ieder geval, ik vind het allemaal wel prettig. Dus dat vind ik wel fijn.

I: En wat zou ze dan van die 7,5 of 8, wat zouden dan dingetjes kunnen zijn wat ze nog hoger brengen?

R: Wat ze nog hoger, wat ze nog beter zouden kunnen doen. Ja kijk, ze hebben altijd maar een bepaald bereik bij een aantal inwoners met problemen. Dat bereik zou altijd nog groter kunnen zijn weet je wel. Of dat nog sneller een aantal zaken worden afgehandeld, zodat andere mensen die ook nog wachten op behandeling of op verdere doorverwijzing naar andere zorg. Dat het nog sneller opgepakt kan worden natuurlijk, dat je sneller kunt werken.

I: Ja.

R: En Veilig Thuis, daar heb je het al heel gauw over. Even voor het gemak al denkende dat ze bij de GGD zitten. Maar het geldt ook voor hele andere dingen, met ouderen enzovoorts. Maar ja, met aanpak ouderenmishandeling, dat gaat ook steeds z'n vlucht nemen. En er komen straks heel veel ouderen die toch met allemaal probleempjes zitten, grote maar ook kleine.

I: Ja, ja.

R: Moet je toch allemaal wat mee.

I: Zeker.

R: Maar als het een negen wordt, dan betekend dat dat ze op een heel hoog bereikbaarheidsniveau zitten. Dat ze bijna iedereen binnen de termijn die ervoor staat of soms nog sneller, dus de helft van de termijn, dan zit je wel heel hoog hoor.

I: Oké.

R: Ja, want dat is natuurlijk wat je wil, dat iedereen meteen geholpen kan worden.

I: Ja.

R: Want dan is preventie ook het meest effectief.

I: Nog sneller dan gewenst inderdaad.

R: Je detecteert iets en binnen no time is het al opgepakt en huppatee. Dat het in ieder geval niet erger is, dat het gestabiliseerd is weet je wel. Dat het niet groter wordt. Kijk, ze zijn al heel goed bezig. Ze bereiken al heel veel mensen, maar het zou nog meer kunnen. Dan zou het cijfer wel hoger worden.

I: Ja, dus als ik het zo hoor dan zou het iets meer op individuele richting gaan.

R: Nou, uiteindelijk gaat het om de inwoner. Dus een individu inderdaad. Maar je kunt natuurlijk ook focussen op bepaalde problematieken, groepen mensen die met een bepaald probleem zitten, dat je daar wat meer focust. Dat kan ook. Als je merkt dan bijvoorbeeld kindermishandeling enorm aan het toenemen is, dat je je daar even iets meer op focust dan op wat lichte problematiek waar je wat makkelijker wat mee kunt, snap je wat ik bedoel?

I: Ja.

R: Je kunt maar één kant tegelijk op, je moet je tijd verdelen.

I: Ja.

R: Dus ik kan me wel voorstellen dat je sommige dingen belangrijker vindt dan andere onderwerpen en dat je als GGD kiest om dan een aantal dingen eerst te doen. Snap ik wel.

I: Ja. Toen u hier begon, wat was toen uw mening of beeld van de GGD?

R: Nou, toen ik hier begon moest ik de GGD nog leren kennen. Toen zat de JGZ er nog in, toen zaten ze nog in Zoetermeer. Toen heette het nog GGD Zuid-Holland West. Toen hadden ze ook al van die gezondheidsonderzoeken periodiek, maar dat was per GGD allemaal verschillend wanneer ze ermee begonnen dus was vergelijken met gemeenten ook moeilijk. Maar er was toen ook al wel een goede samenwerking, prettig al. Veel wisselingen, veel directeuren natuurlijk al meegemaakt en medewerkers natuurlijk en adviseurs bij de GGD.

I: Ja.

R: Dus ik heb jarenlang heen en weer gereden, vanaf Wassenaar dan, naar Zoetermeer. Dus de beginperiode was echt kennis maken en waar gaat het allemaal om. Weet je wel, die hoofddoelen staan er allemaal wel in. Epidemiologie en gezondheidsbevordering, maar wat doe je allemaal binnen gezondheidsbevordering, wat doen je allemaal binnen AGZ, dat was nogal divers. En waar moet je nou als gemeente op focussen. Dat zijn wel dingen om mee om te gaan, hoe dat er nou aan toe gaat. Leuk, maar het was helemaal nieuw dus.

I: Ja.

R: Helemaal nieuw.

I: Ja, logisch ook.

R: Ja.

I: Als je vanuit Barendrecht zo'n andere.

R: Ja, dan zat je met juridische zaken. En dan was er grondverkoop, mensen wilden een duur huis bouwen. Dan hadden ze een stuk grond van een paar miljoen euro en daar gingen ze nog een keer een huis op zetten van een paar miljoen euro. Weet je wel, dat soort dingen, daar was je ook mee bezig. Samen met vastgoed en aansprakelijkheidstoestanden en allerlei juridisch geneuzel. Ook met notarissen natuurlijk veel overleg daar in de buurt. Dus op een gegeven moment had ik zoiets van 'ja, dat juridisch is allemaal wel leuk en aardig, maar ik kijk toch even wat verder, meer naar de mens zelf'.

I: Ja.

R: Toen kwam welzijn om de hoek kijken, zodoende.

I: Ja.

R: Toen ben ik daar gewoon helemaal ingesprongen.

I: Ja.

R: Daar moet je ook echt wel inspringen, je kunt dat niet voorzichtig eventjes doen. Je moet gewoon hup.

I: Nee, je kan het niet soort van erbij doen.

R: Nee, nee, nee. Je moet er echt helemaal voor gaan, anders heeft het geen zin. Je kunt niet even zeggen even dit, even dat en dan weer niet.

I: Nee.

R: Dus ook allemaal voorgangers, die hebben het ook allemaal niet lang volgehouden. Die werden helemaal kriegel ervan, die wilden een meer afgeperkt iets hebben en die zijn bijvoorbeeld weer naar P & O gegaan met een juridische achtergrond bijvoorbeeld.

I: Ja, ja.

R: Net andersom eigenlijk, maar ik had zoiets van 'nee, dat doe ik wel even zo'.

I: Lekker breed.

R: Ja, breed. Ik vind generalistisch wel leuk, maar ik merk nu wel met twee gemeenten en dan twee keer hetzelfde pakket. Tweeënhalve dag per gemeente, want ik ben eigenlijk geen fulltimer meer. Dan beredeneer ik dat het wel heel erg veel wordt. Je moet oppassen dat je niet laconiek gaat worden, sois weet je wel. Als ze willen dat ik het voor twee gemeenten allemaal ga doen, dan weten ze ook wel dat het maar een 6,5 kan worden. Dat soort dingen, maar we zijn ook wel bezig om te kijken hoe we dat nou weer anders gaan doen.

I: Oké.

R: Want er zijn wel meer éénpitters hoor, bij sportbeleid zit er ook eentje voor twee gemeenten, bij onderwijs één voor twee gemeenten. Dus best wel veel.

I: Dat zijn wel pittige dingen ja.

R: En WMO ook, dus wat dat betreft is het best wel zwaar hier. En het clubje wordt steeds kleiner. We hebben nou iemand die was met het beleidsplan bezig voor sociaal domein, dus alles wat het sociaal beheerst qua afspraken ooit nog vanuit die decentralisaties. Ja, die is nou weer overgestapt naar de staf hier bij ons om over de omgevingswet die van de zomer geloof ik in werking treedt. En ja, dat is

een hele brede wet waar de GGD ook mee te maken heeft. Maar ook met ruimtelijke ordening en dat soort zaken. Heel breed dus. Dus het wordt allemaal weer breder en daar komen ook heel veel taken weer voor ons onder te hangen. Dus dat wordt ook nog een aardige afstemming. Ja en de GGD, die is ook met de omgevingswet bezig al aan het oriënteren. Hollands Midden heeft er al een gesprek over gehad, maar ik denk dat we dat bij Haaglanden binnenkort ook wel veel op de agenda zullen terugzien.

I: Ongetwijfeld.

R: Dus het wordt steeds breder allemaal. Dat maakt het allemaal wel weer uitdagender, om het zo maar te zeggen.

I: Zeker, ja zeker. En u zei het net al een beetje, maar hoe is die mening over de GGD verandert?

R: Vanuit mij of vanuit de gemeente, want vanuit de gemeente weet ik het eerlijk gezegd niet.

I: Ja, vanuit uzelf.

R: Ja vanuit mij, of mijn mening daarover veranderd is. Nou het beeld, ja, je weet nu meer, dat is het grote verschil. Ik het begin zat ik me wel eens af te vragen van 'waarom doen ze nou sus of waarom doen ze nou zo'. En op een gegeven moment ook die financiële plaatjes tussendoor, want daar ben je natuurlijk ook nog mee bezig. Het is niet alleen de inhoud, je bent ook met de processen bezig en met financiën, dat soort zaken. Meer abstracte zaken rondom zo'n organisatie, ja daar wordt je steeds handiger in weet je wel. Dus op een gegeven moment weet je wel waar je het moet zoeken. En als er iets gezegd wordt, dat je dat kunt pijlen waarom dat gezegd is. En dat was natuurlijk in het begin niet zo, dat was meer van 'weet ik veel', weet je wel. Dat heeft wel een tijdje geduurd, ook omdat er gelijk al veel mensen weggingen. Er zat een directeur, toen kwam ik daar, die ging net weer weg. Toen ik in 2002 bij de GGD Zuid-Holland West kwam, toen waren ze die zomer eigenlijk net gefuseerd tot Zuid-Holland West. Want daarvoor was het nog echt GGD West Holland dus de Haagse regio zal ik maar zeggen. En je had ook nog een GGD DWO of zoiets dergelijks, in ieder geval waar Delft zat enzo. Die zijn samengegaan tot Zuid-Holland West in 2002 en toen zeiden ze al van 'nou, ongeveer tien jaar later zal er wel weer een fusie komen'. En ja hoor, dat klopte wel.

I: Ja, inderdaad.

R: En toen had je de GGD Haaglanden. En er is wel veel veranderd, het is wat dat betreft wel ten goede veranderd, allemaal veel inzichtelijker geworden. Vroeger was het wel echt zoeken in de stukken van hoe iets omschreven stond. Tegenwoordig wordt er toch wat beter naar gekeken dat je het wat sneller kunt vinden, dat je het makkelijk kunt lezen. En ik moet zeggen de begroting en de jaarstukken van GGD Haaglanden zijn stukken duidelijker dan toen in 2002, 2003. Toen was het echt zo van 'ja, hoe ga je dat nou naast je eigen begroting leggen', weet je wel. Bij de GGD destijds was een heel gedoe en moesten altijd weer financiële mensen van de GGD uitleg komen geven over de tijding ook. De collega's van financiën, nog niet eens aan het college zelf. Dat is nu allemaal veel minder. Als we nu om tekst en uitleg vragen, zoals nu met de commissie binnenkort over GGD begroting 2018, dan gaat het meer over de grote lijnen en waarom die zo uitgezet zijn en dergelijke. Dus dat is alleen maar goed om dat ook af en toe even te ventileren. Maar dat is allemaal ten goede veranderd en ook heel sterk verbeterd.

I: Oké.

R: En dat is dan zowel dat soort stukken, maar ook inhoudelijk. Het is nu veel sneller duidelijker waar het om gaat. Vroeger was alles een beetje schimmig, van 'ja, wat bedoel je nou precies'.

I: Een beetje vaag.

R: Ja, ja. En dat is nu wel duidelijk. En je zit er ook nu veel meer in, er wordt veel meer gecommuniceerd. Dat komt misschien ook wel door het internet. Want in 2002, toen hadden we wel internet, maar dat was toen nog maar net een aantal jaren ofzo. Weet je wel, en nu is dat ook allemaal veel beter gegaan. Dat je ook veel duidelijker stukken krijgt enzovoort. En dat er sneller gecommuniceerd wordt. Dat is wel prettig.

I: Oké.

R: Dus er gaat heel veel tussen de ambtenaren van de instellingen en de gemeentes onderling al heel veel, zodat als je dan een keer met het bestuur praat, dan heb je dat helemaal eigenlijk al uitgedokterd.

I: Ja, dan weet je al een beetje hoe het zit.

R: En vroeger moest je al gelijk aan het begin de wethouder meenemen, anders volgden ze het al niet meer weet je wel. Dat kan nu wat sneller en wat beter. Daarin ook tijdswinst wel gewonnen. Toen in die tijd overlegde je veel meer. Nu zo'n paar keer per jaar per GGD dan. Door die herijking en Veilig Thuis discussie is er natuurlijk wel veel meer overleg, maar dat is ook nog goed te doen. Dus dat is wel prettig.

I: Oké, dat is mooi. Wat zijn naar uw mening de sterke punten van de GGD Haaglanden?

R: De sterke punten, nou de sterke punten dat zit 'm toch. Ja, dat zijn juist volgens mij de punten waar wij als gemeente wat minder bij betrokken zijn. Want dat gaat meer om het echte werk wat de GGD doet, ik zie het wel op papier, maar ik zie het niet visueel ofzo weet je wel. Hoe die afhandeling van die problematieken gaat, als ze weer met inwoners aan de slag gaan, met kinderen op scholen, dat soort zaken. Dat is hun core business, dat doen ze ook heel erg goed. Ja, dus dat is eigenlijk wel hun core business die preventie. Ik ben natuurlijk heel erg, samen met het college, in contact met de GGD als het om allerlei organisatorische en financiële zaken gaat. Of het nou Veilig Thuis is of de herijking van de organisatie zelf, maar dat is meer het abstracte verhaal eromheen. Het geraamte van de organisatie, hoe houdt je dat zo, hoe pas je dat aan zodat het nog optimaler gaat werken. Maar de kracht zit 'm echt in wat ze eigenlijk doen aan preventie. Daar ligt hun, daar zijn ze wel heel goed in.

I: Oké, en daar tegenover. De minder sterke punten?

R: De minder sterke punten.

I: Of negatieve dingen.

R: Kijk, normaal met een advies schrijf je ook vaak dingen van 'let even op, dit is toch wel een punt van zorg of aandacht'. Soms zit het meer in als het heel druk wordt bij de GGD, dan wil de afstemming wel eens wat te wensen overlaten. Dan moeten we als ambtenaren bij de adviescommissie wel weer even om een mayday roepen van weet je wel. Van 'we moeten toch hier verder mee komen en de tijd verstrijkt maar'. Dus dat zie je wel eens. Ze komen wel eens tijd tekort en soms is de communicatie ook niet altijd even goed vanuit de gemeente. Want dan wordt er te snel hier iets bepaald, even de wethouders bij elkaar en dan krijgt de GGD het pas als laatst te horen. Dat heb je ook en dan ligt het aan ons natuurlijk. Maar ik merk dat als de GGD het heel druk heeft, dan wil er wel eens wat tijdverlies zijn. Maar dat was een paar keer hoor, nu gaat het weer heel goed. Ik bedoel we kennen elkaar ook heel goed, de lijntjes zijn ook vrij kort, dus als er wat is dan kun je elkaar gewoon heel makkelijk bellen tussen de gemeente en de GGD.

I: Oké.

R: Zoveel negatieve punten heb ik eigenlijk niet zo, nee. Qua uitvoering van de taken, dat zit wel goed. Ja alleen wat ik al zei, als het een negen moet worden, dan moet er toch wel nog betere bereikbaarheid en snellere afhandeling zijn. Zodat in een bepaalde tijd nog meer mensen geholpen kunnen worden. Of doorgeleid, want soms heeft een GGD ook alleen maar een signaleringsfunctie en een doorgeleidingsfunctie, maar dat ter zijde.

I: Oké. Stel er komt een nieuwe collega op de afdeling, of u gaat met iemand lunchen van een andere afdeling die eigenlijk zelf helemaal niks met de GGD te maken heeft. Hoe zou u de GGD naar diegene omschrijven?

R: Wat ik dan van de GGD ga vertellen.

I: Ja.

R: Nou gewoon, dat ze aan preventie doen. Dat is het allerbelangrijkst, daar zijn ze voor. En dat het een brede, grote organisatie is met veel afdelingen en met veel onderwerpen. En dat de GGD ook een organisatie is, kijk als gemeente ben je regisseur in het kader van gezondheidsbeleid, daar heb je de GGD bij nodig. Maar de GGD is zelf ook weer regisseur naar allerlei instellingen toe, zeker in Haaglanden. Want de GGD'en zijn niet overal hetzelfde. GGD Haaglanden is toch een beetje een regie-GGD, zeker vergeleken met GGD Hollands Midden in Leiden. Daar is ook wel veel regie daar, maar daar hebben ze ook nog veel mensen die zelf inhoudelijk werk doen in plaats van uitbesteden aan zorginstellingen ofzo. Dat is een verschil. Voor de rest dat het een prettige organisatie is om mee samen te werken, dat ook. En dat je er veel tijd aan kwijt bent, want je bent er wel elke week mee bezig. Het is niet zo dat je af en toe een vergadering voorbereidt ofzo, er speelt wel even wat. En als dit straks weer voorbij is, de herijking, dan komt er weer een herijking over vijf jaar. En in de tussentijd gebeuren ook nog allerlei dingen, Veilig Thuis moet verder ontwikkeld worden want nu zijn we bezig om het erin te krijgen. Maar als het erin is, hoe dan verder en hoe gaat het dan lopen en wat moet er dan nog eventueel aan injecties doen om het nog beter te krijgen. Daar blijf je wel even mee bezig, dus dat zijn allemaal wel zaken. En wat de verdere ontwikkelingen zullen zijn, wat gaat de GGD Den Haag doen met de JGZ. Bij hunzelf, dat dat niet bij de stichting zit nog van Zuid-Holland West. Dat soort dingen, dat zijn allemaal dingen om even op te letten. En natuurlijk de samenwerking tussen de gemeente en de GGD, dat is ook altijd wel een boeiende. Dus dat zijn wel dingen waar ik het over zou hebben.

I: Want hoe zou u die samenwerking omschrijven, tussen de gemeente en de GGD?

R: Nou, ik denk dat die goed is en dat er op een prettige manier wordt samengewerkt. De ene wethouder, als je in het AB kijkt, hoe ze met elkaar omgaan. Dan zie je dat sommige wethouders er wat meer in zitten dan andere. Dat het wat meer hun onderwerp is. Wassenaar is altijd wel goed op de hoogte hier, maar die is altijd heel erg kieskeurig van 'nou, ik vind dat belangrijk om even over te hebben en die andere agenda-onderwerpen als het maar niet teveel gaat kosten ofzo' weet je wel.

Maar dat wordt vaak verdeeld op inwonertal de budgetten. Dus dat zijn dan wel dingen waar je even op let.

I: Gaan we naar het volgende onderdeel; identiteit. Ik zal eerst even mijn definitie voorlezen die ik in mijn onderzoek hanteer. Organisatie-identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert. Nou, hele mond vol. Ik heb het niet zelf bedacht. Maar we zeiden het net al, dat is gewoon wie je bent, waar je voor staat, wat je doet, visie, missie, dat soort dingen. Dat is gewoon wat er allemaal bij hoort. Identiteit bestaat uit symboliek, communicatie en gedrag. Dan heb ik eerst wat algemene vragen over de identiteit. De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vindt u van die kernwaarden?

R: Ja goed, ik zit even gewoon mee te luisteren. Dat vat het wel aardig samen.

I: Er zou niks bij moeten of af hoeven?

R: Nee, dit zijn de eerste en de eerste zijn vaak meestal de beste. Maar dat komt wel goed over ja. Ja, wat dat betreft is het wel gelijk raak. Had je die al ergens op een bepaalde manier verzameld ofzo?

I: Ja, die hebben ze gewoon intern vastgesteld.

R: O, de GGD zelf?

I: Ja.

R: Zichzelf?

I: Ja.

R: Wat grappig.

I: Ja, dat willen ze graag uitstralen.

R: Ja, nou vooral zo blijven doen.

I: Volgens u komt dat wel goed over?

R: Ja hoor, die waarden komen wel vrij goed over. Ik zit even te denken. Ja, innovatief is natuurlijk belangrijk, want er zijn ontzettend veel ontwikkelingen. Dus of je nou wil of niet, als je niet innovatief bent dan blijf je in je oude gedrag zitten. Dat kan gewoon niet, dus je moet het wel zijn. Maar dat is zeker wel een puntje. Qua deskundigheid en betrouwbaarheid, je komt weinig voor verrassingen te staan. Je kunt wel eens meningsverschillen hebben, dat je denkt van 'hoe kom je nou op dat idee', maar dat hoort er gewoon bij. Je mag anders denken toch.

I: Zeker, we zijn allemaal anders. Oké, dan gaan we door op imago. Nogmaals even mijn definitie zoals ik die hanteer in mijn onderzoek. Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. Imago heb ik weer onderverdeeld in die drie aspecten; symboliek, communicatie en gedrag. Gaan we eerst door op symboliek. Symboliek zijn alle uiterlijke kenmerken van een organisatie zoals huisstijl, logo, het gebouw en illustraties. Hoe vindt u dat de GGD omgaat met de visuele uitingen in het algemeen?

R: Met de visuele ben ik niet zo mee bezig moet ik eerlijk zeggen. Ben er wel even mee bezig geweest met over dat nieuwe logo gehad van de GGD weet je wel. Met dit lijntje, dat bleek dan de kustlijn te zijn, dat vond ik wel grappig. Ik vond 'm wel leuk bedacht. Sober, maar dat mag ik wel. Sober en strak, het is niet overdadig enzo. En voor de rest vind ik het, ze hebben een goede nieuwe, ze zijn helemaal af van de oude Haagse en het oude Zuid-Hollandse. Ook het ooievaartje toch maar weggedaan, want dat is toch een beetje Den Haag. En daar heeft de GGD toch maar een Haaglandse versie van gemaakt voor alle negen gemeenten. Dus dat vind ik wel goed.

I: [geeft diverse GGD-publicaties] Ik zal ze alvast aan u geven, want die heb ik meegenomen zodat u daarin kunt bladeren.

R: O, kijk eens aan.

I: Zodat u daar zo ook andere vragen over kunt beantwoorden. Wat vindt u van de huisstijl van de GGD?

R: Ja gewoon overzichtelijk, mooi. Ik vind het wel een duidelijke huisstijl. Ja, dus die kom ik ook in de brieven tegen en de stukken. Deze en deze, dat zie ik als de huisstijl. Ja die is verder, niks op aan te merken.

I: Oké. Wat vindt u van de naam, GGD Haaglanden?

R: GGD Haaglanden, ja die past wel. Vind het in ieder geval beter dan toen met Zuid-Holland West als naam werd gekozen en ook gelijk afgekort tot ZHW. Haaglanden is dan wel veel leuker. Is wel een goede naam, past wel goed. En het dekt ook de lading.

I: Ja, niet dat die zal veranderen.

R: Nee precies, maar GGD Haaglanden bestaat ook pas sinds 2014. Maar ik vind het een goede naam ervoor ja.



I: Oké. En wat vindt u verder van het logo?

R: Ja gewoon, wat ik al zei. Mooi, maar sober en strak en zeer herkenbaar. Ik vind dat wel leuk zo met die lijn van de kust ja, kan niet missen. Ja, leuk.

I: Oké. Vindt u het logo passen bij de organisatie?

R: Ja hoor, ja.

I: Want?

R: Nou, ze hebben er geen tierlantijntjes van gemaakt. Want dan ga je keuzes maken, van 'we gaan van alle gemeenten er wat in stoppen', zoiets dat je het heel druk maakt en dat hebben ze gewoon heel mooi, heel strak gehouden. Je kunt je wel afvragen bij die eerste G, het lijkt wel alsof dit al Den Haag is. Wassenaar staat er nog net op en Westland net niet. Maar dat is allemaal flauw. Dit is gewoon Haaglanden, is wel leuk, klaar. Nee hoor, is wel oké.

I: Wat vindt u van het kleurgebruik? Blader gerust in alle vier de boekjes.

R: Ja, ik vind het wel opvallend. Meestal is het blauw, dit herken ik heel sterk, want dit is dan het directiejaarverslag. Daar maken ze heel veel stukken mee. Ook de gezondheidsmonitor 2015 hebben we zo ontvangen. En dan zie ik opeens dit weer groen, geel. Dat is ook wel grappig, dat ze dan af en toe in kleuren weer even anders doen. Maar ik vind dit heel herkenbaar, dit gebruiken ze het meest, dus dat is heel herkenbaar. Dat is goed, dat ze gewoon één stijl hebben.

I: Ja, wat u betreft heeft dat blauwe wel de voorkeur?

R: Ja, omdat dat is ook het meest herkenbare. Dat is echt de GGD Haaglanden. En je kunt natuurlijk zeggen van vanaf hier kan het allemaal veranderen. Als dit maar hetzelfde is, dan is het ook wel goed hoor. Het gaat natuurlijk, maar het is in ieder geval herkenbaar. Dat zie je wel meteen, ja.

I: Vindt u de kleuren passen van de diverse uitingen bij de organisatie?

R: Ja, op een gegeven moment dan wen je eraan. Dit ken je het beste en dit gaat over gezondheid leefstijl jongeren, misschien gaat het straks over gezondheid leefstijl ouderen. Dan hebben ze misschien meer bruine kleuren ofzo. Dat kan, dat mag. Dat is allemaal oké. Geen probleem.

I: Het mag allemaal wisselen wat u betreft.

R: Ja hoor, als het maar herkenbaar is. Net zoals deze met die band bovenaan, dat soort dingen. Dezelfde letterstijl type, dat zit er allemaal wel goed in. Dat is altijd wel herkenbaar. En voor de rest zitten er natuurlijk ook dingen in, die gebruiken alle GGD'en. Net zoals dit soort dingetjes, dit soort figuurtjes. Die hebben ze natuurlijk overal. Dat moet je wel een beetje, ook om het als GGD herkenbaar te houden voor heel Nederland. Maar dan nog hebben ze het goed gedaan.

I: Oké. Nou, u zei er al wat over, maar wat is uw mening over de typografie? Dus het lettertype, lettergrootte, tekstkleur, hoeveelheid witruimte.

R: Ja, ik vind het wel prettig eerlijk gezegd. Times New Roman ging me wel vervelen, dus af en toe even wat andere dingen. Nee, ik heb daar verder geen opmerkingen over in de zin van geen negatieve opmerkingen. Ik vind dat wel goed zo, ja. Ga vooral zo door.

I: Omdat deze natuurlijk weer anders is dan die.

R: Ja, precies. Dat vind ik niet erg, ik vind die afwisseling juist wel leuk. Dat je voor sommige dingen dit gebruikt, dit is wel wat drukker dat weer wel. En wat ik zelf vooral handig vind zijn de overzichten en onderzoeksresultaten en hele duidelijke tabellen. Dat doen ze wel heel erg duidelijk. Dat vind ik wel heel prettig, je kunt het wel heel makkelijk gebruiken. En m'n collega's ook, als ik zo'n ding ontvang zo'n monitor ofzo, dat is gelijk verdeeld over de organisatie.

I: Oké. Vindt u het passen, de manier waarop ze met de teksten omgaan? Dus het lettertype, tekstgrootte.

R: Daar heb ik geen mening over. Het is gewoon oké. Kan ik niet zo gauw zeggen van 'nou, ik vind toch dat een andere stijl beter bij ze past'. Nee, dat hoeft voor mij niet.

I: Voor u hoeft het niet anders?

R: Nee, nee het is goed zo.

I: Oké. Wat vindt u van het beeldgebruik? Dus de hoeveelheid plaatjes, illustraties foto's.

R: Ja, ik vind het wel goed als je teksten kort uitlegt, de tekst kort en krachtig dus to-the-point geschreven. Maar wel altijd overal tabellen en grafieken enzo, om het ook visueel te maken. Dat is heel belangrijk, dat is natuurlijk ook wel een paar keer uitgezocht ook. Ja kijk, dit soort dingen vind ik dan weer heel goed. Die tabellen, je hebt ook hele bladzijden vol, maar je kunt het heel goed zien per leeftijdsgroep bijvoorbeeld. En ja, dit is af en toe wat drukker. Als je zo'n bladzijde ziet, dan moet je altijd even, kijk hier zie je gelijk bam. Hier moet je even kijken van, dit leest even wat, dit is wat drukker zal ik maar zeggen. Dat soort zaken, dat merk ik wel, dit ook. Dan moet ik altijd twee keer kijken wat er staat. En dit soort dingen ook, ja dit is dan weer duidelijker. Dit is dan weer wat drukker, dus het zou wel wat rustiger kunnen. Soms kun je gewoon wat meer wit hebben en wat minder al dit soort dingen erom heen ook weet je wel. Is heel druk, dat leest niet prettig. Dus dat is wel even een dingetje, dit had van mij niet gehoeven. Hadden meer gewoon rust in de tent, wit kunnen zijn. Maar het ziet er wel

verzorgd uit, dat moet ik wel zeggen. Voor lay-out, ze proberen dingen uit natuurlijk. Van hoe vallen die dingen. Maar het hoeft voor mij niet zo druk te worden, net zoals dit gespatter, houdt het even rustig.

I: Ja, precies. En wat vindt u dan van het verschil tussen die twee?

R: Ja, dat zie je meteen. Bij heel veel mensen is het net andersom, die vinden dit saai en die vinden juist dit weer wat frisser, wat fruitiger. Maar het is net hoe je er tegenaan kijkt. Hier moet ik altijd twee keer kijken van 'wat staat er' en hier zie je het in één oogopslag en dat vind ik wel lekker, want ik ga door heel veel stukken heen. En ik kan ook snel lezen en als je snel leest, dan wil je niet afgeleid worden door dat soort dingen.

I: Ja, kan ik me voorstellen. De hoeveelheid grafieken, tabellen, plaatjes en foto's. Vindt u dat passen bij de GGD, hoe ze dat gebruiken?

R: Ja, ontzettend. Ze doen heel veel onderzoek op heel veel terreinen over alle leeftijdsgroepen in de maatschappij, van nul tot honderd. En daar horen ook heel veel verschillende gradaties bij. Want daar wordt ook vaak naar gevraagd, want je gooit dus echt niet alle inwoners op één hoop. Dat kan ook helemaal niet. Zowel bij ouderen heb je verschillende problematieken en die komen mooi terug in die tabellen. En dan hebben ze dat in een bepaald overzicht. Op een gegeven moment ken je hun opzet ook wel, hun lay-out. En dan leest het ook steeds sneller. Dus dat vind ik alleen maar prettig.

I: Het zorgt voor meer herkenbaarheid.

R: Het zorgt voor meer herkenbaarheid en je kunt het ook snel vinden allemaal. Je gewoon het is allemaal op leeftijd vaak gedaan en onderwerp. Dus dat is wel prettig. En wat ook wel prettig is, ze hebben er net weer overleg over gehad, over de nieuwe monitor en de input ervoor en wat voor vragen moeten we nog meer stellen. Als je ziet wat voor vragenlijsten die mensen krijgen om die monitor te vullen. Dat die mensen dat allemaal nog willen invullen. Ik vind het knap hoor. Dat ze het nog voor mekaar krijgen, dat vind ik wel knap want het is toch wel nodig. Je kunt niet met een paar vragen het afdoen. Je komt alleen al voor jeugd, dat is al zoveel vragen. Ik kan me wel voorstellen dat er op een gegeven moment scholen zijn die zeggen van 'ja, ik heb het wel even gehad hoor, nou even dit jaar niet'. Ja, die heb je toch echt wel nodig want als al die andere scholen dat ook gaan zeggen, dan kunnen we geen onderzoeken publiceren. En er was vorig jaar of het jaar daarvoor dat het kielekiele was of ze bij de JGZ nog genoeg cijfers hadden om resultaat te kunnen laten zien. Maar dat vind ik wel knap, dat ze het toch weer voor elkaar krijgen. Ja, die gegevens heb je wel nodig. En dat het af en toe wat veel is, ja wat is veel. Als je kunt vinden wat je wilt vinden om te kunnen adviseren, dan heb je die gegevens gewoon nodig. Als het er niet in staat, dan ga je er toch om vragen. Dan kan het er maar beter in staan. Als de lettertjes maar niet te klein zijn, maar dat is allemaal geen probleem. Ik kan het allemaal zo lezen. Ik heb wel eens een keer stukken bij een andere GGD gezien op het internet gewoon PDF, maar dan hadden ze het echt heel klein gedaan. Heel veel erin, omdat ze het boek dan wat dunner konden houden. Dicht op elkaar, dat is niet fijn.

I: Oké, volgende onderdeel; communicatie. Daar vallen alle geplande vormen van communicatie onder zoals advertenties, publicaties, persberichten enzovoorts. Wat vindt u van de communicatie afkomstig van GGD Haaglanden?

R: In het algemeen zijn ze altijd wel vrij snel als er stukken zijn of er komen ook stukken aan, dan wordt het ook wel aangekondigd. Dat doen ze wel. Ik heb natuurlijk veel te maken met epidemiologie en gezondheidsbevordering, wat minder met AGZ enzo, daar heb ik wat minder contacten mee. Als er wat gepubliceerd gaat worden, dan zijn ze er wel altijd vrij snel bij met alvast aan te kondigen en dat soort zaken allemaal. Dus dat gaat heel goed.

I: Oké. En wat vindt u van de communicatie met GGD Haaglanden? Dus tussen u en de medewerkers.

R: De personen. Nee, goed. Heel prettig. Ik heb daar niet van dat ik denk van 'nou, dat loopt niet of het is stroef of ik hoor nooit van ze, ik moet ze altijd achter de broek aan zitten ofzo'. Nee, dat heb ik helemaal niet. Het is eerder andersom, dat ze hier bij de gemeente vaak wat actiever mee wil zijn maar daar heb ik vaak zelf de tijd niet voor. Dus dan komen ze via m'n collega die over jeugd gaat ofzo, dan begint daar het jeugdgesprek zal ik maar zeggen op gang te komen. En dan komt ook het volwassenenonderdeel erbij, dan kom ik er wel weer bij zitten. Maar ze zijn wat dat betreft ook best wel proactief. Ze nemen ook steeds meer initiatieven wat dat betreft, dat is ook wel verbeterd. Ze zijn er zelf mee bezig, dat geldt ook voor de andere GGD maar dat ter zijde, maar ook Haaglanden. Is toch ook per gemeente zorgen dat er een aantal mensen worden aangewezen bij de GGD die daar echt special interest voor moeten hebben. En dat is wel prettig. Die weten dan ook net even iets meer van je gemeente af. Andere collega's weer voor andere gemeenten binnen Haaglanden weet je wel, dat vind ik wel een goede opzet. Je kunt niet altijd met z'n allen over alle gemeenten gaan. Dat is wel eens makkelijk, dus dat vind ik wel prettig. Ze hebben dat verdeeld over een aantal gemeenten per medewerker daar, dus dat is wel prettig. Dan kun je even wat makkelijker kort met elkaar over hebben.

Zonder dat je eerst weer alles moet uitleggen van 'hoe zat het ook alweer'. Dat weet je dan gewoon. Dat is wel prettig, dus dat doen ze goed.

I: Oké. Hoe vaak communiceert u met de GGD?

R: Ja, dan heb je natuurlijk allerlei verschillende soorten communicatie. Communicatie kan zijn met de adviescommissie, dat is een paar keer per jaar. Eens in de twee maanden ofzo, ongeveer. En wel eens extra vergaderingen. Maar je hebt ook contact met de GGD, net zoals mensen die komen over de epidemiologen bijvoorbeeld. Nou, daar heb je natuurlijk iets minder per jaar contact mee dan met de adviescommissie. En ook met allerlei andere onderwerpen van de GGD, dat hangt een beetje van het onderwerp af. Maar gezien al het andere wat ik ook heb is dat meer dan voldoende. Ja kijk, ik ben ook enig contactpersoon voor de GGD. Ik hoef dat niet met drie mensen te doen. Al zou je nog een keer met drie collega's moeten afstemmen over de hele samenwerking met de GGD. Maar ik ben natuurlijk gewoon de contactpersoon naast de wethouder zelf. Als er iets binnenkomt, dan is het altijd van 'heb je dit al gezien?', weet je wel. Dat is makkelijk, dus het komt altijd wel bij mij. Dat maakt het ook wel makkelijk dat ik weet dat er nog dingen spelen of dat en dat moet nog gebeuren. Dat is wel handig, dan hoef je niet nog eens je collega's na te lopen van 'heb je het nog daar en daar over gehad met de GGD?' Nee, dat doe ik. Dat is ook wel weer makkelijk.

I: Oké. Welke middelen gebruikt u in de communicatie met de GGD?

R: Veel mail, telefoon natuurlijk ook overleg natuurlijk. Ik zit ook vaak in het Westeinde, bijna wekelijks de laatste tijd. Maar dat is echt adviescommissie of extra overleg of gezondheidsmonitor. Nou, elke week is wat overdreven maar eens in de twee weken toch, de laatste tijd in ieder geval wel. En anders wel met de wethouder om af te stemmen over al die dingen om de GGD.

I: Oké. En is dat andersom hetzelfde, dat zij ook met die middelen naar u communiceren?

R: Ja dat is wel, er gaat wel veel heen en weer. Dat is ook wel nodig op bepaalde onderwerpen, dus aanpak ouderen mishandeling. En ook met de mensen van gezondheidsbevordering natuurlijk. Wat betreft het gezondheidsbeleid en ook de onderzoeken die er nu allemaal weer aankomen. De voorlopige cijfers die ik net heb gehad. En eind van het jaar komen de definitieve cijfers geloof ik. Ja, dat is allemaal wel prettig. We mailen wel veel, ik vind de mail wel handig. Want dan ben je niet zo afhankelijk van dat je elkaar per se moet spreken, want dan moet je weer ergens zitten. Wat nog wel meer zou kunnen, maar dat geldt niet alleen voor de GGD maar überhaupt voor als je ziet hoeveel overleg je hebt in de regio. Dat zie ik, omdat ik heel veel kilometers declareer alleen al was het alleen maar even om naar Wassenaar te gaan en weer terug. Ik heb natuurlijk ook collega's bij andere gemeenten. Dat je toch wel iets van videoconference moet gaan doen ofzo, want dat scheelt zoveel in tijd en in heen en weer reizen. Aan de andere kant ben je er ook even uit en zo kun je het ook bekijken natuurlijk. Sommige mensen vinden het wel lekker om even kantoor te verlaten, even naar een andere toko te gaan. Ik heb het ook jarenlang altijd gedaan en nog steeds doe ik het wel. En nu ik ook twee gemeenten heb denk ik wel eens van 'hmm, weet je wel'. Moet ik daarvoor weer helemaal daar naartoe en kunnen we dat niet zo afdoen. Ik heb wel eens gedacht 'ik ga toch even met je bellen' en dan was het 'nee, kom maar naar de vergadering, komt toch wel meer bij kijken'. Ik heb wel eens de neiging om te zeggen 'kunnen we niet even een bilaatje doen ofzo of telefoon en dan zijn we klaar'. En dan geloof ik wel wat de rest van de gemeente ervan vindt. Want het is vaak wel, dat weet je op een gegeven moment ook wel een beetje. Maar dat is niet altijd het geval. Maar je rijdt veel heen en weer, veel onderweg. Toen ik alleen voor Wassenaar werkte, toen was ik vijftig procent van de tijd was ik gewoon in de regio. En de andere vijftig procent zat ik op kantoor, alleen toen was het nog echt eilandjes allemaal. Toen had ik weinig aanhaakpunten met mijn collega's die ook allemaal op zorg zaten. Ouderenzorg enzo, dan niet preventie. Dat was allemaal anders. Dat is meer welzijn en ik zat meer op zorg. Dat gaat tegenwoordig steeds meer tegen elkaar aan, dus maar het blijft nog steeds wel veel overleggen. In de regio, dus dat houdt je af en toe. Dat is ook belangrijk, daar niet van, soms moet je even met elkaar aan tafel zitten. Maar als je het allemaal bij elkaar optelt, dan denk ik 'jeetje, wat overleg ik veel'. Soms heb ik ook gewoon dagen dat ik niet aan schrijven toe kom. Dan denk ik 'dat doe ik dan vanavond thuis wel of ik ga nog even wat langer door als ik terugkom'. Maar na een hele dag vergaderen, dan wil je ook wel wat anders. Dus vandaag had ik echt weer even tijd om te schrijven of m'n mail te lezen. De mail is ook heel erg inhoudelijk, daar haal je ook veel uit en daar geef je zelf ook veel in naar anderen toe natuurlijk. Maar daar moet je ook wel wat mee hoor, dus de maandag en de woensdag kun je nog echt wat schrijfwerk doen. En de dinsdag en donderdag zijn helemaal volgepland. Van heel veel overleggen krijg je ook energie, daar kun je weer verder mee. Maar hele dagen achter de computer zitten, daar wordt je ook helemaal gaar van. Dus het is hartstikke goed dat jij vandaag hier bent. Want ik ben echt geen type om lang achter de computer te zitten, maar helaas doe ik het steeds meer. Dat vind ik wel het enige jammere. Ik zou wat minder lees- en schrijfwerk willen doen. Meer dingen met elkaar uitdenken, dat soort zaken. Maar dat geldt met heel veel van dit soort banen allemaal. Je moet ook heel veel dingen bijhouden om het er uiteindelijk met

elkaar over te hebben wat ertoe doet. Maar er moeten heel veel dingen altijd weer opgeschreven zijn, van 'wat had die en die ook alweer gezegd met dat overleg'. Ja, dat is belangrijk dus daar moet je dan een verslag van hebben. Om maar even iets heel simpels te noemen hoor. Dat houdt je gewoon, dus je moet continu dat soort dingen scherp houden. Informatiebrieven schrijven, B&W voorstellen, raadsvoorstellen weet je wel, al was het alleen maar om te informeren. Daar was ik net nog mee bezig over Veilig Thuis Haaglanden. Alleen om te informeren, nog niet eens om iets voor te stellen of te veranderen. Nee, het is puur informeren. Dit is wat er gebeurd is, wat er geïnspecteerd is door de twee inspecties, dit kwam eruit. Dit gaan we nog aanpassen, dat soort dingen weet je wel. Dus puur informeren. Ik had zo twee mensen kunnen bellen, dan had ik mondeling zo klaar geweest maar zo werkt het niet. Er zijn heel veel mensen, je moet het ook allemaal weer kunnen verspreiden.

I: Ja, en terug kunnen lezen.

R: Als je ziet wat je schrijft als beleidsadviseur, wat daar uiteindelijk van terecht komt. Een raadvorstel kunnen mensen op het internet ook gewoon lezen, inwoners of het wordt zelfs gepubliceerd op papier. Daar moet je je af en toe wel even van vergewissen. Niet alleen dat iedereen het leest, maar dat je ook daar aardig wat tijd aan moet blijven besteden. Soms is dat best wel veel hoor. Aan de ene kant wen je eraan, maar aan de andere kant denk je 'hmm'. Als ik nu een paar goede gesprekken heb gehad, dan denk ik van 'ja, hier krijg ik energie van' weet je wel. Dan kom je weer verder en dat voelt wat natuurlijker.

I: Ja, kan ik me voorstellen.

R: Ik heb ook wel eens dagen gehad, op de maandag en de woensdag, dan zit je alleen maar achter dat scherm. Je handelt dan wel heel veel af.

I: Maar daar krijg je niet echt veel energie van.

R: Nee, ik ben blij dat ik nog wat aan sport doe enzo. Dan kun je je hoofd weer even lekker leeg maken, want dat is af en toe ook wel nodig hoor.

I: Zeker. Nog even terugkomend op die middelen, zou u nog liever andere middelen gebruiken of zegt u van 'nou, het is wel goed zo'?

R: Oja. Nou, dat videoconference met veel overleggen enzo, als we dan even de koppen bij elkaar kunnen steken. Ja, wel weer zo'n scherm dan maar dan praat je wel met elkaar en dan heb je je aantekeningen bij de hand, dat scheelt ook wel weer. In plaats van dat je alles mee moet nemen. Dat is één ding en nou we het er toch over hebben, dat geldt voor veel overleggende instanties ook, omdat we steeds meer digitaal met elkaar werken wordt er steeds minder geprint. Want je kunt dan gewoon digitaal aanleveren, agendastukken heb ik het dan even over en bijlagen. Maar als je ziet hoeveel MB er aan één agenda hangt voor een overleg dus. Dan heb je een agenda van tien punten ofzo, maar dan heb je echt vijftientig PDF'tjes ofzo. Ik kreeg laatst een mailtje van iemand uit Oegstgeest, dus dat ging dan over Hollands Midden. Voor Voorschoten wat mij betreft. Toen zei die vent uit Oegstgeest ook van 'ja, jongens ik weet niet hoe het met jullie zit hoor, maar het gaat me echt niet lukken om al die stukken te lezen gewoon'. Want dinsdag, dus dat is morgen al, ik ga er gewoon bij zitten en informeer maar. Want het wordt mij allemaal teveel. Geef dan een hoofdzaak en maak een oplegger, dan doen ze ook wel, maar dat is ook meer een oplegger erbij. Dus dan heb je het stuk en dan een oplegger erop. Dat is op zich wel handig, want dan weet je wat erin staat. Wat moet er mee gebeuren en wat zijn de voorgestelde beslispunten. Op zich goed, maar het zijn echt enorme stukken. Laatst hadden we zoveel PDF'jes, dat kon je niet eens versturen. Was teveel, dan zegt de computer dat het te groot is. Moet je wetransfer en dat soort dingen allemaal gaan gebruiken. Oké, wen je ook wel weer aan.

I: Ja, het kan maar.

R: Ja, daar moet wel eens even op gelet worden. Ook al kan het dan wel doorgestuurd worden, het is gewoon veel. Dan denk je ook van een week tevoren, oké.

I: Wanneer moet ik dat gaan lezen.

R: Ja, je kan wel wat gaan lezen maar niet allemaal. Is er nog een bepaalde volgorde, dan ga je toch kijken van welke zou het belangrijkste zijn. Zo ga je er wel mee om. Maar je leest niet echt goed meer. Ik weet nog wel dat als je genoeg tijd hebt om dingen te lezen, dan zit je ook altijd veel beter in het gesprek. Anders heb je toch achteraf de kans dat je denkt van 'oja, daar hebben we het nog niet eens over gehad'.

I: Een goede voorbereiding is het halve werk.

R: Dus probeer de stukken niet te veel te laten worden, probeer de essentie te vinden en dat alleen door te sturen voor agendastukken. En niet hele rapporten, dat is allemaal wel leuk en aardig, maar waar gaat het om. Probeer de essentie wat meer naar voren te halen en dat ook alleen op te schrijven en mee te sturen voor het overleg. Dat zou mooi zijn.

I: Oké. Wat zijn voornamelijk de onderwerpen waar u het met de GGD over heeft, waar het meeste contact over is?

R: Nou wat ik al zei, Veilig Thuis als nieuw onderdeel en de herijking. De evaluatie van deze GR op dit moment. En wat minder de laatste tijd zijn de inhoudelijke punten. Dus bepaalde jeugdgezondheidszaken of met ouderen mishandeling, op de inhoud zitten we even niet. Het is echt puur organisatorisch. Daar zijn we heel sterk mee bezig en al meer dan een jaar. Nou je het zo vraagt, heb het er laatst met m'n collega eigenlijk niet meer over gehad maar we hebben wel eens vaker dit soort dingen gehad. Met die fusie ook weet je wel, toen waren we ook alleen maar organisatorisch bezig. Met financiën en dat soort dingen en governance. Takenpakket, directiestatuut, financieel statuut. Maar eigenlijk de core business, daar had je het niet over.

I: [lachend]Nee, wat gaan we nou eigenlijk doen.

R: Omdat het Veilig Thuis verhaal ook zo lang duurt, als we nou alleen die GR herijking hadden oké. Dan heb je dat er even extra bij. Maar met die Veilig Thuis al een tijdje al, een paar jaar onderhand, zijn we nu alleen maar met organisatorische dingen bezig en de inhoud. Ja, daar werkt de GGD wel aan en dat hebben we ook kunnen zien in de cijfers wel. Maar inhoudelijk hebben we het daar nu niet zoveel over, daar kom ik nu nauwelijks aan toe. Lokaal gezondheidsbeleid, daar hadden we voorheen veel meer contacten over met de GGD. Maar nu minder, ik kom er gewoon niet aan toe. Maar door die dingen is mijn tijd voor de GGD al opgesoupeerd, want ik moet ook nog andere dingen doen. Ik moet ook nog beschermd wonen doen, maatschappelijke opvang, ouderen, Veilig Thuis an sich weet je wel om iets te noemen en huisartsen. Dus ja, daar moet ook allemaal tijd in gestoken worden en voorbereiding en weet ik het wat allemaal. Dus dat krijg je dan. En dan vragen ze van 'we moeten wel weer eens keer bij jou langskomen' van de GGD. Want we moeten het wel weer eens hebben over jeugdgezondheidsbeleid, we hadden de nota eigenlijk al moeten hebben. Nu probeer ik de kaders van het gezondheidsbeleid bij het nieuwe beleidsplan bij ons erin te fietsen. En dat gaat wel lukken, want dan heb je in ieder geval een nota. Dus voldoe je aan de WPG, de wet publieke gezondheid. Maar daar is die collega, wat ik net zei, die is naar de staf gegaan. Dus nu moet er weer iemand aangenomen worden voor het beleidsplan. Daar kan ik niet even inspringen, dat onderdeel van de GGD. Dus dan ligt dat weer even stil. Dus de inhoud komt wel eens in het gedrang door al die organisatorische vraagstukken.

I: Ja, kan ik me voorstellen.

R: En daar vraagt de raad ook veel naar, van 'hoe gaat het daarmee en hoe gaat het daarmee'. En de inhoud is natuurlijk altijd eigenlijk wel leidend, want juist daar moet een organisatie omheen gebouwd worden en niet andersom. Maar soms lijkt het niet zo. Weet je wel, omdat je alleen maar met organisatorische dingen bezig bent.

I: Ja, en ondertussen gaat de inhoud rustig verder maar dat merk je dan niet.

R: Ja, dat merk je niet of je hoort het pas later. Of met inspectierapporten, dan zie het pas. Collega's van jeugd die vanuit CJG werken en ook in het lokaal team zitten wat betreft Veilig Thuis, link tussen gemeenten en de GGD, dat zijn ook allemaal nieuwe dingen. En er zijn nou net regionale samenwerkingsovereenkomsten opgesteld, daar is de ene gemeente meer bij betrokken geweest dan de ander. Ja hoe dat dan gaat, dan ga je het echt over de inhoud hebben. En daar zit ik niet bij. Daar zou ik wel bij willen zitten eerlijk gezegd, want om goed te sponsen van 'o, dat speelt er dus allemaal'. Dat is af en toe wel eens prettig, want dan heb je iets meer houvast van wat nou echt belangrijk is. En dan kun je ook af en toe wat makkelijker nee zeggen van 'jongens, we kunnen het hier wel over hebben, is ook belangrijk, maar' weet je wel en dan kun je dat beargumenteren. Maar ja, nu niet omdat je er niet aan toekomt. Dan ga je een beetje mee met de agenda die dan opgestuurd wordt. Maar voor de samenwerking met Voorschoten had je wat meer dat je zelf wat proactiever op de agenda kon zitten. Dat soort dingen, dat is nu even niet het geval.

I: Oké. Wat vindt u van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R: De snelheid, ja dat zit wel goed. Ik heb hele directe lijntje met de GGD, met mensen. Ik weet waarvoor ik bij wie moet zijn bij de GGD en vice versa ook. En als er stukken van het AB naar de wethouder moeten via het secretariaat, dat is ook niet zo moeilijk. Daar dralen ze ook niet mee. Er is nog wel eens discussie van 'jongens, hoe eerder de stukken bij ons binnenkomen, hoe beter'. Maar dat was paar jaar geleden nog wel eens een issue, maar dat is nu steeds minder het geval. Dat gaat wel steeds beter.

I: Oké. En als u een vraag stelt aan de GGD, in hoeverre bent u dan tevreden met het antwoord?

R: Soms hangt het ook wel een beetje van m'n vraag af. Want soms vraag ik dingen waarvan ik denk 'weten ze dat eigenlijk wel, kunnen ze dat wel weten?' Maar ervan uitgaande dat ik dingen vraag die ze echt wel kunnen weten, dan krijg ik altijd wel spoedig en volledig antwoord.

I: Dus niet zoiets dat je denkt van 'ja, nu weet ik nog niks'?

R: Nee, soms zeggen ze van 'hier gaan we eigenlijk niet over' of voor een deel wel en voor een deel niet. Maar dan geven ze me meestal wel aan waar ze dan wel iets van weten, daar krijg ik dan wel

goed antwoord op. En soms moet je ook gewoon bij anderen zijn. Ze hebben ook hun grenzen, maar dat gaat over algemeen wel goed. Dus daar heb ik niet zoveel moeite mee.

I: Nee.

R: Nee.

I: Even kijken, deze. Het laatste onderdeel; gedrag. Hieronder valt het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie. Wat is in het algemeen uw mening over het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden?

R: Heel prettig. Lekker direct, to the point, ja hoor. Geen probleem, ja.

I: En hoe komt dat denkt u?

R: Ja, dat ligt aan de mensen zelf of de organisatie. Het is nou wel erg druk voor hun allemaal, en ze zitten ook met veel éénpitters volgens mij. Maar het zijn wel deskundige mensen allemaal, dus dat is wel duidelijk. Dat praat ook wel makkelijk.

I: Ja, kan ik me voorstellen. En vindt u het gedrag passen bij de GGD?

R: Jawel, ja hoor, ja.

I: Oké. Wat vindt u van het gedrag van de medewerkers naar deze gemeente?

R: Gewoon professioneel, ja hoor. Kijk, ze moeten hun aandacht enorm verdelen en kleine gemeenten die hebben wat minder vragen en wel dezelfde problematieken, maar qua dimensie toch een kleinere schaal. Voorheen werd er vanuit de GGD ook wat minder productief naar de gemeente geageerd, maar nu zie je dat ze dat allemaal wel goed proberen te verdelen. En ze hebben ook steeds meer contact met andere collega's van jeugdgezondheidszorg, dat weten ze nu ook wel. Dat hoeft niet meer via mij, dat gaat allemaal direct via de collega's die daarover gaan. En daar hoor ik goede verhalen over, dus wat dat betreft vanuit GGD Haaglanden. Een aantal onderwerpen dan vraag ik me wel eens af 'moet je daar niet ook wat van vinden', zoals beschermd wonen. Maar ja, dat is niet echt preventie. Maar er zijn veel nieuwe onderwerpen waarvan ik wel een denk van 'ja, daar moeten we het ook maar eens een keertje over hebben'. Maar die zijn echt nog helemaal in de beginfase. Maar hoe zij naar de gemeente toe gaan is vrij open allemaal. Ik vind dat wel prettig ja, dat is allemaal geen punt.

I: Oké. Zijn er nog verbeterpunten voor dat gedrag vanuit de GGD?

R: Nee, qua gedrag niet nee.

I: Andere dingen wel?

R: Ja, zoals?

I: Weet ik niet, u zegt qua gedrag niet. Andere dingen wel?

R: Nee, qua gedrag niet. Ik zou wel eens wat meer met ze over inhoud willen praten. Maar wat ik al zei, ik heb m'n handen al vol aan al die dingen.

I: Het gaat niet altijd.

R: Het gaat nog veel over organisatorische dingen; governance, control, financiën. Dat snap ik ook wel, dat is ook belangrijk. Maar als je dan weer de rapporten ziet van het aantal alcohol drinkende jongeren en stevige drinkers onder de ouderen. Dat het al vrij lang een bepaald gestaag niveau heeft, oftewel teveel mensen. Daar heb je het te weinig over. Ik heb een tijdje gehad dat we toch best wel over de inhoud, ook dat we over interventies gingen praten enzo van hoe gaan we het dan oppakken. Maar dat is toch meer bij de GGD zelf komen te liggen, die zeggen van 'dat kunnen we zelf wel'. Daar hebben ze ook wel gelijk in, dus dat moet ik ook meer overlaten aan de GGD. Dus misschien is dat ook wel de reden dat we het minder over inhoud hebben, omdat de GGD het nog meer naar zich toegetrokken heeft. Ver voor 2013 had ik het nog wel met de gemeente samen met de GGD over 'hoe kunnen we dat oppakken, hoe kunnen we dat het beste doen, hoeveel geld zetten we daarvoor in'. Dan ging het wel over de inhoud van wat vinden we nou belangrijk met z'n allen om eerst te doen. Lifestyle, is toch gedrag veranderen vaak. Dat is een lange adem iets.

I: Dat is heel lastig ja.

R: GGD heeft wel onderkend dat ze daar meer zelf op moeten insteken, want wij zijn de professional samen met de instellingen die weer voor ons werken. Die ze daarvoor inzetten, zoals verslavingszorg ofzo. Maar de afstemming met de gemeente is dan meer van 'ja, de gemeente heeft bepaalde problematiekenesignaleerd, daar moeten we even extra op inzoomen'. Dan heeft de GGD wel het gesprek met de gemeente. En je ziet nou ook weer in plaats van regionaal, dat ze dat steeds meer lokaal dus per gemeente proberen op te pakken. Dus dan komen toch wat meer de lokale netwerken, dus dan heb je meer de lokale discussie. Maar dat is niet alleen met de GGD, maar onder andere met de GGD. Er zijn dan ook weer andere instellingen die erbij zitten. Dat gaat nu steeds meer gebeuren, dat gaat ook steeds meer tijd kosten. Want voordat je daar mee bezig bent, aan afstemming. Dus zodoende.

I: Oké. Hoe zou u het gedrag vanuit deze gemeente omschrijven naar de GGD toe?

R: Ja, Wassenaar is een kleine gemeente die af en toe piept. Van 'hé, hier gebeurt ook wel eens wat' weet je wel. Maar dat is meer op microniveau en voor de rest is het een beetje een rustige relatie toch wel over het algemeen. Wat ik wel zie, er zijn wel jaarlijkse contacten ook al zijn ze met de andere gemeenten. Maar als je me vraagt naar echt de één op één relatie met Wassenaar en GGD Haaglanden dan is ie gewoon best wel rustig. Toch wel, ondanks alle tumult met alle nieuwe ontwikkelingen. Is toch wel rustig. Klinkt misschien een beetje tegenstrijdig met wat ik hiervoor gezegd heb, maar toch is het zo. Het is niet echt heel.

I: Niet heel spannend.

R: Nou, er gebeuren gerust spannende dingen want dingen moeten ook georganiseerd en geregeld worden. Met de scholen zou er wel eens wat meer willen aanjagen van 'werk nou wat meer mee', maar sommige scholen doen dat ook gewoon weer wel. Maar dat zijn allemaal dingen waarvan ik niet denk van 'goh, wat een vuurwerk ofzo'. Anderen vinden dat trouwens weer van wel, maar dat gevoel heb ik helemaal niet. Dus wat dat betreft heb ik, dingen die gezegd moeten worden, worden gezegd en niet meer dan dat.

I: Oké. En als u naar uw eigen gedrag kijkt, hoe zou u dat omschrijven?

R: [lachend] Waardeloos, nee. Ik weet van mezelf wel dat, meestal reageer ik wel snel. Maar af en toe heb ik wel even de tijd nodig om dingen uit te zoeken. En dan soms tijd tekort komt om snel te reageren als het echt moet, maar meestal gebeurt het wel. Dus we hebben wel eens gehad van 'je moet nog even daar en daar op reageren, want dan kunnen we ten minste weer verder met z'n allen. Dat soort dingen, dat heb ik af en toe wel eens gehad. Maar dat is de laatste tijd ook wel oké. En voor de rest kan ik heel goed met iedereen door één deur wat dat betreft. Ik heb niet het idee dat ze wel eens zeggen van 'o, zoek dekking want daar heb je hem weer'.

I: Nee.

R: Dat valt wel mee.

I: Nou, dat is mooi. Dat was het onderdeel gedrag. Dan heb ik nog een mooie laatste vraag. Stel u bent de baas van GGD Haaglanden, hoe zou u het dan aanpakken?

R: Ja, even los van als je de baas bent dat je dan pas ziet wat er echt allemaal speelt. Dan kom je dingen te weten die je nu niet weet. Maar ik zou toch wel aangelegenen zijn om deze GGD zoals die nu werkt toch wel los te zien van die gemeentelijke, van Den Haag. Dat je toch één eigen organisatie hebt, dan praat je toch heel anders met elkaar. Want het is voor Den Haag ook makkelijk om dingen op een afstand te houden, z'n eigen toko meer z'n eigen toko te laten zijn. En nou moeten ze ja, wat ze niet altijd leuk vinden, toch veel inzage geven van hoe ze dat allemaal doen en aanpakken en financieel allemaal verwerkt wordt. Ja, dan zit je toch als andere gemeente toch wel echt te kijken bij de gemeente Den Haag. Ik snap dat wel, en die willen het proberen ook weer een beetje af te houden. Ik zou veel aangelegenen zijn om toch wat mensen in te huren die daar, hoe dan ook, aan te gaan zitten. En dat allemaal los te gaan weken. Het is een monnikenwerk, maar het is niet anders. En anders kun je maar beter gelijk, ja maak er dan maar een GGD Den Haag van die voor de hele regio werkt. Dus dan gaat dat regionale wat we hebben, dat acht gemeenten dat afnemen dat hele basispakket, dat gaat helemaal op. Nee, de GGD Den Haag doet dat gewoon. Zoals vroeger ook Utrecht, die doet het nog steeds volgens mij. Je hebt een paar GGD, dan moet je het maar zo doen. En nou heb je zo'n constructie precies er tussen in. Het is niet regionaal helemaal, het is ook voor een groot deel Den Haag zelf en ook niet helemaal in Den Haag. Dus ik zou het toch anders willen. Voorkomt ook heel veel discussies, dan kun je het meer over de inhoud hebben. Nou zijn we heel erg organisatorisch bezig. En als deze evaluatie is geweest en een aantal dingen zijn aangepast en geaccordeerd door de raden. En het gaat door allemaal, dan zijn we er nog niet denk. Want het is best wel veel, wat er speelt. Ik zou er wel aangelegenen zijn om dat allemaal los te koppelen van elkaar. Dat je echt één organisatie hebt die zich helemaal kan richten op preventie. Dat lijkt me wel wat, wel een uitdaging.

I: Ja, zeker dat denk ik ook wel. Dit waren zover mijn vragen, heeft u nog vragen?

R: Ja, wat ga je ook alweer met dit onderzoek doen? Je verzamelt dit, je hebt alle negen gemeenten straks gesproken en dan maak je een einddocument van. Dat is voor je afstuderen natuurlijk.

I: Ja, deze interviews vormen de basis voor de resultaten. De resultaten vormen weer de basis voor het advies en dat advies vertaal ik dan weer in een implementatieplan.

R: O, oké.

I: Hoe ze dat dan echt kunnen uit gaan voeren.

R: En wat ga je dan proberen te laten implementeren?

I: Nou, dat weet ik nog niet.

R: Het heeft met communicatie te maken, want daar heb je natuurlijk veel over gevraagd. Maar heb je, en je hoeft nog niet inhoudelijk te antwoorden, maar heb je voor jezelf een aantal onderwerpen dat je het daarover gaat hebben in je advies naar de GGD om te implementeren?

I: Ja, ik denk zelf een beetje in de richting van dat proactieve. Dat heb ik al een aantal keer gehoord, niet zozeer dan bij u nu, maar dat het toch bij de kleinere gemeentes een beetje afwachtend is. Verder zijn er niet hele grote dingen die mensen op tafel leggen van 'nou, dit gaat toch wel zo gigantisch fout'. Dus ik denk niet dat er grote.

R: Ja, die tijd hebben we gehad. Dat was toen vlak voor de fusie, toen waren er wel wat problemen vooral op financieel gebied. En communicatief daardoor ook, dat was echt niet fijn. En daardoor ging het ook mis eigenlijk daar. Dat is toen wel opgepakt en dat is nu de rust die we hebben, omdat dat nu allemaal wel goed geregeld is die communicatie. Wat betreft op dat punt. Maar ja, communicatie is natuurlijk wel heel breed. Misschien moet je communicatie wel meer gaan zoeken dan, je moet het eigenlijk niet gaan zoeken, je moet het eigenlijk zo kunnen vinden. In andere dingen dan tussen de gemeente en de GGD zelf. Dat daar misschien nog wat te halen valt. Want als daar meer duidelijk is over hoe de GGD met al die instellingen samenwerkt, maatschappelijk middenveld zeg ik maar even. Dan zou ook kunnen blijken, of het nou een grote of een kleine gemeente is, een aantal dingen toch wat sneller opgepakt moeten worden om bepaalde dingen weer te kunnen voorkomen. Maar wat ik al zeg, op die inhoudelijke kwesties kom je gewoon niet aan toe als gemeente wat dat betreft. Of er moet ineens iets heel ergs gebeuren waar we meteen op moeten insteken. TBC uitbraak, dan weet je wel dat er wat moet gebeuren.

I: Ja, precies.

R: Het gaat toch wat meer om wat kleinere dingen die toch ook wel belangrijk zijn. Die komen niet altijd evenveel aan bod. Omdat je daar gewoon inhoudelijk als beleidsadviseur niet aan toekomt. Dat is wel apart.

I: Nee, maar aan de andere kant ook wel weer logisch.

R: Het grappige is dat bij onderwijs hebben ze het er soms meer over. Omdat ze dan niet de GGD in account hebben, maar wel met de GGD te maken hebben. En die hebben wel inhoudelijke gesprekken. Maar ik ben van de GGD en dan gaat het meer om de organisatie GGD. Snap je, dus dat merk ik een beetje.

I: Ja, dat is anders inderdaad weer.

R: Terwijl ja, ik zou het ook net zo goed over de inhoud kunnen hebben. Kan het ook veel meer meenemen zodat mijn collega's van onderwijs dat niet zoveel hoeven te doen weet je wel. Zo kan het dus ook, dus nou komt de inhoud wel aan bod. En dat is misschien een tip, ze hebben daar accountteams bij GGD Hollands Midden. Die hebben een accountteam en die hebben gewoon per gemeente een aantal mensen die hebben daar hun focus op die gemeente. Die hebben dat zo verdeeld, die komen ook veel meer met vragen uit, dan heb je ook veel meer die inhoudelijke discussie. Dat heeft Hollands Midden wat meer, daardoor, dan bij Haaglanden. Haaglanden is echt wel alleen maar Veilig Thuis, herijking, evaluatie, financiën en organisatorisch. Maar de inhoud zie ik bij Hollands Midden door die accountteams daardoor wat meer. Dan neem ik m'n collega jeugd mee en van jeugdhulp of jeugdgezondheidszorg, soms van CJG. Dan zitten we met een paar mensen van GGD aan tafel en dan kunnen we ook beter bepaalde onderzoeksvragen afstemmen. Van 'nou, we willen hier en daar nog wat van weten'. Of de GGD zegt zelf 'we lopen tegen een aantal dingen aan in Voorschoten'. Dan moeten we daar beleid op gaan maken. Dat heb je hier wel, dat heb ik in Haaglanden al een tijdje niet meegemaakt. Dus dat is wel een verschil.

I: Oké, dat is een goeie.

R: Die contacten waardoor je het wat meer inhoudelijk, dat één op één mee kunt doen.

I: Ja.

R: En eventueel als andere gemeenten er ook mee zitten, dan pak je het gezamenlijk op. Maar dan had de GGD het zelf al gelijk wel aangekaart, maar je merkt juist die verschillen. Net zoals zo'n accountteam van zo'n GGD, die pakt het wat sneller op. Die komt er dan zelf proactief mee.

I: Ja, van 'we zien dit' inderdaad. Dat is wel handig.

R: Ja. En dat is misschien ook wel wat een aantal kleine gemeenten als proactief proberen te omschrijven van 'de GGD moet proactief zijn'. Maar daar komt de GGD ook niet aan toe als je zo, sinds 2014 pas en dan gelijk die herijking en Veilig Thuis. Dan ben je echt helemaal murw.

I: Ja.

R: Dus als je zoiets als accountteams kan doen, ze hebben het bij de GGD al een beetje geprobeerd. Ze hebben een aantal personen, maar daar komt nog niet zo heel veel uit. Weet je wel, er komt wel wat uit. Maar dat gaat meer om dat er zo weer een nieuwe gezondheidsmonitor aankomt. Maar die één op één dingen van 'hé, we lopen daar en daar tegenaan' of als je het hebt over wensen. Dan vragen ze ook van 'ik wil meer dingen met valpreventie doen'. Dus daar zijn we nou ook mee bezig om daar gesprekken over te voeren. En hoe we die integrale aanpak dan kunnen doen van valpreventie, dus niet alleen valpreventie maar de hele groep ouderen. Dus vaak zijn ze ook meer eenzaam, meer bewegen. Dat willen ze niet uit zichzelf, maar als ze dus via valpreventie binnenkomt dan zie je ook al



die andere dingen en dat mensen er ook mee bezig zijn. Dan worden ze bijna al uit zichzelf enthousiast. En dan heb je alweer gezondheidswinst en daar gaat het toch allemaal om.

I: Ja, zeker.

R: Maar dat is in ieder geval een puntje.

I: Ja, ja.

R: Toch wat meer op de inhoud, dus kijk wat je met je accountteams kunt doen. Contactpersonen, vaste contactpersonen bij de gemeente en probeer dat nog wat meer inhoud en gevolg te geven. Dat is wel even een leuke.

I: Ja, ja. Nou, dat was 'm wat mij betreft.

R: Heel goed.

I: Dan ga ik deze even stopzetten.

## Verbatim respondent 5

| Algemene informatie interview |                                                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Leidschendam-Voorburg te Leidschendam |
| Datum                         | 16-5-2017                                          |
| Duur                          | 1 uur                                              |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was ontspannen, open, informeel en professioneel. De respondent nam alle tijd voor het interview. De respondent was open en eerlijk in de antwoorden. Het interview vond buiten plaats, de interviewer zat naast de respondent aan tafel.

| Legenda verbatim |             |
|------------------|-------------|
| I                | Interviewer |
| R                | Respondent  |

I: Nou, ik ben Marloes. Doe de opleiding Communicatie en een afstudeeronderzoek bij GGD Haaglanden. Ik zit ook zelf op de afdeling Communicatie waar ook de webredactie onder valt. Het onderzoek gaat om het bepalen van de identiteit van de organisatie, nou is dat meer intern natuurlijk. Daar is al van alles over bekend. En het onderzoeken van het imago bij de negen regiogemeenten waarvan deze er eentje is. Dus ik ben al bij Midden-Delfland geweest, Delft, gister Wassenaar. Dus zo ik iedereen gezellig af. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de relatie tussen de identiteit en het imago. Dus wat zijn de verschillen, wat zijn de overeenkomst en wat kunnen we daaraan doen. [wijst naar voicerecorder] Nou, het gesprek wordt opgenomen, maar uw antwoorden worden uiteraard geheel anoniem verwerkt. Er worden geen namen in gebruikt of wat dan ook. De onderdelen van het interview, eerst een algemeen stukje. Dan een paar vragen over identiteit, dan ga ik door op het imago wat ik onderverdeeld heb in gedrag, symboliek en communicatie. En dan nog een korte afsluiting. Dus als u tot nu toe geen vragen heeft, dan ga ik van start.

R: Oké, ja is prima.

I: Oké. Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?

R: Acht jaar.

I: Acht jaar, en bij welke afdeling werkt u?

R: Onze afdeling heet sociaal maatschappelijke ontwikkeling.

I: Oké, en wat is precies uw functie daarin?

R: Ik ben senior beleidsmedewerker, beleidsontwikkelaar. We hebben al een paar keer een andere naam voor hetzelfde deel.

I: Ander stickertje.

R: Ja. En ik ben accounthouder voor de GGD, ik ben accounthouder voor vluchtelingenopvang en begeleiding. En daarnaast ben ik beleidsregisseur voor een wethouder. En we hebben een sociaal kompas, daarin hebben we vier doelen vastgesteld. Doel één inwoners groeien gezond en veilig op, daar valt het gezondheidbeleid en de GGD in. Doel twee is zoveel mogelijk mensen zelfredzaam en doel drie is een sociale en inclusieve gemeente en doel vier is een vangnet voor iedereen. En wij hebben regisseurs op elk doel aangesteld die zoveel mogelijk moeten kijken dat wat er allemaal binnen een bepaald doel speelt, dat dat op elkaar afgestemd wordt. Ik ben regisseur van doel twee en dat is zoveel mogelijk inwoners zelfredzaam. Dat heeft op zich niks meer met de GGD te maken, maar ik heb gewoon allerlei verschillende taken. Dus dat vertel ik even.

I: Ja, leuk.

R: Ja.

I: En heeft u al die tijd dezelfde functie gehad?

R: Ik ben vanaf het begin dat ik hier ben geweest altijd bezig geweest, heb ik me altijd bezig gehouden met vluchtelingen. Ben hier begonnen met discriminatiebeleid en het integratiebeleid. Op een gegeven moment hebben we doelgroepen losgelaten, dus was dat niet meer aan de orde. Hebben we gewoon thema's. Nog een tijdje ouderenbeleid, maar dat is ook geen, toen deden we geen doelgroepen meer. Dus wel altijd in de sociale hoek, zeg maar.

I: Oké, leuk. Klinkt heel breed.

R: Ja, het is breed maar het is leuk.

I: Leuke gemeente om voor te werken?

R: Ja, het is net groot genoeg dat er, dat je wel het formaat hebt dat er dingen kunnen gebeuren. En ik heb ook echt collega's en er is redelijk budget. Maar het is bijvoorbeeld niet zo groot als bijvoorbeeld Den Haag waar 7000 ambtenaren werken dat er eigenlijk gewoon dertig mensen met hetzelfde onderwerp bezig zijn. Ik vind het heel prettig werken.

I: Want in dit gebouw zitten alle medewerkers?

R: Nee, hier en aan de overkant.

I: Oja, het servicecentrum.

R: Ja, we hebben iets van 700, klein beetje minder, ambtenaren. Dat is dan inclusief de groenvoorziening weet je wel.

I: Ja, alles inderdaad.

R: En twee beleidsafdelingen, sociaal maatschappelijk ontwikkeling en de beleidsafdeling die zit op ruimtelijke ontwikkeling. Dat zijn eigenlijk de strategisch beleidsmedewerkers en dan hebben we ook nog wat uitvoerend beleidsmedewerkers. Die zitten dan aan de overkant.

I: Ja, dat is meer de praktische kant.

R: Ja, rondom de uitvoering van alle regelingen van bijvoorbeeld de participatiewet en de jeugdwet. Dus daar zit meer de uitvoeringskant.

I: Oké, duidelijk. Als u aan de GGD denkt, wat zijn dan de eerste vijf kenmerken die bij u opkomen?

R: Gezondheidsbevordering, monitoring, advisering. Ik zit nou op drie.

I: Ja, het mogen er ook zeven zijn hoor.

R: Nou, zeven zou ik echt niet kunnen zeggen hoor.

I: Mag van alles zijn.

R: Prettige samenwerking, kennis, ik vind dat ze veel kennis hebben. Openbare geestelijke gezondheidszorg, vangnetregeling. Daar denk ik aan. Ja, ik kan nog wat producten opnoemen, maar.

I: [lachend]Ja, losse afdelingen.

R: Ja, ja.

I: En als u een cijfer van één tot tien in z'n geheel aan de GGD zou moeten geven, wat zou dat dan zijn?

R: Ik denk wel dat ze op een 7,5 á 8 zitten, ja.

I: Want?

R: Ze zijn gewoon heel groot, dus dat vind ik soms lastig samenwerken. Maar dat maakt tegelijkertijd ook wel weer dat ze natuurlijk heel, een formaat hebben om als kennisinstituut. En dat vind ik wel heel erg, heel goed. Dus die 7,5 omdat het gewoon soms lastig is om te weten met wie ik, wie moet ik hier eigenlijk voor hebben, met wie moet ik sparren. Nou hebben we wel allemaal een accounthouder dus daar ligt het niet aan. Dus het is op zich, die kan je bereiken en die pakt het dan weer op en die zet het door. Dus het is niet lastig in de zin van dat ze het proces niet goed hebben ingericht, want dat hebben ze wel. Maar je zou eigenlijk meer met ze samen willen werken, maar dat vind ik lastig.

I: Dat gebeurt niet.

R: Het is een beetje, omdat qua beleid willen we zelf hier in de gemeente ons beleid maken. En vinden we het prima dat ze daar adviezen voor opstellen en soms doen we daar wat mee en soms doen we daar gewoon niks mee. En soms hebben we handjes nodig voor de uitvoering, maar zo hebben we dat niet afgesproken met elkaar dus is dat niet aan de orde. Dus soms is het een beetje zoeken, dan wil de GGD ons allemaal adviezen geven, terwijl wij gewoon meer mensen van 'wie gaat nou die scholen benaderen, wie gaat zorgen dat mensen naar bijeenkomsten komen voor meer bewegen en meer sporten'. Dus wij zijn als beleidsmedewerkers, willen we eigenlijk geen uitvoering doen. Maar de GGD is niet ons uitvoeringsorgaan.

I: Wie gaat dat dan doen?

R: Ja, ja.

I: Oké, en wat zou ze dan een stapje hoger brengen qua cijfer? Omdat u zegt van 'nou, 7,5 á 8'.

R: Ik zou denk ik, wat mij het meest zou aanspreken is als ze hun, wat ze al hartstikke goed doen. Monitoring, en daar zijn ze ook mee bezig, dus dat vind ik ook supergoed, als ze dat nog veel toegankelijker maken voor de gemeentes. Dus dat je niet meer beleid maakt en dat je denkt van 'nou, ik denk dat dit heel belangrijk is'. Maar dat je altijd denkt van 'oja, ik zal eens even in de databank, website of hoe we het ook gaan inrichten, want daar zijn we ook nog met ze in over gesprek. Maar ik zou echt willen dat dat zo vanzelfsprekend is, dat dat zo goed is dat iedereen altijd denkt van 'o, eerst even op die website kijken'. En ja, dat is nu nog niet. Want op de website staat deze informatie ook niet. Dat hebben we ook nooit afgesproken, dus dat is ook normaal. En één keer per vier jaar die gezondheidsmonitor die uitkomt, ja, die is, daar kijk ik wel heel veel in. Maar die is tegen de tijd dat ie uitkomt, in 2018 komt ie weer uit en dan gaat het over de situatie in 2015. Ja, en we hebben vaak in de tussentijd al allerlei maatregelen genomen. Dus dan denk ik van 'ja, zijn er echt zoveel ouderen of

is het ondertussen eigenlijk al veel beter en moeten we dus doorgaan op de ingeslagen weg of moeten we vooral daarop inzetten'. Dus dat is lastig sturen met in mijn ogen verouderde informatie. Maar dat willen ze zelf ook heel graag, dus dit is niet kritiek of 'waarom doen ze dit niet'. Dat willen ze zelf dolgraag en dan komen ze ook met allemaal voorbeelden aan van hoe ze het zouden willen doen. En dat zou heel mooi zijn als dat gaat lukken. Voor gemeentes is dat denk een hele belangrijke heel waardevol, ook als die website of die databank of wat het dan ook wordt, als die goed wordt dat iedereen er ook gebruik van maakt dat. Dan is de GGD automatisch de spil. Dan hoeft het niet moeizaam van 'kijk nou eens wat we doen', dan zoeken we hun op.

I: Dan is het er.

R: Dat we willen weten van 'o, hoe staat het hiermee of daarmee'.

I: Ja, ja oké.

R: Dat vind ik wel heel belangrijk.

I: Dat ze er in ieder geval wel mee bezig zijn.

R: Ja, ja.

I: Oké. En toen u hier begon bij de gemeente, wat was toen uw mening of beeld van de GGD?

R: Ik moet eerlijk zeggen dat ik me toen echt totaal niet bezig hield met de GGD. In het hele integratiebeleid is dat niet zo, is de hele GGD niet aan de orde. Dus daar had ik echt geen beeld bij, dus daar kan ik ook geen cijfer over geven. Maar toen ik, ik heb ook een hele tijd de openbare geestelijke gezondheidszorg gedaan, dus het meldpunt bezorgd wat bij de GGD ligt en de vangnetregeling. Voordat ik accounthouder werd, had ik dat onderdeel al en daarbij viel mij op dat dat fantastisch goed geregeld is door de GGD in Den Haag. En dan sprak ik met de beleidsmedewerkers van Den Haag en die wisten dan soms zelf niet, hoe de GGD dat regelde. Dan verbaasde ik me daar wel over of ze wisten het wel, maar dan hadden ze zoiets van 'o, maar dat is van de GGD en wij gaan gewoon verder hiermee'. En dat is ook wel dat ik zie van 'jeetje, de GGD zelf is al enorm groot'. Dan heb je nog binnen de gemeente Den Haag, heb je niet één iemand die zich bezighoudt met gezondheidsbeleid. Nee, je hebt zes mensen die zich bezig houden met beschermd wonen, of iemand geestelijk gezond is en dan is dat weer opgesplitst in verslavingszorg en noem maar op. Die hebben al moeite met elkaar om met elkaar af te stemmen. Dan hebben ze nog de GGD, dus ik vind dat wel een probleem dat de GGD dat niet eens lukt in Den Haag om dat goed onder de aandacht te brengen. Hier hoeven ze maar twee mensen te spreken en dan is de GGD echt wel onder de aandacht. Wat voor cijfer ik toen, ik vond de OGZ goed ingericht maar wel heel erg op de Haagse situatie. Dus je hebt daar het meldpunt, daar de manier waarop ze het doen en dat in de randgemeenten ook iets andere problematiek speelt. Dat we geen grote stad zijn, dus ook geen grote steden problematiek, maar juist ander soort problematiek. Dat was soms wel ingewikkeld. Maar tegelijkertijd met die medewerkers, voor het meldpunt bezorgd had ik daar heel veel contact. Dat was echt super, heel snel schakelen. Trouwens toen ik begon bij de gemeente, toen hadden wij GGD Zuid-Holland West.

I: Ja, sinds een paar jaar is het natuurlijk samen.

R: Daar waren we eigenlijk aan de ene kant tevreden over qua inhoud. En qua financiën en bestuurlijk en hoe ze dat allemaal regelden, dat vonden we een drama. En nu is qua inhoud de afstand gewoon wat groter, maar bestuurlijk hebben we geen financiële drama's meer. We hebben geen gezeur over stukken die altijd te laat komen en weet je wel, gaten die ontstaan die je als gemeenschappelijke regeling dan maar weer moet vullen. Dus dat is echt veel beter geworden.

I: Oké, en hoe is dat beeld van de GGD veranderd door de jaren heen?

R: Het beeld wat ik heb van de GGD is wel redelijk stabiel en dat hangt best wel heel erg af met wie je samenwerkt. Dus werk je met een, dat is overal zo natuurlijk, maar werk je met een prettig iemand samen die gewoon best wel een beetje een talent is. Die hebben ze er echt tussen zitten, dan kan eigenlijk alles. En werk je met iemand anders samen die misschien wat terughoudender is, van iets meer van 'dit is de taakomschrijving, zo doen we het', dan ben je wat minder tevreden.

I: Ja, dan is het wat minder flexibel.

R: Ja, ja, ja dan wat minder flexibel. Ja inderdaad, dan is het wat minder flexibel. Maar dan is het pakketje wat je krijgt gewoon net wat kleiner, net wat afgebakender dan iemand die denkt van 'nou weet je, dat maakt me niet uit, dat doen we er gewoon even bij. Dat vind ik zo belangrijk, ik ga nog even naar dat overleg, want die politie-agent, die wil ik wel even spreken'. Dat maakt wel, dat maakt wel uit.

I: Ja, oké. Wat zijn naar uw idee de sterke punten van de GGD?

R: De kennis die ze hebben, ze hebben echt enorm veel kennis. Dus dat vind ik ook heel belangrijk dat kan je als gemeente zelf nooit allemaal zelf doen. Vooral niet als kleinere gemeente en om de kennis te ontsluiten zodat het toegankelijk is. En te duiden, dat kan de GGD natuurlijk ook heel goed, dus dat vind ik een sterke kant van ze. En ik vind het ook sterk van ze hoe ze bestuurlijke processen hebben georganiseerd, hoe ze proberen de wethouders erbij te betrekken en de ambtenaren. Dus hoe

ze dat, onze gemeenschappelijke regelinggedeelte, dat vind ik echt goed georganiseerd. En wat vind ik nog meer goed. Met een heel aantal andere zaken heb ik eigenlijk niet zoveel mee te maken met de GGD, dus dat is best wel lastig.

I: Ja, dan kunt u daar niet zoveel over zeggen.

R: Nee, nee.

I: En daartegenover, de zwakkere punten?

R: Nou, ze proberen heel erg de kennis op maat te maken. Dus we hebben bijvoorbeeld kernboodschappen ontvangen, dan hebben ze gekeken van wat is voor Leidschendam-Voorburg nou de kernboodschap. En er was gewoon een enorme discrepantie tussen dat zei het hebben geprobeerd op maat te maken en wat wij ermee konden. Dus dat vind ik nog wel, ik weet ook niet hoe ze het wel moeten doen hoor, daar heb ik echt geen advies over. Maar ik weet ook eigenlijk niet of ze dat per se moeten doen.

I: Maar welke vorm nam dat dan aan, het sloot gewoon totaal niet aan?

R: Ik dacht echt van 'oké, we hebben dus veel ouderen'. Ja, dat wisten we weet je wel. Het was wel iets gespecificeerder, maar zo kwam het dan op ons over. Ja, dat weten wij ook wel.

I: Maar nog andere dingen waarvan u denkt van 'nou, dat vind ik dan minder'?

R: Nee, kan ik zo niet opkomen, nee.

I: Nee. Als het straks nog komt, dan roept u maar.

R: Ja.

I: En stel er komt een nieuwe collega op de afdeling of u gaat met iemand lunchen van een andere afdeling, hoe zou u de GGD dan omschrijven aan diegene?

R: Wat ik collega's altijd vertel is dat de GGD heel breed is, dat ze niet alleen maar gezondheid doen maar dat ze ook een rol hebben bij crisissen om daarna de mensen psychologisch op te vangen. Dat ze bijvoorbeeld onze medische keuringen voor de invalideparkeerkaart doen, maar dat ze ook toezicht op de kinderopvang doen. Dus zo breed is het en ook bij milieukeuringen, zo noem ik ze altijd maar eventjes, is vast niet de goede term. We hebben hier bijvoorbeeld een probleem gehad met volkstuintjes en vervuilde grond, dan kan je de GGD vragen en die komen dan onmiddellijk en die gaan daar een onderzoekje naar doen. En dan kan je daar als gemeente ook naar verwijzen, van 'nou, we hebben daar een expertiseorganisatie voor, de GGD'. Landelijk weet ook iedereen van 'o, de GGD'. Dan weten ze ook van 'nou, de gemeente maakt er werk van'. Dus ik vind het echt ook heel belangrijk om die GGD te hebben, want dat kan je nooit als gemeente allemaal. Kijk zelfs als alles helemaal goed gaat altijd, dan nog hebben we de GGD af en toe gewoon nodig voor advies. Maar er hoeft maar iets mis te gaan en dan moet je gewoon terug kunnen vallen op een expertiseorganisatie. We hebben die GGD nodig.

I: Dat was het eerste onderdeel; algemeen. Gaan we nu verder op identiteit. Ik zal eerst even voor de goede orde mijn definitie voorlezen die ik in mijn onderzoek gebruik. Organisatie-identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert. Hele mond vol, ik heb het niet zelf bedacht. Maar we zullen het erover eens zijn dat het is waar je voor staat, wie je bent, visie, missie, dat soort dingen. De kernwaarden van de GGD zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vindt u van die waarden?

R: Ik weet dat ze heel graag innovatief willen zijn, maar ik vind ze nog niet zo innovatief.

I: Want?

R: En alle andere waarden die onderschrijf ik heel erg, dat zal ik er gelijk even bij zeggen. Dus daar ga ik dan maar niet op in, want die onderschrijf ik.

R: Ja, die kloppen wel. Ja, en ik zeg ook dingen waarvan ik dan wel weet gezien de financiën en het inkoopbeleid dat zij daar misschien wel niks aan kunnen doen. Los van alle dingen waarvan ik ook wel weet dat ze daar rekening mee moeten houden.

I: Ja, los daarvan.

R: Ik vind, ze hebben ons nu helemaal voorgelegd dat ze misschien een website gaan ontwikkelen of een databank voor die hele.

I: Wat u net vertelde, voor dat monitoren.

R: Ja, die monitoring. Als ze echt innovatief waren, dan hadden ze dat voor mijn gevoel twee jaar geleden gedaan. Ze gaven een voorbeeld van een prachtige website 'Hart van Brabant'. En dan denk ik gelijk 'waarom hebben ze dat daar allang, waarom hebben wij dat hier nog niet?' En dat zal ook alles te maken hebben met dat ze gewoon een afdeling van Den Haag zijn en niet helemaal apart een GGD. Dus ik weet vast wel alle antwoorden waarom het niet zo is, maar ik vind het wel jammer, laat ik het zo zeggen.

I: En waarom denkt u dan dat ze dat twee jaar geleden nog niet hadden?

R: Ik heb geen flauw idee, omdat ze niet innovatief zijn.

I: Ja, oké. Zijn er nog andere kernwaarden of kenmerken die erbij zouden moeten of zou innovatief eraf moeten en dan iets anders ervoor in de plaats?

R: Nou, innovatief is natuurlijk wel een heel breed begrip. De ene vindt het innovatief als er andere onderzoeksmethoden worden gebruikt, de ander vindt het innovatief als het, ja. Ik vind het wel een vaag begrip. Ja, monitoring is eigenlijk geen kernwaarde. Kennis heb je er wel, kennis zit er wel tussen.

I: Deskundig en betrouwbaar.

R: Ja, deskundig en betrouwbaar vind ik wel en samenwerking vind ik wel heel belangrijk. Maar een andere omschrijving voor, ja niet alleen deskundig, maar dat ze het kennisinstituut zijn. Maar dat is misschien deskundig. Ja, zou misschien nog wat sterker willen hebben en voor innovatief. Vind ik wel goed, maar dan zou je het bijna nog wat gespecialiseerder willen hebben. Iets meer, bijna dat ze ontwikkelen en ons in hun kielzog meetrokken in plaats van dat ze zeggen 'we willen eigenlijk wel dit ontwikkelen, kunnen we de opdracht krijgen?' En dan komt er iets met ouderenbeleid, terwijl wij dus al heel lang geleden doelgroepen hebben losgelaten weet je wel. Dat soort dingen is voor ons.

I: Ja, dan sluit het niet aan.

R: Dan sluit het echt niet aan. En dat ik denk van 'ja, dat is een wettelijke taak, gezondheidsbevordering van ouderen, dat dat belangrijk is, ja oké het is een wettelijke taak maar dat hoeft dan toch ook niet zo specifiek'. Ik vind dat ze heel veel dingen doen met doelgroepen isoleren, terwijl wij heel erg dat inclusieve beleid hebben en dat hebben steeds meer gemeentes. Dat je eigenlijk wil zorgen, en dat is ook die positieve formulering van gezondheid, je wil eigenlijk zorgen dat mensen zoveel mogelijk kunnen blijven meedoen. Niemand zal ook z'n hele leven gezond blijven, dus je wil wel misschien specifieke maatregelen voor mensen die niet helenmaal gezond zijn maar toch mee willen doen. Maar dat kan, je kunt niet helemaal gezond zijn omdat je ouder bent of dat je niet helemaal gezond kunt zijn omdat je een chronische ziekte hebt. Dat maakt eigenlijk niet zoveel uit. Dat vind ik bijvoorbeeld ook helemaal niet innovatief, dat ze ouderenbeleid, die titelgroepjes allemaal.

I: Dat ze dat apart benaderen.

R: Ja, ja.

I: Maar naast kennisinstituut komt er niet echt iets anders bij u op van 'nou, dat zouden ze dan beter als kernwaarde kunnen noemen'?

R: Nee, want onder dat kennisinstituut hangen gewoon een heleboel dingen zoals die informatie die ze verzamelen, dat die ook goed ontsloten is. Maar dat heb ik al genoemd, maar dat hoort voor mij allemaal bij dat kennisinstituut en dat je gewoon daar ook kan vinden en advies kunt krijgen daarop.

I: Ja, oké. Gaan we door op imago, eerste onderdeel is symboliek. Ik zal eerst wederom even mijn definitie voorlezen. Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. Eerste onderdeel is symboliek. Symboliek zijn alle uiterlijke kenmerken van een organisatie zoals huisstijl, logo, illustraties, het gebouw, dat soort dingen. Alles wat met het blote oog aan de buitenkant te zien is. [geeft diverse publicaties aan respondent] Ik heb deze natuurlijk niet voor niks meegenomen, ik zal ze even aan u geven. Blader gerust in allemaal, ik ga er zo natuurlijk wat vragen over stellen. Hoe vindt u dat de GGD in het algemeen omgaan met de visuele uitingen?

R: Deze is bijvoorbeeld niet voor ons van toepassing, leefstijl jongeren Den Haag. Haagse jeugd, is ook niet voor ons van toepassing. Nou, dit dan wel gezondheid centraal. Ja, dat is een beetje wat de randgemeenten hebben. De GGD doet heel erg hun best, maar ze zijn gewoon een afdeling van Den Haag. Dat bijt elkaar gewoon af en toe. Ja, dat is toch wel visueel heel duidelijk zichtbaar.

I: Wat vindt u van de huisstijl?

R: Ik interesseer me echt totaal niet voor dat soort dingen. Nee, daar interesseer ik me niet voor. Ik zie hier ook echt geen huisstijl in, ik zie niet één stijl. Maar dat zal wel aan mij liggen.

I: Vindt u dat storend?

R: Ik vind bijvoorbeeld deze, die spreekt me wel het meest aan, omdat er gewoon GGD Haaglanden staat en niet overal gemeente Den Haag. Den Haag dit, Den Haag dat. Dus dat spreekt me op zich wel meer aan. Maar voor de rest, ik houd gewoon niet van hele drukke dingetjes. Maar dat is echt zo persoonlijk, dat vind ik niet professioneel. Ik zeg dat niet vanuit professioneel oogpunt. Ik zou eigenlijk niet weten, hebben ze een huisstijl? Ik heb er echt geen flauw benul van. Blijkbaar niet opvallend, niet dat het mij is opgevallen.

I: Niet opvallend genoeg.

R: Maar dat vind ik ook echt niet belangrijk, als ze daar tonnen aan gaan uitgeven, dat vind ik echt doodzonde.

I: Daar zullen veel mensen het mee eens zijn denk. Wat vindt u van de naam, GGD Haaglanden?

R: Prima, dat vind ik echt een prima naam.

I: Ja, wat vindt u van het logo?

R: Wat is het logo?

I: [wijst GGD Haaglanden logo aan]Die.

R: Ja, mooi. Helder, simpel, duidelijk.

I: U zou er niks aan veranderen?

R: Ik zou daar absoluut geen geld aan uitgeven om dat te laten veranderen.

I: Nee, inhoud boven opmaak.

R: Zeker.

I: Vindt u het logo passen bij de organisatie?

R: Ik vind mezelf daar echt geen expert in, maar ik vind het wel ja. Ik vind het wel gewoon heel helder. Kijk, alleen al die drie letters GGD, dat is in heel Nederland herkenbaar. Iedereen, als je zegt GGD, denk dat burgers niet eens weten dat GGD Amstelland of hoe ze heten dat dat een hele andere GGD is dan GGD Haaglanden. Voor ons, als burger spreek ik nu even, is het de GGD weet je. Daar kan je naartoe voor je inenting of je gezondheidszaken, daar kun je mee naar de GGD toe. Dus ik vind dat heel prettig. Dan is dit dus blijkbaar het logo, dit is ook de enige die me het meest aanspreekt. Dat zegt ook al wat.

I: Oké. Wat vindt u van het kleurgebruik wat ze in de diverse uitingen gebruiken?

R: Ik vind deze twee, die spreken me heel erg aan, dus als het dit is dan ben ik er heel tevreden over. Als het dit is, dat vind ik oerlelijk. En druk en stom.

I: En wat vindt u ervan dat het zo'n groot verschil is?

R: Nou, zij zijn beduidend beter. Helder, strak, niet glimmend. Ja, is wel raar natuurlijk dat het zo'n groot verschil is. Dat er niet een eenduidig iets in zit, maar dat zal allemaal wel te maken hebben met dat het onderdeel is van de gemeente Den Haag. Maar ik vind dat allemaal echt niet belangrijk. Wij mogen hier niet eens, ik krijg die dingen altijd naar je toe gestuurd en dan gaat het hier linea recta de prullenbak in want wij werken hier papierloos. En zo werken steeds meer organisaties papierloos.

I: Dus het wordt niet gelezen?

R: Het wordt wel gelezen, maar ik krijg het ook gewoon digitaal toegestuurd. Het epidemiologisch bulletin mogen ze wat mij betreft, ik geloof dat het wettelijk verplicht is dat je het ergens in publiceert, maar dat mogen ze van mij gelijk weggooien. Terwijl ze daar heel veel werk en heel veel aandacht aan besteden, maar echt geen kip die dat leest. Behalve de wethouder die op dat moment geïnterviewd is. Niemand van mijn collega's leest dit hier.

I: Hoe komt dat?

R: Ze hebben al genoeg te lezen en er staat niks in voor ze waar ze in geïnteresseerd zijn. Kijk, het is niet goed om te zenden. Zij zenden heel veel, dit zenden ze aan informatie. Je moet zorgen dat ze op jouw website willen zoeken of op jouw databank, omdat jij de meest up-to-date informatie hebt, de meeste cijfers, de meest waar wij behoefte aan hebben. En niet van 'ik vind dit zo belangrijk, ik ga dit even opschrijven want dit moet iedereen weten, dit is zo belangrijk'. Waarschijnlijk is het ook echt super belangrijk en zouden we hier allemaal kennis van moeten nemen, maar dat doen we dan wel op het moment dat we het zelf nodig hebben.

I: Juist omdat het wordt gezonden.

R: Ja, dan komt het misschien net op een moment dat je op een deadline zit van iets anders en dus er niet naar kijkt. Het is niet terug te vinden, ja wel als je gaat googelen, vindt je al die bulletins wel weer terug hoor. Maar je wil niet naar een bulletin zoeken, je wil naar een onderwerp zoeken. En ik heb er wel eens op gezocht en met veel, veel gegoogel en veel gedoe, ik heb ook bij die, we hebben een bijeenkomst gehad en daar heb ik ook gezegd van 'het maakt mij echt niet uit hoe die website eruit ziet, als er maar een goede zoekfunctie op zit'.

I: Toen u, over dat monitoren?

R: Ja. Ik wil me gewoon niet te hoeven verplaatsen in hoe mensen hun thema's indelen, want bij ons is het weer heel anders. Het zijn negen gemeenten, laten we heel eerlijk zijn, dat is een onmogelijke opgave voor de GGD. Om dat voor iedereen, dus zet er een goede zoekfunctie op, dat de cijfers gewoon echt kloppen, dat waar duiding nodig is dat er goede duiding staat en we komen als bijen op de honing af op die website. Dat weet ik nu al. Dus dan, ja een huisstijl, zorg dat het goed leesbaar is. Dat is voor mij een soort huisstijl van de GGD, je kan er onmiddellijk alles vinden, het is goed printbaar voor degenen die dat nodig hebben, het is goed te doorzoeken. Als ik voor mijn gemeente even wil selecteren, zodat alleen het pakketje wat voor mijn gemeente eruitkomt, dan kan dat. Dat is voor mij huisstijl, niet logootjes en welk lettertype. Dat interesseert me echt niks. Sorry dat ik dat tegen een communicatiepersoon zeg.

I: Dat maakt helemaal niet uit. Nee, nee, nee. Je kunt beter eerlijk zijn. En is dat dan nu al zo die huisstijl of moeten ze daar dan nog wat aan veranderen?

R: Nou, ze hebben nu nog geen website die ik ga, ze hebben gewoon een website 'wat is de GGD',

maar ze hebben geen website waar ik informatie over mijn gemeente kan vinden. Dat is er gewoon nog niet. Dus ik hoop dat zoiets dergelijks, dat dat er komt. Dat is voor ons heel belangrijk en dan hoeft je geen bulletins meer te doen. Dan zijn deze dingen wat mij betreft redelijk overbodig.

I: Ik denk dat we hier redelijk snel doorheen gaan, maar ik ga het toch vragen. Alle kleine dingetjes die met tekst te maken hebben, dus lettertype, lettergrootte, tekstkleur, hoeveelheid witruimte.

R: Daar heb je experts voor, dat interesseert me echt niks. Ik weet ook niet of ze dat goed dan, want wij lezen die dingen alleen maar op de Ipad. Dus dat zegt ons hier bij deze gemeente echt helemaal niks.

I: Er zijn geen dingen waar u zich aan heeft gestoord of van 'nou, dat kan ik niet lezen of dat vind ik niet duidelijk'?

R: Nee.

I: En qua beeldgebruik, dus tabellen grafieken, plaatjes, foto's. Wat vindt u daarvan?

R: Ik heb eigenlijk vooral heel veel met de gezondheidsmonitor 2015 gewerkt, maar die zie ik er nu even niet bij. Die heb ik op digitaal en daar zitten ook tabellenlijsten achter, wat voor mij heel belangrijk was. Daar was ik heel tevreden over, maar ik heb nogmaals nog nooit die dingen gelezen op papier. Dus ik weet het echt niet.

I: Nee, maar qua hoeveelheid tabellen en grafieken en plaatjes. Wat vindt u van die verhouding?

R: Ik zit even terug te halen. Ik was er wel tevreden over volgens mij. Ja, de ene keer wil je namelijk alleen die tabellen en dan zoek je daarop. En de volgende keer denk ik van 'ja, maar wat schrijven ze er eigenlijk bij' en dan zocht ik daarop. Dus ik lees niet hier, dat ik ga zitten en denk van 'goh, ik begin eens op bladzijde één ofzo'. Het zijn voor mij echt naslagwerken en volgens mij, ik was er redelijk tevreden over. Het enige wat ik dan weer had, wat iedereen had, uit 2015 waren weer de gegevens van 2011 volgens mij. En ik moest vorig jaar een nulmeting-monitor maken en daar heb ik ook heel veel gebruik gemaakt van cijfers van de GGD. Ja, dan denk je echt van 'shit, ik zit nu met cijfers uit 2011, eigenlijk kan ik hier geen zinnig woord over zeggen of dit nog steeds in onze gemeente zo is'. Dat is eigenlijk wat me het meest irriteert en niet of er een grafiekje teveel instaat, dan sla ik die over weet je. En als er tekst teveel staat, dan sla ik die over. Dat maakt niet zo heel veel uit, je hebt niet dat je denk van 'wat een dik boek ofzo'.

I: Nee, gelukkig niet.

R: Maar de informatie die erin stond vond ik echt goed, maar de actualiteit is gewoon een drama. Niet meer van deze tijd eigenlijk.

I: Nee, je zou bijna zeggen van 'het CBS is nog meer up-to-date'.

R: Ja, ja klopt.

I: Oké, gaan we door op communicatie. Daaronder vallen alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties en persberichten. Wat vindt u van de communicatie afkomstig van GGD Haaglanden?

R: Ja, wat krijg ik, die bulletins denk ik dan. Nogmaals die vind ik totaal overbodig. Ik zie niet in waarom ze moeten zenden. Dat vind ik gewoon jammer.

I: En de andere communicatie met de GGD, met medewerkers bijvoorbeeld.

R: O zo, de communicatie. Het zijn allemaal hele deskundige, prettige mensen over het algemeen. En als ik ze bel, dan krijg ik ze altijd redelijk makkelijk aan de telefoon. Als ik mail, krijg ik best wel snel antwoord dus daar ben ik wel tevreden over.

I: Oké. En daarop verdergaande, wat vindt u dan van de communicatie met, dus meer tweerichtingsverkeer?

R: Ja, dat is heel erg zoeken. Ik merk dat de GGD heel erg zoekt en dat ze daar heel erg veel moeite voor doen, dus dat waardeer ik ook heel erg. Ik krijg bijvoorbeeld twee keer per jaar een gesprek met de accounthouder, dan hebben we nog de gezondheidsbevorderaar die met onze beleidsambtenaar spreekt. Dat is de organisatie GGD die met ons contact wil, maar wij willen het kennisinstituut weet je wel, dat dat er is en daar contact mee kunnen krijgen. We hoeven niet de relatie stand te houden, waarom zouden we daar eigenlijk, ja het is wel handig als je degene kent want dan kan je ten minste een mailtje sturen. Dus dat twee keer per jaar is prima. Ik ben er wel tevreden over, ik zou echt niet weten hoe het anders moest. Maar het is niet zo'n issue zeg maar.

I: Oké. Hoe vaak communiceert u over het algemeen met de GGD?

R: Ik communiceer heel veel met, omdat we natuurlijk, ik zit in de adviescommissie dus de algemeen bestuursvergaderingen, die bereiden wij voor. Dus er gaan pakken met stukken onze richting uit, dat moeten we allemaal lezen en becommentarieren en dan communiceren we weer met de DPG en dan met de secretaresse. Dus dat vind ik eigenlijk niet communiceren, ja dat is ook de GGD. De gemeenschappelijke regeling die we met elkaar hebben, dus dat is regelmatig. Wat zal ik zeggen, we komen zes á zeven keer per jaar samen en dan soms nog een extra vergadering. En op gezondheidsgebied weet ik, bijvoorbeeld gezonde scholen en kinderopvang dus er zijn diverse collega's met mij regelmatig met de GGD in contact. Dat weet ik allemaal niet eigenlijk, hoe vaak dat



is.

I: Oké, en wat vindt u van die frequentie?

R: Volgens mij is dat prima, ja.

I: Niet teveel, niet te weinig.

R: Nee, volgens mij gaat dat ook heel goed naar behoefte. Dus als we meer willen, dan kunnen we dat aangeven. Maar zo'n minimum aantal wat we toch hebben afgesproken, dat zorgt er wel voor dat je toch weer even de tijd neemt om met elkaar te spreken en misschien dingen te bespreken die beter kunnen of niet beter, dus daar ben ik wel tevreden over.

I: Oké. Welke middelen gebruikt u om te communiceren met de GGD?

R: Mail. Mail en soms de telefoon.

I: Oké, en is dat andersom hetzelfde, vanuit de GGD naar hier?

R: Ja, ja. Ja, we komen natuurlijk ook wel eens bij elkaar. Veel mail, heel soms telefoon en zo af en toe, zeven keer per jaar zitten we bij de GGD om de tafel.

I: Maar dat is op voorhand al gepland?

R: Ja.

I: Dus niet van 'o, je moet morgen langskomen'?

R: Nee.

I: Oké, zou u daar wat aan willen veranderen, aan het gebruik van die middelen? Zou u het liever anders willen zien?

R: Nee, ik vind het wel prima.

I: Als er wat is, dan weet u wie u moet hebben. Dan wordt er even gebeld, maar als er geen haast bij is, dan.

R: Ja. Nou soms, dan is het voor mij helemaal goed maar dat komt omdat ik accounthouder ben voor de gemeenschappelijke regeling. Dus niet zozeer voor de gezondheid, maar voor de gemeenschappelijke regeling. Maar mijn collega van gezondheid, die vindt dat ze wel iets proactiever kunnen zijn in niet van 'kom we maken een afspraak, dan hebben we een afspraak en dan zitten we daar'. Maar proactiever in wat 'zouden we hier nou in de gemeente moeten doen en kom op, we gaan dit doen of we gaan dat doen'. Van haar hoor ik ook terug dat het best wel afhankelijk is van de medewerkers. Met de ene medewerker zit dat er heel erg in en de andere medewerker is best wel afwachtend. Dus het ligt niet zozeer aan de GGD algemeen, maar een beetje met wie je om de tafel zit.

I: Ja, heel persoonlijk.

R: En dat gaat vooral over gezondheidsbevordering. Dat ze daar wat proactiever zou willen, niet bij toezicht op de kinderopvang, want die hebben gewoon een heel adequaat model. Of de forensische geneeskunde, al die dingen dat loopt gewoon best wel goed.

I: Oké. Wat zijn voor u de onderwerpen waarover u het meest contact mee heeft met de GGD?

R: Nou, voorheen over de OGGZ omdat dat mijn onderwerp was. Dus meldpunt bezorgd, daar had ik heel veel mee te maken. Dus daar veel contact mee, maar ook met de manager van het meldpunt. En nu gewoon heel veel met de inkooprelatie of de gemeenschappelijke regeling die we samen met de GGD hebben. Daar heb ik nu het meeste contact over. Niet meer op inhoud zeg maar.

I: Oké. Wat vindt u van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R: Ja, die vind ik goed. Ja, ja.

I: Ja, als het snel moet dan gaat het ook snel.

R: Ja, ik kreeg gewoon laatst, dan hadden we vragen. Dan kregen we gewoon binnen twee, dat was op vrijdag, dus eigenlijk binnen één dag kregen we ook gewoon antwoord. Dus dat is echt goed.

I: Oké. En als u dan een vraag stelt aan de GGD, in hoeverre bent u dan tevreden met het antwoord?

R: Ja, redelijk tevreden. Bedoel, maar dat kan echt niet anders, je krijgt een vrij uitgebreid antwoord en dan moet je zelf met dat antwoord het antwoord geven zeg maar. Voor jou vraag, maar aan de andere kant wil je ook niet dat ze op jouw stoel gaan zitten. Het waren politieke vragen, dus ze geven gewoon de juiste informatie en daar kan jij een antwoord mee maken. Dus daar was ik wel tevreden over.

I: Oké. Dus geen verbeterpunten of zouden ze dat meer kunnen specificeren?

R: De enige verbeterpunten nogmaals die we hebben, die kernboodschappen, daar konden we gewoon niet veel mee. Dat we willen dat ze wat proactiever zijn, maar dat herhaal ik even voor mijn collega, want ik kan het dan niet nader duiden. En het geldt eigenlijk voor ons, dat is maar één onderdeel van de GGD, de gezondheidsbevordering. En dat is zo, iedereen heeft zo z'n eigen idee, bij ons gaat gezondheidsbevordering, dat gaat hier enorm over sporten en bewegen. En bij een ander is dat misschien wel preventie dat mensen niet depressief gaan worden, ik zeg maar wat. Bij ons zit alles erop van 'we willen de scholen erbij betrekken, we willen de kantines erbij betrekken'. Alles gaat hier over sporten en bewegen, ja dat is een bepaalde manier van benaderen van gezondheid. Waar het voor de GGD misschien wel heel lastig is om daar de hele tijd proactief op te zijn, aangezien het wel

een hele specifieke benadering van gezondheidsbevordering is.

I: Puur uit interesse, waarom is die benadering in deze gemeente zo belangrijk?

R: Nou, we hebben een wethouder die op topniveau heeft gesport. Dus die vindt het heel belangrijk en is heel competitiegericht, dus die wil de beste sportgemeente van Nederland worden. De groenste gemeente van Nederland worden en dat brengt ook wel heel veel focus aan. De wethouder van de GGD is van gezondheid, die vindt dat eigenlijk ook wel heel belangrijk dat mensen meer bewegen. Sporten, we noemen het niet sporten. Meer bewegen, een beweegvisie hebben we hier. Een sport en beweegvisie in plaats van een gezondheidsbeleid. Dat hebben we niet. Ja, je kan er wel heel veel onder hangen. Er zijn gewoon wethouders die het prettig vinden om geen nota's allemaal te hebben, maar wat gaan we doen. En dan is dat zo.

I: Oké, grappig. Zijn er nog andere verbeterpunten wat betreft de communicatie voor de GGD?

R: Nee, nee.

I: Oké. Laatste onderdeel; gedrag. Daaronder valt het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie. Wat vindt u van het gedrag van de medewerkers van de GGD in het algemeen?

R: Ken er maar twee of drie. Die zijn, wat ik al zei, meestal buitengewoon aardig, toegankelijk, over het algemeen prettig om mee samen te werken. Ze zijn deskundig, dus dat is ook heel prettig. Dus positief ben ik daarover.

I: Oké, vindt u dat gedrag passen bij de GGD?

R: Ja, maar ik denk dat ze best wel eens af en toe stevig advies geven. Nee, dat is gemeen.

Vervolgens vinden wij dat niet het advies wat we wilden hebben en nee. Ik vind dat ze zichzelf wel iets meer nog mogen profileren vanuit die kennis, dat kennisinstituut als autoriteit. Niet autoritair zijn, maar wel uitdrukken van 'wij zijn het kennisinstituut en wij hebben de laatste ontwikkelingen en vanuit die laatste ontwikkelingen, signaleren wij dat dit toch wel echt heel belangrijk is om dat op te pakken'. En dan is het bijvoorbeeld weer lastig, dat wij bijvoorbeeld helemaal niet vanuit doelgroepen werken. Dat je dan signaleert dat ouderen het moeilijk hebben, dus we moeten meer met ouderen. Maar meer net wat een abstractieniveautje hoger 'vanuit positieve gezondheid signaleren wij dat dit toch de trend is om meer zo te werken en dat die aanpak werkt'. Zoiets weet je wel, over welke aanpak werkt. Hoe doen ze dat in, ze zullen toch ook wel eens contact hebben met andere GGD's. En dan denken van 'goh, dat werkt daar, is dat voor ons ook wat?' Of in die gemeente onderling werkt dit heel erg, misschien is het wel heel zinvol om dat bij jullie ook te proberen omdat jullie ook dit probleem hebben of deze situatie. Dat soort, maar misschien moeten we daar dan ook weer frequenter contact over hebben, want dat wil je niet in je mails almaar dat advies krijgen. Dat wil je ook krijgen, maar dat zou ik wel heel goed vinden omdat ze echt heel veel kennis hebben. Dat ze op die manier er ook meer in gaan staan van 'wij weten dingen, wij hebben het voor je uitgezocht, we hebben gekeken en we kunnen dingen met elkaar verbinden'. En daar stevig, of stevig, nou af en toe, maar dan werkt het niet zo goed want dan hebben we een algemene bijeenkomst en dan wordt het thema ouderen, dat dat heel erg speelt en dat dat daar dus wat met negen gemeenten wat mee moeten doen. Dat ik denk van 'ja, bij ons gaat dat niet werken'. Maar het zou misschien wel gewerkt hebben als je in je individuele gesprekken de ambtenaren had aangekaart van 'nou, dit is toch wel, we signaleren dit'. En dan was het misschien wel in vijf gemeenten was het dan opgepakt en in drie gemeentes niet, omdat het daar nog niet past of niet speelt. Dus misschien nog iets gepersonaliseerder per gemeente.

I: Oké. Wat vindt u van het gedrag vanuit de gemeente hier naar de GGD toe?

R: De GGD is er echt voor ons als er iets is, calamiteit of iets. Dan vinden we de GGD heel belangrijk en op alle andere vlakken hebben we de GGD eigenlijk niet zo nodig. Want onbekend, onbemand. Dus ik vind dat ook wel jammer dat onze gemeente daar niet in, ik zie het bij meer gemeentes, dat ze de cijfers niet goed bekijken en dat wij ons beleid daarop baseren. Maar nogmaals, als we het wel doen dan gaan we ons beleid hierop baseren, maar het is eigenlijk van drie jaar geleden. Het is een beetje een soort wisselwerking. Over het algemeen zijn wij, volgens mij, redelijk positief over de GGD of wij zijn over het algemeen redelijk positief over de GGD en dat stralen we ook wel uit. We hebben kleine puntjes waarvan we denken 'nou, het zou wat proactiever kunnen'. Maar over het algemeen als je het hier zou vragen, zouden ze het tussen de 7,5 en de 8 geven qua cijfer.

I: Oké. En een zelfkritische vraag, hoe omschrijft u uw eigen gedrag naar de GGD toe?

R: Wat bedoel je dan, positief, negatief, correct of?

I: Ja, dat soort dingen.

R: Ja, dat weet ik niet zo goed.

I: Hoe denkt u dat u overkomt bij hen?

R: Dat hangt van de afdeling af. Ik denk dat de afdeling OGZ mij af en toe liever zag gaan dan komen. Daar was ik gewoon op inhoud niet eens, daar botsten we heel erg dat ze voor mij een uitvoeringsorganisatie waren, ook wel een kennisinstituut, maar dat ik wilde dat ze niet alleen de Haagse methodiek, maar dat ze het ook voor de randgemeenten meer, net iets anders inrichten voor

de randgemeenten dan hoe het vanuit Den Haag centralistisch gebeurde. Ik vind dat ik daar altijd wel heel duidelijk in ben geweest. En mezelf, dus het is niet zo dat ik in hun gezicht zei dat ik blij was en achter hun rug om het tegenovergestelde. Ik vind dat ik wel kritisch ben geweest, maar wel, hopelijk wel correct.

I: En is dat nog veranderd in de loop der jaren?

R: Nou, ik zit nu niet meer op die inhoud. Ik zit nu meer in het overleg met de GGD met de DPG, wat hoger niveau. Ik ben heel kritisch, ja ik ben best wel kritisch. Maar ik vind dat ik dat kan zijn, omdat ik altijd heel positief over de GGD ben. Ik ben zo kritisch omdat ik graag wil dat ze blijven, ik wil dat ze ons kunnen blijven adviseren want ik ben eigenlijk heel pro-GGD zeg maar. Maar ik vind wel dat sommige dingen beter kunnen. Dus ik vind mezelf wel redelijk kritisch, maar niet vanuit 'die GGD kan het toch nooit goed doen', maar de GGD kan nog beter.

I: Ja, precies. Meer de positieve aanpak van 'nou jongens, als we het zo doen, dan is het nog beter'.

R: Ja, ja.

I: Oké. Nou, dan heb ik nog een laatste vraag. Stel u bent de directeur van de GGD, hoe zou u het dan aanpakken?

R: Daar heb ik geen antwoord op, nee. Ik zou het niet weten, ik vind het zo'n grote organisatie en er zitten zoveel dingen om. Ik vind dat de directeur eigenlijk best wel weinig tijd krijgt om met de inhoud bezig te zijn, want hij moet heel veel bezig zijn met alle organisatorische dingen eromheen. Lijkt me een drama om de directeur te zijn. Ik wil er niet eens over nadenken.

I: Oké. Nou, dat waren dan mijn vragen. Ik weet niet of u nog vragen heeft?

R: Nee hoor.

I: Dan ga ik die even stop zetten.

## Verbatim respondent 6 & 7

| Algemene informatie interview |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Rijswijk |
| Datum                         | 23-5-2017             |
| Duur interview                | 1 uur                 |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was open, ontspannen en enigszins informeel. Beide respondenten namen alle tijd voor het interview. Respondent 1 leek wat terughoudender in het geven van eerlijke antwoorden dan respondent 2. Respondent 2 was open en eerlijk in de antwoorden. De interviewer zat op een hoek van 90 graden naast de respondenten aan tafel. Het interview vond binnen plaats in een afgesloten ruimte.

| Legenda interview |              |
|-------------------|--------------|
| I                 | Interviewer  |
| R1                | Respondent 1 |
| R2                | Respondent 2 |

I: Nou, het onderzoek waar het om gaat heb ik net al verteld. Wees alsjeblieft eerlijk, er zijn geen goede of foute antwoorden. En wat ik net al zei, jullie antwoorden worden geheel anoniem verwerkt. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de relatie tussen de identiteit en het imago van de GGD bij de negen regiogemeenten. Er zijn een aantal onderdelen van het interview; eerst een algemeen stukje. Dan heb ik een paar vragen over de identiteit, dan ga ik door op het imago, dat is het grootste gedeelte. Dat heb ik onderverdeeld in symboliek, communicatie en gedrag. En dan heb ik nog een korte afsluiting. Dus als jullie tot nu toe geen vragen hebt, dan.

R1: Nou, als je af en toe je vragen toelicht dan komen we er wel uit.

I: Ja tuurlijk, tuurlijk. Komt goed. Ik zal het maar in meervoud vragen, hoelang zijn jullie al werkzaam bij deze gemeente?

R1: Ik werk nu ongeveer negen jaar bij deze gemeente.

R2: En ik al vijftien.

I: Vijftien, zo jeetje.

R2: Yes, ja.

I: Aardig tijdje.

R2: Ja.

I: En bij welke afdeling werken jullie?

R2: Wij nu bij dezelfde afdeling, formeel moeten we het geen afdeling noemen maar een opgave. Zoals dat hier in Rijswijk zo mooi heet. Wij zijn de opgave beleid sociaal domein.

I: Beleid sociaal domein, oké.

R1: En daarvoor, even voor de duidelijkheid was R2 van de sociale zaken en ik van de WMO, WVG.

R2: Eigenlijk zorg en welzijn, waren jullie formeel.

R1: Ja zorg en welzijn, maar ik had in ieder geval die taak.

I: En toen is het samengebonden.

R1: Ja, klopt. Over de drie wetten zeg maar.

I: Ja, precies. En wat is precies jullie functie binnen die opgave?

R1: Nou, ik ben senior beleidsmedewerker WMO.

R2: Ik ben ook beleidsmedewerker, maar we hebben dan allemaal onze eigen specifieke taakgebieden zeg maar. Dus ik ben accounthouder GGD, maar doe daarnaast ook dingen met bewonersorganisaties en ook lokaal gezondheidsbeleid sommige stukjes. Dus we zijn allemaal beleidsmedewerker eigenlijk binnen onze opgave, maar we hebben allemaal verschillende aandachtsgebieden binnen het sociaal domein.

R1: Ja, en ik doe dan de WMO zeg maar. Dat betekent de functie begeleiding die naar de gemeente is gekomen. Hulp bij het huishouden, beleid van rolstoelen, woningaanpassingen, vorderingen, nou dat soort dingen. Daarnaast zit ik in de beleidsgroep dat gaat over de toezicht WMO zeg maar. Ook in het kader van de contractvorming, even voor de duidelijkheid. En dat is de relatie met de GGD in dit geval.

I: Ja. En hebben jullie al die tijd al dezelfde functie gehad?

R2: Ik dus niet, ik heb voornamelijk op sociale zaken gezeten zeg maar. En op een gegeven moment

is sociale zaken er hier ook wel een beetje bijgevoegd. Maar vorig jaar dan echt de overstap gemaakt naar een ander taakveld.

R1: En ik zit echt alleen op de WMO al die tijd.

I: Acht jaar lang.

R1: Ja, ja.

I: Oké, leuk. Als jullie aan de GGD denken, wat zijn dan de eerste vijf woorden of kenmerken die bij je opkomen?

R1: Wat mij betreft is dat ze heel veel in de preventie doen, dus voorlichting. Het reizigers injecteren zeg maar.

I: Vaccinaties, ja.

R1: Vaccinaties, ja. Dat is natuurlijk heel belangrijk. Ze doen heel veel in de voorlichting over gezondheid, zowel op scholen als in buurten zeg maar, als het nodig is en gevraagd wordt. Ja, dat is mijn grootste associatie. En inderdaad dat ze, en dat is voor een groot deel in het kader van volksgezondheid, maar dat is eigenlijk ook een beetje in het straatje van R2.

R2: Ja, nee maar goed. Dat zijn natuurlijk wel de bekende takken en verder vind ik het vooral, het is een hele grote organisatie zeker GGD Haaglanden. En wat me altijd opvalt is dat er zoveel verschillende soorten van expertise zitten. Er zitten heel veel verschillende mensen met heel veel verschillende kennis. Van allerlei onderwerpen en preventie is natuurlijk een belangrijk onderdeel. Maar ook voor advies, dat soort. Denk vooral de mensen buiten, die kennen vooral de vaccinatie en dat soort bekende zaken. Maar de organisatie is vele malen groter dan dat. Er zit heel veel bij, wat je in eerste instantie, wat mij in ieder geval is is opgevallen de afgelopen tijd, waarvan ik niet eens wist dat het allemaal bij de GGD zit zeg maar. Grote onderdelen. Heel divers.

R1: En dan heb je het ook inderdaad over indicatiestelling voor voorzieningen in het kader van de WMO.

R2: Ja, of bijvoorbeeld toezicht kinderopvang. En natuurlijk de rampenbestrijding, noem maar op. Een heel veel groot, omvattend geheel.

R1: Inderdaad, de rampenbestrijding en alles wat daarbij komt. Dat is een belangrijk onderdeel uiteraard.

I: Ja. En als jullie dan wat meer inzoomen op de relatie vanuit deze gemeente met de GGD, wat voor kenmerken of associaties komen er dan naar boven?

R1: Nou ja, kijk dat hele rampengebeuren, dat is een belangrijk gegeven zeg maar. Als er rampenplannen uitgewerkt worden, dat er dan, dat het besproken wordt met de GGD.

R2: Ja, en verder is een belangrijke link ook met de lokale gezondheidsbeleid. Daar zitten natuurlijk lokale werkgroepen mee, ze voorzien ons van advies. Nou ja, als er raadvragen binnenkomen over een bepaald onderwerp. Dan kunnen we die ook aan ze voorleggen. Dus daar draaien ze wel in mee om ons daarin te adviseren, dat is ook wel duidelijk een belangrijke taak. Om ons ook wat richting te geven voor ons eigen lokale gezondheidsbeleid.

R1: En soms inderdaad ook, dan hebben ze ook beleidsterreinen waarvan ik dacht 'god, hebben jullie dat ook'.

R2: Ja, ja klopt. Er zit heel veel, alleen is het soms nog wel eens lastig om te weten wie je dan precies ergens voor moet hebben. Dat kan soms lastig zijn.

R1: Ja, ja, ja.

R2: Maar goed, daar hebben ze dan weer een accountmanager noem ik het maar even, voor. Daar kan je dan ook weer terecht.

R1: Ja.

I: Oké. En als jullie van één tot tien een cijfer zouden moeten geven aan GGD Haaglanden als geheel?

R1: Maar waar heb je het dan over, heb je het dan over die kennisdeling die ze doen of over de uitvoering?

I: In het geheel.

R2: Over alles.

I: Alles. Gewoon in hoeverre u met de GGD te maken heeft als organisatie zijnde.

R1: Ik denk dat ze wel heel veel goed werk doen.

R2: Ik denk dat ze het gewoon goed doen, ook als je kijkt naar onderzoeken en rapporten. Ik zeg een acht.

R1: Ja.

R2: Bedoel, er is altijd ruimte voor verbetering, dat is heel flauw. Maar dat is gewoon zo. Maar ik denk dat je over het algemeen kan stellen dat ze het gewoon goed doen.

R1: Ja, ja, ja.

I: Beiden een acht?

R1: Ja.

I: Oké. En u zei het al, er is altijd ruimte voor verbetering, wat zijn dan dingen waar u nu op dit moment aan denkt?

R2: Nou ja je merkt, dat zul je ongetwijfeld ook al eerder gehoord hebben. We zitten nu natuurlijk, we hebben een evaluatie achter de rug, we zitten richting een nieuwe GR. De herijking daarvan. En een geluid wat je bijvoorbeeld hoort is 'de GGD zou wellicht nog wat meer proactief kunnen zijn richting de gemeenten'. Zeker ook toezicht WMO, daar zitten ook echt nog wel wat dingetjes die anders zouden kunnen. We zijn wel heel erg aan het zoeken met elkaar van 'welke rol pakken ze, hoe kunnen ze ons echt nog meer'. En je zei preventie is een belangrijke taak, maar daar zou misschien best nog wel wat meer op ingezet kunnen worden. Dus, maar goed. Dus in die zin zijn we wel zoekende. Van hoe kunnen we die relatie onderling nog wat meer verbeteren.

R1: Ja, ik had ook inderdaad dat toezicht verhaal. Dat ik dacht van 'kan het niet iets scherper, iets sneller'. Inderdaad proactiever zeg maar.

R2: En als je naar de H9 kijkt, dan zie je dat Den Haag natuurlijk logischerwijs een grote stempel op het geheel heeft. En dan zie je toch wel vaak dat er bijna een soort van twee kampen ontstaan. Je hebt Den Haag en dan heb je rest, zeg maar. Den Haag is natuurlijk wat meer in staat om z'n eigen stempel op het geheel te drukken. Als regiogemeente is dat toch vaak wat lastiger. Dus daar zitten we nu, in die herijking, zitten we daar ook heel erg mee. Den Haag die bepaalde dingen wil en hoe past dat dan ook voor de regiogemeenten, hoe kunnen we zelf ook wat meer invloed op het geheel uitoefenen. Dus daar hebben we zelf als gemeente ook wel een rol vind ik. Bedoel, het is natuurlijk niet alleen aan de GGD om naar ons proactief te zijn.

I: Nee, het is tweerichtingsverkeer.

R2: We zouden daar zelf ook iets, wellicht meer in kunnen doen.

I: [lachend] Maar dat is een ander onderzoek. Oké, en wat u betreft nog specifiekere dingen qua proactief?

R1: Nee, nee. Inderdaad gewoon dat toezicht, dat vind ik een belangrijke. Voor de rest niet eigenlijk. Nee, ik kan niet echt dingen verzinnen.

I: Nee, misschien komt het zo nog.

R1: Nee, maar ik heb niet echt verder veel kritiekpunten op de GGD ofzo.

I: Nee, oké. Dat is mooi. En toen jullie hier kwamen werken, wat was toen jullie beeld of jullie mening bij de GGD?

R1: Nou ikzelf, maar dan heb ik het inderdaad over zoveel jaar geleden. Kijk, ik ken de andere GGD'en ook. Dus bij de gemeente Leiden, in die omgeving en in de Achterhoek werkte ik ook met de GGD samen. Qua opzet, qua visie is deze GGD niet heel anders. Wat je wel een klein beetje merkt, tenminste omdat ik die GGD'en maar dan heb ik het inmiddels ook over twintig jaar geleden. Is dat het echt een hele grote regio is en iedereen heeft daar een gelijke rol in zeg maar. En dat is toch, hier in deze omgeving met Den Haag, iets anders. Dat heeft R2 net uitgelegd, is wel iets anders. Maar uiteindelijk komen ze toch tot het goede resultaat.

R2: Nou ja, om zich kende ik de GGD ook al. Ik heb zelf m'n stage en afstudeeronderzoek bij een GGD in Zeist gedaan.

I: Oké, o leuk.

R2: Dus nou ja, dan weet je op zich wel een beetje de onderwerpen waar ze zich mee bezighouden. Maar goed, met sociale zaken had ik daar natuurlijk eigenlijk niks mee te maken. Kwam de GGD alleen af en toe voorbij in de zin van medische keuringen ofzo, die we daar natuurlijk wel eens lieten doen. Maar verder had ik er op dat moment eigenlijk niks mee van doen. Kende ik de organisatie wel vanuit eerder, maar niet verder hun werk zeg maar.

I: Nee, oké. En hoe is dat veranderd, want ik neem aan dat het wel veranderd is dat beeld of die mening over de GGD?

R1: Nou, ik heb niet echt een heel ander beeld, nee. Het is niet zo dat ik een slechter of beter beeld heb van de GGD of een andere visie erop, nee.

I: Het is niet breder geworden vergeleken met acht jaar geleden?

R1: De taak van toezicht dat is wel echt een nieuwe taak bij de GGD zeg maar. Maar ongetwijfeld heeft de GGD nog heel vaak taken die eraan toegevoegd worden en dan weer eens afgestoten worden waarschijnlijk. Zonder dat je dat allemaal in detail weet van hebt, dus ik denk dat het voor mij ongeveer hetzelfde gevoel geeft.

I: Oké.

R2: Nou ja, ik heb een breder beeld natuurlijk. Bedoel, ik heb destijds stage gelopen bij zeg maar jeugdgezondheid, die tak. Dus je ziet nu veel breder welke taken er allemaal zijn. Dus op zich de organisatie an sich, nou ja het beeld daarvan is denk ik wel hetzelfde. Maar je ziet veel meer van welke taken zitten er ook allemaal bij, wat ik net ook al zei.

I: Je weet meer.

R2: Je weet meer. Ja, je weet gewoon meer. Je hebt nu letterlijk het volledige takenpakket zeg maar in beeld. En daar zitten natuurlijk dingen bij die niet voor een buiten altijd even zichtbaar zijn. Dat zijn nogmaals de vaccinaties die iedereen kent. Dat is de meest opvallende voor de buitenwacht.

I: Ja, dat is inderdaad de meest algemene.

R2: Maar er zijn ook dingen die niet iedereen ziet en die ik nu dus wel zie. Dat ik weet dat ze ze doen.

I: Oké. Wat zijn naar jullie mening de sterke punten van de GGD?

R2: Brede kennis, veel kennis. Bedoel, verzin een onderwerp in het lokale gezondheidsgebied en er zit altijd wel iemand die daar iets van weet of die je om een vraag kan stellen. Vind gewoon dat er heel veel expertise en kennis zit. Die wij bij zeker een kleine gemeente natuurlijk niet altijd kunnen hebben. Dus dat vind ik heel waardevol. Dat is misschien in Den Haag weer anders, dan heb je wat meer ruimte om.

I: Dan heb je meer spelers inderdaad.

R2: Precies en dat hebben wij gewoon niet. Dus daar hebben we ze in die zin gewoon echt wel voor nodig, ja. Bedoel er zitten natuurlijk ook letterlijk artsen. Die dus echt over dat soort dingen, wij hebben dat soort kennis gewoon niet. Dus dat is heel waardevol.

R1: En inderdaad heel specifieke kennis op bepaalde gebieden zeg maar.

R2: Net zoals laatst de discussie over de grasmatten, de kunstgrasvelden weet je wel. Daar komen dan raadvragen over en dat is fijn dat je hun daar over kan bevragen. Van wat zijn inderdaad die gezondheidsrisico's zeg maar, ja.

I: En daartegenover, de mindere punten of de wat zwakkere punten?

R2: Ik vind het een hele grote organisatie, dat is ook logisch. Wat R1 ook zei van 'ze werken voor een groot aantal gemeenten', Den Haag zit erbij. Dus het is soms nog wel eens lastig van 'wie is nou precies waarvan'. Dat vind ik zelf nog lastig, maar dat komt misschien ook als ik het wat langer doe. Om te weten waar kan je met een hele specifieke vraag terecht. En op zich hebben ze het natuurlijk wel zo geregeld dat je een aanspreekpersoon hebt. Die moet het natuurlijk ook weer intern uitzetten. Dus het is in die zin een grote organisatie met veel medewerkers. Maar of er echt dingen zijn die slecht zijn of per se beter, ik denk dat dat meevalt.

R1: Nee, daarom komen we ook op zo'n hoog cijfer.

I: Ja, dat is waar.

R1: Ik denk dat het voor de GGD zelf, als je even niet alleen vanuit de gemeente redeneert zeg maar, dat het best wel lastig is om met zoveel gemeentes samen te werken. Want iedereen wil wel wat zeg maar, iedereen wil wel een beetje z'n eigen ding.

R2: Dat hangt er een beetje vanaf van hoe je het inricht. Bedoel, de discussie is nu natuurlijk gaande van 'gaan we veel meer dingen lokaal afspreken'. Dat kan natuurlijk heel lastig worden. Als je dan inderdaad met alle partijen lokale afspraken moet maken.

I: Iets heel apart voor die, apart voor die.

R2: Ja, op zich geeft dat meer vrijheid. Meer inspraak, meer zeggenschap, hoe je het maar noemen wil. Maar er zitten ook wel nadelen aan.

R1: Nee, maar kijk, als je één grote organisatie hebt. Daar moet je al die gemeentes dan achter krijgen bij hetgeen wat je uitvoert ook. En als je meer lokaal afstemt, dan heb je sneller overeenkomst denk ik.

R2: Ja. Het kan voor- en nadelen hebben.

R1: Ja. Dat lijkt me best moeilijk balanceren soms, bestuurlijk gezien.

I: Ja zeker, het is een hele grote regio inderdaad. Oké. Stel er komt een nieuwe collega op de afdeling. Hoe zou je de GGD omschrijven naar diegene?

R2: En bedoel je dan que type of qua beeld wat je erbij hebt. Dan zou ik toch denk eerst ook een beetje uitleggen van welke taken, dat vond ik zelf heel verhelderend, heeft een GGD nou allemaal. Waar zijn ze van zeg maar. Mensen weten vaak een klein stukje en ik denk dat dat belangrijk is. Waar heb je ze voor nodig, wat doen ze, waar zijn ze van. En verder zou ik denk ook aangeven dat het dus een organisatie is waar veel kennis en expertise zit. Inderdaad bijvoorbeeld ook weer die link maken met rampenbestrijding, dat ze daarvoor gewoon een belangrijke partner in zijn. Denk dat ik het een beetje zo, als je er niet heel erg in zit is het ook lastig om een beeld, vind ik dan, te vormen van hoe die organisatie is of voelt.

R1: Maar ik denk dat we niet zo snel zouden zeggen van 'het is een logge organisatie' of dat soort terminologie.

R2: Nee precies, dat ga je niet.

R1: Als je dat vraagt, want dat vraagt je min of meer bedekt.

R2: Vind ik ook niet relevant dan.

R1: Maar dat doen we, nee.

R2: Ik vind het relevant wat ze doen, waar ze van zijn, waar je ze voor kan benutten, waar ze ons kunnen bijstaan en helpen zeg maar.

R1: Precies. Ik denk niet dat we gewoon maar zeggen in één zin van 'het is een hele goede organisatie of het is een hele slechte organisatie'. Als je dat soort dingen vraagt, dat zouden wij niet zo snel zeggen.

I: Nee. Gewoon meer objectief van wat ze doen en waarvoor je ze nodig hebt in deze gemeente.

R1: Ja, maar toch ook wel de positieve kanten die net eigenlijk belicht zijn noemen.

R2: En voor een deel ook gewoon een partner waar je wettelijk gezien ook gewoon mee samen te werken hebt. Dat klinkt misschien ja, of je het nou leuk vindt of niet, dat is gewoon een gegeven. En dat doen ze voor het overgrote deel, gaat dat gewoon prima.

R1: Ja.

I: Oké, helemaal goed. Dan ga ik door op het onderdeel identiteit. Even voor de goede orde zal ik even de definitie die ik in mijn onderzoek hanteer voorlezen. Organisatie identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert. Hele mond vol.

R2: Zo dan, wauw.

R1: Wel heel ingewikkeld.

R2: Het is wel een hele ingewikkelde.

I: Ik heb het zelf niet bedacht.

R1: Nee, dat snap ik.

I: Maar we zullen het erover eens zijn dat het is waar je voor staat, wat je doet, visie, missie, wie je bent.

R1: Ja.

R2: Ja.

I: Daarop doorgaande. De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vinden jullie daarvan?

R1: Vind ik, even kijken.

R2: Deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner.

R1: Ja, zeker. Ja, innovatief wel.

R2: Ja.

R1: Maar als je dat nou moet scoren zeg maar, even in jouw termen als onderzoek. Kijk, dan vraag ik me af of we daar een acht voor zouden geven. Maar wel een zeven, want ze werken goed mee. Dat soort dingen.

R2: Dat ben ik met je eens. Die andere, nee klopt. Mee eens.

R1: Maar het had net een tandje erbij gekund.

I: En hoe zouden ze dat dan ook naar een acht kunnen brengen, dat innovatief?

R2: Ik vind dat meer dat proactieve, op zich zie je ook wel dat ze daar toenaderingen doen richting de gemeente. Dat vind ik wel heel positief, net zoals pas geleden was er een sessie rondom de gezondheidsmonitor. De enquête die uitgevoerd is van 'laten we nou vanaf het begin de gemeenten daarbij betrekken'. En ook een digitale tool willen ontwikkelen. En dat zijn wel dingen dat ik denk 'ja, dat vind ik heel positief'. En ik denk dat als ze daar wat meer op zouden doorgaan, dat dat wel helpt.

R1: Ja, maar kijk aan de andere kant begrijp ik ook heel goed dat innovatief. Kijk, je kan soms beleidsmatig al dingen hebben uitgedacht maar dingen nog niet helemaal op papier hebben staan. En ook express niet op papier hebben staan om een heleboel gemeentes mee te kunnen krijgen. Dus ik kan me ook voorstellen dat je in gesprek met gemeentes niet per se altijd al de uitkomst laat zien die je eigenlijk al voor ogen hebt. Kan ik me ook heel goed voorstellen trouwens. Snap je wat ik bedoel?

I: Nee.

R2: Nee, ik volg 'm ook niet helemaal.

R1: O, o oké. Nou, we hebben het over innovatief. En dan heb je het bijvoorbeeld over de toezicht op de WMO en soms dan denk je van 'nou kom op, kan het even iets sneller of compacter of concreter ofzo'. Dat hebben ze misschien allang in hun hoofd zitten, maar willen ze dat eerst voorleggen.

I: Intern?

R1: Nou, bij gemeentes om draagvlak te krijgen voordat je het verder gaat verdiepen zeg maar. En dat kan een soort onderhandelingsachtige ontwikkeling zijn.

I: Heeft u het idee dat ze dat doen?

R1: Zou kunnen. Ik doe het wel eens. En als ik het doe, ik ben niet zo uniek dat ik de enige in de wereld ben. Ik kan me heel goed voorstellen dat zij dat soms ook wel eens doen.

R2: Maar ja, innovatief dan. Ik zou bijvoorbeeld ook kijken naar de manier waarop nu inderdaad onderzoek gedaan wordt. Dat is nog steeds standaard eigenlijk het afnemen van een vragenlijst. Daar



komt steeds minder respons op zie je, er komt respons, maar het wordt steeds moeilijker om echt een beetje die kritische grens te halen. Dan denk ik 'ja, wellicht zouden dat dingen zijn waar je op een andere manier'.

R1: Andere methodes.

R2: Precies. Dat is nog heel erg, dat is natuurlijk ook heel lastig, de standaard methode. Van we hebben zo'n vragenlijst en die zetten we uit onder.

I: Ga het maar even invullen.

R2: Precies.

R1: Maar dat wil je misschien als gemeente, terwijl ik als GGD misschien zou kunnen denken van je kiest een bepaalde methode zeg maar om het te kunnen vergelijken.

R2: Jawel.

R1: En als je een andere methode inzet, dan moet je toch weer gedeeltelijk op nul beginnen. Of tenminste, voor een deel. En dan kan je het niet meer zo makkelijk vergelijken. De vooruitgang of de achteruitgang.

R2: Nee, maar goed ik vind wel dat je daar met elkaar meer over kan nadenken hoe dat eventueel ook zou kunnen. Bereiken dezelfde resultaten of die bereiken vergelijkbare resultaten.

I: Stel, ze zouden een nieuwe onderzoeksmethode invoeren. Na zoveel jaar kan je het natuurlijk wel vergelijken.

R2: Ja, precies. En zeker richting jongeren, om die doelgroep wat meer, want ouderen zijn over het algemeen dan wel braaf als het gaat om het invullen van een vragenlijst. Maar jongeren bereik je nauwelijks. Dan ik 'daar moet je gewoon met je tijd in meegaan, dat kan niet anders'. Daar zul je gewoon een methode op moeten verzinnen. En is natuurlijk heel lastig, maar ik denk wel dat dat meer zou moeten.

R1: Ja.

I: Maar die overige kernwaarden; deskundig, betrouwbaar en samenwerkingspartner?

R1: Dat zijn ze zeker.

R2: Zeker, absoluut ja.

I: Niks aan veranderen?

R2: Nee. Nou ja, ik zeg al deskundig en betrouwbaar sowieso. En misschien moeten we wel ook nog wat meer de samenwerking opzoeken. Bedoel, we doen dat op zich wel. Ze draaien ook mee in lokale werkgroepen als het gaat om lokaal gezondheidsbeleid. Maar je zou wellicht toch kunnen proberen elkaar daar nog wat meer in te vinden. Dus op zich die eerste twee zonder meer. En innovatief hebben we het net over gehad en ik denk dat we de samenwerking, bedoel ze zijn een samenwerkingspartner sowieso. Vanuit verplichtingen enzovoorts. Maar we zouden elkaar wellicht nog meer kunnen opzoeken.

I: Dan denk ik ook meteen weer, tenminste dan zie ik ook weer een linkje met proactief.

R2: Ja.

I: Van beide kanten dan wel.

R2: Ja, van beide kanten absoluut. We zouden elkaar nog meer kunnen opzoeken wellicht. Ja zeker.

I: Oké, zijn er dan nog andere kernwaarden waarvan jullie zeggen van 'nou, dit zou er nog bij kunnen of in plaats van innovatief zou ik dan dit doen of'?

R2: Nee.

R1: Nee. Het is een betrouwbare organisatie. Dat vind ik wel belangrijk.

R2: Ja, ik zit te denken aan vraagbaak maar dat zit 'm ook in het deskundige. Je kan met bepaalde kwesties kan je gewoon bij ze terecht.

R1: Wat nou bij me opkomt is van ze zijn toch wel vrij goed benaderbaar. Bereikbaar ook, voor burgers zeg maar. Krijg de indruk dat als burgers wat willen, dat ze dan vrij makkelijk contact kunnen opnemen.

R2: Ja, dat weet ik niet. Is dat zo?

R1: Ja, denk ik.

R2: Waar ga je als burger heen? Dan moet je naar een lokaal spreekuur of. Dat weet ik niet.

R1: Nou ja.

I: U bedoelt als burger?

R1: Telefonisch bereikbaar en digitaal, dat soort.

I: Maar weten ze dan dat ze bij de GGD voor iets terecht kunnen?

R1: Ja.

R2: Ja, dat vraag ik me ook af hoor. Bedoel, jij bent natuurlijk geen objectieve burger in die zin. Je weet hoe de dingen werken, ik vraag me af als jij als willekeurige burger een vraag hebt over weet ik het, verzin eens een onderwerp, over rampenbestrijding. Dan vraag ik me af of je bij de GGD terecht komt.

R1: Nou.

R2: Vraag ik me echt af.

R1: Ja?

R2: Ja. Voor volgens mij, voor de burger buiten is de inentingen wat de GGD doet. Die link zullen ze weten te leggen. Maar verder, vraag ik me af.

R1: Als je bij rampen denkt, dan denk je toch aan brandweer, politie.

R2: Ja, precies.

R1: En GGD.

R2: Nee, denk het niet. Denk het niet persoonlijk.

I: Ik zou het gaan googelen, als ik naar mezelf kijk.

R2: Ja, ja. Ik denk het ook.

I: Ik zou niet als eerste aan de GGD denken. Nu wel, omdat ik weet dat ze dat doen.

R2: Ja, als je iets meer weet dan kom je daarbij uit. Maar voor het overgrote deel van de mensen is GGD de inentingen.

R1: O, oké.

R2: Denk ik, persoonlijk.

I: Denk het ook.

R1: Oké.

I: Maar goed, dat is een ander onderzoek. Het gaat nu om jullie mening. Ga ik door op het gedeelte imago. Wederom weer even de definitie die ik hanteer in m'n onderzoek, die is iets makkelijk begrijpbaar. Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. Nou, spreekt voor zich. Het beeld wat de buitenwereld van de organisatie heeft. Als eerste onderdeel symboliek, daarvoor heb ik deze meegenomen. Blader gerust in allemaal. Symboliek staat voor alle uiterlijke kenmerken van de organisatie zoals de huisstijl, het logo, het gebouw, illustraties enzovoorts. Hoe vinden jullie dat de GGD omgaat met de visuele uitingen in het algemeen?

R2: Richting gemeenten bedoel je dan ook?

I: Ja.

R2: Ja, deze ligt dan bovenop. Dat is dan wel weer een, daar staat toevallig onze wethouder op. Dus dat ter zijde.

I: [lachend]Dus die kennen jullie van voor tot achter.

R2: Nou, nee. Op zich is dat gelijk wel een bijzondere hoor, dat bulletin. Bedoel, dat wordt eens in de zoveel tijd wordt dat heel braaf uitgebracht. Ik vraag me af of het gelezen wordt, maar op zich, het ziet er allemaal goed uit. Bedoel, wat ze maken dat ziet er goed uit en ook wat ze bij gezondheidsonderzoeken presenteren ook met visuals, dat ziet er gewoon netjes uit. Bedoel, daar kan je verder weinig op afdingen. Net zoals zo'n gezondheidsmonitor, zo'n directiejaarverslag, het ziet er gewoon keurig uit. Prima, wellicht soms wat lastig leesbaar. Er staat natuurlijk heel veel in en zeker dat bulletin dat is echt wel hele specifieke, gedetailleerde informatie.

R1: Maar dit soort monitors bijvoorbeeld, het is gewoon heel overzichtelijk.

R2: Het zijn voor ons ook in die zin naslagwerken, die wij weer op teruggrijpen. Nou, deze zijn dan van Den Haag maar ze maken ze natuurlijk ook specifiek voor Rijswijk.

I: Ja, ik kon ze niet allemaal meenemen.

R2: Nee, dat snap ik. Maar bedoel, ze worden in die zin ook nog wat verder op maat gemaakt. Dus ja, dat ziet er gewoon.

I: Ja zeker, iedere gemeente heeft z'n eigen uitgave.

R2: Ja, en daar kunnen we ook weer in terug bladeren. Zeker discussie bij dit soort dingen is natuurlijk ook wel de actualiteit van gegevens soms. Als je nu bijvoorbeeld kijkt naar de gezondheidsenquête, die is eind vorig jaar gehouden. Dus dat zijn de gegevens 2016, nou worden ergens medio 2018 worden die opgeleverd. Dus dat is dan eigenlijk alweer een tikkeltje gedateerd. Maar hoe het eruit ziet is allemaal, is prima.

R1: [bladert door Epidemiologisch Bulletin]Even kijken, het is wel vrij gedetailleerd. Goed onderbouwd enzovoorts. Maar kijk, als ik nou bij toeval, dan zie ik dit ding het epidemiologisch bulletin.

I: Weet je hoe ze het zelf noemen?

R2: Epi.

I: Epibull.

R1: Ik kon het ook net m'n keel uitkrijgen. Maar het is wel heel, het is heel gedetailleerd. Wordt dit nou algemeen verspreid bijvoorbeeld?

R2: Zeker, ik stuur 'm je altijd door.

I: Dat zegt al genoeg.

R1: Nee, maar de bedoeling.

I: Hij wordt verspreid onder de gemeentes en intern natuurlijk.  
R1: Maar ik vraag me soms af wat.  
R2: Maar er staan hele specifieke artikelen staan erin. Het is hele gedetailleerde informatie, bijvoorbeeld over perinatale zorg. Het is echt heel specifiek.  
R1: Nee, maar dat bedoel ik juist. Van dat is allemaal heel specifiek.  
R2: Heel interessant als je het leuk vindt om te lezen.  
R1: Heel interessant, maar.  
I: Maar?  
R1: Maar, even kijken, aan wie wordt dit allemaal verspreid zeg maar. Wordt het niet te breed verspreid dan, dat heb ik dan zoiets.  
I: Omdat?  
R1: Wat heb je.  
R2: Wat heb je eraan wou je zeggen.  
I: Ja, zeg het maar.  
R1: Nou ja, wat heeft een burger of iets dergelijks.  
R2: Nou, deze gaat al niet eens naar burgers verstuurd.  
I: Nee, nee, die gaat niet naar burgers.  
R1: Nee, naar wie gaat het dan?  
R2: Naar de gemeenten.  
R1: Naar de gemeenten.  
R2: En daar wordt ie verspreid onder degene die daar belangstelling voor hebben.  
R1: Oké.  
I: Ik hoor nog een maar.  
R1: Nou, ik vraag me af of het wel zin heeft om dat soort dingen zo te verspreiden moet ik heel eerlijk zeggen. Kijk, ik kan me wel voorstellen dat je zo'n monitor bijvoorbeeld jaarlijks maakt. Bedoel dat zegt over gegevens van jouw gemeente. Maar moet je dan ook nog dit soort informatie erbij.  
R2: Alle lof voor de makers, maar ik vind dit persoonlijk is het niet nodig.  
R1: Nee. Nou, dat bedoel ik ook een beetje te zeggen.  
R2: [wijst naar Epidemiologisch Bulletin] Maar dit is puur over dit.  
I: Ja, ja, ja. En als ik die dan even weghaal.  
R1: Er zou wat selectiever mee omgegaan kunnen worden.  
R2: Maar het komt natuurlijk ook digitaal, je hoeft natuurlijk niet helemaal zo'n blad uit te brengen. Maar goed, laten het niet verder over dat ding hebben want het is maar een klein onderdeelje.  
R1: Nee, maar goed. Jaarverslag en monitor is natuurlijk heel handig om dat wel te hebben.  
R2: Ja.  
I: Oké. Wat vinden jullie van de huisstijl van de GGD?  
R2: Ja, prima.  
R1: Het is gewoon, het ziet er netjes uit.  
R2: Ik vind het wel mooi, het ziet er netjes uit.  
R1: Niet te wild, dus lekker overzichtelijk.  
R2: Ja, ja hoor.  
I: En als u 'm dan vergelijkt met die andere?  
R1: Nee, maar dat is allemaal wel zo'n beetje hetzelfde.  
R2: Ja, dit is dan met een Haags sausje.  
R1: Ja, goed dat geeft toch niet.  
R2: Nee hoor, zeker niet.  
R1: Dat is alleen maar prima.  
R2: Dit oogt wellicht nog iets, hoe moet je dat zeggen, van die ander is natuurlijk iets zakelijker. Dit is nog weer even iets opgeleukt met een fotootje en een plaatje.  
R1: Precies.  
R2: Maar ik vind dat persoonlijk niet zo heel erg belangrijk. Ik vind de visuals die ze maken, die vind ik wel mooi. Ook naar aanleiding van onderzoeken en dergelijke, dat je wat meer schematische dingen kan zien. Maar dat zit volgens mij, in alle vormen zit dat erin.  
R1: Maar dit is puur van Den Haag zeg maar. Dus als het van de GGD staat, dan is er een heel logisch logo erbij en overzicht.  
R2: Ja, prima.  
I: Oké. Wat vinden jullie van de naam GGD Haaglanden?  
R1: Toch prima.  
R2: Ja.  
R1: Helder, welke omgeving het is.

R2: Ja, of dat voor iedereen altijd helemaal helder is weet je natuurlijk niet. Haaglanden, maar ik zou ook niet direct een andere naam weten.

R1: Nee.

R2: Ik bedoel, daar worstelen we zelf natuurlijk wel eens mee. We hebben een H4, we hebben een H8, we hebben een H9, H10, 11, 12. Hoeveel hebben we er? Nee, het is echt vreselijk. Het zijn allemaal verbanden binnen Haaglanden.

R1: Ja, maar Haaglanden. Dat is altijd vrij duidelijk welke gemeente dat is.

R2: Ja, is Haaglanden altijd H9?

R1: Nee, H10.

R2: Nou zie je, daar ga je al.

I: En voor de GGD zijn het er negen.

R2: Zijn het er negen.

R1: Inclusief Den Haag natuurlijk.

R2: Nee, nee.

I: Inclusief Den Haag negen.

R2: Negen.

R1: Inclusief Den Haag? Ja, ja.

R2: Dus daar ga je al, dat kan. Nou doen we onszelf dat ook aan. H4 is natuurlijk weer een ander verband, hebt nogmaals H8, er zijn er een heleboel dus het zal niet voor iedereen acuut duidelijk zijn wie dit zijn.

R1: Ja. Maar om dat nou per se te veranderen, dat zou ik dus niet doen.

R2: Ik zou ook niet weten wat je ervan moet maken eerlijk gezegd hoor. Dan zou je voor elk samenwerkingsverband binnen Haaglanden een aparte naam moeten hebben.

I: Dat lijkt me niet heel veel overzichtelijker worden.

R1: Nee.

R2: Nee, dus daar doe je denk ik niet veel aan.

R1: Nee. Kijk, dat soort naamsveranderingen die je al twaalf of weet ik veel hoeveel jaar al bestaan, ik zou dat niet zomaar veranderen nee.

R2: In dit geval bijna vier jaar, pas.

I: Nee, oké. En wat vinden jullie van het logo?

R1: Prima, helder, duidelijk.

R2: Ja.

R1: Je kan meteen zien dat het de GGD is.

R2: Ja.

R1: Geen discussie over.

I: Nee, nee. Maar het zijn toch vragen die ik wil stellen.

R1: Ja, tuurlijk.

I: Als jullie zeggen van 'nou, ik vind er niks aan', dan.

R2: Nee, het is gewoon strak en zakelijk.

R1: Ja, precies.

R2: Professioneel.

R1: Ja, hoor.

I: Oké. Als jullie zo door die verschillende publicaties bladeren, wat vinden jullie dan van het kleurgebruik?

R2: Ik vind het wel fris ogen moet ik zeggen. Ja, ja hoor.

R1: Ja, en niet te overdreven maar gewoon, nee. En dat maakt het ook goed leesbaar.

I: En als u dan in die onderste bladert?

R2: Ja, dat is die inderdaad met die visuals.

R1: Precies.

R2: Ik vind dat persoonlijk wel mooi.

R1: Vindt jij het mooi?

R2: Ja, ik vind het wel mooi.

R1: Oké.

R2: Maar dan zie je alweer verschil.

I: Wat vindt u?

R1: Ik vind het minder snel duidelijk zeg maar, als ik heel eerlijk ben. Ik moet wat beter, maar dat ligt aan mijn leeftijd waarschijnlijk. Nee, weet ik niet.

R2: Ik vind het juist er wel weer uitspringen. Nee, dat is smaak. Maar ik vind, je kan wel in één oogopslag zonder alles te moeten lezen, kan je wel bepaalde dingen eruit halen vind ik. En ja, dat vind ik wel mooi.

I: Omdat er natuurlijk heel veel verschillende kleuren worden gebruikt. Met name dan in deze, in die andere is het dan ook wel, maar.

R2: Ja.

R1: Ja, ik vind het nou niet eens zo erg de kleuren zeg maar.

R2: Nee.

R1: Daar kan ik dan redelijk doorheen prikken. Maar gewoon dit soort plaatjes, tja, ik weet niet of mijn hart daar nou sneller van gaat kloppen.

I: Wat u betreft hebben die andere, die wat rustiger zijn.

R1: Ja.

R2: Ja, ik vind dat wel een stukje toch soort van vernieuwing. En dat past wel bij het nu om dingen nog meer visueel in plaats van alleen maar tekstueel neer te zetten. Het oogt wat vlotter, vind ik.

R1: Ja, het oogt vlotter maar of het ook duidelijker is. Dat weet ik even niet.

R2: Dat is denk ook persoonlijke smaak.

R1: Ja.

I: Ja, jazer. Dat is heel persoonlijk.

R1: Dat is heel persoonlijk, smaak.

R2: Dus, heb je twee meningen.

I: Ja.

R1: Ja, ja, ja.

I: Nee, maar juist omdat ze allemaal zo verschillend zijn vraag ik wel om ze allemaal door te bladeren. Dat je wel ziet dat ze verschillend zijn.

R2: Ja.

R1: Kijk, want ik zou nu dit soort staafdiagrammen met die cijfertjes erin.

R2: Traditionele staafdiagram.

R1: Ja, dan zie je meteen van 'nou, het is zoveel procent van die bevolkingsgroep die dat en dat heeft'. Ik sla hier gewoon maar een pagina op zeg maar, en kan jij nou heel snel zeggen wat dit is?

I: Twaalf tot veertien jaar twee procent, vijftien tot zestien jaar drie procent.

R1: Nee, precies. Maar waar het over gaat.

I: Waar het over gaat, verhoogde SDQ-score. Dat zegt mij dan weer helemaal niks, maar goed. Het zal ongetwijfeld, nee ik snap wat u bedoelt. Voor u is minder duidelijk in één oogopslag te zien,

R1: Wat wordt hier nou eigenlijk echt bedoeld zeg maar. Ja, of je moet uitgaan van de titel. Nou, ik pak even een andere. Misschien handiger, ja. Meest logische, recent gebruik alcohol.

R2: Ja, bijvoorbeeld.

R1: Mannen twintig procent, vrouwen negentien procent. Ja, maar dan moet je ieder onderdeelje van dit ding apart bekijken zeg maar. Want anders kan je er geen touw aan vast knopen, terwijl ik dit vrij makkelijk leesbaar vind. Maar dat is inderdaad persoonlijke keus.

I: Ja, klopt. Maar dat mag, iedereen mag er wat anders van vinden.

R1: Ja.

I: Wat vinden jullie van de typografie die ze gebruiken? Dus het lettertype, tekstkleur, lettergrootte, regelafstand, hoeveelheid witruimte. Alle kleine dingetjes die met tekst te maken hebben.

R1: Ja, het is in ieder geval in de, dit is allemaal wel duidelijk op zich.

R2: Ja, ik vind het er gewoon netjes uitzien.

R1: Keurig, ten minste bij de beschrijvende teksten eromheen. Goed lettertype.

R2: Ja.

R1: Prima.

R2: Netjes.

I: Vinden jullie het passen, de manier waarop ze met de tekst omgaan, vinden jullie het passen bij de organisatie?

R1: Ja, hoor.

R2: Het ziet er allemaal wel professioneel en deskundig, nou ja enzovoorts uit, denk ik.

R1: Heldere teksten.

R2: Van een dergelijke organisatie verwacht je ook weer niet iets wat te glossy, het mag wel een beetje zakelijk en zeker richting de gemeenten natuurlijk. Beetje professionele, zakelijke uitstraling mag het wel hebben vind ik.

R1: Tuurlijk.

R2: Ja.

I: Maar dat heeft het?

R2: Ja, zeker.

R1: Ja.

I: Wat vinden jullie ervan dat het zo verschillend is? Van deze die ik dan heb meegenomen, vinden

jullie dat niet storend?

R2: Nee.

R1: Nee, het enige.

I: Niet dat je denkt van 'o, dit is ook van de GGD, maar het ziet er weer anders uit'.

R1: Het enige is inderdaad dit soort dingen zeg maar. Dan heb ik het over die hele moderne stijl zeg maar. Waarvan ik zoiets heb, ik moet nu eigenlijk beter kijken van wat wordt er bedoeld zeg maar.

Terwijl ik het daar makkelijker uithaal. Qua leesbaarheid.

R2: Nou zijn dit ook wel twee hele verschillende rapportages.

I: Heel verschillend, klopt.

R2: Dit is dan een directiejaarverslag, dat is net even wat zakelijker. En ik kan me voorstellen van zo'n rapportage dat je daar wellicht ook nog mee naar buiten gaat. Bedoel, daar zou je zelfs bepaalde dingen van op je website kunnen zetten als je dat belangrijk zou vinden. En dan is zo'n visual op zich wel mooi. Dit is gewoon echt een heel zakelijk stuk.

I: Maar in theorie zouden ze natuurlijk qua opmaak in alle stukken dezelfde opmaak kunnen hanteren?

R2: Ja, ik vind het niet storend zelf. Maakt mij op zich niet uit.

R1: Nee, maar storend is iets anders dan makkelijker leesbaar. En voor mij makkelijker leesbaar is toch meer de traditionele stijl zeg maar. Dan die visuals.

R2: Ja, positief wat ik al zei vind ik dat de GGD nu weer bezig is met die gezondheidsmonitor voor volgend jaar. Dan vragen ze ook om input vanuit de gemeenten, er komt een klankbordgroep waarin gemeenten kunnen meedenken ook juist over wat moet er in een digitale tool, wat moet er qua inhoud. Dus dat vind ik wel een positieve ontwikkeling. Nou ja, dat zijn dan eventueel ook wel dingen die je zou kunnen meegeven. Bedoel, dus dat vind ik goed.

R1: Ik ben vroeger graficus geweest en dan denk ik van 'als ik het zou verlevendigen zeg maar'. Dan zou ik het niet in die.

R2: Dan zou je het meer in de tekst doen ofzo.

R1: Dan zou ik het niet op deze manier doen, maar dan zou ik bijvoorbeeld hele leuke foto's ernaast doen.

R2: Dat kan, dat is een keus.

R1: Dan zou ik meer, nee precies, dat is een keuze.

R2: Op zich heb je dan wel meer.

I: Die staan daar weer wel in.

R1: Kijk, zoiets. Weet je wel, dan hou je het makkelijk leesbaar zeg maar en dan maak je het al wat.

R2: Hier zie ik wat meer fotomateriaal.

R1: Wat kleurrijker, wat vrolijker misschien.

I: Ja. Zoveel mensen, zoveel wensen.

R1: Ja.

R2: Zo is het.

I: Daarop doorgaande, op de foto's en de plaatjes. Wat vinden jullie daarvan in de verschillende uitingen die ze gebruiken?

R1: Nou kijk, hier staan foto's in en hier niet. Kijk, aan de ene kant is dat natuurlijk een beetje neutraal. Maar ook kleurrijk en vrolijk over het algemeen en doelgericht ook. Dus dan denk ik van 'nou, prima'.

I: En qua tabellen en grafieken?

R1: De tabellen en grafieken die ze gebruiken zijn over het algemeen duidelijk.

R2: En ook nodig.

R1: Ja.

R2: Het hangt natuurlijk helemaal af van voor welke doelgroep je zo'n rapport maakt. Bedoel, dit zijn natuurlijk professionele rapportages. Niet voor de burger of de inwoner geschreven.

I: Nee, die gaan dit allemaal niet lezen.

R2: Nee, dus voor mij hoeven er niet per se plaatjes of foto's bij. Maar kijk, als het er wel staat, het ziet er wel natuurlijk even wat vrolijker uit.

I: Maar grafieken en tabellen?

R2: Zeker, ja zeker.

I: Gaan we door op het onderdeel communicatie. Hieronder vallen alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties, persberichten enzovoorts. Zo breed als je maar kan bedenken. Wat vinden jullie van de communicatie afkomstig van GGD Haaglanden?

R2: Dat vind ik wel een lastige, communicatie met ons bedoel je dan of?

I: Ja.

R1: Of communicatie met de burger, wat bedoel je?

I: Nee, met de gemeente hier.

R1: Met de gemeente.

R2: Want eigenlijk is de communicatie, zou eigenlijk veel meer op de gebruiker gericht moeten zijn denk ik dan. Wij zijn in feite samenwerkingspartner zeg maar, dan is dat bulletin een communicatievorm richting de gemeente.

R1: En die is op zich duidelijk.

R2: Ja, ja.

I: Voor zover die gelezen wordt.

R2: Ja, ja precies. En verder zijn er denk ik, dan vraag ik me af of er over en weer heel veel communicatiemomenten zijn. Bedoel ik kom regelmatig natuurlijk daarzo, maar echt, het is niet dat er nieuwsbrieven over en weer gaan of.

R1: Nee, maar in het kader van toezicht WMO om het daar dan even over te hebben zeg maar. Er worden rapporten geschreven door de GGD en die worden heel keurig verspreid. En goed leesbare rapporten ook trouwens.

R2: Maar is dat communicatie?

I: Alles is communicatie.

R2: Ja, uiteraard maar bedoel weet je.

R1: Nee, maar soms is communicatie ook heel doelgericht voor een bepaalde, beperkte groep. Kijk, en dat is in dit geval het geval. Ja, dat doen ze goed.

I: Ik voel een maar of niet?

R2: Nou, nee hoor op zich niet. Normaal gaan er natuurlijk massa's met stukken over en weer. En natuurlijk is dat ook communicatie, maar dat heeft een bepaald zakelijk doel zal ik maar zeggen. Als ik de vergaderingen van de GGD, nou dat zijn zulke lappen met tekst, daar klagen we regelmatig over moet ik zeggen. Dat zijn natuurlijk enorme pakketten. En dat is op zich goed, ze willen ons van zoveel mogelijk informatie voorzien, maar is het altijd nodig. Weet ik niet. En als je natuurlijk in de werkgroep toezicht WMO, dan wil je natuurlijk gevoed worden met informatie.

R1: Ja, dat krijgen we wel.

R2: Ja, dus dat is soms misschien een beetje zoeken in die enorme brij van informatie en stukken, is dat allemaal nodig of zou dat wellicht ook anders kunnen of. Ja, ik vind 'm lastig. [wijst naar Epidemiologisch Bulletin] Bedoel, dat is echt duidelijk een soort communicatiemiddel van wat extra informatie, achtergrond, wat je ook kan verspreiden weet je wel. En verder zijn het natuurlijk vooral zakelijke stukken. Eigenlijk alleen maar. Ik bedoel, ik denk niet dat we bijvoorbeeld allemaal regelmatig op de website van de GGD kijken van.

R1: Nee, wel eens gedaan.

R2: Ik in ieder geval niet. Ja, naar nieuwsberichten of ik kijk daar zelf in ieder geval niet naar.

R1: Nee, nee, nee. Maar dat is ook niet echt mijn beleidsfunctie.

R2: Nee, nee, nee. Maar goed, ik heb er eigenlijk ook geen zicht op maar dat is ook niet echt van belang, wat er precies aan communicatie naar de gebruikers gaat ofzo. Dat weet ik eigenlijk niet.

I: Naar de inwoners bedoelt u?

R2: Ja. Of daar veel aan gedaan wordt, ik denk het eigenlijk niet. Ik denk dat een website dan de belangrijkste informatiebron is.

R1: Ik vermoed dat ze ook wel folders hebben toch.

R2: Ja, maar die zal je waarschijnlijk moeten ophalen op locaties.

R1: Ja, ja.

R2: Denk ik, of desnoods bij huisartsen.

R1: Ja, ga ik ook vanuit.

I: Oké. En dan meer wat betreft het tweerichtingsverkeer, de communicatie met de GGD. Vanuit deze gemeente of vanuit jullie zelf, wat vinden jullie daarvan?

R1: Nou, ik vind het wel goed verlopen in ieder geval. Je wordt goed, tenminste dan heb ik het weer over dat toezichtverhaal, je wordt heel goed op de hoogte gehouden van wat er speelt.

I: Is dat tweerichtingsverkeer?

R1: Ja.

I: Ja?

R1: Ja.

R2: Maar heb je dan daadwerkelijk dat je dingen zelf terugkoppelt aan de GGD of gaat dat via?

R1: Nee, nee.

R2: Bedoel heb je een soort aanspreekpersoon?

R1: Ja, ja. En dat gaat wel goed.

R2: Ja, er gaat allerlei informatie beide kanten op. Soms heel veel, er zijn perioden dat het heel veel is.

I: Te veel?

R2: Soms wel.

I: Soms wel.

R2: Ja, soms wel. Ja, wat heet te veel.

I: Nou ja, op dat moment kan het teveel zijn.

R2: Ja.

I: Bedoel, je hebt nog meer op je bord liggen dan alleen dit.

R2: Wat ik nu heel erg merk, nu we in die herijking, in die nieuwe GR-cyclus zitten, dan gaan er. Dan zijn er heel veel gremia die zich daarmee bemoeien, met dat proces. Heel veel mails die er rondgaan, van de GGD naar de gemeente en vice versa. Er gaat heel veel over en weer, heel veel. Is op zich ook logisch, want er spelen gewoon een aantal dingen waarover knopen doorgehakt moeten worden. Daar zit dan nog een bestuur tussen, er zit een stuurgroep tussen, er zitten negen gemeenten tussen. Dus dan zijn er heel veel communicatiemomenten. Heel veel, dus ja.

R1: Ja, dat vind ik ook wel logisch.

R2: Is ook wel logisch, maar het maakt het niet altijd duidelijker.

R1: Nee, dat misschien niet.

R2: Zeker aangezien er ook best veel over de mail gaat, wat natuurlijk ook wel weer logsch is, omdat je dan natuurlijk in één keer een hele grote groep kan aanspreken met stukken erbij enzovoorts. Maar het zorgt soms wel voor meer verwarring vind ik.

I: Op wat voor manier?

R2: Nou ja, ik bedoel je weet natuurlijk soms niet helemaal hoe iemand iets bedoelt. En een voorbeeld, vorige week kwam er, dat wordt wel heel technisch, kwam er een mail voorbij van de procesmanager die momenteel de herijking begeleidt. En toen ik die mail las dacht ik van 'o, oké, er is kennelijk een bepaald besluit genomen, hoe zit dat, wie heeft dat gedaan, waarom'. Nou ja, daar kwam een dag later, daar reageerde de directeur GGD reageerde daarop zo van 'waar komt dit vandaan'. Ik begreep zijn verwarring in die zin wel. En dat vind ik, dat is het nadeel van mail wat op zich een begrijpelijke keuze is en zeker nu in dit proces waar zoveel mensen bij betrokken zijn. Waar zoveel speelt, is dat lastig. Nogmaals, ik snap de keuze maar het is niet altijd een gelukkige keuze. Ik weet ook niet hoe je het anders zou moeten doen. We zitten al heel veel fysiek ook bij elkaar, dus dat is nu wel een complicatie.

I: Kan ik me wat bij voorstellen.

R2: Maar verder in normale gang van zaken gaat het natuurlijk prima. Het is nu gewoon een bijzondere situatie.

I: Oké. Hoe vaak communiceren jullie met de GGD?

R2: Alle vormen van?

I: Alle vormen. Dus face-to-face, mail, telefoon, alles.

R2: Ja, wisselend. Dat kan meerdere keren per dag zijn en soms een week niet bij wijze van spreken. Dus dat is heel wisselend, nu is het eigenlijk bijna dagelijks. Het zij de GGD zelf of via de werkgroepen die er nu zijn, dus dat is heel wisselend.

R1: En dan heb je het alleen, ik zat me net te bedenken, dan heb je het alleen nog over beleidsmatig niveau. Kijk, wij hebben natuurlijk ook de WMO uitvoering zeg maar. Kijk en als er onderzoeken gedaan moeten worden. Dat laten we niet altijd per se door de GGD doen, maar er is wel regelmatig verkeer zeg maar.

I: En wat is dan voor u het gemiddelde?

R1: Voor mij, is niet hoog hoor. Even kijken, dat gaat over die toezicht WMO. Dat opzetten ervan en verbeteren van dat plan, dat soort dingen. Misschien één keer, nee dat is overdreven. Eén keer in de drie weken ofzo.

I: Oké, zo gemiddeld genomen.

R1: Ja, zoiets. Tenzij er echt een calamiteit is, dan is het even wat heftiger maar nee.

I: Oké. Dus dat is heel wisselend.

R1: Ja.

I: Logisch ook, want er spelen niet altijd dit soort dingen.

R1: Afhankelijk van de taak.

R2: En vaak is het ook juist heel veel met de regiocollega's, dat je daar natuurlijk met elkaar probeert van 'nou, wat is er aan de hand, wat moeten we doen'.

I: Met de andere gemeenten?

R2: Is natuurlijk ook heel veel contact onderling, meer nog dan echt met de GGD zelf. Dan weet je elkaar natuurlijk goed te vinden.

I: Dat is alleen maar fijn. Welke middelen gebruikt de GGD in de communicatie naar jullie?

R2: Ja, veel mail. Veel stukken ook zeg maar. En natuurlijk ook face-to-face met allerlei overleggen en bijeenkomsten. En natuurlijk het beroemde bulletin.

R1: En af en toe gebel als het om specifieke dingen gaat.



R2: Ja, dat komt ook voor. Maar ik denk dat mail toch wel het meeste voorkomt, tenminste voor zover hoe ik dat ervaar.

I: Oké. En is dat andersom hetzelfde vanuit hier, vanuit jullie naar de GGD toe?

R2: Wat mij betreft wel, ja. Het is toch de makkelijkste manier.

I: Dat heeft ook wel de voorkeur of zou u het liever anders zien?

R2: Nee, ik vind het zelf prima. Ik vind het een makkelijk middel en ik vind het prima. Dus voor mij is het goed.

R1: Ja, en dat is natuurlijk naast de overleggen even voor het beeld.

R2: Ja, zeker.

I: Ja, ja, ja. Maar overleggen vinden niet elke dag plaats neem ik aan?

R2: Nee, nee. Mail komt het meeste voor.

I: En is dat bij u ook zo?

R1: Ja, ja.

I: Kunnen jullie een aantal onderwerpen noemen waar er het meeste contact over is tussen jullie en de GGD?

R2: Op dit moment?

I: Ja.

R2: Dat gaat allemaal over de herijking. Met name over het takenpakket.

I: En als het op een ander moment zou zijn, als die herijking niet zou spelen?

R2: Ja, dan zijn het de onderwerpen die toevallig op dat moment spelen. Dat kunnen natuurlijk ook raadvragen zijn. Die er dan toevallig zijn of een ander onderwerp wat speelt, over een tijdje zal bijvoorbeeld weer de nieuwe gezondheidsmonitor zal dan weer een onderwerp zijn wat voor ons natuurlijk veelvuldig terugkomt. Het is maar net wat er speelt.

I: En voor u?

R1: En voor mij natuurlijk dat toezichtverhaal, dat was een tijd intensief. Nu wordt het weer wat rustiger en dat zal ongetwijfeld weer toenemen binnenkort.

I: Oké. Wat vinden jullie van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R1: Best wel in orde. Ja hoor.

R2: Ja, prima. Nou, het scheelt dat ik in ieder geval een soort aanspreekpunt heb. Dus daar kan je gewoon met je vragen terecht en als er raadvragen zijn, krijg je eigenlijk altijd heel snel, ze zijn eigenlijk altijd zich bewust van dat er bij ons ook haast bij is en daar wordt gewoon adequaat op gereageerd.

R1: En op andere dingen, ik maak meestal een planning zeg maar, en daar houden ze zich goed aan. Dus niks aan de hand.

I: Oké. En als jullie een vraag stellen aan de GGD, in welke mate zijn jullie dan tevreden met het antwoord wat je krijgt?

R1: Altijd.

R2: Ja, ik in mijn relatief korte ervaring ben ik tevreden.

I: Ja, het is niet dat je denkt 'hier heb ik niks aan'?

R2: Ja, je moet het, bedoel je moet het dan altijd weer even ombouwen naar de situatie hier. Maar je krijgt gewoon de deskundige input waar je om gevraagd hebt. Wat wij niet zelf kunnen leveren, dan kan je daar vervolgens zelf mee doen wat je daarmee moet. Dus dat is prima.

R1: Gaat wel goed.

R2: Ja.

I: Oké. Verder nog verbeterpunten wat betreft de communicatie voor de GGD?

R2: Ja, we hebben al wel wat dingetjes gezegd volgens mij. Ja ik zeg al, soms is het, gaan er veel dingen over en weer. Maar daar ontkom je aan de andere kant ook weer niet altijd aan.

R1: Je moet zelf ook een beetje je selectie maken daarin.

R2: En soms maken we elkaar daar ook wel een beetje gek in. Met op alle mails te reageren, daar hebben we zelf ook een taak in om daar. Nogmaals, het is ook lastig. Het is een grote club, veel gemeenten, dat is gewoon heel lastig om dat goed te stroomlijnen denk ik.

R1: Ja, maar voor de toekomst moet er wel goed over nagedacht worden. Want kijk, als de GGD veel meer lokaal gaat werken zeg maar, krijg je waarschijnlijk toch een andere manier van werken, maar ook een andere overlegstructuur.

R2: Dan ga je nog meer met accountmanagers misschien werken.

R1: En dat is nog even onafhankelijk van de grootte van.

I: Ja, klopt. Want zou dat meer uw voorkeur hebben, dat ze wat meer op lokale basis gaan werken?

R1: Kan ik niks, weet ik niet. Niet veel zinnigs, R2 weet dat beter dan ik.

R2: Ja, dan gaat het natuurlijk heel erg de inhoud in. Bedoel, Den Haag heeft heel duidelijk de behoefte aan meer zeggenschap, meer sturing, meer inspraak. Maar voor Den Haag is het ook

allemaal veel, doen ze veel meer specifieke dingen dan voor de regiogemeenten. Eigenlijk zijn we gewoon redelijk tevreden zoals het nu gaat. En nogmaals, wij zijn natuurlijk vrij klein. Dus als je alles lokaal gaat trekken, betekent dat natuurlijk voor ons ook meer werk. Laten we eerlijk zijn. Maar ik bedoel, het is de vraag of dat voor ons fijn of handig is, of nodig is zelfs.

I: Of realistisch inderdaad.

R2: Ja.

R1: Of wenselijk is.

R2: Ja, precies. Daar moeten de bestuurders over beslissen wat zij willen.

R1: Ja.

I: Oké. Laatste onderdeel; gedrag. Dit vormt het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie. Wat is in het algemeen jullie mening over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R1: Heel correct.

R2: Ja, absoluut. Iedereen die ik tot nog toe heb mogen ontmoeten is bereidwillig, vriendelijk. Ik heb daar nog geen negatieve ervaringen in.

R1: Nee hoor.

I: Het is wel over één lijn dat ze allemaal een beetje.

R1: Benaderbaar zijn.

R2: Ja, ja. Precies.

R1: Behoorlijk antwoord geven, deskundig zijn.

R2: Ja, zeker.

I: Oké. En vinden jullie dat passen bij de medewerkers van de GGD?

R2: Ja, het is uitermate professioneel.

R1: Ja. Dat is heel goed.

R2: Ja, dus dat is prima.

I: Oké. En wat vinden jullie specifiek van het gedrag van de medewerkers van de GGD die contact hebben met deze gemeente?

R2: Ja, hetzelfde denk.

R1: Ze gedragen zich prima.

R2: Je hebt wel het gevoel dat er echt specifiek iemand is die je kan aanspreken. Dus prima.

R1: Nee, geen negatieve dingen bij.

I: Oké. En hoe omschrijven jullie het gedrag vanuit deze gemeente naar de GGD?

R2: [lachend]Hoe doen wij het. Nou ja goed, je probeert denk op eenzelfde manier, bedoel ja toch.

R1: Ik denk dat wij op onze eigen manier deskundig zijn en zij op hun manier, dat vult elkaar aan.

R2: Kijk, over het algemeen zullen wij eerder hun vragen stellen dan dat zij bijvoorbeeld ons vragen stellen. Maar goed, aan de andere kant als er een verzoek komt om ergens over mee te denken of wat dan ook, dan wil ik daar ook graag voor zover mogelijk gehoor aan geven. En om inderdaad een beetje die wisselwerking te krijgen, dus daar kunnen we. Ik hoop dat zij dat ook op eenzelfde manier ervaren als wij dat ervaren zeg maar. Dat je gewoon samen daarin kan optrekken, een partner bent voor elkaar en zo.

R1: Ja.

I: Oké. En dan inderdaad een wat meer zelfkritische vraag, hoe omschrijven jullie je eigen gedrag naar de GGD toe?

R2: Ja, zo hoop ik. Nee maar goed, ik probeer alles wat me gevraagd wordt om te lezen of daar input op te geven, dat probeer ik te doen. Op mails probeer ik zo snel mogelijk, als het nodig is, te reageren en ik denk dat ik dat doe. Dus dat ik voorbereid ben voor de vergaderingen, dat soort zaken, dat ik er ben. Zoals ik dat ook met andere collega's.

R1: Ja, zo zitten we er wel in.

I: Geldt voor u ook?

R1: Ja.

I: Is ook wel logisch. Verder nog opmerkingen over het gedrag, verbeterpunten?

R1: Nee.

R2: Nee.

I: Nee? Los van het proactieve gedeelte denk.

R2: Ja, daar hebben we het volgens mij het meeste over gehad. En nogmaals, dat is ook echt twee kanten op. Dat blijf ik nog wel benadrukken.

R1: Ja, en dan veel meer op de manier van 'ze doen het wel goed, maar het kan net iets beter misschien'.

R2: Ja, we zouden op bepaalde fronten gewoon meer afspraken. Bedoel je kan alles natuurlijk vastleggen, maar gewoon ook werkafspraken of weet ik het. Daar kunnen we dan dingen in doen.

I: Oké. Dan heb ik nog een laatste vraag; stel jullie zijn de nieuwe directeur van de GGD. Hoe zouden

jullie het dan aanpakken?

R1: De vraag is of je per se wat anders wil dan dat je het nu doet. Kijk, en dat heeft met die nieuwe taken te maken. Tenminste als ik directeur zou zijn, dan zou ik inderdaad kijken van de band met Den Haag ja of nee. Ja, want je hebt ook je belangen als organisatie natuurlijk. Buiten volksgezondheid, heb je ook een organisatie te runnen dus.

R2: Dan moet je je ook de vraag stellen of je vindt dat het heel anders zou moeten dan het nu gaat.

I: Klopt.

R2: En daarom, heb ik eigenlijk al een beetje gezegd, van dat blijkt ook uit het cijfer dat we vinden dat het over het algemeen gewoon goed gaat. En nogmaals, bepaalde dingen zijn ook gewoon zoals ze zijn. En bedoel, we hebben nu de GGD Haaglanden. Daarvoor de GGD Zuid-Holland West, was natuurlijk een hele onrustige, instabiele situatie. Nou ja, ik denk dat je kan zeggen dat de afgelopen vier jaar dat gewoon tot rust gekomen is. En dat er ook gewoon heel veel dingen goed neergezet zijn. Ik vind het ook lastig in te schatten in hoeverre je er dan als directeur er echt van bent om desnoods de banden met de gemeenten nog wat meer aan te halen.

R1: Ja, of juist de richting die er nu opgegaan wordt losser te maken.

R2: Kan ook, ja.

R1: In feite door meer dingen lokaal te doen. Dan stem je je organisatie wel meer af op de vraag zeg maar. Maar dat heeft wel meer onzekere kanten, voor de organisatie zeg maar.

R2: Nou ja, dat is heel erg de discussie die nu gaande is. In hoeverre wil je een grote, robuuste GGD houden met veel expertise en veel mensen. Of in hoeverre wil je veel meer inspelen op de vraag vanuit gemeenten, meer flexibele organisatie.

R1: Dat bedoel ik.

R2: Het heeft allebei z'n voor- en z'n nadelen.

R1: Nee, maar goed als directeur zijnde.

R2: En uiteindelijk wil je dus zorg aan alle inwoners van de regio kunnen bieden. Uiteindelijk gaat het daarom. Je wil die vaccinaties blijven geven, je wil bij rampen kunnen inspringen, bij evenementen, verzin het maar. Uiteindelijk gaat het daarom.

R1: Ja, ja. Maar dat is nu niet voor ons als ambtenaren om daar een pasklaar antwoord op te geven.

R2: Nee, maar stel dat je directeur bent.

I: Stel dat.

R2: Wat zou je dan doen.

R1: Kan je niet zomaar zeggen.

R2: Nee, ik vind dat ook heel lastig.

R1: Er spelen natuurlijk, nou net wat ik zeg.

R2: Er spelen zoveel belangen. Dat is gigantisch.

R1: Precies, die belangen. Kijk, want je hebt natuurlijk met je werknemers te maken, want het zijn toch werknemers.

R2: Nou ja, dat ingewikkelde blijf ik altijd vinden dat de GGD natuurlijk een onderdeel is van de uitvoeringsorganisatie gemeente Den Haag. Dus met die belangen zit je natuurlijk ook nog eens mee. Dus dat lijkt me een hele lastige positie. Voor een directeur. Je stuurt niet in je eentje die organisatie aan, je valt ook nog eens onder een grote organisatie als de gemeente Den Haag.

R1: Ja, wat bepaalde voor- en nadelen heeft. Dus, nou,

R2: Ga er maar aan staan.

I: [lachend]Ja, ja, ja.

R2: Bij voorkeur niet.

R1: Mooie taak.

I: Nog andere verbeterpunten, opmerkingen, suggesties?

R1: Nee, niet echt.

I: Vragen?

R2: Nee.

R1: Buiten de opmerking je succes te wensen.

R2: Ja, succes hier wat moois van te maken.

I: Ja, danku. Gaat helemaal goedkomen. Dan ga ik die even stopzetten.

## Verbatim respondent 8

| Algemene informatie interview |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| Locatie                       | Gemeentehuis Westland te Monster |
| Datum                         | 24-5-2017                        |
| Duur interview                | 0,75 uur                         |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was open, ontspannen en enigszins formeel. De respondent nam alle tijd voor het interview en lachte af en toe. De respondent was over het algemeen open en eerlijk in de antwoorden. Af en toe leek het alsof de respondent wat terughoudender was in het geven van antwoorden. De interviewer zat op een hoek van 90 graden naast de interviewer aan tafel. Het interview vond binnen plaats in een afgesloten ruimte.

| Legenda interview |             |
|-------------------|-------------|
| I                 | Interviewer |
| R                 | Respondent  |

R: Het was de bedoeling dat je speciaal iemand die veel met de GGD werkt.

I: Ja.

R: Ja.

I: Ja, dus het was nog even zoeken bij de gemeente Westland wie dat dan moest zijn.

R: Oké.

I: Maar goed, het is uiteindelijk gelukt. Het onderzoek gaat inderdaad om GGD Haaglanden.

R: Want heb je niet gevraagd bij de GGD?

I: Ook, maar dat was ook binnen de GGD even zoeken van 'ja, wie moet je dan precies hebben'.

R: O, wat apart.

I: Ja.

R: Ja, het ligt eraan aan wie je het vraagt neem ik aan.

I: Ja, ook dat. Maar goed, het ging niet helemaal vanzelf. En ook de gemeente Westland een paar keer gemaild en gebeld en 'ja, stuur nog maar een mailtje'.

R: Oké, apart. Ja, nou ja als je het aan die en die zou vragen die zou gelijk zeggen respondent X.

I: Ja, nou het is gelukt. Ik dacht ik blijf gewoon bellen, want de beller is sneller en de aanhouder wint. Dus zodoende.

R: Ja, oké.

I: Ik zal even kort wat vertellen over het onderzoek zelf. Het gaat om het bepalen van de identiteit van de organisatie. Nou is dat meer intern natuurlijk, dus daar hebben ze al van alles bekend over. Dus daar heb ik maar een paar vragen over straks. En het onderzoeken van het imago van de GGD bij de negen regiogemeenten dus niet bij de inwoners of de bewoners, maar puur bij de gemeenten die dus te maken hebben met de GGD. En het doel is om inzicht te krijgen tussen de relatie tussen de identiteit en het imago.

R: Oké. En dan is het wel de vraag of degene die het meest met de GGD werkt, ook de juiste persoon is om te interviewen. Vraag ik me af, maar goed.

I: Want?

R: Nou, omdat die echt dingen van de GGD weet en ik denk dat andere personen ook wel een mening hebben over de GGD en dat die ook wel niet altijd overeenkomt met hoe het in de werkelijkheid gaat bijvoorbeeld.

I: Nee, klopt. Zeker. Maar dit was puur van tevoren de afgebakende doelgroep van m'n onderzoek. Ook vanuit de GGD zelf dat ze dat wilde weten bij die personen. Dus wellicht dat dat in m'n aanbevelingen naar voren komt van 'ga ook eens bij andere mensen bij de gemeente mee in gesprek zeg maar'.

R: Ja, oké.

I: Maar dat is inderdaad waar, er zijn natuurlijk meer mensen binnen de gemeente. Nou is dat niet bij iedere gemeente zo hoor, bijvoorbeeld bij Midden-Delfland zijn er maar heel weinig mensen die met de GGD te maken hebben, omdat het zo'n kleine gemeente is natuurlijk. Maar goed, in Delft is dat bijvoorbeeld weer heel anders.

R: Ja.

I: Ben ik ook geweest en hier is het ook weer heel anders. Maar goed, dus dat. En nou, het gesprek wordt opgenomen. Uw antwoorden worden uiteraard geheel anoniem verwerkt, namen en dat soort dingen worden allemaal niet genoemd. Een aantal onderdelen van het interview, eerst een algemeen stukje. Dan heb ik een paar vragen over de identiteit. Dan ga ik door op het imago, dat heb ik onderverdeeld in symboliek, communicatie en gedrag. En dan heb ik nog een korte afsluiting. Heeft u vragen tot nu toe?

R: Nee hoor.

I: Oké, dan ga ik van start. Hoe lang bent u al werkzaam bij deze gemeente?

R: Binnenkort negen jaar.

I: Negen jaar.

R: Ja.

I: Oké. En op welke afdeling werkt u precies?

R: We hebben net een reorganisatie achter de rug en ik ben nu werkzaam bij het cluster beleid.

I: Oké. En wat is precies uw functie daarbinnen?

R: Senior beleidsmedewerker.

I: Op het gebied van?

R: Nou, in ieder geval het sociaal domein. En de GGD zit in mijn pakket, maar ook bijvoorbeeld de welzijnsorganisatie ben ik accounthouder van. Veilig Thuis, allerlei preventieve voorzieningen dus met name op preventie gericht.

I: Ja, oké. En al die tijd al dezelfde functie gedaan?

R: Nee, nee.

I: Wat heeft u nog meer gedaan binnen deze gemeente?

R: Toen ik hier kwam deed ik de peuterspeelzalen en daar is later de kinderopvang bijgekomen. Het lokaal gezondheidsbeleid heb ik een tijd gedaan, even kijken hoor. De OGGZ, even denken wat heb ik nog meer gedaan. Nou, ik denk dat dat het wel zo'n beetje is. Ja.

I: Oké, en vanuit die hoek overgestapt nu naar deze functie of waren dat verschillende functies?

R: Ja, ik ben binnengekomen als beleidsmedewerker drie, toen werd ik beleidsmedewerker twee en nu ben ik beleidsmedewerker één. Beleidsmedewerker twee werd ik binnen een jaar ofzo en ik ben nu twee jaar beleidsmedewerker één. Dat is dus de seniorfunctie.

I: Oké. Als u aan de GGD denkt, wat zijn dan woorden of kenmerken die bij u opkomen?

R: Ik denk echt aan kwalitatief goede medewerkers, dus echt mensen met verstand van zaken. Slimme mensen, soms enigszins bureaucratisch. Maar wel altijd bereid om te helpen als je een vraag stelt. Even denken hoor, wat nog meer.

I: Mag van alles zijn.

R: Ja. Nou, op het moment is het gewoon allemaal spannend met de nieuwe GR. Even denken, ja dat is het wel, het belangrijkste denk ik.

I: Oké. En u zegt bureaucratisch.

R: Ja, ik heb soms het gevoel dat ze best wel over veel schijven moeten gaan voordat er iets ligt. En dat kost dan best veel tijd.

I: Oké, dus dat is dan het nadelige gevolg van dat u het soms ervaart als bureaucratisch, dat er meer tijd in gaat zitten?

R: Ja.

I: Oké.

R: Ze zijn wel super zorgvuldig en echt veel kennis van zaken.

I: Ja, het is echt een kennisinstituut natuurlijk.

R: Ja.

I: Ja, oké. En als u van één tot tien een cijfer zou moeten geven aan de organisatie als geheel?

R: Een 7,5 denk.

I: Ja, en waarom?

R: Nou ja, om wat ik net zei. Dus wel echt heel veel kennis van zaken. Ja soms, het is voor hen ook moeilijk om alle partijen te bedienen denk ik. Maar ook om, ze vragen ook heel vaak van 'goh, wat willen jullie precies?' en alles en dat is soms echt wel lastig ook voor mensen, voor gemeenten zelf, tenminste voor mij in ieder geval om dat echt duidelijk te krijgen. Van 'goh, wat zouden we nou echt van de GGD kunnen vragen?' Buiten wat ze zelf leveren. En ik vraag me soms wel eens af, we hebben het natuurlijk steeds over de nieuwe definitie van gezondheid en die wordt door veel meer dingen beïnvloedt dan alleen de daadwerkelijke fysieke gezondheid. Of ja, je kan ook zeggen je fysieke gezondheid wordt door veel meer beïnvloedt dan alleen je fysieke gestel. Maar de GGD richt zich wel heel erg op dat fysieke deel en ik vraag me soms af van 'goh, zouden ze zich niet iets meer moeten gaan richten op het niet fysieke deel?' Maar aan de andere kant weet ik niet, bedoel daar zijn ze voorlopig niet echt in gespecialiseerd. Dus misschien is dat ook helemaal niet slim en moeten zij

zich juist bij hun eigen kennis houden.

I: Ja. En wat zou ze dan, wat u zegt van die 7,5, wat zou ze dan een stapje hoger kunnen brengen?

R: Soms dan vind ik het gewoon, dan denk ik van 'ja, ja, hoeveel inspanning kost iets en wat is daar dan het resultaat van?' Dus als het minder inspanning zou kosten en hetzelfde resultaat zou houden, dat zou ik fijn vinden.

I: Oké. Wat bedoelt u precies, dat ze naar uw idee teveel tijd in dingen stoppen en dat er dan een minimaal resultaat uitkomt?

R: Ja, nou ja niet minimaal.

I: Gewoon voldoende.

R: Er komt op zich, er komt echt een goed resultaat uit, maar er gaat ook wel veel tijd in zitten.

I: Oké. Dan denkt u soms van 'nou, had dat niet wat sneller gekund?'

R: Ja, ja, ja. Of met wat minder inspanning in ieder geval.

I: Ja, heeft er misschien ook wel weer mee te maken dat het over zoveel schijven moet.

R: Ja misschien wel, ik weet het niet.

I: Nee ja, weet ik ook niet hoor. Het zou kunnen. Toen u hier begon bij de gemeente, wat was toen uw mening of beeld van de GGD?

R: Nou, toen had ik daar eigenlijk niet zo'n beeld van denk ik. Ja, de GGD was voor mij echt iets wat op de achtergrond speelde. Ik weet eigenlijk niet eens of ik echt wist wat ze deden. Nou, ik denk dat ik dat niet echt wist. Ik zag het wel eens op de ambulance staan. Nee, ik denk dat ik dat verder niet zo wist.

I: En hoe is dat beeld veranderd?

R: Ik ben nog wel eens bij een GGD geweest voor m'n eigen afstuderen.

I: O, echt? O, leuk.

R: Ja en toen heb ik daar iemand geïnterviewd inderdaad.

I: Oké. Maar niet in Den Haag?

R: Nee, dat was in Rotterdam.

I: Oké. Leuk.

R: Ja. En een vriendin van mij die studeerde toen af binnen de GGD, maar daar was ik toen ook wel verbaasd over dat dat onderwerp bij de GGD zat. Dat ging toen over regionale instellingen beschermd wonen. Dus ook nu zie ik niet direct de link met de GGD, maar goed dat deed zij toen. Dus nee, ik wist niet zoveel van de GGD toen ik hier negen jaar geleden begon.

I: Nee, snap ik. En hoe is dat beeld veranderd? Neem aan dat het beeld wel veranderd is.

R: Ja, nou ja, nu weet ik echt wel wat ze doen natuurlijk. De GGD kwam in mijn pakket toen Zuid-Holland West, toen dat eigenlijk, nou ja ik zat daar en toen begon Zuid-Holland West, bleek opeens dat Zuid-Holland West dat ze er heel slecht voor stonden. Dus toen ben ik echt helemaal in het diepe gegooid wat betreft de GGD. En ondertussen weet ik wat ze doen en een beetje hoe het financieel in elkaar zit enzo, ja.

I: Dus door eigenlijk in de werkzaamheden ermee om te gaan, is het beeld breder geworden?

R: Ja, ja. Zeker.

I: Oké. Wat zijn naar uw idee de sterke punten van de GGD?

R: Ja, dat heb ik net volgens mij gezegd.

I: Deskundig, kennis.

R: Ja, ja.

I: Oké. En de mindere punten?

R: Heb ik volgens mij ook net gezegd.

I: Ja, ik gewoon een lijstje dus ik stel alle vragen gewoon nog een keer. Dus misschien worden dingen herhaald.

R: Oké.

I: Stel u krijgt een nieuwe collega op de afdeling. Hoe zou u de GGD dan omschrijven naar diegene?

R: Nou, sowieso laat ik altijd aan al mijn collega's vol trots de mooie epidemiologische gegevens zien. Dus die zijn eigenlijk altijd wel voor iedereen belangrijk. En verder zou ik zeggen van dat ze met vragen over de GGD altijd bij mij terecht kunnen. Maar met name die epidemiologische gegevens zijn voor mijn meeste collega's het belangrijkste.

I: Oké. En hoe zou u verder de organisatie omschrijven naar diegene?

R: Nou, ik probeer altijd uit te leggen dat het een gemeenschappelijke regeling is. Dat we een dienstverleningsmodel hebben waarbij we dus eigenlijk de zaken inkopen bij de gemeente Den Haag. Dat het dus een speciale gemeenschappelijke regeling is, geen gewone. Dat de GGD, eigenlijk dat wij dat zelf zijn omdat de GR dat is een soort onderdeel van de gemeente. Dus dat we daar ook gebruik van moeten maken, ik vind dat ze toch wel een klein streepje voor hebben ten opzichte van andere organisaties waar je eventueel dingen zou kunnen inkopen. Dat soort dingen, ik zou vertellen wat je

daar kunt doen, wat je daar zou kunnen halen. Waar je ze voor kan gebruiken, waarover je ze dingen kan vragen.

I: Oké, duidelijk. Gaan we door op het volgende onderdeel identiteit. Ik hoop u denk niet uit te leggen wat het is, maar voor de goede orde lees ik even de definitie voor die ik in mijn onderzoek gebruik. Organisatie identiteit is de tastbare manifestatie van de persoonlijkheid van de onderneming. Het geeft het onderscheidend vermogen en de herkenbaarheid van de individuele eigenschappen van de onderneming weer. Het is de identiteit die de realiteit van de ondernemingspersoonlijkheid weerspiegelt en projecteert. Nou, hele mond vol.

R: Nou, ik had 'm zelf niet verzonnen hoor.

I: [lachend]Nee, ik ook niet hoor. Maar goed, we zullen het erover eens zijn dat het is wie je bent, waar je voor staat, visie, missie, dat soort dingen. De kernwaarden van GGD Haaglanden zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vindt u van die waarden?

R: Nou, deskundig vind ik heel goed. Samenwerkingspartner herken ik ook.

I: Betrouwbaar?

R: Betrouwbaar zijn ze ook, ja. Innovatief, misschien iets minder. Maar kan me wel voorstellen dat ze daarnaast streven. Maar ik zit te denken of ik dat ook echt zo aanvoel, dat iets minder.

I: En hoe komt dat?

R: Nou ik zit te denken wat voor innovaties ik echt gezien heb. Die zou ik niet zo 1, 2, 3 kunnen noemen.

I: Nee, en hoe zouden ze dat dan beter kunnen uitstralen?

R: Ja, misschien moeten ze meer rugbaarheid geven aan de dingen die ze geïnnoveerd hebben, waarbij zij echt innovatie gepleegd hebben. Of misschien zouden ze meer moeten innoveren, dat weet ik niet. Ik zou 1, 2, 3 niet echt iets kunnen zeggen van 'goh, dat was echt heel vernieuwend'.

I: Nee, en vindt u dat wel passen bij de GGD?

R: Nou, ik denk wel dat er bepaalde vraagstukken leven waarbij je moet kijken van 'goh, hoe ga ik daar dan mee om?' Dus gewoon sowieso de vraag aan de gemeenten is veranderd, daar zijn ze wel echt over aan het nadenken van 'goh, hoe kunnen we met die decentralisaties, hoe kunnen we daarop inspelen?' Daar denken ze wel over na. Maar bijvoorbeeld ook 'goh, de respons op onze enquêtes wordt steeds lager, hoe kunnen we zorgen dat die respons weer wordt verhoogd?' Dat soort dingen. Maar ik denk ook eigenlijk wel dat een landelijk iets zou moeten zijn. Omdat het natuurlijk ook landelijke cijfers zijn, kan ik me voorstellen dat je het ook landelijk moet vergelijken. En dat je het wellicht dan op een vergelijkbare manier zou moeten doen.

I: Zoals andere GGD'en dat doen bedoelt u?

R: Ja, precies. Dat je niet in je eentje als GGD kan zeggen van 'goh, wij hebben iets slims, we gaan het zo nu doen'. Want dan heb je misschien wel iets slims, maar dan kan je niet meer vergelijken. Dus ik weet niet wat voor voorwaarden, maar dat weten zij ongetwijfeld wel.

I: Ja, natuurlijk. Meer in het kader van 'laten we dat dan met z'n allen op die manier gaan doen'.

R: Ja, ja.

I: Maar die andere drie; deskundig, betrouwbaar.

R: Nou, deskundig heb ik natuurlijk zelf al een heel aantal keer genoemd. Betrouwbaar ook zeker, bedoel je merkt ook dat als je een vraag stelt, dat ze echt hun best doen. Want ik stel vaak als ik een vraag stel dan is het echt op de korte termijn. Dan is het echt dat ze hun best doen om daar ook echt snel op te reageren. Het is dan bijvoorbeeld een vraag van de raad en daar moet de wethouder bijvoorbeeld die avond antwoord geven ofzo. Nou, dat doen ze ook echt hun best om dat te regelen. Ja, dus ik vind ze ook echt betrouwbaar. Ik heb echt het idee, de cijfers die ze aanleveren die zijn betrouwbaar en gedegen.

I: Ja. Zijn er dan nog andere waarden die erbij zouden moeten of zegt u van 'nou, het is wel goed zo' of zou innovatief eraf moeten en dan iets anders ervoor in de plaats?

R: Ik denk wel dat het goed is om ernaar te streven naar iets innovatiefs, dus daarom zou ik 'm er toch wel bij willen laten staan. Ja, en ik vind het ook echt wel heel belangrijk dat ze betrouwbaar zijn en deskundig enzovoorts. Dus nee, ik denk wel dat dit de goede kernwaarden zijn. En die samenwerkingsbereidheid vind ik ook heel belangrijk.

I: Oké. Gaan we door op het imago. Wederom weer even de definitie die ik hanteer in m'n onderzoek, die is iets makkelijk begrijpbaar. Imago is het beeld dat diverse publieksgroepen hebben van de organisatie. Dit is het geheel van gevoelens en overtuigingen die men heeft gebaseerd op vroegere ervaringen, kennis en indrukken. Het eerste onderdeel is symboliek. Symboliek zijn alle uiterlijke kenmerken van de organisatie zoals huisstijl, logo, het gebouw, illustraties enzovoorts. Ik zal deze ondertussen even erbij geven. Blader gerust in allemaal, want daar ga ik straks wat vragen over stellen. Hoe vindt u dat de GGD in het algemeen omgaat met de visuele uitingen?

R: Ja, ik vind dit wel heel oké. Je ziet wel echt dat het iets degelijks uitstraalt, er staan mooie

tekeningetjes enzo in waardoor je zin hebt om het te lezen. Het is ook goed herkenbaar dat het van de GGD is.

I: Ja, ik kon ze natuurlijk niet allemaal meenemen. Dus ik heb er even een aantal meegenomen om een beeld te schetsen.

R: Nee, nee, nee. Wat me altijd opvalt als ik in die van onszelf kijk, dat ik gewoon heel snel kan terugvinden waar ik cijfers kan vinden, dat vind ik belangrijk. Ook in die tabellen gewoon zo, dan denk je 'goh, dat is lastig zoeken', maar dat is niet zo. Je kan het gewoon snel, dan denk je 'goh, over welk onderwerp', dan kan je eigenlijk zo terugvinden wat je zoekt.

I: En geldt dat voor alle visuele uitingen wat u betreft of verschilt dat nog wel eens?

R: Ja, volgens mij is het altijd wel goed leesbaar.

I: Ja, oké. Wat vindt u van de huisstijl?

R: Gewoon sober, simpel, prima.

I: Past bij de organisatie?

R: Ja, ja. Nou ik weet ook toen GGD Haaglanden gevormd werd, dat dat ook eigenlijk een eis is geweest. Dat er niet al te veel geld uitgegeven zou gaan worden aan mooie logo's en dingen maar dat het wel goed herkenbaar. Het moest ook een eigenstandige organisatie zijn, ook al is het ondergebracht bij de gemeente Den Haag. Maar wel dat het eigenstandig herkenbaar was. Nou, dat is zo volgens mij. En ook niet zo'n, ja ik vind het prima. Niks mis mee, het is ook niet spectaculair ofzo.

I: Nee, maar goed het is geen verkooporganisatie natuurlijk.

R: Nee, precies.

I: Oké. Wat vindt u van de naam van de organisatie?

R: Vind ik heel goed. Want GGD is in Nederland gewoon een bekende naam, nou Haaglanden geeft gewoon goed de regio aan waar het over gaat. Dus lijkt mij prima.

I: Oké. En het logo?

R: Wat ik net zei eigenlijk, dus niks bijzonders maar gewoon prima. En volgens mij is dit gewoon het landelijke dingetje, dus prima om daarbij aan te sluiten.

I: Ja. Wat vindt u van het kleurgebruik die ze in de diverse dingen gebruiken?

R: Dan zit ik even naar deze te kijken. Ja, volgens mij, want daarom wilde ik net hier even in kijken, maar deze is van Den Haag. Volgens mij is dat ook prima. Ik dacht dat ze in die van de regiogemeenten, dat je daar nog iets meer aan kon zien, aan het kleurgebruik. O nee, dat is hier misschien ook wel dat je gewoon per hoofdstukje een ander soort kleur hebt. Even kijken hoor, ja. Dus dat vind ik wel handig. Dat je gewoon goed ziet van 'o, nu ben ik bij het volgende hoofdstuk', dat maakt ook het zoeken weer wat makkelijker.

I: Ja, precies. En als u het dan vergelijkt, bijvoorbeeld met deze qua kleurgebruik?

R: Ja, ik heb daar allemaal niet zoveel mee. Ja, daar staan die balkjes in. Dus dat is ook prima. Dat is fijn, dat je echt als je iets aan het zoeken bent dan je er makkelijk in kan zoeken.

I: Want deze ziet er natuurlijk wel weer heel anders uit dan die.

R: Ja. Ja, op zich ben ik zelf altijd wel een beetje van de rustige zaken. Maar omdat die balkjes hier dan staan, kan je er toch goed in zoeken. [lachend] Kan me voorstellen dat als het je vak is van 'het lijkt toch helemaal niet op elkaar'. Ja, ik vind het op zich wel iets rustiger. Vind ik prettiger, er staat ook meer tekst in. Ik ben ook wel van de teksten, ik ben minder visueel ingesteld denk ik. Want ik moet dan toch wel even kijken van 'huh, o dat zijn mannetjes en vrouwtjes', weet je, dat duurt bij mij even. En ik weet wel dat ik in het begin las ik die tabelletjes las ik ze ook horizontaal. Dus toen dacht ik mannetjes van twaalf tot veertien jaar en later begreep ik dan van 'o nee, dit is weer de totale groep'. En nou ja, zo.

I: Dus dat is in deze misschien iets minder duidelijk dan als het er iets rustiger uitziet.

R: Ja, misschien wel.

I: Voor u dan.

R: Voor mij, ja.

I: Maar het verschil vindt u niet.

R: Nou weet je, deze begrijp ik ook. Maar ik vind iets meer tekst, zou ik denk prettiger vinden. Ik vind dit wel heel veel tabelletjes, als ik nu zo kijk. Volgens mij is dat bij die van ons ook minder, denk ik. Ik pak het er vaak bij als ik ergens antwoord op moet geven ofzo, dan citeer ik er ook heel veel uit. Tenminste, ik gebruik het, ik zeg wel erbij dat de gegevens van de GGD zijn. Maar ik zet niet heel braaf.

I: Nee, bronvermelding.

R: Nee, nee, dat doe ik niet. Maar dan vind ik het zelf makkelijker als ik gewoon echt zo'n tekstje kan overschrijven. Als ik dat dan aan de hand van de tabellen zelf zou moet verzinnen, zou ik dat vervelender vinden. Ik zou het fijner vinden om dat gewoon zo over te kunnen schrijven. Hier staan natuurlijk ook wel dingetjes onder, dus misschien heb je daar al wel genoeg aan. Maar ik zou het niet



fijn vinden als het alleen nog maar tabellen waren.

I: Oké, maar het verschil tussen die twee. Dat vindt u niet storend of zegt u van 'nou, dat zou eigenlijk wel één lijn moeten hebben?

R: Nou ja, als je dat zegt dan kan je natuurlijk ook niet meer echt met de tijd meegaan. Dus ik vind het ook wel belangrijk dat ze een beetje met de tijd meegaan. Want er is toen ook een onderzoek gedaan over hoe de gezondheidsmonitor bevalen is. En toen heb ik bijvoorbeeld ook aangegeven dat het voor mij belangrijk is dat ik het zowel op papier heb als digitaal. En dat je dat digitale dan bijvoorbeeld ook makkelijk kunt gebruiken in je eigen stukken. Dus dat je makkelijk even een kopietje moet kunnen maken.

I: Dat kan vaak niet.

R: Nee, dat kan niet. En dat zou wel echt fijn zijn als dat zou kunnen. Want nu zit ik dus vaak tabelletjes over te typen ofzo. Dan denk ik 'ja, dat is ook zonde'. Die zien er ten eerste veel minder mooi uit en ten tweede kost het veel meer tijd. Dus ik van dan het praktische gebruik ook wel weer belangrijker dan hoe het er echt helemaal uitziet. Bedoel als het netjes is en verzorgd, dat vind ik wel heel belangrijk. Maar niet, dat kan op verschillende manieren.

I: Zeker, zeker. Inhoud boven opmaak of niet?

R: Nou ja, ik weet ook dat als het niet goed opgemaakt is dat je het ook veel moeilijker begrijpt.

I: Dan ga je het soms al niet eens lezen.

R: Nee, precies. Nee, dus op zich vind ik de opmaak wel belangrijk. Maar verschillende soorten opmaak kunnen toch wel oké zijn. Dan heb ik niet zo'n hele sterke voorkeur van 'goh, of het moet sus of het moet zo'. Ik vind gewoon dat het er altijd wel goed uitziet.

I: Oké. En alle kleine dingetjes die met de tekst te maken hebben, dus het lettertype, lettergrootte, tekstkleur, hoeveelheid witruimte. Wat vindt u daarvan?

R: Ja, volgens mij vind ik dat ook prima. Het is gewoon heel goed duidelijk leesbaar en rustig, rustig lettertype. Deze volgens mij ook, ja ook. O, hier hebben ze het in kolommen. Ja, ik vind het er gewoon prima uitzien.

I: Niks aan veranderen.

R: Nee.

I: Nee, oké. En qua beeldgebruik, dus niet alleen tabellen en grafieken maar foto's, plaatjes, illustraties. Wat vindt u daarvan?

R: Ja volgens mij, het is me nooit echt opgevallen. Dan zie je inderdaad hier die poppetjes. Ja, ik zei het van ik ben er blijkbaar gewoon niet zo heel erg op gericht. Fysieke en sociale omgeving, dan denk ik 'huh, wat is dit voor een tekening?' Ik weet het niet hoor, maar het is me ook gewoon nooit zo echt opgevallen. Sociale media en gamen, ja dat zie ik dan weer wel. Maar nu zie ik van er staan ook tekeningetjes in. Dat zijn niet de dingen waar ik me echt op richt.

I: Nee, kan ik me ook voorstellen maar er zijn geen dingen waarvan u denkt van 'nou, daar heb ik me wel zo aan geergerd'.

R: Nee, dat sowieso niet.

I: Oké. Gaan we door op communicatie. Hieronder vallen alle geplande vormen van communicatie zoals advertenties, publicaties, persberichten, onderzoeken. Maar ook het directe contact met de organisatie zelf. Wat vindt u van de communicatie afkomstig van de GGD?

R: Ja, eigenlijk gewoon wat ik net zei. Dus dat blijkt ook uit hun communicatie dat het deskundige mensen zijn die gewoon gericht zijn op samenwerking. Dus als je belt, je wordt altijd goed te woord gestaan. Als je vraagt van 'goh, kun je dat wat toelichten of kun je daar een presentatie over geven?' Daar zijn ze altijd toe bereid. De stukken zien er mooi en verzorgd uit. Ik moet zeggen dat ik deze, dat epidemiologisch bulletin, vraag ik me wel af van 'wordt het nou wel echt gelezen?' En gaat daar niet veel te veel werk in zitten voor de hoeveelheid mensen die het daadwerkelijk lezen. Daar zou ik wel eens een lezersonderzoekje aan willen wagen. Om te zeggen van 'goh, is dat niet gewoon zonde eigenlijk'.

I: U bent niet de eerste die het zegt hoor.

R: Nee, nee.

I: En meer tweerichtingsverkeer met de organisatie, wat vindt u daarvan? Dus de communicatie tussen u en deze gemeente en de GGD.

R: Ja, dat is wat ik net zei. Dus dat ze altijd bereid zijn om vragen te beantwoorden, dat ze bereid zijn om dingen te komen toelichten. Dat je ook het gevoel hebt dat ze je snel willen helpen als dat nodig is.

I: Geen verbeterpunten?

R: Nee, nee.

I: Nee?

R: Nee, volgens mij niet. Nou, ik heb wel mensen die waren niet zo tevreden over de sociaal medische advisering. Dus daar is uiteindelijk ook voor een andere partij gekozen.

I: Want waarom waren ze niet zo tevreden?

R: Nou, sowieso nu gebruikten we de GGD alleen nog maar voor de gehandicaptenparkeerkaart. Maar dan merkte je duidelijk dat er dus verschillende artsen waren die dus ook verschillend bepaalde situaties interpreteerden. En dan heb je als gemeente dus ook een minder eenduidig beleid bij de gehandicaptenparkeerkaart. Maar dat vonden ze natuurlijk niet zo prettig. En eigenlijk al eerdere zaken, daar zijn ze al mee gestopt om die aan de GGD te vragen. Ik weet eigenlijk niet eens meer waarom dat nou precies was. Maar wel dat ze daar ook gesprekken over gehad hebben, dat ze gewoon niet tevreden waren.

I: Maar dat was alleen op dat onderwerp?

R: Ja, dat was op dat onderwerp ja. En ik weet bijvoorbeeld dat we zelf voor de openbare geestelijke gezondheidszorg en dan de vangnetfunctie eigenlijk veel te weinig gebruik hebben gemaakt van de GGD. En toen we aan het denken waren van 'waar willen we meldpunt bezorgd onderbrengen?' Willen we dat bij de GGD in Den Haag onderbrengen of in Delft doen. Ja, toen kwam de GGD ook slecht met bepaalde gegevens boven water en toen hebben we dus ook een andere keuze gemaakt. Dus dat kan ook echt wel in hun nadeel werken als ze niet met de juiste gegevens boven water komen.

I: Dat is wel een gemiste kans.

R: Ja.

I: Oké. Hoe vaak communiceert u zelf met de GGD?

R: Ja, ik zit in de adviescommissie dus dan sowieso. En soms wordt je gevraagd voor bepaalde voorbereidingsgroepjes. Nou, hoe vaak zou dat zijn jeetje.

I: Gemiddeld genomen.

R: Dat vind ik echt moeilijk.

I: Hoe vaak komt de adviescommissie bij elkaar?

R: [lachend] Ja, dat zit ik ook nu te denken.

I: Dat kan je zo nagaan hoor, maar ik denk misschien zes keer per jaar ofzo. Misschien zit ik er wel helemaal naast, dat zou je echt moeten checken. Om de waarheid ernaast te leggen. Dan is er weer bijvoorbeeld iets over de start van een nieuwe gezondheidsmonitor of dan vragen ze je om mee te denken over de invulling van de monitor voor de jeugd. Of pas geleden is er een bijeenkomst geweest die heette negen keer sociaal. Daar heb ik ook meegedacht in het voorbereidingsgroepje.

I: Negen keer sociaal in de zin van negen gemeenten?

R: Ja, ja. Dat is een soort presentatie van wat de GGD allemaal doet aan de directeurs van de negen gemeenten. Ja wat doe je nog meer, hoe vaak zou dat zijn.

I: En qua mail of belcontact?

R: Ja, laten we zeggen dat ik iets van drie keer per jaar een vraag heb ofzo waarbij zij dan ook echt op moeten inspelen. En dan heb je ook af en toe wel eens een accountgesprek, zo'n één keer per jaar ofzo. Ja, ik vind het heel moeilijk om in te schatten hoe vaak dat nou allemaal is.

I: Heel wisselend.

R: Ja, ja. Ja, het is niet echt heel vaak maar wel regelmatig. Ja, en ik kom gewoon best wel vaak bij de GGD.

I: In Den Haag zelf?

R: Ja.

I: En wat vindt u van die frequentie op dit moment?

R: Nou, dat lijkt me prima. Ja, als het nodig is ga je daarheen. Maar het is altijd wel, je bent altijd wel een tijdje bezig om er te komen. Maar dat is omdat Monster toch een beetje afgelegen ligt.

I: Ja, het is niet heel makkelijk bereikbaar. En welke middelen gebruikt de GGD in de communicatie naar u toe?

R: Ja, mailen. Ja soms bellen. En vragen of je deel wilt nemen aan bepaalde gesprekken, dus gewoon face-to-face.

I: Oké, en wat vindt u daarvan?

R: Ja, lijkt mij prima. We doen niet skypen ofzo.

I: En andersom is dat hetzelfde?

R: Ja.

I: Vanuit hier naar de GGD?

R: Ja. O, ik vind wel als ik niet het directe nummer van iemand weet. Dan via dat hele systeem, dat vind ik altijd echt lang duren.

I: Want dan belt u gewoon naar het algemene nummer?

R: Ja. Dat vind ik echt niet handig. Daar moet je niet te vaak terecht komen. Ik heb ook wel eens gehad dat ik iemand na vijf uur wilde, en dan is het gelijk ook heel vervelend. Omdat je dan allemaal die 06-nummer hebt, kijk, ik vrees dat wij dat ook gaan krijgen. Maar als je op een vast toestel zou

bellen en er zit nog iemand op die afdeling, die hoort dan een telefoon rinkelen. Maar als het 06-nummer niet opneemt en het is net vijf uur geweest, dan kan je het ook niet meer via het algemene nummer. Dan vind ik het wel echt vervelend.

I: Oké, dat is nog wel voor verbetering vatbaar.

R: Dat wel.

I: En u heeft het al wel een beetje verteld, maar wat zijn echt de onderwerpen waar u zelf contact over heeft met de GGD?

R: Wat ik dus net al zei, die onderzoeken. De adviescommissie, dus dat zijn meer de algemene zaken van de GGD.

I: Niet heel erg op de inhoud is dat.

R: Nee, nee. Qua inhoud heb ik wel eens een gesprek gehad over de omgevingswet met iemand van de GGD en iemand die bij de gemeente bezig is met die omgevingswet. Maar over het algemeen gaat het niet over de inhoud.

I: Oké. Wat vindt u van de snelheid van de communicatie met de GGD?

R: Nou ja wat ik zeg, als ik heel snel antwoord nodig heb dan doen ze daar echt wel hun best voor. Maar sommige dingen hebben wel een lange aanloop nodig. Daar kunnen ze ook vast niet altijd wat aan doen, net zoals met die monitor enzo, dat is gewoon allemaal heel veel werk. Dus dat is misschien ook wel logisch dat dat een jaar duurt. Maar dan heb je dus wel soms dat er heel verouderde gegevens in staan, dat vind ik dan wel echt balen. Dus dat is fijn dat ze dat nu ook meer digitaal willen gaan doen. Dat als er dan nieuwe gegevens zijn, dat ze die erin kunnen gaan zetten.

I: Ja, meer up to date.

R: Ja. En als u een vraag stelt aan de GGD, in welke mate bent u dan tevreden met het antwoord?

R: Ja, daar ben ik wel tevreden over.

I: Het is niet dat u denkt van 'nou, hier kan ik eigenlijk nog niks mee'?

R: Nee, zeker niet.

I: Verder nog opmerkingen of verbeterpunten wat betreft de communicatie?

R: Nee, volgens mij niet.

I: Nee?

R: Nee.

I: Gaan we naar het laatste onderdeel; gedrag. Hieronder valt het dagelijks handelen van de medewerkers van de organisatie. Wat is in het algemeen uw mening over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R: Ja, ik val enorm in herhaling.

I: Dat geeft niet.

R: Dat het gewoon mensen zijn die bereid zijn samen te werken, die vragen serieus nemen, die daar goed op proberen in te spelen, die deskundig zijn.

I: Ja, vindt u het passen bij de organisatie?

R: Ja.

I: En hoe omschrijft u het gedrag vanuit de gemeente hier naar de GGD?

R: O, dat zou je echt aan de GGD moeten vragen.

I: Hoe denkt u dat deze gemeente overkomt bij de GGD?

R: [lachend]Ik ben dan wel benieuwd of het ook klopt. Nou ja, ik denk misschien dat ze soms denken van 'jeetje, weten jullie dat niet'. Maar ik denk dat ze ook wel zien dat we serieus werk proberen te leveren. Kijk, ik denk dat zij wel beseffen dat ze veel meer van gezondheid weten dan wij. Daar zijn ze ook in gespecialiseerd. Ja, ik denk dat ze op zich wel vinden dat ze goed met ons kunnen samenwerken.

I: Oké. En een meer zelfkritische vraag. Uw eigen gedrag naar de GGD toe, hoe zou u dat omschrijven?

R: Nou, ik denk dat ik ook best wel bereid ben om samen te werken met de GGD. Ja, ik denk ook wel dat ze vinden dat ze met mij goed samen kunnen werken. Ja, misschien dat ze ook wel denken van 'goh, dat ze na al die jaren nog niet meer weet van de GGD'. Ik weet het niet. Ik denk op zich dat het prima gaat in de samenwerking.

I: Oké. Heeft u verder nog opmerkingen of verbeterpunten qua gedrag?

R: Nee hoor.

I: Nee, oké. Dan heb ik nog een mooie laatste vraag. Stel u zou de nieuwe directeur zijn van GGD Haaglanden. Zou u het dan anders aanpakken en zo ja, hoe dan?

R: Even denken. Nou, ik vind wel dat ie in een lastig parket zit zo in Den Haag als een regionale organisatie die valt onder een directeur van Den Haag. Dus dat vind ik echt lastig, dat lijkt mij ook een hele lastige positie.

I: Dat het onder de gemeente valt bedoelt u?

R: Nou ja, dat je laat maar zeggen, dat jij voor de regio moet werken. Maar dat degene die jouw baas is, dat die alleen voor Den Haag werkt. Dus dan lijkt het me heel moeilijk om een regionale pet op te houden en je niet meer te gaan richten op Den Haag. Want dan maak je namelijk je baas tevreden. Als je je daar meer op richt en dan is natuurlijk ook wel het AB zijn baas, maar in die zin heeft ie dus eigenlijk twee bazen. Dat lijkt me heel erg lastig. Ja, soms vraag ik me wel af of het met iets minder mensen toe zou kunnen.

I: Over het geheel qua organisatie?

R: Ja. Ik zou het echt wel belangrijk vinden dat mijn onafhankelijkheid, dat mijn regiotaak, dat dat wel echt goed geregeld is. Dat is dus dan met name in Den Haag. En aan de ene kant heb je daar als directeur ook weer niet heel veel invloed op, want daar zijn die gemeenten mee bezig om dat af te spreken. Dus dan ben je ook een beetje lijdend voorwerp. Nee, ik heb wel bepaalde ideeën maar het is misschien in het kader van dit onderzoek ook niet zo relevant.

I: Dat kan.

R: Ja.

I: Maar zegt u van 'nou, in de ideale situatie zou ik het eigenlijk willen loskoppelen van de gemeente Den Haag'? Als directeur, of gaat dat dan te ver?

R: Het was van Den Haag ooit een absolute voorwaarde en ook nu willen ze dat nog wel graag. Maar ik vind wel dat de gemeenten moeten zorgen dat die directeur sterk in zijn positie als regiodirecteur kan blijven staan. Maar ik weet niet of dat ook heel goed gaat gebeuren.

I: Oké. Heeft u verder nog opmerkingen, suggesties, verbeterpunten?

R: Nee, volgens mij is het wel aardig aan de orde geweest.

I: Oké, nog vragen?

R: Nee.

I: Nee, oké. Dan ga ik die stopzetten.

## Verbatim respondent 9

| Algemene informatie interview |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| Locatie                       | Stadhuis gemeente Den Haag |
| Datum                         | 6 juli 2017                |
| Duur interview                | 0,5 uur                    |

**Sfeerimpressie:** de sfeer tijdens het interview was open, ontspannen en enigszins formeel. De respondent gaf bij de start van het interview aan niet de afgesproken tijd te hebben voor het interview, in plaats daarvan had de respondent slechts de helft van de afgesproken tijd beschikbaar. De respondent lachte af en toe. De respondent was over het algemeen open en eerlijk in de antwoorden. Af en toe leek het alsof de respondent wat terughoudender was in het geven van antwoorden. De interviewer zat op een hoek van 90 graden naast de interviewer aan tafel. Het interview vond binnen plaats in een afgesloten ruimte.

| Legenda interview |             |
|-------------------|-------------|
| I                 | Interviewer |
| R                 | Respondent  |

I: Nou, u had in mijn mail gelezen waar het onderzoek een beetje over gaat toch?

R: Iets met identiteit en de GGD.

I: Ja, iets met identiteit en de GGD. M'n onderzoek gaat om het bepalen van de identiteit en het onderzoeken van het imago. Mijn interviewlijst bestaat uit een aantal onderdelen. Dat is identiteit, imago, symboliek, communicatie en gedrag. Nou, ik ga maar meteen van start om een beetje tijd te besparen. Hoe lang bent u al werkzaam bij de gemeente?

R: Officieel heb ik m'n 25-jarig jubileum gevierd, maar dat is eerder te danken dat de gemeente een taak overnam. Een taak die eerder uitgevoerd werd door indicatiebureau en dergelijke en door de thuiszorgorganisatie. Dat werd een taak van de gemeente. Maar ik denk dus dat ik letterlijk sinds, wat zal het geweest zijn dat ik in dienst kwam van de gemeente, eind jaren '90.

I: Oké, aardig tijdje al.

R: Ja.

I: Ja, ja. En bij welke afdeling werkt u?

R: Ik werk nu bij de afdeling Jeugdbeleid.

I: En wat is uw functie daar precies in?

R: Jeugdbeleidsmedewerker.

I: Oké. En heeft u ook andere functies gehad in al die jaren?

R: Ja.

I: Uiteraard.

R: Ja, ik ben manager geweest bij het indicatiebureau. Ik heb daarna de overstap gemaakt naar de beleidsafdeling en vanuit beleid heb ik me onder andere bezig gehouden met ouderenbeleid, vrijwilligersbeleid en jeugdbeleid waarbij ik de focus heb op gezondheidszorg.

I: Ja, oké. Leuk. Als u aan de GGD denkt, wat zijn dan de eerste woorden of kenmerken die bij u opkomen?

R: Publieke gezondheid.

I: Ja, wat nog meer?

R: Ja, ik ken de GGD vrij goed en ik waardeer 'm ook in hoge mate. En het is gewoon een wettelijke taak die uitgevoerd moet worden. Kijk politiek bestuurlijk is het een onderwerp wat niet zo heel interessant is. En ik denk wat dat betreft dat dat wel voor negatieve beeldvorming voor de GGD zou kunnen inhouden. Dat ligt eraan wat ze ermee doen, met wie ze te maken hebben. Maar ja, zo ken ik de GGD.

I: Ja, oké. Welk cijfer zou u in z'n algemeenheid aan de GGD geven?

R: Op dit moment?

I: Ja, op dit moment.

R: In Den Haag?

I: Ja, GGD Haaglanden.

R: GGD Haaglanden. Die geef ik een 5,5 tot een mager zesje.

I: Want?

R: Ze raken uit beeld.

I: En was dat voorheen anders, dat u vraagt van 'nou, op dit moment?'

R: Ja, maar dat is mijn persoonlijke ervaring. Ja, ik denk wel dat op het moment dat het GGD Haaglanden werd, ze een bredere scope moesten kijken. Bedoel, dat neem ik de GGD niet kwalijk, maar waarmee ze ook op afstand zijn komen te staan van Den Haag als stad.

I: Oké. En wat zouden ze dan kunnen doen om van die 5,5 tot een mager zesje een stapje hoger te kunnen komen?

R: Duidelijke afspraken maken en de beleidsafdelingen niet als collega zien maar als gesprekspartner veel meer.

I: Oké.

R: Denk dat daar, ja.

I: Oké.

R: Dus veel meer duidelijkheid, veel meer transparantie en helderheid van 'jongens, dit kunnen jullie van ons verwachten, dit gaan we daarvoor doen'. Met de verschillende beleidsafdelingen, want het is natuurlijk een scala aan. Maar ja, gewoon daar duidelijke afspraken mee maken.

I: Ja.

R: Ik heb begrepen van 'er is nu een duidelijke accounthouder', binnen de GGD die de functie heeft om de relatie aan te gaan met de verschillende steden. Ik denk dat dat een hele prima stap in de goede richting is.

I: Ja. Wat zijn naar uw mening de sterke punten van de organisatie?

R: De inhoudelijke kennis denk ik, ja.

I: Ja, alleen dat? Kan hoor, als het één ding is.

R: Ja.

I: En de mindere punten?

R: De beeldvorming.

I: Ja, dat kan beter. En stel, u krijgt een nieuwe collega op de afdeling. Hoe zou u dan de GGD omschrijven naar diegene?

R: Ik zou wat dat betreft gewoon informeren over de wettelijke taak waar de GGD voor staat. Duidelijk uitleggen wat het belang daarvan is.

I: Ja, oké. Gaan we over op een stukje identiteit. De kernwaarden van de GGD zijn deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner. Wat vindt u van die kernwaarden?

R: Noem ze nog eens.

I: Deskundig, betrouwbaar, innovatief en samenwerkingspartner.

R: Ik vind ze echt niet sterk op innovatief en samenwerkingspartner.

I: Want?

R: Daar mis ik dingen in.

I: Ja. Wat mist u daar dan in?

R: Resultaatgerichtheid. Ze willen best wel meewerken aan projecten, daar hangt dan vaak gelijk weer een prijskaartje aan. En je kunt ook vanuit innovatie nadenken dat je inderdaad met een beleidsafdeling of met andere uitvoeringspartners een idee lanceert bij wijze van spreken, en daar dan ook volledig achter staat. En ik mis, nu is nog vind ik nog teveel de boodschap van 'de andere steden krijgen meer geld, wij krijgen te weinig geld, daarom kunnen we het niet goed uitvoeren of vallen de resultaten tegen'. Dat vind ik een verkeerde boodschap.

I: Ja.

R: Een klein slotzinnetje aan het eind van 'het is ook niet erger geworden'. Dan denk ik in dat hele traject is dan toch iets misgegaan, dan heb je ergens geen aansluiting weten te vinden. Daar kan ik me iets bij voorstellen, dat hangt vaak van personen af. Dan denk ik van 'oké, dan moet je of om kunnen schakelen of door kunnen schakelen.'

I: Ja.

R: Dan verwacht ik van een GGD een beetje meer doorzettingsmacht of kracht.

I: Ja, oké. En die andere twee waarden?

R: Linksom of rechtsom moet gewoon gebeuren, hoe dan ook.

I: Ja, ja.

R: Nou, dat mis ik.

I: Ja. Beetje meer zo van 'dit moet gedaan worden, we gaan het doen.'

R: Ja, ja. Gewoon vanuit de inhoudelijke passie, daar moet je helder in zijn.

I: Ja. En die andere twee, deskundig en betrouwbaar?

R: Ik denk dat ze dat best hebben.

I: Ja, oké. Dan ga ik door op imago, het eerste onderdeel is symboliek. Daarom heb ik deze publicaties allemaal meegenomen. U kent ze ongetwijfeld, maar blader gerust in allemaal.

R: Ja.

I: Symboliek zijn alle uiterlijke kenmerken van een organisatie, zoals huisstijl, logo enzovoorts. Hoe vindt u dat de GGD in het algemeen omgaat met de visuele uitingen?

R: Ja, dat is conform de gemeente. En binnen de ruimte die ze zelf hebben, ik vind het netjes. Ik vind het prima, ik moet zeggen van ik vind deze uitingsvorm ook plezierig. Vind ik mooier dan deze. En deze is wat saai, maar dat is het epidemiologisch bulletin natuurlijk ook. Dat zit in de aard.

I: Ja, het is heel wetenschappelijk en met een specifiek doel natuurlijk.

R: Ja. Maar dan ik 'oké, als dit je enige uitgavebron is', ik vind de website overigens die vernieuwd is. Vind ik erg toegankelijk, vind ik heel prima. Staan ook allemaal stukken op, dat vind ik een compliment waard. En ik denk, misschien zou je wel eens wat meer als GGD wat meer wat andere berichtgeving moeten doen op je website. Regelmatiger.

I: Zoals?

R: Bijvoorbeeld een beetje vergelijkbaar met hoe het CJG website is opgebouwd. Berichtjes, facebookaccount.

I: Ja, meer up-to-date nieuwsachtige berichten.

R: Ja, waarmee je niet alleen de wereld van de professionals bereikt maar ook burgers uit de stad. Betrokken beleidsambtenaren.

I: Ja, zeker belangrijk.

R: Ons gewone soort mensen.

I: Ja, dat zijn we ook allemaal hoor. En wat vindt u van de huisstijl van de GGD?

R: Prima.

I: Ja, omdat deze uitingen natuurlijk wel allemaal zo op het eerste gezicht heel veel verschillen?

R: Ja, ja.

I: Wat ik net zei. De monitor vind ik wat dat betreft wat aansprekender dan deze, die wat strakker is. Maar dat is persoonlijk.

I: Ja, dat is persoonlijk. Klopt. Wat vindt u van het logo?

R: Ja, prima.

I: Ja, niks op aan te merken?

R: Nee.

I: Qua kleur?

R: Ook goed.

I: Ook goed. En wat vindt u van het beeldgebruik? Dus de hoeveelheid plaatjes, soort plaatjes, foto's, grafieken, tabellen.

R: Daar heb ik me eigenlijk niet in verdiept. Ik heb daar ook eigenlijk niet zo'n hele grote mening over. Ik vind het prima zoals het eruit ziet. En het enige wat ik zeg is dat je er wat meer vuur in kan brengen in de zin van regelmatig nieuwtjes of, ja dat.

I: Ja, de frequentie meer.

R: Ja.

I: Hoe het eruit ziet is prima?

R: Ja.

I: Er is niet iets waarvan u zegt van 'nou, daar heb ik me toch zo aan geergerd'?

R: Nee, ik erger me niet zo heel gauw aan beeldvorming. Eerder aan stellingen of aan meningen of aan dat soort dingen. Maar niet aan, nee de rest is voor mij echt bijzaak.

I: Ja, gaan we door op communicatie. Daar vallen alle geplande vormen onder zoals advertenties, publicaties en persberichten. Wat vindt u van de communicatie met GGD Haaglanden?

R: Nou, ik maak als beleidsambtenaar graag afspraken met ze.

I: Komt dat dan vanuit u?

R: Ja.

I: Of komt het van beide kanten?

R: Ja, beide kanten wel.

I: Maar wat vindt u verder van die communicatie, loopt het goed of is het gebrekkig?

R: Ja, wat dat betreft in de communicatie weten we elkaar te vinden. En zijn we ook in staat om ruis te voorkomen, dan wel weer glad te strijken. Nee hoor, dat vind ik prima. Met alle medewerkers van de GGD waarmee ik contact heb, vind ik prima.

I: Geen klachten.

R: Nee, geen klachten.

I: Dat is mooi. En ik neem aan dat het hetzelfde antwoord wordt, maar wat vindt u van de communicatie afkomstig van de GGD?

R: Als ze contact met ons zoeken?

I: Ja.

R: Is vergelijkbaar, is hetzelfde.

I: Ja, ja. Hoe vaak communiceert u met GGD Haaglanden?

R: Wat zal het zijn, maandelijks. Dat we toch wel even de telefoon pakken, elkaar vinden, vervolgafspraken maken, ja.

I: Eén keer per maand.

R: Ja.

I: Oké, wat vindt u van die frequentie?

R: Ja, die is prima.

I: Ja?

R: Ja.

I: Als het vaker moet, dan?

R: Ja, en de intenties zijn goed. Maar wat ik mis in de communicatie met een GGD of wat dan ook is denk ik, dat doen ze toch ook wel goed, ik denk dat het iets wederzijds is tussen beide partijen. Ik vind dat een lastige. En dat heeft ook wel iets te maken met een stukje transparantie. Ik had voorheen wat meer contact met de GGD, waarschijnlijk omdat de JGZ daar ook een onderdeel van is. JGZ is uit de organisatie gehaald. Ik denk dat we op dit moment echt een slag moeten maken van 'oké, hoe liggen nu de afspraken tussen beide partijen.' Want we zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden in mijn optiek. Dat is mijn optiek. En hoe kan je elkaar dan vinden en versterken. En een hoop dingen worden wel gecontroleerd in het dagelijkse programma, dagelijkse realiteit. Zoals dingen met gezondheidsbevordering en samen met de JGZ hoe je optrekt naar de scholen toe. Afdeling Epidemiologie die de data verzamelt die vanuit de JGZ komen, die dingen lopen allemaal wel door. Maar de vanzelfsprekendheid is weg, daarover zou ik wel wat meer vanzelfsprekendheid willen zien. Maar ik denk dat dat proces al gaande is.

I: Ja, oké. Welke middelen gebruikt u in de communicatie met de GGD?

R: Alles. Mail, briefjes, telefoon. Alles.

I: En persoonlijk contact?

R: Wat bedoelt u met persoonlijk?

I: Nou, je zitg natuurlijk hier op een steenworp afstand.

R: Ja, soms werk ik daar zelfs dagen.

I: Oké.

R: Dus er is hier bij wijze van spreken nauwelijks plek of ik vind het van belang dat ik gewoon weer even contact heb en is daar een overleg, nou dan blijf ik daar werken.

I: Oké.

R: En dat kan gerust een hele ochtend, een hele middag of een hele dag zijn. En dat kan zowel op de eerste etage of op de derde etage, dat maakt niet uit. En ik ken voldoende mensen dat ze me herkennen.

I: Ja, dat is wel ideaal.

R: Dat is makkelijk, heel plezierig. En dat is persoonlijk dan, denk ik.

I: Ja. Maar die communicatiemiddelen, dat vindt u wel prima zo?

R: Ja.

I: Zijn er nog verbeterpunten voor de GGD qua communicatie? Los van transparant wat u al genoemd heeft.

R: Ja, en wat meer en daar zou ik eens wat meer op moeten letten want ik weet niet of ze dat doen. Maar meer gebruik maken van social media, maak een facebookpagina aan of wat dan ook.

I: Die is er wel ja, maar dat u dat al niet weet zegt al genoeg.

R: Zegt misschien ook wel iets over mij en m'n leeftijd.

I: Ja, nou ja.

R: Daar moet ik eigenlijk eens op letten. Want daarmee komen berichtjes binnen om het zo maar eens te zeggen en wat anders van toon.

I: Ja, precies. En wat vindt u van de snelheid van de communicatie? Dus als je hen een vraag stelt, moet je dan een week wachten?

R: O nee, dan heb ik direct antwoord. Dat is prima.

I: Bent u dan ook tevreden met het antwoord of heeft u zoiets van 'nou, daar heb ik nog niks aan'.

R: Ja, ik ben wel tevreden met het antwoord.

I: Oké, dus dat gaat wel goed.

R: Ja, hun zijn de professionals.

I: Ja, dat is waar. Dat is waar, daar mag je wel van uitgaan ja.

R: Dus ik ben altijd tevreden. Als het onvoldoende is en ik heb meer informatie nodig, dan is het aan mij om meer te zoeken.

I: Dat is waar, dat is waar. Laatste onderdeel, gedrag. Wat is uw mening over het gedrag van de



medewerkers van de GGD?

R: Ja, het zijn gewoon betrokken, bevlogen professionals.

I: Maar niet innovatief?

R: Ja, dat denk ik wel maar ik denk ook dat ze wat dat betreft en dat heeft dan ook te maken met 'heb je de ruimte'. Om je innovatief, ik denk dat ze creatief zijn, dat zeker. Maar ik denk dat er ook wel een paar oude getrouwe mensen zitten om het zo maar te zeggen, en daar is niks mis mee. Maar die doen hun dingetje. En dan vraag ik me af of ze goed zijn in hun netwerk. Denk het wel, maar toch denk ik dat daar nog wel een slag op gemaakt kan worden. Dan denk ik aan een andere manier om burgers te bereiken of andere partijen te bereiken. En misschien zijn ze er wel in ontwikkeling of wie de baas is, maar wordt het nog te weinig gebruikt of geventileerd. Dat kan.

I: Waar denkt u dan aan?

R: Bijvoorbeeld Facebook.

I: Ja. Het is er inderdaad wel, maar heel weinig mensen weten het.

R: Ja, dat is het.

I: En vindt u het gedrag passen bij de medewerkers van de organisatie?

R: Ja.

I: In uw ervaring hoe ze te werk gaan, dat past bij de organisatie dat beeld?

R: Ja. Je moet soms een vertaalslag maken, maar dat is met eigenlijk dat zie ik wel met meerdere professionele organisaties. Bij die professionals, zijn erg overtuigd van hun eigen deskundigheid. Kom daar niet aan en aan de ene kant denk ik 'dat is terecht'. Dat moet je waarderen. Maar ik vind, ze zijn altijd wel te overtuigen van de andere kant van de medaille. Of te overtuigen, dat in te zien en dan elkaar te vinden. Beetje linksom, beetje rechtsom en dan vind je elkaar ook. Zonder dat je elkaars deskundigheid teniet doet. Begrijpen waar de ander staat en waar dat vandaan komt, ik denk dat dat heel belangrijk is.

I: Ja, dat klinkt wel als een positief punt.

R: Ja, dat vind ik wel. Kijk, een beleidsambtenaar zal eerder geneigd zijn om rekening te houden met de politieke bestuurlijke klimaat. Voor een GGD-medewerker is dat ver van z'n bed show. En sterker nog, die heeft er helemaal niks mee.

I: Nee, geen boodschap aan.

R: Terwijl dat is, elkaar deskundigheid waarderen.

I: Ja, daar moet je een beetje een middenweg in vinden.

R: Ja. Je moet goed kunnen uitleggen van 'je kan gelijk hebben, maar je gaat het niet krijgen'.

I: Ja, precies. Zijn er nog verbeterpunten voor dat gedrag?

R: Nee, want de wil is er zeker. Ze grijpen elke kans om hun producten van meerwaarde te zijn. Ze krijgen alleen niet zoveel kansen, maar dat heeft gewoon weer te maken met politiek bestuur.

I: Ja, het is een heel lastig speelveld waar je in zit natuurlijk.

R: Ja.

I: Je hebt zoveel verschillende partijen waarmee je te maken hebt.

R: Ja.

I: Hoe omschrijft u het gedrag vanuit deze gemeente naar GGD Haaglanden?

R: Dat is dubbel. En de dubbelheid bestaat er hier uit dat aan de ene kant hebben we te maken met een eigen organisatie, alle medewerkers zijn OCW-medewerkers. Daarmee staat de eigenstandige identiteit van GGD Haaglanden onder druk. Raadsleden, directieleden vinden het misschien wel heel erg moeilijk te accepteren dat dit gewoon een wetenschapsblad is waar ze niet over gaan. Ze gaan er wel over, maar niet over de inhoud. Dat is het werk van professionals. Dat wil nog wel eens voor wat ruis veroorzaken tussen beiden.

I: En aan de andere kant, u zegt het is dubbel? Is dat dan de ene kant, wat is dan de andere kant?

R: Hoe deze gemeente omgaat met GGD Haaglanden. Dat heeft dan denk te maken met, we zijn een hele grote stad. En ergens heerst er een soort onderbuikgevoel van die randgemeentes die krijgen een evenredige invloed. Om het zo maar eens te zeggen, dat is misschien wel een beetje onterecht. Want als grote stad zou je toch bij wijze van spreken veel meer de voortrekkersrol moeten hebben. Die wordt je niet altijd gegund. Dan heb je dus te maken met een grote stad en negen kleine gemeenten die zich misschien wel eens letterlijk het calimero-effect. En de GGD kan daar goed tussen zitten en kan daar handig gebruik van maken.

I: En hoe zou u het dan in de ideale situatie zien?

R: Nou, niks. Het is toch een leuk spanningsveld om in te werken.

I: Ja, zeker.

R: Ik denk dat je dat soort dingen bewust moet zijn, maar het hoeft niet gelijk te veranderen.

I: Nee. En een wat meer zelfkritische vraag, wat vindt u van uw eigen gedrag naar de GGD toe?

R: Ik denk dat ik heel cooperatief ben, denk dat ik door de meeste collega's bij de GGD heel

toegankelijk ben.

I: Oké, mooi. Heeft u nog andere opmerkingen over het gedrag van de medewerkers van de GGD?

R: Nee.

I: Nou, laatste vraag. Ik heb aardig m'n best gedaan. Stel, u zou de nieuwe directeur zijn van GGD Haaglanden. Hoe zou u het dan aanpakken?

R: Ik ben nooit directeur geworden, dus.

I: Nee, maar stel dat.

R: Ik heb ook nooit in die rol gezeten. Als ik directeur van de GGD zou zijn, ik zou transparanter zijn naar m'n belangrijkste opdrachtgever.

I: En hoe zou u dat dan inrichten?

R: Duidelijke processen, jaarverslagen, verantwoording, resultaten. Die dingen.

I: Dat mist u nu?

R: Ja, ik denk dat dat krachtiger kan. En ik denk dat daarmee de betrouwbaarheid ten goede komt.

I: En wat zijn dan de belangrijkste partners daarin?

R: Op directieniveau.

I: Ja. Van alle gemeenten?

R: Ja. En die van Den Haag natuurlijk een beetje belangrijker dan.

I: En die van Den Haag een beetje belangrijker. Dat zeggen alle gemeenten denk.

R: Ja, klopt. Maar dan denk ik van 'de realiteit is, dat heb ik ook wel eens gezegd in een regionaal overleg. Het is een gebied van ongeveer een miljoen inwoners, de helft daarvan woont in Den Haag. Als je in een gezamenlijk overleg met die negen gemeenten, dan wordt de helft van de bevolking vertegenwoordigd door acht directeurs of acht maakt niet uit wie. Functionarissen. En Den Haag door één. En die acht directeurs zeggen tegen die ene, hebben we het over het calimero-effect. En dan denk ik 'dat is toch krom'.

I: Ja, eens. Maar ja, wat kan je daaraan veranderen? Hoe ga je het veranderen?

R: Ik denk je belangrijkste partner in deze omarmen, daarin een daadkrachtig duo worden en daarin de andere acht gemeenten bedienen, om het zo maar te noemen. En daarmee bedien je wel meer naar rato je belangrijkste partner.

I: Ja.

R: En dan ben je krachtig. En nu klopt de GGD aan elke deur apart om het zo maar eens te zeggen of die bundelt die negen, de boodschap komt niet over.

I: Hoe komt dat?

R: Er is geen bondje, er is geen kracht denk ik dan.

I: Oké, duidelijk. Nog andere opmerkingen, suggesties, vragen?

R: Nee.

## Bijlage III: analyseschema's

### Analyseschema 1

| Spontane kenmerken bij GGD Haaglanden |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                      | Label                                    | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                     | Onbekend                                 | "Onbekend, op een afstand, gezondheid, preventie"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                                     | Laagdrempelig                            | "Gezondheid, deskundig, betrokken, vraagbaak, laagdrempelig en nuchter"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3                                     | Moeizaam en bewerkelijk                  | "Gemeenschappelijke regeling is heel moeizaam, veel overleg, heel gelaagd, bewerkelijk"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4                                     | Prettige samenwerking en heel welwillend | "Preventie, positieve gezondheid, fusie, herijking, prettige samenwerking, heel welwillend"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5                                     | Prettige samenwerking en veel kennis     | "Gezondheidsbevordering, monitoring, advisering, prettige samenwerking, veel kennis"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6&7                                   | Preventie en grote organisatie           | "Wat mij betreft is dat ze heel veel in de preventie doen, dus voorlichting. Het reizigers injecteren zeg maar. Ze doen heel veel in de voorlichting over gezondheid, zowel op scholen als in buurten zeg maar, als het nodig is en gevraagd wordt. Ja, dat is mijn grootste associatie. Het is een hele grote organisatie zeker GGD Haaglanden. En wat me altijd opvalt is dat er zoveel verschillende soorten van expertise zitten. Er zitten heel veel verschillende mensen met heel veel verschillende kennis" |
| 8                                     | Kwaliteit en enigszins bureaucratisch    | "Ik denk echt aan kwalitatief goede medewerkers, dus echt mensen met verstand van zaken. Slimme mensen, soms enigszins bureaucratisch. Maar wel altijd bereid om te helpen als je een vraag stelt. Ja, ik heb soms het gevoel dat ze best wel over veel schijven moeten gaan voordat er iets ligt. En dat kost dan best veel tijd. Ze zijn wel super zorgvuldig en echt veel kennis van zaken"                                                                                                                     |
| 9                                     | Publieke gezondheid                      | "Publieke gezondheid. En het is gewoon een wettelijke taak die uitgevoerd moet worden. Kijk politiek bestuurlijk is het een onderwerp wat niet zo heel interessant is. En ik denk wat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

dat betreft dat dat wel voor negatieve beeldvorming voor de GGD zou kunnen inhouden. Dat ligt eraan wat ze ermee doen, met wie ze te maken hebben”

**Slotconclusie:** de samenwerking is prettig, maar GGD Haaglanden is een grote organisatie op afstand voor de regiogemeenten.

## Analyseschema 2

| Cijfer van 1 tot 10 |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer    | Label   | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                   | 7       | “Nou een gemiddelde, een 7”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                   | 8,5 á 9 | “Dan vind ik toch wel een 8,5 of een negen, ja. Dus ik houd het op een 8,5 of een 9”                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3                   | 6,5     | “Het is wel voldoende en wel degelijk. Dus wel voldoende, maar niet geweldig”                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                   | 7,5 á 8 | “Ja, 7,5 tot een 8 toch wel”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                   | 7,5 á 8 | “Ik denk wel dat ze op een 7,5 á 8 zitten, ja”                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6&7                 | 8       | “Ik denk dat ze wel heel veel goed werk doen. Ik denk dat ze het gewoon goed doen, ook als je kijkt naar onderzoeken en rapporten. Ik zeg een acht. Ja. Bedoel, er is altijd ruimte voor verbetering, dat is heel flauw. Maar dat is gewoon zo. Maar ik denk dat je over het algemeen kan stellen dat ze het gewoon goed doen”                     |
| 8                   | 7,5     | Dus wel echt heel veel kennis van zaken. Ja soms, het is voor hen ook moeilijk om alle partijen te bedienen denk ik. Soms dan vind ik het gewoon, dan denk ik van 'ja, ja, hoeveel inspanning kost iets en wat is daar dan het resultaat van?' Dus als het minder inspanning zou kosten en hetzelfde resultaat zou houden, dat zou ik fijn vinden” |
| 9                   | 5,5 á 6 | “Die geef ik een 5,5 tot een mager zesje. Ze raken uit beeld. Ja, ik denk wel dat op het moment dat het GGD Haaglanden werd, ze een bredere scope moesten kijken. Bedoel, dat neem ik de GGD niet kwalijk, maar waarmee ze ook op afstand zijn komen te staan van Den Haag als stad”                                                               |

**Slotconclusie:** het gemiddelde cijfer voor de organisatie komt uit op 7,5.

### Analyseschema 3

| <b>Mening/beeld GGD Haaglanden bij start functie</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Respondentnummer</b>                              | <b>Label</b>                             | <b>Quote uit verbatim</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1</b>                                             | Ziektebestrijding en bevolkingsonderzoek | "Nou, dat is iets met ziektebestrijding en bevolkingsonderzoek. Ja, veel meer beeld had ik daar echt niet van"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2</b>                                             | Vrij neutraal                            | "O, die was vrij neutraal. Want ik dacht, de GGD die deden alleen maar prikken als je naar een ver land ging. Dus ik wist er niet zoveel van, eerlijk gezegd"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3</b>                                             | Heel blanco                              | "Heel blanco, wat iedere burger over de GGD was een beetje mijn idee, besmettelijke ziekten, inenting als je naar de tropen gaat, beetje zo'n algemeen beeld wat dat betreft. En bij crisis, dat de GGD dan een rol heeft. Maar ook weer niet heel specifiek, wat ze dan precies doen. Ik wist dat je bij GGD terecht kon voor die toezichtfunctie, dat ze een aantal toezichtfuncties hadden en dat je daar voor je inenting kon en dat was het dan"                                                              |
| <b>4</b>                                             | Onbekend                                 | "Nou, toen ik hier begon moest ik de GGD nog leren kennen"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5</b>                                             | Geen interesse                           | "Ik moet eerlijk zeggen dat ik me toen echt totaal niet bezig hield met de GGD"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6&amp;7</b>                                       | Algemeen, gedateerd beeld                | "Nou ikzelf, maar dan heb ik het inderdaad over zoveel jaar geleden. Kijk, ik ken de andere GGD'en ook. Dus bij de gemeente Leiden, in die omgeving en in de Achterhoek werkte ik ook met de GGD samen. Qua opzet, qua visie is deze GGD niet heel anders. Nou ja, op zich kende ik de GGD ook al. Ik heb zelf m'n stage en afstudeeronderzoek bij een GGD in Zeist gedaan. Dus nou ja, dan weet je op zich wel een beetje de onderwerpen waar ze zich mee bezighouden. Kende ik de organisatie wel vanuit eerder, |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | maar niet verder hun werk zeg maar”                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8 | Onbekend      | Nou, toen had ik daar eigenlijk niet zo'n beeld van denk ik. Ja, de GGD was voor mij echt iets wat op de achtergrond speelde. Ik weet eigenlijk niet eens of ik echt wist wat ze deden. Nou, ik denk dat ik dat niet echt wist. Ik zag het wel eens op de ambulance staan. Nee, ik denk dat ik dat verder niet zo wist |
| 9 | Geen antwoord | Geen antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Slotconclusie:** bij start functie geen of algemeen beeld van GGD Haaglanden.

#### Analyseschema 4

| <b>Huidige mening/beeld GGD Haaglanden</b> |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Respondentnummer</b>                    | <b>Label</b>            | <b>Quote uit verbatim</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                          | Diverser beeld          | “Ja, ik heb wel een diverser beeld ervan gekregen. Dat ze toch echt wel veel meer doen dat ik in eerste instantie eigenlijk als burger dacht”                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                                          | Breder beeld            | “En dat is later natuurlijk, omdat je met ze te maken krijgt, dan verandert dat. Omdat ze veel meer doen dan dat. Maar dat heb ik de loop der jaren ontdekt. Dat het natuurlijk veel meer is dan de prikken”                                                                                                                                                                                                                       |
| 3                                          | Breder beeld            | “Dat ik natuurlijk via m’n werk met de GGD te maken heb, heb ik een wat breder beeld gekregen van wat ze allemaal nog meer doen. Ik heb wel een specifiek beeld, niet alleen op m’n eigen gebied, maar ook op de meer specifieke dingen die ze ook doen waar ik niet mee te maken heb. Lijkbeschouwing, al dat soort dingen. Daar heb ik wel een redelijk beeld van, het is ook een vrij brede range aan activiteiten die ze doen” |
| 4                                          | Breder beeld            | “Nou het beeld, ja, je weet nu meer, dat is het grote verschil”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                                          | Redelijk stabiel        | “Het beeld wat ik heb van de GGD is wel redelijk stabiel en dat hangt best wel heel erg af met wie je samenwerkt”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6&7                                        | Stabiel en breder beeld | “Nou, ik heb niet echt een heel ander beeld, nee. Het is niet zo dat ik een slechter of beter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | beeld heb van de GGD of een andere visie erop, nee. Zonder dat je dat allemaal in detail weet van hebt, dus ik denk dat het voor mij ongeveer hetzelfde gevoel geeft. Nou ja, ik heb een breder beeld natuurlijk. gelopen bij zeg maar jeugdgezondheid, die tak. Dus je ziet nu veel breder welke taken er allemaal zijn. Dus op zich de organisatie an sich, nou ja het beeld daarvan is denk ik wel hetzelfde. Maar je ziet veel meer van welke taken zitten er ook allemaal bij" |
| 8 | Breder beeld  | Ja, nou ja, nu weet ik echt wel wat ze doen natuurlijk. En ondertussen weet ik wat ze doen en een beetje hoe het financieel in elkaar zit enzo, ja"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9 | Geen antwoord | Geen antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Slotconclusie:** door te werken met GGD Haaglanden is het beeld breder geworden.

## Analyseschema 5

| Sterke punten GGD Haaglanden |                                |                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer             | Label                          | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                    |
| 1                            | Deskundig                      | "Deskundigheid op het gebied van volksgezondheid, medische kennis, onderzoeksvaardigheden, de helikopterview over maatschappelijke zaken die te maken hebben met volksgezondheid"                     |
| 2                            | Deskundig                      | "Deskundigheid, rust, kwaliteit, toegankelijkheid, laagdrempeligheid, dat vind ik wel het belangrijkste"                                                                                              |
| 3                            | Degelijk en betrouwbaar        | "Nou, ik vind het wel degelijk en betrouwbaar. Soms duren dingen wat lang allemaal. Maar over het algemeen is het wel heel betrouwbaar en degelijk, dat vind ik dat hoort ook zo te zijn bij een GGD" |
| 4                            | Core business en preventie     | Want dat gaat meer om het echte werk wat de GGD doet. Maar de kracht zit 'm echt in wat ze eigenlijk doen aan preventie. Daar ligt hun, daar zijn ze wel heel goed in"                                |
| 5                            | Kennis, duiding en organisatie | "De kennis die ze hebben, ze hebben echt enorm veel kennis. En te duiden, dat kan                                                                                                                     |

|     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |        | de GGD natuurlijk ook heel goed, dus dat vind ik een sterke kant van ze. En ik vind het ook sterk van ze hoe ze bestuurlijke processen hebben georganiseerd, hoe ze proberen de wethouders erbij te betrekken en de ambtenaren. Dus hoe ze dat, onze gemeenschappelijke regeling gedeelte, dat vind ik echt goed georganiseerd                                        |
| 6&7 | Kennis | "Brede kennis, veel kennis. Bedoel, verzin een onderwerp in het lokale gezondheidsgebied en er zit altijd wel iemand die daar iets van weet of die je om een vraag kan stellen. Vind gewoon dat er heel veel expertise en kennis zit. Dus daar hebben we ze in die zin gewoon echt wel voor nodig. En inderdaad heel specifieke kennis op bepaalde gebieden zeg maar" |
| 8   | Kennis | "Kwalitatief goede medewerkers, dus echt mensen met verstand van zaken. Slimme mensen. Ze zijn wel super zorgvuldig en echt veel kennis van zaken. Deskundig, kennis"                                                                                                                                                                                                 |
| 9   | Kennis | "De inhoudelijke kennis denk ik, ja"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Slotconclusie:** GGD Haaglanden is een deskundige organisatie met veel kennis voor de regiogemeenten.

## Analyseschema 6

| Zwakke punten GGD Haaglanden |                                 |                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer             | Label                           | Quote uit verbatim                                                                                                                                                    |
| 1                            | Bureaucratisch en afstandelijk  | "Ja, bureaucratisch. Wat afstandelijk. Ja, en weinig outreachend, outgoing van nou, ik ga wel een keer met je mee op huisbezoek ofzo, dat verwacht ik dan eigenlijk"  |
| 2                            | Geen antwoord                   | "Vind ik heel lastig te zeggen. Ik kan dat niet zo, dat vind ik lastig. Ik parkeer 'm even"                                                                           |
| 3                            | Ondoorzichtig en niet proactief | "Soms wat ondoorzichtig allemaal en troebel en bewerkelijk door de veelheid. Ik vind de GGD wat afwachtend, dus ze zouden wat actiever kunnen zijn. Wat pro-actiever" |



|     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            | naar gemeenten, dat zie ik niet zo bij deze GGD, dat is niet zo de cultuur"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Tijdverlies bij drukte     | "Soms zit het meer in als het heel druk wordt bij de GGD, dan wil de afstemming wel eens wat te wensen overlaten. Maar ik merk dat als de GGD het heel druk heeft, dan wil er wel eens wat tijdverlies zijn"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5   | Discrepantie in informatie | "En er was gewoon een enorme discrepantie tussen dat zei het hebben geprobeerd op maat te maken en wat wij ermee konden"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6&7 | Grote organisatie          | "Ik vind het een hele grote organisatie, dat is ook logisch. Wat R1 ook zei van 'ze werken voor een groot aantal gemeenten', Den Haag zit erbij. Dus het is soms nog wel eens lastig van 'wie is nou precies waarvan. Dat vind ik zelf nog lastig. Dus het is in die zin een grote organisatie met veel medewerkers. Nee, daarom komen we ook op zo'n hoog cijfer"                                                                                                                                                                         |
| 8   | Bureaucratisch             | "Soms enigszins bureaucratisch. Ja, ik heb soms het gevoel dat ze best wel over veel schijven moeten gaan voordat er iets ligt. En dat kost dan best veel tijd. Soms dan vind ik het gewoon, dan denk ik van 'ja, ja, hoeveel inspanning kost iets en wat is daar dan het resultaat van?' Dus als het minder inspanning zou kosten en hetzelfde resultaat zou houden, dat zou ik fijn vinden. Er komt op zich, er komt echt een goed resultaat uit, maar er gaat ook wel veel tijd in zitten. Of met wat minder inspanning in ieder geval" |
| 9   | De beeldvorming            | "De beeldvorming. Kijk politiek bestuurlijk is het een onderwerp wat niet zo heel interessant is. En ik denk wat dat betreft dat dat wel voor negatieve beeldvorming voor de GGD zou kunnen inhouden"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Slotconclusie:** GGD Haaglanden is onvoldoende proactief, ondoorzichtig en afstandelijk voor de regiogemeenten.

## Analyseschema 7

| Omschrijving GGD<br>Haaglanden aan nieuwe<br>collega |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                     | Label                          | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                    | Wisselend, beperkt beeld       | “Dat ik er toch uiteindelijk niet zo’n heel goed beeld van heb, maar dat ik wel een aantal positieve ervaringen heb vanuit dat preventieprogramma van jeugd. Maar dat er ook gebieden zijn waarvan ik denk: ‘nou, daar ben ik minder over te spreken’”                                                                                                                                                                                             |
| 2                                                    | Autoriteit in brede zin        | “Dan zou ik nu zeggen dat is een organisatie waar je niet omheen kan en die echt wel een autoriteit is op het gebied van gezondheidszorg voor grote groepen mensen. En dan in de breedste zin van het woord. Dus er zit wel heel veel kennis, al hebben ze dat zelf niet, dan weten ze in ieder geval heel snel waar jij dat kan halen”                                                                                                            |
| 3                                                    | Objectief                      | “Ik zou gewoon puur omschrijven wat de GGD doet, hoe het werkt, wat voor afspraken we met de GGD hebben, netjes voor zover het m’n werk is netjes introduceren zonder daar gelijk m’n eigen mening en m’n eigen ervaring over bij te geven. Dat er ruimte is om ook zelf om zijn of haar beeld daarover te kunnen vormen in plaats van mijn beeld”                                                                                                 |
| 4                                                    | Preventie en brede organisatie | “Nou gewoon, dat ze aan preventie doen. Dat is het allerbelangrijkst, daar zijn ze voor. En dat het een brede, grote organisatie is met veel afdelingen en met veel onderwerpen. Voor de rest dat het een prettige organisatie is om mee samen te werken, dat ook. En dat je er veel tijd aan kwijt bent, want je bent er wel elke week mee bezig. En natuurlijk de samenwerking tussen de gemeente en de GGD, dat is ook altijd wel een boeiende” |
| 5                                                    | Heel breed                     | “Wat ik collega’s altijd vertel is dat de GGD heel breed is, dat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                           | ze niet alleen maar gezondheid doen maar dat ze ook een rol hebben bij crisissen om daarna de mensen psychologisch op te vangen. Dat ze bijvoorbeeld onze medische keuringen voor de invalideparkeerkaart doen, maar dat ze ook toezicht op de kinderopvang doen”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6&7 | Objectief, positief beeld | “Dan zou ik toch denk eerst ook een beetje uitleggen van welke taken, dat vond ik zelf heel verhelderend, heeft een GGD nou allemaal. Waar zijn ze van zeg maar. Waar heb je ze voor nodig, wat doen ze, waar zijn ze van. En verder zou ik denk ook aangeven dat het dus een organisatie is waar veel kennis en expertise zit. Maar ik denk dat we niet zo snel zouden zeggen van 'het is een logge organisatie' of dat soort terminologie. Ik vind het relevant wat ze doen, waar ze van zijn, waar je ze voor kan benutten, waar ze ons kunnen bijstaan en helpen zeg maar. En voor een deel ook gewoon een partner waar je wettelijk gezien ook gewoon mee samen te werken hebt. Dat klinkt misschien ja, of je het nou leuk vindt of niet, dat is gewoon een gegeven. En dat doen ze voor het overgrote deel, gaat dat gewoon prima” |
| 8   | Objectief beeld           | “Nou, sowieso laat ik altijd aan al mijn collega's vol trots de mooie epidemiologische gegevens zien. Dus die zijn eigenlijk altijd wel voor iedereen belangrijk. Nou, ik probeer altijd uit te leggen dat het een gemeenschappelijke regeling is. Dat we een dienstverleningsmodel hebben waarbij we dus eigenlijk de zaken inkopen bij de gemeente Den Haag. Dat het dus een speciale gemeenschappelijke regeling is, geen gewone. Dat soort dingen, ik zou vertellen wat je daar kunt doen, wat je daar zou kunnen halen. Waar je ze voor kan gebruiken, waarover je ze dingen kan vragen”                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9   | Objectief beeld           | “Ik zou wat dat betreft gewoon informeren over de wettelijke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

taak waar de GGD voor staat.  
Duidelijk uitleggen wat het  
belang daarvan is"

**Slotconclusie:** GGD Haaglanden is een hele brede organisatie die een autoriteit vormt op het gebied van gezondheidszorg voor grote groepen mensen.

## Analyseschema 8

| <b>Kernwaarden GGD Haaglanden</b> |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Respondentnummer</b>           | <b>Label</b>                                                            | <b>Quote uit verbatim</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1</b>                          | Deskundig en betrouwbaar                                                | "Nou, deskundig en betrouwbaar herken ik wel heel erg, innovatief en samenwerkingspartner zie ik niet zo terug in mijn ervaringen. Ik denk dat dat eerder ontwikkelpunten of wensen zijn dan kenmerken. In mijn ervaring zijn de eerste twee kernwaarden helemaal oké, en drie en vier daar zitten nog wel kansen. Het is wel heel waardevol, dat je dat wil en heel goed, maar daar mag nog wel wat aan groeien"                                                                                                                                                              |
| <b>2</b>                          | Allemaal behalve innovatief                                             | "Ja, daar ben ik het mee eens. Innovatief kan ik niet zo heel goed plaatsen. Dat zie ik niet. Ik zie dat niet, ik herken het niet meteen. Ja, deskundig, betrouwbaar en samenwerkingspartner geven voor mij het belangrijkste aan. Daar ben ik het volkomen mee eens, maar innovatief kan ik niet plaatsen"                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3</b>                          | Wel betrouwbaar en samenwerkingspartner, minder deskundig en innovatief | "Deskundig, dat weet ik dus niet, daar zouden ze zich wat meer in kunnen profileren, die deskundigheid. In basis wel denk ik, maar die deskundigheid zouden ze, als het wat specifiekter wordt, wel wat meer mogen of kunnen laten zien vind ik zelf. Betrouwbaar wel, niet echt heel innovatief. Ik vind ze heel degelijk en afwachtend. Ik vind dat ze veel te weinig stappen in de kansen waarin ze zich kunnen profileren en maatschappelijke vraagstukken die ze extra onder de aandacht kunnen brengen richting gemeenten of richting instellingen. Ik vind ze niet heel |

|     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                  | erg uitblinken. En samenwerkingspartner is wel prima”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Kernwaarden sluiten goed aan     | “Ja goed, Dat vat het wel aardig samen. Nee, dit zijn de eerste en de eerste zijn vaak meestal de beste. Maar dat komt wel goed over ja. Ja, wat dat betreft is het wel gelijk raak”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5   | Allemaal behalve innovatief      | “Ik weet dat ze heel graag innovatief willen zijn, maar ik vind ze nog niet zo innovatief. En alle andere waarden die onderschrijf ik heel erg. Als ze echt innovatief waren, dan hadden ze dat monitoring voor mijn gevoel twee jaar geleden gedaan. En dat zal ook alles te maken hebben met dat ze gewoon een afdeling van Den Haag zijn en niet helemaal apart een GGD”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6&7 | Allemaal, innovatief iets minder | “Ja, zeker. Ja, innovatief wel. Maar als je dat nou moet scoren zeg maar, even in jouw termen als onderzoek. Kijk, dan vraag ik me af of we daar een acht voor zouden geven. Maar wel een zeven, want ze werken goed mee. Dat ben ik met je eens. Maar het had net een tandje erbij gekund. En ik denk dat als ze daar wat meer op zouden doorgaan, dat dat wel helpt. Soms dan denk je van 'nou kom op, kan het even iets sneller of compacter of concreter ofzo'. Maar ja, innovatief dan. Ik zou bijvoorbeeld ook kijken naar de manier waarop nu inderdaad onderzoek gedaan wordt. Dat is nog steeds standaard eigenlijk het afnemen van een vragenlijst. En misschien moeten we wel ook nog wat meer de samenwerking opzoeken. Maar je zou wellicht toch kunnen proberen elkaar daar nog wat meer in te vinden” |
| 8   | Allemaal, innovatief iets minder | “Nou, deskundig vind ik heel goed. Samenwerkingspartner herken ik ook. Betrouwbaar zijn ze ook, ja. Innovatief, misschien iets minder. Maar kan me wel voorstellen dat ze daarnaar streven. Maar ik zit te                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                         | denken of ik dat ook echt zo aanvoel, dat iets minder. Nou ik zit te denken wat voor innovaties ik echt gezien heb. Die zou ik niet zo 1, 2, 3 kunnen noemen. Ja, misschien moeten ze meer rugbaarheid geven aan de dingen die ze geïnnoveerd hebben, waarbij zij echt innovatie gepleegd hebben”                                                                                                                                                 |
| 9 | Deskundig en betrouwbaar wel, innovatief en samenwerkingspartner minder | “Ik vind ze echt niet sterk op innovatief en samenwerkingspartner. Ze willen best wel meewerken aan projecten, daar hangt dan vaak gelijk weer een prijskaartje aan. En je kunt ook vanuit innovatie nadenken dat je inderdaad met een beleidsafdeling of met andere uitvoeringspartners een idee lanceert bij wijze van spreken, en daar dan ook volledig achter staat. Dan verwacht ik van een GGD een beetje meer doorzettingsmacht of kracht. |

**Slotconclusie:** de kernwaarden deskundig, betrouwbaar en samenwerkingspartner passen bij GGD Haaglanden. De kernwaarde innovatief past nog niet bij de organisatie.

## Analyseschema 9

| Algemene mening visuele uitingen GGD Haaglanden |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                | Label                 | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                               | Degelijk              | “Ik vind ze altijd wel heel degelijk overkomen. Dat hoeft natuurlijk ook niet wereld en raar. Nou, het is niet te uitbundig. Gewoon wel hun best doen om het er mooi uit te laten zien, maar geen frutsels om de frutsels. Dus het gaat om de inhoud en dat wil je denk ook uitstralen, dus dat is heel goed. En het dan ietsjes opleuken, maar nou niet dat de vormgeving de boventoon gaat voeren. Moet niet gaan afleiden van de inhoud, dus denk heel goed” |
| 2                                               | Heel keurig en netjes | “Heel keurig, heel netjes. Dat logo komt ook altijd terug, dat is heel herkenbaar. En wat ik heel goed vind, is dat ze heel veel werken met plaatjes. Dus ik ben wel gecharmeerd van                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                | deze stijl, ik houd erg van plaatjes”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3   | Prima                                          | “Huisstijl vind ik wel prima en rapportage, hoe dat er over het algemeen uitziet dat vind ik ook wel prima. Onderzoeken en presentaties die ze daarvan doen, dat vind ik wel goed. Helder, ziet er ook gewoon goed uit naar mijn maatstaven. Nee dat is wel prima, dat is wel goed geregeld”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | Sober en strak                                 | “Met de visuele ben ik niet zo mee bezig moet ik eerlijk zeggen. Ben er wel even mee bezig geweest met over dat nieuwe logo gehad van de GGD weet je wel. Met dit lijntje, dat bleek dan de kustlijn te zijn, dat vond ik wel grappig. Ik vond 'm wel leuk bedacht. Sober, maar dat mag ik wel. Sober en strak, het is niet overdadig enzo. En voor de rest vind ik het, ze hebben een goede nieuwe, ze zijn helemaal af van de oude Haagse en het oude Zuid-Hollandse. Ook het ooievaartje toch maar weggedaan, want dat is toch een beetje Den Haag. En daar heeft de GGD toch maar een Haaglandse versie van gemaakt voor alle negen gemeenten. Dus dat vind ik wel goed” |
| 5   | Afzender gemeente Den Haag duidelijk zichtbaar | “Ja, dat is een beetje wat de randgemeenten hebben. De GGD doet heel erg hun best, maar ze zijn gewoon een afdeling van Den Haag. Dat bijt elkaar gewoon af en toe. Ja, dat is toch wel visueel heel duidelijk zichtbaar”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6&7 | Prima                                          | “Op zich is dat gelijk wel een bijzondere hoor, dat bulletin. Ik vraag me af of het gelezen wordt, maar op zich, het ziet er allemaal goed uit. Nou, ik vraag me af of het wel zin heeft om dat soort dingen zo te verspreiden moet ik heel eerlijk zeggen. Alle lof voor de makers, maar ik vind dit persoonlijk is het niet nodig. Bedoel, wat ze maken dat ziet er goed uit en ook wat ze bij gezondheidsonderzoeken presenteren ook met visuals,                                                                                                                                                                                                                         |

|   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |          | dat ziet er gewoon netjes uit. Bedoel, daar kan je verder weinig op afdingen. Net zoals zo'n gezondheidsmonitor, zo'n directiejaarverslag, het ziet er gewoon keurig uit. Prima, wellicht soms wat lastig leesbaar. Er staat natuurlijk heel veel in en zeker dat bulletin dat is echt wel hele specifieke, gedetailleerde informatie. Maar dit soort monitors bijvoorbeeld, het is gewoon heel overzichtelijk. Ja, en daar kunnen we ook weer in terug bladeren. Zeker discussie bij dit soort dingen is natuurlijk ook wel de actualiteit van gegevens soms. Dus dat is dan eigenlijk alweer een tikkeltje gedateerd. Maar hoe het eruit ziet is allemaal, is prima" |
| 8 | Heel oké | "Ja, ik vind dit wel heel oké. Je ziet wel echt dat het iets degelijks uitstraalt, er staan mooie tekeningetjes enzo in waardoor je zin hebt om het te lezen. Het is ook goed herkenbaar dat het van de GGD is. Wat me altijd opvalt als ik in die van onszelf kijk, dat ik gewoon heel snel kan terugvinden waar ik cijfers kan vinden, dat vind ik belangrijk. Ja, volgens mij is het altijd wel goed leesbaar"                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9 | Netjes   | "Ja, dat is conform de gemeente. En binnen de ruimte die ze zelf hebben, ik vind het netjes. Ik vind het prima, ik moet zeggen van ik vind deze uitingsvorm ook plezierig. Vind ik mooier dan deze. En deze is wat saai, maar dat is het epidemiologisch bulletin natuurlijk ook. Dat zit in de aard"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Slotconclusie:** de visuele uitingen van GGD Haaglanden zijn keurig en netjes. De inhoud staat boven de opmaak.

## Analyseschema 10

| Mening huisstijl GGD Haaglanden |                           |                                                            |
|---------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                | Label                     | Quote uit verbatim                                         |
| 1                               | Opmaak ondersteunt inhoud | "Nou, het is wel verzorgd. Dingen zien er verzorgd uit, er |



|     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                 | <p>is aandacht aan besteed. Althans zo komt het over, ja. Ook wel functioneel. Ik vind wel dat de vormgeving altijd wel echt de inhoud ondersteunt en dat de inhoud leidend is en dat daar verder geen rarigheden in zitten of iets. Dus ja, ik vind het prima"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2   | Netjes en strak | <p>Netjes, strak. Misschien heeft ie een godsvermogen gekost, denk ik. Maar zo ziet ie er niet uit en dat is heel slim gedaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3   | Wel goed        | <p>"Ja, vind ik wel goed. Ik ben daar ook niet heel erg kritisch op moet ik je eerlijk zeggen, dat staat bij mij niet zo bovenaan het lijstje. Het gaat mij toch altijd meer om de inhoud. Moet eerlijk zeggen dat ik daar ook niet zo gefocust op ben over het algemeen"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4   | Duidelijk       | <p>"Ja gewoon overzichtelijk, mooi. Ik vind het wel een duidelijke huisstijl. Ja, dus die kom ik ook in de brieven tegen en de stukken. Ja die is verder, niks op aan te merken"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5   | Niet belangrijk | <p>"Ik interesseer me echt totaal niet voor dat soort dingen. Nee, daar interesseer ik me niet voor. Ik zie hier ook echt geen huisstijl in, ik zie niet één stijl. Ik vind bijvoorbeeld deze, die spreekt me wel het meest aan, omdat er gewoon GGD Haaglanden staat en niet overal gemeente Den Haag. Dus dat spreekt me op zich wel meer aan. Maar voor de rest, ik houd gewoon niet van hele drukke dingetjes. Ik zou eigenlijk niet weten, hebben ze een huisstijl? Ik heb er echt geen flauw benul van. Blijkbaar niet opvallend, niet dat het mij is opgevallen. Maar dat vind ik ook echt niet belangrijk, als ze daar tonnen aan gaan uitgeven, dat vind ik echt doodzonde"</p> |
| 6&7 | Prima           | <p>"Ja, prima. Het is gewoon, het ziet er netjes uit. Ik vind het wel mooi, het ziet er netjes uit. Niet te wild, dus lekker overzichtelijk. Dit oogt wellicht nog iets, hoe moet je dat zeggen, van die ander is natuurlijk iets zakelijker. Dit is</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       | nog weer even iets opgeleukt met een fotootje en een plaatje”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8 | Prima | “Gewoon sober, simpel, prima. Nou ik weet ook toen GGD Haaglanden gevormd werd, dat dat ook eigenlijk een eis is geweest. Dat er niet al te veel geld uitgegeven zou gaan worden aan mooie logo's en dingen maar dat het wel goed herkenbaar. Maar wel dat het eigenstandig herkenbaar was. Nou, dat is zo volgens mij. En ook niet zo'n, ja ik vind het prima. Niks mis mee, het is ook niet spectaculair ofzo” |
| 9 | Prima | “Prima. De monitor vind ik wat dat betreft wat aansprekender dan deze, die wat strakker is”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Slotconclusie:** de huisstijl van GGD Haaglanden is duidelijk, strak en netjes. De opmaak ondersteunt de inhoud.

## Analyseschema 11

| Naam organisatie GGD Haaglanden |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                | Label           | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                               | Oubollig en suf | "Ja, het is natuurlijk wel een beetje zo'n naam uit de oude doos. Het bestaat gewoon al heel lang, daardoor hebben mensen er vaak wel een beeld van, van vijftien á twintig jaar geleden. Als burger had ik bijvoorbeeld een heel ander beeld van de GGD dan wat ik nu als professional heb. Ja, dus de GGD, het is een afkorting. Het zegt al niks, moet even nadenken waar het ook alweer voor staat. Ja, ja, nou dat klinkt nou niet heel flitsend. Ja, ik vind het een beetje een suffe naam als je mijn mening eerlijk gezegd vraagt. Het komt op mij oubollig over, omdat de naam gewoon al zo lang bestaat en uit het verleden stamt en het zegt ook verder weinig over wat de organisatie doet. Technisch gezien valt er niks op af te dingen, tuurlijk is het gemeentelijk en het is een dienst en het gaat om gezondheid maar het zegt ook verder helemaal niks. Iets waar |

|     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |               | die kernwaarden in terug zouden komen, zou ik dan leuker vinden. Of een motto erbij ofzo, of de visie in vijf woorden"                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2   | Prima         | "Ja, dekt de lading denk ik. Want het is Haaglanden en niet alleen Den Haag. Dus ik vind het helemaal prima"                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3   | Prima         | "Ja, prima. Ik zou ook niet weten hoe je een GGD anders zou moeten noemen. Het gaat over Haaglanden, dus"                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4   | Past goed     | "GGD Haaglanden, ja die past wel. Vind het in ieder geval beter dan toen met Zuid-Holland West als naam werd gekozen en ook gelijk afgekort tot ZHW. Haaglanden is dan wel veel leuker. Is wel een goede naam, past wel goed. En het dekt ook de lading.                                                                                                                                                            |
| 5   | Prima         | "Prima, dat vind ik echt een prima naam"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6&7 | Prima         | "Toch prima. Helder, welke omgeving het is. Ja, of dat voor iedereen altijd helemaal helder is weet je natuurlijk niet. Haaglanden, maar ik zou ook niet direct een andere naam weten. Maar om dat nou per se te veranderen, dat zou ik dus niet doen. Ik zou ook niet weten wat je ervan moet maken eerlijk gezegd hoor. Dan zou je voor elk samenwerkingsverband binnen Haaglanden een aparte naam moeten hebben" |
| 8   | Goed          | "Vind ik heel goed. Want GGD is in Nederland gewoon een bekende naam, nou Haaglanden geeft gewoon goed de regio aan waar het over gaat. Dus lijkt mij prima"                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9   | Geen antwoord | Geen antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Slotconclusie:** de naam GGD Haaglanden dekt de lading en past goed bij de organisatie.

## Analyseschema 12

| Mening GGD Haaglanden logo |           |                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer           | Label     | Quote uit verbatim                                                                                                          |
| 1                          | Super suf | "Ja, dat vind ik echt super suf. Daar zou nou kaak nog smaak aan. Ik vind dat ook helemaal niet passen bij zo'n rapport dan |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |       | en die huisstijl met die kleuren in die tabellen en dan heb je dat logo. Dat vind ik niet matchen. Nou, wel degelijkheid maar dan niet op zo'n positieve manier. Beetje oubolligheid, dat straalt het voor mij uit. Ja, er mag echt wel wat meer kleur in. En iets van een dynamisch plaatje of iets met iets meer beweging" |
| 2   | Mooi  | "Ja, dat vind ik mooi maar dat is ook iets heel persoonlijks. Omdat ik het vrij strak en zakelijk vind, daar houd ik wel van. Dus niet te frivol, niet te tierlantijn"                                                                                                                                                       |
| 3   | Prima | "Ja, prima. Niks op aan te merken"                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4   | Mooi  | "Mooi, maar sober en strak en zeer herkenbaar. Ik vind dat wel leuk zo met die lijn van de kust ja, kan niet missen. Ja, leuk. Nou, ze hebben er geen tierlantijntjes van gemaakt, dat hebben ze gewoon heel mooi, heel strak gehouden"                                                                                      |
| 5   | Mooi  | "Ja, mooi. Helder, simpel, duidelijk. Ik zou daar absoluut geen geld aan uitgeven om dat te laten veranderen. Ik vind het wel gewoon heel helder"                                                                                                                                                                            |
| 6&7 | Prima | "Prima, helder, duidelijk. Je kan meteen zien dat het de GGD is. Geen discussie over. Nee, het is gewoon strak en zakelijk. Professioneel"                                                                                                                                                                                   |
| 8   | Prima | "Niks bijzonders maar gewoon prima. En volgens mij is dit gewoon het landelijke dingetje, dus prima om daarbij aan te sluiten"                                                                                                                                                                                               |
| 9   | Prima | "Ja, prima. Qua kleur ook goed"                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Slotconclusie:** het logo van GGD Haaglanden past bij de organisatie en is herkenbaar, duidelijk, simpel en strak.

## Analyseschema 13

| Mening kleurgebruik GGD Haaglanden |           |                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                   | Label     | Quote uit verbatim                                                                                                                                        |
| 1                                  | Heel goed | "Ja, er zitten heel veel kleuren in, maar wel functioneel. Het is wel ondersteunend, dus er is over nagedacht bij zo'n tabel om niet teveel verschillende |

|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                     | <p>kleuren te gebruiken. De kleuren zijn ondersteunend aan wat die tabel wil zeggen. Er is echt over nagedacht. Dus dat vind ik heel goed en heel knap en bij verschillende onderwerpen nog weer verschillende kleuren. Dan is het ondersteunend en functioneel, dan kan ik daar als lezer wat mee. Dan heb ik er wat aan. Dus dat vind ik heel goed"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2 | Niet van toepassing | "Dat vind ik een moeilijke vraag, want ik ben kleurenblind. Nee, daar let ik dus nooit op"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | Veel verschil       | "Ja, het zijn wel allemaal verschillende kleurtjes. Wel een totaal ander idee, dus voor herkenbaarheid zou het goed zijn om daar wat meer eenheid in aan te brengen. Want als ik zo kijk als ik die rapporten naast elkaar zie, dan lijkt het wel alsof het, qua kleurgebruik en stijl of het van hele andere organisaties komt. Dus dat zou je als kritiek kunnen hebben voor de herkenbaarheid van de GGD. De GGD zou hier wat meer uniformiteit kunnen aanbrengen. Meer eenheid zou wel goed zijn denk als ik het zo zie"                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Voorkeur voor blauw | "Ja, ik vind het wel opvallend. Meestal is het blauw, dit herken ik heel sterk, want dit is dan het directiejaarverslag. Daar maken ze heel veel stukken mee. En dan zie ik opeens dit weer groen, geel. Dat is ook wel grappig, dat ze dan af en toe in kleuren weer even anders doen. Maar ik vind dit heel herkenbaar, dit gebruiken ze het meest, dus dat is heel herkenbaar. Dat is goed, dat ze gewoon één stijl hebben. Ja, omdat dat is ook het meest herkenbare. Dat is echt de GGD Haaglanden. En je kunt natuurlijk zeggen van vanaf hier kan het allemaal veranderen. Als dit maar hetzelfde is, dan is het ook wel goed hoor. Het gaat natuurlijk, maar het is in ieder geval herkenbaar. Dat zie je wel meteen, ja" |

|     |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | Niet belangrijk    | "Ik vind deze twee, die spreken me heel erg aan, dus als het dit is dan ben ik er heel tevreden over. Als het dit is, dat vind ik oerlelijk. En druk en stom. Nou, zij zijn beduidend beter. Helder, strak, niet glimmend. Ja, is wel raar natuurlijk dat het zo'n groot verschil is. Dat er niet een eenduidig iets in zit, maar dat zal allemaal wel te maken hebben met dat het onderdeel is van de gemeente Den Haag. Maar ik vind dat allemaal echt niet belangrijk"                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6&7 | Prima en wisselend | "Ik vind het wel fris ogen moet ik zeggen. Ja, en niet te overdreven maar gewoon, nee. En dat maakt het ook goed leesbaar. Ja, dat is die inderdaad met die visuals. Ik vind dat persoonlijk wel mooi, ik vind het wel mooi. Ik vind het minder snel duidelijk zeg maar, als ik heel eerlijk ben. Ik moet wat beter, maar dat ligt aan mijn leeftijd waarschijnlijk. Nee, weet ik niet. Ik vind het juist er wel weer uitspringen. Nee, dat is smaak. Maar ik vind, je kan wel in één oogopslag zonder alles te moeten lezen, kan je wel bepaalde dingen eruit halen vind ik. En ja, dat vind ik wel mooi. Ja, ik vind het nou niet eens zo erg de kleuren zeg maar. Ja, het oogt vlotter maar of het ook duidelijker is. Dat weet ik even niet" |
| 8   | Prima              | Volgens mij is dat ook prima. Dus dat vind ik wel handig. Dat je gewoon goed ziet van 'o, nu ben ik bij het volgende hoofdstuk', dat maakt ook het zoeken weer wat makkelijker. Ja, ik heb daar allemaal niet zoveel mee. Ja, daar staan die balkjes in. Dus dat is ook prima. Dat is fijn, dat je echt als je iets aan het zoeken bent dan je er makkelijk in kan zoeken. Ja, ik vind het op zich wel iets rustiger. Vind ik prettiger, er staat ook meer tekst in"                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9   | Prima              | "Prima, niks op aan te merken"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Slotconclusie:** het kleurgebruik is goed, er zou wel wat meer eenheid in mogen.

## Analyseschema 14

| Mening typografie GGD Haaglanden |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                 | Label          | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                | Divers         | “Ja, er worden heel veel verschillende letters gebruikt. Is wel heel divers. Maar ik vind het niet afleiden of iets. Bedoel, het is prima te lezen. Maar het loopt het risico dat het te onrustig overkomt. Als klant, partner, gebruiker maakt me dat niet zoveel uit. Het gaat erom dat het duidelijk te lezen is, dat er goed gebruik gemaakt wordt van de kleuren. Wel iets congruenter is misschien wel een verbeterpuntje” |
| 2                                | Mooi           | “O, dat vind ik mooi. Ja, behoudens dan in het Epibull. Geen plaatjes of te weinig plaatjes. Maar ik vind het lettertype, het leest wel prettig. Dus ze hebben wel heel veel mogelijkheden, maar dat leest prettig. Dat ziet er goed uit”                                                                                                                                                                                        |
| 3                                | Wel prima      | “Ja, dat vind ik wel prima. Aan de andere kant, des te meer je in dit soort rapportages met dit soort dingen. Kijk, dit vind ik leuk. Hier houd ik niet zo van. Dus dat zijn wel dingen van, ja ik ben altijd wel heel degelijk daarin. En niet weer allerlei van dat soort dingen door elkaar, want dat maakt het ook weer ingewikkeld nodeloos”                                                                                |
| 4                                | Prima          | “Ja, ik vind het wel prettig eerlijk gezegd. Nee, ik heb daar verder geen opmerkingen over in de zin van geen negatieve opmerkingen. Ik vind dat wel goed zo, ja. Ga vooral zo door. Dat vind ik niet erg, ik vind die afwisseling juist wel leuk”                                                                                                                                                                               |
| 5                                | Geen interesse | “Daar heb je experts voor, dat interesseert me echt niks. Ik weet ook niet of ze dat goed dan, want wij lezen die dingen alleen maar op de Ipad. Dus dat zegt ons hier bij deze gemeente echt helemaal niks”                                                                                                                                                                                                                     |
| 6&7                              | Prima          | “Ja, het is in ieder geval in de, dit is allemaal wel duidelijk op zich. Ja, ik vind het er gewoon netjes uitzien. Keurig, ten                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | minste bij de beschrijvende teksten eromheen. Goed lettertype, prima. Netjes. Het ziet er allemaal wel professioneel en deskundig, nou ja enzovoorts uit, denk ik. Heldere teksten. Van een dergelijke organisatie verwacht je ook weer niet iets wat te glossy, het mag wel een beetje zakelijk en zeker richting de gemeenten natuurlijk. Beetje professionele, zakelijke uitstraling mag het wel hebben vind ik" |
| 8 | Prima         | Ja, volgens mij vind ik dat ook prima. Het is gewoon heel goed duidelijk leesbaar en rustig, rustig lettertype. Deze volgens mij ook, ja ook. O, hier hebben ze het in kolommen. Ja, ik vind het er gewoon prima uitzien"                                                                                                                                                                                           |
| 9 | Geen antwoord | Geen antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Slotconclusie:** de typografie die GGD Haaglanden gebruikt is prima, soms wel erg divers.

## Analyseschema 15

| Mening beeldgebruik GGD Haaglanden |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                   | Label                 | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                  | Prima, behalve foto's | "Ja, ik ben niet zo voor foto's. Ik vind als de GGD een rapport uitbrengt, kijk zo'n foto van een fruitschaal vind ik dan nog wel kunnen, maar van mensen zou ik zelf niet zo doen want dat voegt helemaal niks toe. En dan krijgt het een beetje een foldergehalte. Het is niet nodig en dat vind ik dan eerder afleidend dan dat het iets toevoegt. Hier gaat het over leefstijl en dan zo'n tekening van een appel en een hamburger, dat is prima. Maar zo'n foto van een mevrouw die in een hoekje zit weggedoken en een man met een gebalde vuist. Voor mij hoeft dat niet zo. Het irriteert me zo'n foto en dat leidt het af" |
| 2                                  | Wisselend             | "Ja, plaatjes, staatjes, infographics zoals het zo mooi heet tegenwoordig. Tabellen, dat leest makkelijker. Nou ja, afwisselend. Het wisselt dus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|     |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                          | per uitgave. Ja, soms is het niet helemaal duidelijk waarom ze dat doen eerlijk gezegd. Misschien is dat een beetje een bezwaar dat het me niet helemaal duidelijk is voor wie dit is"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3   | Ondergeschikt aan inhoud | "Ja, vind ik hetzelfde. Moet eigenlijk absoluut ten dienste staan en niet een doel op zich gaan worden. Je moet ook kijken voor wie je het geschreven hebt. Je mag van mensen waarvoor je het geschreven hebt, mensen zoals ik ook dat ze gewoon een rapport kunnen lezen. Niet ter zijde schuiven als er geen plaatjes in staan"                                                                                                                                                                                              |
| 4   | Ondersteunend aan inhoud | "Ja, ik vind het wel goed als je teksten kort uitlegt, de tekst kort en krachtig dus to-the-point geschreven. Maar wel altijd overal tabellen en grafieken enzo, om het ook visueel te maken. Dat is heel belangrijk. Dit is dan weer wat drukker, dus het zou wel wat rustiger kunnen. Maar het ziet er wel verzorgd uit, dat moet ik wel zeggen. Voor lay-out, ze proberen dingen uit natuurlijk. Van hoe vallen die dingen. Maar het hoeft voor mij niet zo druk te worden, net zoals dit gespatter, houdt het even rustig" |
| 5   | Neutraal                 | "Daar was ik heel tevreden over, maar ik heb nogmaals nog nooit die dingen gelezen op papier. Dus ik weet het echt niet. Ik zit even terug te halen. Ik was er wel tevreden over volgens mij. Ja, de ene keer wil je namelijk alleen die tabellen en dan zoek je daarop. En de volgende keer denk ik van 'ja, maar wat schrijven ze er eigenlijk bij' en dan zocht ik daarop"                                                                                                                                                  |
| 6&7 | Prima                    | "Nou kijk, hier staan foto's in en hier niet. Kijk, aan de ene kant is dat natuurlijk een beetje neutraal. Maar ook kleurrijk en vrolijk over het algemeen en doelgericht ook. Dus dan denk ik van 'nou, prima'. De tabellen en grafieken die ze gebruiken zijn over het algemeen duidelijk                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                           | en ook nodig. Nee, dus voor mij hoeven er niet per se plaatjes of foto's bij. Maar kijk, als het er wel staat, het ziet er wel natuurlijk even wat vrolijker uit"                                                                                                                                  |
| 8 | Niet opgevallen           | "Ja volgens mij, het is me nooit echt opgevallen. Dan zie je inderdaad hier die poppetjes. Ja, ik zei het van ik ben er blijkbaar gewoon niet zo heel erg op gericht. Maar nu zie ik van er staan ook tekeningetjes in. Dat zijn niet de dingen waar ik me echt op richt"                          |
| 9 | Prima, niet zo belangrijk | "Daar heb ik me eigenlijk niet in verdiept. Ik heb daar ook eigenlijk niet zo'n hele grote mening over. Ik vind het prima zoals het eruit ziet. En het enige wat ik zeg is dat je er wat meer vuur in kan brengen in de zin van regelmatig nieuwtjes of, ja dat. De rest is voor mij echt bijzaak" |

**Slotconclusie:** het beeldgebruik van GGD Haaglanden is wisselend, in de ene uitgave staan heel veel illustraties, tabellen, grafieken enzovoorts. En in de andere uitgave is bijna geen illustratie te vinden. Het beeldgebruik moet ondersteunend aan de inhoud zijn.

## Analyseschema 16

| Mening communicatie afkomstig van GGD Haaglanden |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                 | Label                     | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                | Bereikt niet alle niveaus | "Welke communicatie? Ik denk dat het punt is dat het mijn niveau in ieder geval niet bereikt. Dat het een beetje blijft hangen op directorenniveau en dat ze er dan vanuit gaan dat dat dus zich wel verspreid door een gemeente wat gewoon echt niet zo is. Dus als je echt iets wil zenden, dan moet je je best doen dat het terecht komt bij die mensen die je wil bereiken. Ja, het wordt gewoon niet automatisch doorgestuurd. Je kunt daar in ieder geval niet van uitgaan. Dus, daar gerichtere strategie op" |
| 2                                                | Duidelijk                 | "Ja, meestal is dat heel duidelijk. Het is heel duidelijk en heel concreet"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | Minimaal     | “Nou, het is weinig. Ook in de samenwerking, het is weinig proactief, dus als ik er niet om vraag of het komt niet vanuit de gemeente, dan gebeurt er ook niet zo heel veel sowieso. Ja, weinig is het eigenlijk. Nou, dat is wel over het algemeen wel prima. Wel betrouwbaar”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Goed         | “In het algemeen zijn ze altijd wel vrij snel als er stukken zijn of er komen ook stukken aan, dan wordt het ook wel aangekondigd. Dat doen ze wel. Als er wat gepubliceerd gaat worden, dan zijn ze er wel altijd vrij snel bij met alvast aan te kondigen en dat soort zaken allemaal. Dus dat gaat heel goed”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5   | Wel tevreden | “Ja, wat krijg ik, die bulletins denk ik dan. Nogmaals die vind ik totaal overbodig. Ik zie niet in waarom ze moeten zenden. Dat vind ik gewoon jammer. O zo, de communicatie. Het zijn allemaal hele deskundige, prettige mensen over het algemeen. En als ik ze bel, dan krijg ik ze altijd redelijk makkelijk aan de telefoon. Als ik mail, krijg ik best wel snel antwoord dus daar ben ik wel tevreden over”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6&7 | Wisselend    | Want eigenlijk is de communicatie, zou eigenlijk veel meer op de gebruiker gericht moeten zijn denk ik dan. Wij zijn in feite samenwerkingspartner zeg maar, dan is dat bulletin een communicatievorm richting de gemeente. En verder zijn er denk ik, dan vraag ik me af of er over en weer heel veel communicatiemomenten zijn. Bedoel ik kom regelmatig natuurlijk daarzo, maar echt, het is niet dat er nieuwsbrieven over en weer gaan. Er worden rapporten geschreven door de GGD en die worden heel keurig verspreid. En goed leesbare rapporten ook trouwens. Nee, maar soms is communicatie ook heel doelgericht voor een bepaalde, beperkte groep. Kijk, en dat is in dit geval het geval. Ja, dat doen ze goed. Als ik de vergaderingen van de GGD, |

|   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       | nou dat zijn zulke lappen met tekst, daar klagen we regelmatig over moet ik zeggen. Dat zijn natuurlijk enorme pakketten. En dat is op zich goed, ze willen ons van zoveel mogelijk informatie voorzien, maar is het altijd nodig. Weet ik niet. Ja, dus dat is soms misschien een beetje zoeken in die enorme brij van informatie en stukken, is dat allemaal nodig of zou dat wellicht ook anders kunnen”                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8 | Prima | “Dus dat blijkt ook uit hun communicatie dat het deskundige mensen zijn die gewoon gericht zijn op samenwerking. Dus als je belt, je wordt altijd goed te woord gestaan. Als je vraagt van 'goh, kun je dat wat toelichten of kun je daar een presentatie over geven?' Daar zijn ze altijd toe bereid. De stukken zien er mooi en verzorgd uit. Ik moet zeggen dat ik deze, dat epidemiologisch bulletin, vraag ik me wel af van 'wordt het nou wel echt gelezen?' En gaat daar niet veel te veel werk in zitten voor de hoeveelheid mensen die het daadwerkelijk lezen. Daar zou ik wel eens een lezersonderzoekje aan willen wagen. Om te zeggen van 'goh, is dat niet gewoon zonde eigenlijk” |
| 9 | Prima | “Ja, wat dat betreft in de communicatie weten we elkaar te vinden. En zijn we ook in staat om ruis te voorkomen, dan wel weer glad te strijken. Nee hoor, dat vind ik prima. Met alle medewerkers van de GGD waarmee ik contact heb, vind ik prima”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Slotconclusie:** de communicatie vanuit GGD Haaglanden naar de regiogemeenten is minimaal en niet proactief. De communicatie die plaatsvindt is wel prima.

## Analyseschema 17

| Mening communicatie met GGD Haaglanden |          |                                                        |
|----------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                       | Label    | Quote uit verbatim                                     |
| 1                                      | Minimaal | “Dus ook eromheen, dat soort publicaties zijn ook weer |

|     |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | <p>kansen om in gesprek met gemeentes te zijn over projecten of initiatieven. Als daar nou enige communicatie over zou zijn, dan zou ik daar wel op ingaan of misschien niet. Is het net op dat moment te druk, nou ja dat geeft niet. Ik denk dat er nog meer kansen zijn. Denk dat er nog wel kansen onbenut zijn, die de GGD ook gewoon echt niet ziet, geen onwil echt niet, maar gewoon niet ziet omdat ze ver afstaan van in ieder geval een gemeente als dit wat niet Den Haag is. Ja, die verbinding tussen zorg en gezondheid en het snijvlak tussen fysieke en psychische gezondheid. Daar denk ik dat er nog kansen liggen”</p> |
| 2   | Prima                        | <p>“Ja, korte lijnen. Duidelijk, er zijn altijd afspraken te maken. Ja, prima eigenlijk. Kan niet anders zeggen. Nee, er zijn altijd afspraken te maken en dat is altijd goed”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3   | Prima                        | <p>“Nou, dat is wel over het algemeen wel prima. Wel betrouwbaar. Nee, maar ik hoef nooit zo langs de voorkant snap je. Dus ik heb gewoon directe contactpersonen en dan is die lijn heel kort gewoon”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | Goed                         | <p>“De personen. Nee, goed. Heel prettig. Ik heb daar niet van dat ik denk van 'nou, dat loopt niet of het is stroef of ik hoor nooit van ze, ik moet ze altijd achter de broek aan zitten ofzo'. Nee, dat heb ik helemaal niet”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | Tevreden                     | <p>“Ja, dat is heel erg zoeken. Ik merk dat de GGD heel erg zoekt en dat ze daar heel erg veel moeite voor doen, dus dat waardeer ik ook heel erg. Ik krijg bijvoorbeeld twee keer per jaar een gesprek met de accounthouder, dan hebben we nog de gezondheidsbevorderaar die met onze beleidsambtenaar spreekt. Ik ben er wel tevreden over, ik zou echt niet weten hoe het anders moest. Maar het is niet zo'n issue zeg maar”</p>                                                                                                                                                                                                       |
| 6&7 | Goed, soms teveel informatie | <p>“Nou, ik vind het wel goed verlopen in ieder geval. Ja, er gaat allerlei informatie beide</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       | kanten op. Soms heel veel, er zijn perioden dat het heel veel is. Ja, soms wel. Er gaat heel veel over en weer, heel veel. Is op zich ook logisch, want er spelen gewoon een aantal dingen waarover knopen doorgehakt moeten worden. Daar zit dan nog een bestuur tussen, er zit een stuurgroep tussen, er zitten negen gemeenten tussen. Dus dan zijn er heel veel communicatiemomenten. Heel veel, dus ja" |
| 8 | Prima | "Dus dat ze altijd bereid zijn om vragen te beantwoorden, dat ze bereid zijn om dingen te komen toelichten. Dat je ook het gevoel hebt dat ze je snel willen helpen als dat nodig is. Nou, ik heb wel mensen die waren niet zo tevreden over de sociaal medische advisering. Dus daar is uiteindelijk ook voor een andere partij gekozen"                                                                    |
| 9 | Prima | "Ja, wat dat betreft in de communicatie weten we elkaar te vinden. En zijn we ook in staat om ruis te voorkomen, dan wel weer glad te strijken. Nee hoor, dat vind ik prima. Met alle medewerkers van de GGD waarmee ik contact heb, vind ik prima. Is vergelijkbaar, is hetzelfde als communicatie afkomstig van de GGD"                                                                                    |

**Slotconclusie:** de communicatie tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden is prima, er zijn korte lijnen. Wel zou deze communicatie proactiever kunnen, zowel vanuit de regiogemeenten als vanuit GGD Haaglanden.

## Analyseschema 18

| Frequentie communicatie GGD Haaglanden |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                       | Label                                  | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                      | Niet, behalve met één GGD-medewerkster | "Dat preventieproject wat ik met die medewerker doe dus heel vaak, dat is gewoon ons één-op-één lijntje. Verder eigenlijk niet. We hebben zo'n periode gehad, dan was het wekelijks. Nu zal het één keer in de maand zijn, beetje afhankelijk of er weer iets georganiseerd moet worden of niet" |
| 2                                      | Wisselend                              | "Dat wisselt. Dat wisselt, ga in ieder geval uit van een                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                     | frequentie van minimaal één keer per jaar. Maar dat kan, stel nou voor dat er één of andere bijeenkomst is of weet ik veel wat, dan is dat veel vaker. Ik denk dat ik dit jaar alleen al een keer of zes, zeven met de GGD te maken heb gehad. Maar ja, dat is voor een bijeenkomst die we organiseren dus dan pak je gauw de telefoon of er komt iemand bij je langs”                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Gemiddeld wekelijks | “Toch wel wekelijks. Ja, de laatste tijd wel. Nou, prima. Het is meer dat het vanuit de gemeente belangrijk is, daar wordt het door gevoed en niet zozeer andersom. En dan wordt daar ook wel, ja, dan is men altijd wel bereikbaar. Dan wordt er in ieder geval per mail wel snel op gereageerd allemaal. Dus dat loopt wel goed”                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Wisselend           | “Ja, dan heb je natuurlijk allerlei verschillende soorten communicatie. Communicatie kan zijn met de adviescommissie, dat is een paar keer per jaar. Eens in de twee maanden ofzo, ongeveer. En wel eens extra vergaderingen. Maar je hebt ook contact met de GGD, net zoals mensen die komen over de epidemiologen bijvoorbeeld. Nou, daar heb je natuurlijk iets minder per jaar contact mee dan met de adviescommissie. En ook met allerlei andere onderwerpen van de GGD, dat hangt een beetje van het onderwerp af. Maar gezien al het andere wat ik ook heb is dat meer dan voldoende” |
| 5 | Regelmatig          | “Ik communiceer heel veel met, omdat we natuurlijk, ik zit in de adviescommissie dus de algemeen bestuursvergaderingen, die bereiden wij voor. Dus er gaan pakken met stukken onze richting uit, dat moeten we allemaal lezen en becommentarieren en dan communiceren we weer met de DPG en dan met de secretaresse. Wat zal ik zeggen, we komen zes á zeven                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |             | keer per jaar samen en dan soms nog een extra vergadering”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6&7 | Wisselend   | “Ja, wisselend. Dat kan meerdere keren per dag zijn en soms een week niet bij wijze van spreken. Dus dat is heel wisselend, nu is het eigenlijk bijna dagelijks. Het zij de GGD zelf of via de werkgroepen die er nu zijn, dus dat is heel wisselend. Maar er is wel regelmatig verkeer zeg maar, één keer in de drie weken ofzo”                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8   | Wisselend   | “Ja, ik zit in de adviescommissie dus dan sowieso. En soms wordt je gevraagd voor bepaalde voorbereidingsgroepjes. Dat kan je zo nagaan hoor, maar ik denk misschien zes keer per jaar ofzo. Ja, laten we zeggen dat ik iets van drie keer per jaar een vraag heb ofzo waarbij zij dan ook echt op moeten inspelen. En dan heb je ook af en toe wel eens een accountgesprek, zo'n één keer per jaar ofzo. Ja, ik vind het heel moeilijk om in te schatten hoe vaak dat nou allemaal is. Ja, het is niet echt heel vaak maar wel regelmatig. Ja, en ik kom gewoon best wel vaak bij de GGD” |
| 9   | Maandelijks | “Wat zal het zijn, maandelijks. Ja, die frequentie is prima”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Slotconclusie:** de communicatie tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden is wisselend.

## Analyseschema 19

| Gebruik middelen in communicatie met GGD Haaglanden |                  |                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                    | Label            | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                   | E-mail           | “E-mail, eigenlijk e-mail. Behalve dan met die ene medewerkster, dan hebben we gewoon afspraken, face-to-face en telefoon en e-mail. En met dat CCP van die dak- en thuislozen, dat is af en toe een e-mailtje” |
| 2                                                   | Mail en telefoon | “Telefoon, mail, dat blad natuurlijk. Dat is het vooral, persoonlijk contact. Dat is het                                                                                                                        |



|     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                 | <p>vooral. Maar het snelste is natuurlijk mail en telefoon. Dat is de meest gebruikte, laat ik het dan zo zeggen. Ja prima, logisch want dat is het snelst”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3   | Mail en overleg | <p>“Overleg, mail veel, heel af en toe wel eens telefoneren maar niet zo vaak. Meestal mail of overleg”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4   | Mail            | <p>“Veel mail, telefoon natuurlijk ook overleg natuurlijk. Ik zit ook vaak in het Westeinde, bijna wekelijks de laatste tijd. Maar dat is echt adviescommissie of extra overleg of gezondheidsmonitor. Nou, elke week is wat overdreven maar eens in de twee weken toch, de laatste tijd in ieder geval wel. En anders wel met de wethouder om af te stemmen over al die dingen om de GGD. Dat je toch wel iets van videoconference moet gaan doen ofzo, want dat scheelt zoveel in tijd en in heen en weer reizen. Nou, dat videoconference met veel overleggen enzo, als we dan even de koppen bij elkaar kunnen steken”</p> |
| 5   | Mail            | <p>“Mail. Mail en soms de telefoon. Ja, we komen natuurlijk ook wel eens bij elkaar. Veel mail, heel soms telefoon en zo af en toe, zeven keer per jaar zitten we bij de GGD om de tafel”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6&7 | Mail            | <p>“Ja, veel mail. Veel stukken ook zeg maar. En natuurlijk ook face-to-face met allerlei overleggen en bijeenkomsten. En natuurlijk het beroemde bulletin. En af en toe gebel als het om specifieke dingen gaat. Ja, dat komt ook voor. Maar ik denk dat mail toch wel het meeste voorkomt, tenminste voor zover hoe ik dat ervaar. Het is toch de makkelijkste manier. Nee, ik vind het zelf prima. Ik vind het een makkelijk middel en ik vind het prima. Dus voor mij is het goed”</p>                                                                                                                                     |
| 8   | Mailen          | <p>“Ja, mailen. Ja soms bellen. En vragen of je deel wilt nemen aan bepaalde gesprekken, dus gewoon face-to-face. Ja, lijkt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |        | mij prima. We doen niet skypen ofzo"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9 | Divers | Alles. Mail, briefjes, telefoon. Alles. Ja, soms werk ik daar zelfs dagen. Dus er is hier bij wijze van spreken nauwelijks plek of ik vind het van belang dat ik gewoon weer even contact heb en is daar een overleg, nou dan blijf ik daar werken. En dat kan gerust een hele ochtend, een hele middag of een hele dag zijn. En dat kan zowel op de eerste etage of op de derde etage, dat maakt niet uit. En ik ken voldoende mensen dat ze me herkennen" |

**Slotconclusie:** het meest gebruikte communicatiemiddel tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden is e-mail.

## Analyseschema 20

| Onderwerpen waarover contact is met GGD Haaglanden |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                   | Label                                       | Quote uit interview                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                  | Preventie                                   | "Ja, de preventie. Preventieve activiteiten voor jeugd en dan de bemoeizorg voor volwassenen. Maar dat is echt heel minimaal. Ja weet je, als je twee keer krijgt van 'nee, nee daar kunnen we niks mee.' Ja, dan ga je een derde keer niet nog een keer bellen"                                                                  |
| 2                                                  | Campagnes                                   | "Dan gaat het over campagnes, denk aan stoptober of dertig dagen zonder alcohol. Dus het zouden campagnes zijn. Mocht er een dreiging zijn van één of andere infectieziekte, dus dat kan gaan over griep of weet ik veel. Voorbereiden van een informatiebijeenkomst voor iets. Ja, dat soort dingen eigenlijk. Afstemmen vooral" |
| 3                                                  | OGGZ, maatschappelijke opvang en monitoring | "OGGZ, maatschappelijke opvang, op het ogenblik wel veel over die monitor. Omdat we in die fase zitten dat die monitor gemaakt is, dat moet dan besproken worden en presentatie voor alle gemeenten, we moeten er wat van vinden. Dus op het ogenblik heb ik daar wel, maar                                                       |

|     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | dat is normaal veel minder. Maar ja, toch wel regelmatig"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4   | Veilig thuis en herijking   | <p>"Nou wat ik al zei, Veilig Thuis als nieuw onderdeel en de herijking. De evaluatie van deze GR op dit moment. En wat minder de laatste tijd zijn de inhoudelijke punten. Dus bepaalde jeugdgezondheidszaken of met ouderen mishandeling, op de inhoud zitten we even niet. Het is echt puur organisatorisch. Daar zijn we heel sterk mee bezig en al meer dan een jaar. Nou je het zo vraagt, heb het er laatst met m'n collega eigenlijk niet meer over gehad maar we hebben wel eens vaker dit soort dingen gehad. Met die fusie ook weet je wel, toen waren we ook alleen maar organisatorisch bezig. Met financiën en dat soort dingen en governance. Takenpakket, directiestatuut, financieel statuut. Maar eigenlijk de core business, daar had je het niet over"</p> |
| 5   | Gemeenschappelijke regeling | <p>"Nou, voorheen over de OGGZ omdat dat mijn onderwerp was. Dus meldpunt bezorgd, daar had ik heel veel mee te maken. Dus daar veel contact mee, maar ook met de manager van het meldpunt. En nu gewoon heel veel met de inkooprelatie of de gemeenschappelijke regeling die we samen met de GGD hebben. Daar heb ik nu het meeste contact over. Niet meer op inhoud zeg maar"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6&7 | Herijking                   | <p>"Dat gaat allemaal over de herijking. Met name over het takenpakket. Ja, dan zijn het de onderwerpen die toevallig op dat moment spelen. Dat kunnen natuurlijk ook raadvragen zijn. Die er dan toevallig zijn of een ander onderwerp wat speelt, over een tijdje zal bijvoorbeeld weer de nieuwe gezondheidsmonitor zal dan weer een onderwerp zijn wat voor ons natuurlijk veelvuldig terugkomt. Het is maar net wat er speelt. En voor mij natuurlijk dat toezichtverhaal, dat was een tijd intensief. Nu wordt het weer</p>                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                |                                                                                                                                                                   |
|---|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                | wat rustiger en dat zal ongetwijfeld weer toenemen binnenkort"                                                                                                    |
| 8 | Algemene zaken | "Wat ik dus net al zei, die onderzoeken. De adviescommissie, dus dat zijn meer de algemene zaken van de GGD. Maar over het algemeen gaat het niet over de inhoud" |
| 9 | Geen antwoord  | Geen antwoord                                                                                                                                                     |

**Slotconclusie:** het meeste contact tussen de regiogemeenten en GGD Haaglanden gaat op dit moment over de herijking en de gemeenschappelijke regeling.

## Analyseschema 21

| Mening snelheid communicatie met GGD Haaglanden |          |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                | Label    | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                               | Goed     | "De keren kregen we niet het antwoord dat we wilden, maar het was wel snel antwoord. Nee, dus de snelheid is goed.                                                                                                                                       |
| 2                                               | Goed     | "Is goed. Maar daar kun je prima afspraken mee maken, dan wordt het ook gezegd van dan en dan verschijnt het. Voor die tijd krijg je het nog te lezen. Ja, dat gaat eigenlijk heel goed"                                                                 |
| 3                                               | Wel goed | "Die is op zich wel goed, ja. Ja, bijvoorbeeld het tot stand komen van zo'n monitor is een heel traag proces geweest. Maar goed, dat was allemaal heel moeizaam. Nee, de andere communicatie, dat loopt wel goed. Dan kan het ook wel redelijk snel, ja. |
| 4                                               | Wel goed | "De snelheid, ja dat zit wel goed. Ik heb hele directe lijntje met de GGD, met mensen. Ik weet waarvoor ik bij wie moet zijn bij de GGD en vice versa ook"                                                                                               |
| 5                                               | Goed     | "Ja, die vind ik goed. Ja, ik kreeg gewoon laatst, dan hadden we vragen. Dan kregen we gewoon binnen twee, dat was op vrijdag, dus eigenlijk binnen één dag kregen we ook gewoon antwoord. Dus dat is echt goed"                                         |
| 6&7                                             | Prima    | "Best wel in orde. Ja hoor. Ja, prima. Nou, het scheelt dat ik                                                                                                                                                                                           |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           | in ieder geval een soort aanspreekpunt heb. Dus daar kan je gewoon met je vragen terecht en als er raadvragen zijn, krijg je eigenlijk altijd heel snel, ze zijn eigenlijk altijd zich bewust van dat er bij ons ook haast bij is en daar wordt gewoon adequaat op gereageerd. Dus niks aan de hand”                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8 | Wisselend | “Nou ja wat ik zeg, als ik heel snel antwoord nodig heb dan doen ze daar echt wel hun best voor. Maar sommige dingen hebben wel een lange aanloop nodig. Daar kunnen ze ook vast niet altijd wat aan doen, net zoals met die monitor enzo, dat is gewoon allemaal heel veel werk. Dus dat is misschien ook wel logisch dat dat een jaar duurt. Maar dan heb je dus wel soms dat er heel verouderde gegevens in staan, dat vind ik dan wel echt balen. Dus dat is fijn dat ze dat nu ook meer digitaal willen gaan doen. Dat als er dan nieuwe gegevens zijn, dat ze die erin kunnen gaan zetten” |
| 9 | Prima     | “O nee, dan heb ik direct antwoord. Dat is prima”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Slotconclusie:** de snelheid van communiceren vanuit GGD Haaglanden is goed.

## Analyseschema 22

| Mate van tevredenheid bij antwoord vanuit GGD Haaglanden |       |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                         | Label | Quote uit interview                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                                        | Goed  | “Het is niet zo dat ze me met een kluitje in het riet sturen ofzo, wat je ook nog wel eens ziet bij organisaties. Dat je eigenlijk geen antwoord op je vraag krijgt, nee zo is het niet. Ja, het antwoord is duidelijk en het was antwoord op de vraag” |
| 2                                                        | Goed  | “Nee ja, prima. Goed. Nee, ik heb nou niet het idee dat ik gefrustreerd de telefoon neerleg van ‘sjonge sjonge sjonge, ik stel eens een keer een vraag en ze weten niks.’ Nee, helemaal niet. Wat niet is,                                              |

|     |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | kan nog komen natuurlijk. Tot dusverre niet"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3   | Goed     | "Nee, dat is prima hoor. Het is altijd wel goed antwoord op wat ik gevraagd heb. De bereidheid is er zeker wel om klantgericht te acteren, samen te werken et cetera. Goed werk af te leveren, dat merk ik wel"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4   | Goed     | "Soms hangt het ook wel een beetje van m'n vraag af. Want soms vraag ik dingen waarvan ik denk 'weten ze dat eigenlijk wel, kunnen ze dat wel weten?' Maar ervan uitgaande dat ik dingen vraag die ze echt wel kunnen weten, dan krijg ik altijd wel spoedig en volledig antwoord. Nee, soms zeggen ze van 'hier gaan we eigenlijk niet over' of voor een deel wel en voor een deel niet. Maar dan geven ze me meestal wel aan waar ze dan wel iets van weten, daar krijg ik dan wel goed antwoord op. En soms moet je ook gewoon bij anderen zijn. Ze hebben ook hun grenzen, maar dat gaat over algemeen wel goed. Dus daar heb ik niet zoveel moeite mee" |
| 5   | Goed     | "Ja, redelijk tevreden. Bedoel, maar dat kan echt niet anders, je krijgt een vrij uitgebreid antwoord en dan moet je zelf met dat antwoord het antwoord geven zeg maar. Voor jou vraag, maar aan de andere kant wil je ook niet dat ze op jouw stoel gaan zitten. Het waren politieke vragen, dus ze geven gewoon de juiste informatie en daar kan jij een antwoord mee maken. Dus daar was ik wel tevreden over"                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6&7 | Goed     | "Altijd. Ja, je moet het, bedoel je moet het dan altijd weer even ombouwen naar de situatie hier. Maar je krijgt gewoon de deskundige input waar je om gevraagd hebt. Wat wij niet zelf kunnen leveren, dan kan je daar vervolgens zelf mee doen wat je daarmee moet. Dus dat is prima"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8   | Tevreden | "Ja, daar ben ik wel tevreden over"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|   |          |                                                                                                                                                                      |
|---|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | Tevreden | “Ja, ik ben wel tevreden met het antwoord. Dus ik ben altijd tevreden. Als het onvoldoende is en ik heb meer informatie nodig, dan is het aan mij om meer te zoeken” |
|---|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Slotconclusie:** de vragen die de regiogemeenten aan GGD Haaglanden stellen worden goed, volledig en snel beantwoord.

## Analyseschema 23

| Overige verbeterpunten m.b.t. communicatie vanuit GGD Haaglanden |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                                 | Label          | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                | Gericht zoeken | “Gericht zoeken wie je wil hebben, wie interessant voor je is. Krachtenveldanalyses maken van met wie heb je nou te maken bij de GGD, welke informatie zou je met wie uitwisselen en dan heb je de groep teamleiders van de teams van de gemeente, dat is denk een interessante doelgroep. Maak daar nou eens een lijst van en zorg dat je die mensen op de hoogte houdt van wat je kunt bieden, van wat je doet. Daar bewuster en gericht mee bezig zijn is denk wel een goede. Ja, proactief weet je. Je kan wel wachten op vragen, maar ik weet ook niet wat ik kan vragen, moet vragen. De GGD is toch een organisatie op afstand voor ons, beetje een black box. Als je dan wat meer naar buiten treedt, dat vraagt natuurlijk wel even investering. Bedoel, iedereen heeft het druk maar ik denk wel dat het je toegevoegde waarde ten goede kan komen voor de maatschappij” |
| 2                                                                | Innovatief     | “Nou ja, dat heeft wel getriggerd, dat innovatief. Wat bedoelen ze daarmee, dat fascineert me wel. Want dat willen ze dus kennelijk zijn of uitstralen, maar dat heb ik gemist. Misschien zijn ze het wel, maar dat komt bij mij niet over. Nee, dus daar ben ik wel benieuwd naar. Hoe ze dat gaan doen of hoe ze dat doen,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | laat ik het dan zo zeggen. Hoe ze dat willen, ja weet ik veel. Zijn ze al zover of moeten ze nog innovatiever worden dan ze al zijn”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3   | Proactief                    | “Buiten die proactiviteit, nee, dat vind ik wel goed geregeld. Dat hebben ze wel degelijk geregeld. Veel proactiever en veel meer zichzelf profileren daarin”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4   | Meer over inhoud             | “Ik zou wel eens wat meer met ze over inhoud willen praten. Maar wat ik al zei, ik heb m'n handen al vol aan al die dingen”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5   | Proactief                    | “De enige verbeterpunten nogmaals die we hebben, die kernboodschappen, daar konden we gewoon niet veel mee. Dat we willen dat ze wat proactiever zijn, maar dat herhaal ik even voor mijn collega, want ik kan het dan niet nader duiden. En het geldt eigenlijk voor ons, dat is maar één onderdeel van de GGD, de gezondheidsbevordering. En dat is zo, iedereen heeft zo z'n eigen idee, bij ons gaat gezondheidsbevordering, dat gaat hier enorm over sporten en bewegen. Waar het voor de GGD misschien wel heel lastig is om daar de hele tijd proactief op te zijn, aangezien het wel een hele specifieke benadering van gezondheidsbevordering is” |
| 6&7 | Selectiever in berichtgeving | “Ja ik zeg al, soms is het, gaan er veel dingen over en weer. Maar daar ontkom je aan de andere kant ook weer niet altijd aan. Je moet zelf ook een beetje je selectie maken daarin. Nogmaals, het is ook lastig. Het is een grote club, veel gemeenten, dat is gewoon heel lastig om dat goed te stroomlijnen denk ik”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8   | Geen                         | “Nee, volgens mij niet”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9   | Social media                 | “Ja, en wat meer en daar zou ik eens wat meer op moeten letten want ik weet niet of ze dat doen. Maar meer gebruik maken van social media, maak een facebookpagina aan of wat dan ook. Zegt misschien ook wel iets over mij en m'n leeftijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



Daar moet ik eigenlijk eens op letten. Want daarmee komen berichtjes binnen om het zo maar eens te zeggen en wat anders van toon”

**Slotconclusie:** de communicatie vanuit GGD Haaglanden naar de regiogemeenten zou veel proactiever moeten.

## Analyseschema 24

| Algemene mening gedrag medewerkers GGD Haaglanden |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                  | Label                      | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                                 | Afhankelijk van de persoon | “Dat het dus wel heel erg afhangt van de persoon, dat je echt afhankelijk bent van de persoon en dat ik niet het idee heb dat er een soort algemene cultuur is, maar dat het juist heel erg kan verschillen. Dat is mijn beeld. En dan moet je je afvragen of je dat wil, of dat je toch meer wil dat mensen op eenzelfde manier en houding naar buiten treden richting ketenpartners. In hoeverre wil je dat ze zich proactief opstellen, hoe vriendelijk ze zijn. Ik heb hele verschillende ervaringen, dat kan hoor. Mijn ervaringen zijn nu juist heel verschillend. Dat het soms lijkt dat het ene onderdeel een totaal ander onderdeel is dan een ander onderdeel van de GGD. Dat het hele verschillende typen mensen zijn. Misschien is dat wel een gek idee, maar dat is mijn beeld” |
| 2                                                 | Keurig                     | Ja keurig, deskundig. Ja, makkelijk toegankelijk, benaderbaar. Behulpzaam, ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3                                                 | Afhankelijk van de persoon | “De medewerkers zijn wel een exponent van het beeld wat we hier hebben geschetst over het algemeen hoor. Ja, dat is weer onderdeel van de cultuur. Het is wel heel verschillend met wie je te maken hebt. Ik merk met uitvoerend, wij hebben ook met uitvoerend medewerkers te maken bij de bemoeizorg dan, OGGZ vangnettaak. En het niveau daarvan is wel heel verschillend, merk ik. De één is                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                   | wel echt veel beter dan de ander. Ik heb toch wel sterk het idee dat dat toch wel heel erg in die mensen zelf zit, dat het niet zozeer door de organisatie. Dat is niet echt iets wat door de organisatie gefaciliteerd en ontwikkeld wordt, die vaardigheid bijvoorbeeld op het gebied van bemoeizorg. Er zit af en toe een enkeling in die het van nature goed kan, denk ik"                                |
| 4   | Professioneel                     | "Gewoon professioneel, ja hoor. Kijk, ze moeten hun aandacht enorm verdelen en kleine gemeenten die hebben wat minder vragen en wel dezelfde problematieken, maar qua dimensie toch een kleinere schaal. En daar hoor ik goede verhalen over, dus wat dat betreft vanuit GGD Haaglanden. Maar hoe zij naar de gemeente toe gaan is vrij open allemaal. Ik vind dat wel prettig ja, dat is allemaal geen punt" |
| 5   | Positief                          | "Ken er maar twee of drie. Die zijn, wat ik al zei, meestal buitengewoon aardig, toegankelijk, over het algemeen prettig om mee samen te werken. Ze zijn deskundig, dus dat is ook heel prettig. Dus positief ben ik daarover"                                                                                                                                                                                |
| 6&7 | Heel goed                         | "Heel correct. Ja, absoluut. Iedereen die ik tot nog toe heb mogen ontmoeten is bereidwillig, vriendelijk. Ik heb daar nog geen negatieve ervaringen in. Benaderbaar zijn. Behoorlijk antwoord geven, deskundig zijn. Ja, het is uitermate professioneel"                                                                                                                                                     |
| 8   | Goed                              | "Dat het gewoon mensen zijn die bereid zijn samen te werken, die vragen serieus nemen, die daar goed op proberen in te spelen, die deskundig zijn"                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9   | Betrokken, bevlogen professionals | "Ja, het zijn gewoon betrokken, bevlogen professionals. Ja, dat denk ik wel maar ik denk ook dat ze wat dat betreft en dat heeft dan ook te maken met 'heb je de ruimte'. Om je innovatief, ik denk dat ze                                                                                                                                                                                                    |

creatief zijn, dat zeker. Maar ik denk dat er ook wel een paar oude getrouwe mensen zitten om het zo maar te zeggen, en daar is niks mis mee. Maar die doen hun dingetje. En dan vraag ik me af of ze goed zijn in hun netwerk. Denk het wel, maar toch denk ik dat daar nog wel een slag op gemaakt kan worden. Dan denk ik aan een andere manier om burgers te bereiken of andere partijen te bereiken. En misschien zijn ze er wel in ontwikkeling of wie de baas is, maar wordt het nog te weinig gebruikt of geventileerd”

**Slotconclusie:** het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden is over het algemeen deskundig, professioneel en benaderbaar. Het verschilt echter heel erg, voor de regiogemeenten is het afhankelijk van met welke GGD-medewerker ze te maken hebben.

## Analyseschema 25

| Mening gedrag medewerkers GGD Haaglanden naar gemeente |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                       | Label                      | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                                      | Afhankelijk van de persoon | “Dat het bij wijze van toeval is wie je dan net treft, wie dan het eerste gesprek heeft en dat maakt dan hoe je je behandeld voelt. Dat vind ik ook niet goed. Dat het dus wel heel erg afhangt van de persoon, dat je echt afhankelijk bent van de persoon en dat ik niet het idee heb dat er een soort algemene cultuur is, maar dat het juist heel erg kan verschillen”                     |
| 2                                                      | Goed                       | Ja, goed. Het is wat ik al zeg, soms wat chaotisch, maar het komt altijd voor mekaar. Nee, dat is puur de persoon. De ene is heel planmatig en die wil alles van tevoren uitgestippeld hebben, die wil precies weten wanneer er wat gaat gebeuren. En de volgende die geniet meer van ‘o, dat is een fijne crash action’, en dan los je het weer op. Ja. Maar het komt wel altijd voor mekaar” |
| 3                                                      | Afhankelijk van de persoon | “Het is wel heel verschillend met wie je te maken hebt. Ik merk met uitvoerend, wij hebben ook met uitvoerend                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |              | medewerkers te maken bij de bemoeizorg dan, OGGZ vangnettaak. En het niveau daarvan is wel heel verschillend, merk ik. De één is wel echt veel beter dan de ander, voor zover ik daarmee te maken heb gehad de afgelopen tijd. Ik heb toch wel sterk het idee dat dat toch wel heel erg in die mensen zelf zit. Dat is niet echt iets wat door de organisatie gefaciliteerd en ontwikkeld wordt, die vaardigheid bijvoorbeeld op het gebied van bemoeizorg. Ja, een beetje afstandelijk vaak toch wel. Zo degelijk, afstandelijk, beetje afwachtend ook, ja”  |
| 4   | Heel prettig | “Heel prettig. Lekker direct, to the point, ja hoor. Geen probleem, ja. Ja, dat ligt aan de mensen zelf of de organisatie. Het is nou wel erg druk voor hun allemaal, en ze zitten ook met veel éénpitters volgens mij. Maar het zijn wel deskundige mensen allemaal, dus dat is wel duidelijk. Dat praat ook wel makkelijk”                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5   | Positief     | “Die zijn, wat ik al zei, meestal buitengewoon aardig, toegankelijk, over het algemeen prettig om mee samen te werken. Ze zijn deskundig, dus dat is ook heel prettig. Dus positief ben ik daarover. Ik vind dat ze zichzelf wel iets meer nog mogen profileren vanuit die kennis, dat kennisinstituut als autoriteit. Niet autoritair zijn, maar wel uitdrukken van 'wij zijn het kennisinstituut en wij hebben de laatste ontwikkelingen en vanuit die laatste ontwikkelingen, signaleren wij dat dit toch wel echt heel belangrijk is om dat op te pakken” |
| 6&7 | Heel goed    | “Ja, hetzelfde denk. Heel correct. Ja, absoluut. Iedereen die ik tot nog toe heb mogen ontmoeten is bereidwillig, vriendelijk. Ik heb daar nog geen negatieve ervaringen in. Benaderbaar zijn. Behoorlijk antwoord geven, deskundig zijn. Ja, het is uitermate                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       | professioneel. Ze gedragen zich prima. Je hebt wel het gevoel dat er echt specifiek iemand is die je kan aanspreken. Dus prima. Nee, geen negatieve dingen bij"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8 | Goed  | "Dat het gewoon mensen zijn die bereid zijn samen te werken, die vragen serieus nemen, die daar goed op proberen in te spelen, die deskundig zijn"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9 | Prima | "Je moet soms een vertaalslag maken, maar dat is met eigenlijk dat zie ik wel met meerdere professionele organisaties. Bij die professionals, zijn erg overtuigd van hun eigen deskundigheid. Kom daar niet aan en aan de ene kant denk ik 'dat is terecht'. Dat moet je waarderen. Maar ik vind, ze zijn altijd wel te overtuigen van de andere kant van de medaille. Of te overtuigen, dat in te zien en dan elkaar te vinden. Beetje linksom, beetje rechtsom en dan vind je elkaar ook. Zonder dat je elkaars deskundigheid teniet doet. Begrijpen waar de ander staat en waar dat vandaan komt, ik denk dat dat heel belangrijk is" |

**Slotconclusie:** over het algemeen wordt het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden als prettig, professioneel en deskundig ervaren. Soms is het wel erg afhankelijk van welke GGD-medewerker men treft.

## Analyseschema 26

| Verbeterpunten gedrag medewerkers GGD Haaglanden |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                 | Label             | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                | Consequent gedrag | "Dat er toch wel een meer algemene set van normen die herkenbaar zijn voor je ketenpartners, dat je hiervoor staan wij. Dus als iemand een vraag stelt, dan gaan we in gesprek over die vraag en dan vragen we door en dan gaan we uitzoeken wat we kunnen betekenen. We poeieren iemand niet af aan de telefoon, want dan moet ik achter m'n bureau vandaan komen. Zo'n |

|   |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                        | <p>set van normen dat het voor als ketenpartner ook herkenbaar zou zijn, dat ik weet 'van oja zo doet de GGD dat inderdaad, die staan daarvoor, dat herken ik.' Dat geeft mij al meer gevoel van vertrouwen, dat het herkenbaar is, dat ik weet wat ik kan verwachten"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2 | Geen mening            | <p>"Nee, dat zou ik niet durven zeggen. Dat vind ik heel moeilijk om daar iets over te zeggen"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | Lastig te beantwoorden | <p>"Ja, dat ligt er ook aan wat er uiteindelijk. Dat vind ik een lastige om dat zo te beantwoorden. Omdat dat er ook een beetje aan ligt wat voor rol de GGD gaat krijgen, wat ze dan willen"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 | Professioneel          | <p>"Gewoon professioneel, ja hoor. Kijk, ze moeten hun aandacht enorm verdelen en kleine gemeenten die hebben wat minder vragen en wel dezelfde problematieken, maar qua dimensie toch een kleinere schaal. Maar hoe zij naar de gemeente toe gaan is vrij open allemaal. Ik vind dat wel prettig ja, dat is allemaal geen punt"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | Steviger, autoriteit   | <p>"Ik vind dat ze zichzelf wel iets meer nog mogen profileren vanuit die kennis, dat kennisinstituut als autoriteit. Niet autoritair zijn, maar wel uitdrukken van 'wij zijn het kennisinstituut en wij hebben de laatste ontwikkelingen en vanuit die laatste ontwikkelingen, signaleren wij dat dit toch wel echt heel belangrijk is om dat op te pakken'. Maar meer net wat een abstractieniveautje hoger 'vanuit positieve gezondheid signaleren wij dat dit toch de trend is om meer zo te werken en dat die aanpak werkt'. Zoiets weet je wel, over welke aanpak werkt. Dat ze op die manier er ook meer in gaan staan van 'wij weten dingen, wij hebben het voor je uitgezocht, we hebben gekeken en we kunnen dingen met elkaar verbinden'. Dus misschien nog iets gepersonaliseerder per gemeente"</p> |

|     |             |                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6&7 | Geen mening | "Nee, geen negatieve dingen bij"                                                                                                                                                             |
| 8   | Geen mening | "Nee, volgens mij niet"                                                                                                                                                                      |
| 9   | Geen mening | "Nee, want de wil is er zeker. Ze grijpen elke kans om hun producten van meerwaarde te zijn. Ze krijgen alleen niet zoveel kansen, maar dat heeft gewoon weer te maken met politiek bestuur" |

**Slotconclusie:** verbeterpunten voor het gedrag van de medewerkers van GGD Haaglanden zijn consequenter, gelijk gedrag vertonen over alle medewerkers. Daarnaast zouden GGD-medewerkers soms wat meer kunnen profileren vanuit hun kennis en autoriteit.

## Analyseschema 27

| Omschrijving gedrag vanuit gemeente naar GGD Haaglanden |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                        | Label                  | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                       | Minimaal               | "In mijn beeld is er weinig één-op-één contact tussen de gemeente en de GGD. Dat is in ieder geval voor mij niet zichtbaar. Dit is een kleine gemeente, dus er is best wel heel veel zichtbaar voor me"                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                                                       | Uitnodigend en vragend | "Ja, ik denk dat de gemeente de GGD nodig heeft en de GGD dus ziet als een partij waarmee je serieus samenwerkt en serieus zaken doet. Nou ja, dat je de GGD betreft als er plannen zijn of dat voorbeeld wat ik noemde van een sportvereniging. Gezonde club, gezond eten, overgewicht waar mensen toch zich zorgen over maken. Ja, dan haal je de GGD erbij. En dan vraag je dus, dan stel je je op als vragende partij. Van 'joh, wij hebben expertise van jullie nodig, haak aan.' Doe mee" |
| 3                                                       | Verantwoordelijk       | "Dat ligt er een beetje aan, wij hebben een accounthouder van de GGD die zich heel erg met de afspraken bezighoudt met de GGD. Ook op een aantal inhoudelijke onderwerpen, maar vooral die afspraken. Dus ik denk dat wij, wij nemen onze verantwoordelijkheid wel sterk als het gaat om het circus wat die gemeenschappelijke regeling is. Wij zijn niet te                                                                                                                                    |

|   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                   | <p>beroerd om aan onderdelen te trekken bijvoorbeeld. Of wat zijn de taken straks van de GGD, wat is maatwerk, wat is straks algemeen. Wat is basis en wat is plus, die zetten we zelf voor bijvoorbeeld. En we hebben hier natuurlijk een wethouder die voorzitter is van het dagelijks bestuur. Een vorige wethouder die ook heel lang gezeten heeft, had ook een hele periode. Dus wij nemen onze rol altijd wel heel serieus binnen de regelingen. Dus we nemen onze verantwoordelijkheid”</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Rustig            | <p>“Ja, Wassenaar is een kleine gemeente die af en toe piept. Van 'hé, hier gebeurt ook wel eens wat' weet je wel. Maar dat is meer op microniveau en voor de rest is het een beetje een rustige relatie toch wel over het algemeen. Maar als je me vraagt naar echt de één op één relatie met Wassenaar en GGD Haaglanden dan is ie gewoon best wel rustig. Toch wel, ondanks alle tumult met alle nieuwe ontwikkelingen. Is toch wel rustig. Klinkt misschien een beetje tegenstrijdig met wat ik hiervoor gezegd heb, maar toch is het zo”</p>                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Redelijk positief | <p>“De GGD is er echt voor ons als er iets is, calamiteit of iets. Dan vinden we de GGD heel belangrijk en op alle andere vlakken hebben we de GGD eigenlijk niet zo nodig. Want onbekend, onbemind. Maar nogmaals, als we het wel doen dan gaan we ons beleid hierop baseren, maar het is eigenlijk van drie jaar geleden. Het is een beetje een soort wisselwerking. Over het algemeen zijn wij, volgens mij, redelijk positief over de GGD of wij zijn over het algemeen redelijk positief over de GGD en dat stralen we ook wel uit. We hebben kleine puntjes waarvan we denken 'nou, het zou wat proactiever kunnen'. Maar over het algemeen als je het hier zou vragen, zouden ze het tussen de 7,5 en de 8 geven qua cijfer”</p> |



|     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6&7 | Deskundig | <p>“Ik denk dat wij op onze eigen manier deskundig zijn en zij op hun manier, dat vult elkaar aan. Ik hoop dat zij dat ook op eenzelfde manier ervaren als wij dat ervaren zeg maar. Dat je gewoon samen daarin kan optrekken, een partner bent voor elkaar en zo”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8   | Wisselend | <p>“O, dat zou je echt aan de GGD moeten vragen. Nou ja, ik denk misschien dat ze soms denken van 'jeetje, weten jullie dat niet'. Maar ik denk dat ze ook wel zien dat we serieus werk proberen te leveren. Kijk, ik denk dat zij wel beseffen dat ze veel meer van gezondheid weten dan wij. Daar zijn ze ook in gespecialiseerd. Ja, ik denk dat ze op zich wel vinden dat ze goed met ons kunnen samenwerken”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9   | Dubbel    | <p>“Dat is dubbel. En de dubbelheid bestaat er hier uit dat aan de ene kant hebben we te maken met een eigen organisatie, alle medewerkers zijn OCW-medewerkers. Daarmee staat de eigenstandige identiteit van GGD Haaglanden onder druk. Ze gaan er wel over, maar niet over de inhoud. Dat is het werk van professionals. Dat wil nog wel eens voor wat ruis veroorzaken tussen beiden. Dat heeft dan denk te maken met, we zijn een hele grote stad. En ergens heerst er een soort onderbuikgevoel van die randgemeentes die krijgen een evenredige invloed. Om het zo maar eens te zeggen, dat is misschien wel een beetje onterecht. Want als grote stad zou je toch bij wijze van spreken veel meer de voortrekkersrol moeten hebben. Die wordt je niet altijd gegund”</p> |

**Slotconclusie:** het gedrag vanuit de regiogemeenten naar GGD Haaglanden is heel wisselend. Over het algemeen wordt het omschreven als redelijk positief, uitnodigend en vragend.

## Analyseschema 28

| Omschrijving eigen gedrag naar GGD Haaglanden |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                              | Label                | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                             | Reactief             | <p>"Nou, reactief denk. Zoals dingen dat ik denk van 'nou, twee keer nee, laat ook maar.' Ben daar nu ook zelf niet proactief in behalve dan bij die preventie, dan zie ik ook echt wat het oplevert en dat ik een leuke klik met die persoon heb. En bij de bemoeizorg bij volwassenen, denk ik wel 'daar zijn wel kansen', maar die heb ik ook zelf niet proactief opgezocht of iets. Dan is de urgentie niet groot genoeg om dat te gaan doen, komt nog wel een keer. Nee, als er echt iets zou zijn dan zou ik dat ook gewoon moeten organiseren. Dan zou ik moeten zeggen van 'kom nou even langs, want ik wil het erover hebben.' Het is meer dat het nu nog een niveautje hoger blijft hangen. Ik heb er nu niet direct last van, maar dan ga je zitten wachten tot er echt een probleem is natuurlijk en dan kom je wel in actie"</p> |
| 2                                             | Beetje chaotisch     | <p>"Ik ben ook wat chaotisch dus ik probeer ook. Ik neem me wel voor om alles heel keurig en goed en uitgebreid, maar ja, dat lukt niet altijd. Dus misschien ben ik ook wel eens wat te ongedurig of denk ik niet goed na vooraf. Dus misschien ben ik zelf ook wel een beetje chaotisch"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                             | Poging tot proactief | <p>"Nou, kijk als ik dat vind bijvoorbeeld dat de GGD wat proactiever kan zijn en zich wat meer zou kunnen profileren op mijn terrein bijvoorbeeld. Dan kan ik dat zelf wel wat actiever stimuleren. Ben ik op het ogenblik wel mee bezig. Dus ik moet wel wat actiever daarin zijn, maar dat ben ik dus op het ogenblik aan het doen. Dus je kan wel constateren, maar je kan ook actiever aan de GGD vragen. En ook zo'n monitor</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                       | waar we mee bezig zijn, van 'joh, wat vinden jullie nou'"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4   | Mag soms iets sneller | <p>"Ik weet van mezelf wel dat, meestal reageer ik wel snel. Maar af en toe heb ik wel even de tijd nodig om dingen uit te zoeken. En dan soms tijd tekort kom om snel te reageren als het echt moet, maar meestal gebeurt het wel. Dus we hebben wel eens gehad van 'je moet nog even daar en daar op reageren, want dan kunnen we ten minste weer verder met z'n allen. Dat soort dingen, dat heb ik af en toe wel eens gehad. Maar dat is de laatste tijd ook wel oké. En voor de rest kan ik heel goed met iedereen door één deur wat dat betreft"</p>                                                                                                                                                                                                        |
| 5   | Positief kritisch     | <p>Dat hangt van de afdeling af. Ik vind dat ik daar altijd wel heel duidelijk in ben geweest. En mezelf, dus het is niet zo dat ik in hun gezicht zei dat ik blij was en achter hun rug om het tegenovergestelde. Ik vind dat ik wel kritisch ben geweest, maar wel, hopelijk wel correct. Ik ben heel kritisch, ja ik ben best wel kritisch. Maar ik vind dat ik dat kan zijn, omdat ik altijd heel positief over de GGD ben. Ik ben zo kritisch omdat ik graag wil dat ze blijven, ik wil dat ze ons kunnen blijven adviseren want ik ben eigenlijk heel pro-GGD zeg maar. Maar ik vind wel dat sommige dingen beter kunnen. Dus ik vind mezelf wel redelijk kritisch, maar niet vanuit 'die GGD kan het toch nooit goed doen', maar de GGD kan nog beter"</p> |
| 6&7 | Deskundig             | <p>"Ik hoop dat zij dat ook op eenzelfde manier ervaren als wij dat ervaren zeg maar. Dat je gewoon samen daarin kan optrekken, een partner bent voor elkaar en zo. Nee maar goed, ik probeer alles wat me gevraagd wordt om te lezen of daar input op te geven, dat probeer ik te doen. Op mails probeer ik zo snel mogelijk, als het nodig is, te reageren en ik denk dat ik dat doe. Dus dat ik voorbereid ben voor de vergaderingen, dat soort zaken, dat ik er ben"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Bereid tot samenwerken      | "Nou, ik denk dat ik ook best wel bereid ben om samen te werken met de GGD. Ja, ik denk ook wel dat ze vinden dat ze met mij goed samen kunnen werken. Ja, misschien dat ze ook wel denken van 'goh, dat ze na al die jaren nog niet meer weet van de GGD'. Ik weet het niet. Ik denk op zich dat het prima gaat in de samenwerking" |
| 9 | Coöperatief en toegankelijk | "Ik denk dat ik heel coöperatief ben, denk dat ik door de meeste collega's bij de GGD heel toegankelijk ben"                                                                                                                                                                                                                         |

**Slotconclusie:** het gedrag vanuit de medewerkers van de regiogemeenten wordt over het algemeen redelijk positief beschreven. De respondenten zijn zich ervan bewust dat ze zelf wellicht ook een wat proactievere houding kunnen aannemen naar de GGD.

## Analyseschema 29

| Aanpak/veranderingen als respondent directeur GGD Haaglanden was |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondentnummer                                                 | Label     | Quote uit verbatim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                                                | Proactief | "Dan zou ik toch veel meer iedereen het veld insturen richting die gemeentes en maak nou gewoon eens kennis. Ga het gesprek aan, vraag eens van 'waar zitten jullie nou mee' en kijk dan wat je als organisatie kunt leveren en kunt waarmaken, moet ook wel realistisch zijn. En dat vervolgens vertalen naar initiatieven, pilots, projecten zodat ook je toegevoegde waarde duidelijk wordt. Ik denk dat daar nog wel winst in te behalen is. Dat het nu toch wel een beetje stoffig, suffig imago heeft wat eigenlijk heel zonde is. En deze tijd kan wel wat gebruiken denk ik op dit vlak, want daar waar die deskundigheid ligt daar liggen ook nog hele grote kansen om het maatschappelijk effect te bereiken. Dus, gezondere en blijere mensen. Wat we toch allemaal willen. Dan denk ik dat er vanzelf wel dingen gaan borrelen, ga dan daar zitten waar de energie gaat stromen. |

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Geen veranderingen             | “Nou, dan zou ik niet zo heel veel veranderen eerlijk gezegd. Nee, ik zie werkelijk niet wat er veranderd moet worden. Never change a winning team”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Proactief en innovatief        | “Nou ik zou wel, voor de ambitie die ze voor zichzelf hebben, dan zou ik wel consequenties aan verbinden. Dus dan zou ik wel kijken hoe je dat veel actiever kan waarmaken. Dat innovatieve enzo, dan moet er wel echt wat gebeuren wil GGD echt innovatief zijn. Als het maar wel gewoon goed gebeurt, weet je wel, als er goede vraagstukken opgepakt worden. Dat je je verantwoordelijkheid maar waarmaakt, dan hoeft dat helemaal niet innovatief allemaal”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Losweken van gemeente Den Haag | “Ik zou toch wel aangelegen zijn om deze GGD zoals die nu werkt toch wel los te zien van die gemeentelijke, van Den Haag. Dat je toch één eigen organisatie hebt, dan praat je toch heel anders met elkaar. Ik zou veel aangelegen zijn om toch wat mensen in te huren die daar, hoe dan ook, aan te gaan zitten. En dat allemaal los te gaan weken. En nou heb je zo'n constructie precies er tussen in. Het is niet regionaal helemaal, het is ook voor een groot deel Den Haag zelf en ook niet helemaal in Den Haag. Dus ik zou het toch anders willen. Voorkomt ook heel veel discussies, dan kun je het meer over de inhoud hebben. Ik zou er wel aangelegen zijn om dat allemaal los te koppelen van elkaar. Dat je echt één organisatie hebt die zich helemaal kan richten op preventie. Dat lijkt me wel wat, wel een uitdaging” |
| 5 | Geen antwoord                  | “Daar heb ik geen antwoord op, nee. Ik zou het niet weten, ik vind het zo'n grote organisatie en er zitten zoveel dingen om. Ik vind dat de directeur eigenlijk best wel weinig tijd krijgt om met de inhoud bezig te zijn, want hij moet heel veel bezig zijn met alle organisatorische dingen eromheen. Lijkt me een                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                  | drama om de directeur te zijn. Ik wil er niet eens over nadenken"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6&7 | Lastig te zeggen | <p>"Dan moet je je ook de vraag stellen of je vindt dat het heel anders zou moeten dan het nu gaat. En daarom, heb ik eigenlijk al een beetje gezegd, van dat blijkt ook uit het cijfer dat we vinden dat het over het algemeen gewoon goed gaat. Ik vind het ook lastig in te schatten in hoeverre je er dan als directeur er echt van bent om desnoods de banden met de gemeenten nog wat meer aan te halen. Ja, of juist de richting die er nu opgegaan wordt lossen te maken. In hoeverre wil je een grote, robuuste GGD houden met veel expertise en veel mensen. Of in hoeverre wil je veel meer inspelen op de vraag vanuit gemeenten, meer flexibele organisatie. Maar dat is nu niet voor ons als ambtenaren om daar een pasklaar antwoord op te geven. Kan je niet zomaar zeggen. Nee, ik vind dat ook heel lastig"</p>                                                                            |
| 8   | Lastige positie  | <p>"Nou, ik vind wel dat ie in een lastig parket zit zo in Den Haag als een regionale organisatie die valt onder een directeur van Den Haag. Dus dat vind ik echt lastig, dat lijkt mij ook een hele lastige positie. Nou ja, dat je laat maar zeggen, dat jij voor de regio moet werken. Maar dat degene die jouw baas is, dat die alleen voor Den Haag werkt. Dus dan lijkt het me heel moeilijk om een regionale pet op te houden en je niet meer te gaan richten op Den Haag. Want dan maak je namelijk je baas tevreden. Als je je daar meer op richt en dan is natuurlijk ook wel het AB zijn baas, maar in die zin heeft ie dus eigenlijk twee bazen. Dat lijkt me heel erg lastig. Ja, soms vraag ik me wel af of het met iets minder mensen toe zou kunnen. Ik zou het echt wel belangrijk vinden dat mijn onafhankelijkheid, dat mijn regiotaak, dat dat wel echt goed geregeld is. Dat is dus</p> |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | dan met name in Den Haag. En aan de ene kant heb je daar als directeur ook weer niet heel veel invloed op, want daar zijn die gemeenten mee bezig om dat af te spreken. Dus dan ben je ook een beetje lijdend voorwerp”                                                           |
| 9 | Transparanter | “Als ik directeur van de GGD zou zijn, ik zou transparanter zijn naar m'n belangrijkste opdrachtgever. Duidelijke processen, jaarverslagen, verantwoording, resultaten. Die dingen. Ja, ik denk dat dat krachtiger kan. En ik denk dat daarmee de betrouwbaarheid ten goede komt” |

**Slotconclusie:** de medewerkers van de regiogemeenten vinden het lastig om aan te geven wat ze zouden veranderen als zij de directeur van GGD Haaglanden zouden zijn. Over het algemeen zouden ze de organisatie proactiever willen zien en GGD Haaglanden losweten van de gemeente Den Haag.

## Bijlage IV: logboek afstudeeronderzoek

| Datum                   | Betrokkenen                                                                    | Locatie                                                 | Activiteit, afspraken en/of besluitenlijst                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 23-1-2017               | Miranda de Haan (Senior Communicatie Adviseur GGD Haaglanden) en Marloes Witte | GGD Haaglanden hoofdkantoor (Westeinde 128 te Den Haag) | Eerste sollicitatiegesprek succesvol afgerond                           |
| 24-1-2017               | Marloes Witte, afstudeercoördinatoren                                          | Hogeschool Leiden                                       | Eerste versie afstudeeraanvraag per e-mail ingediend                    |
| 30-1-2017               | Wies Edam, Marloes Witte                                                       | HubSpot (Langegracht 70 te Leiden)                      | Afstudeer-update gesprek                                                |
| 2-2-2017                | Nynke Wiekenkamp, Marloes Witte                                                | Hogeschool Leiden                                       | Feedback via e-mail ontvangen op eerste versie afstudeeraanvraag        |
| 7-2-2017                | Nynke Wiekenkamp, Marloes Witte                                                | Hogeschool Leiden                                       | Tweede versie afstudeeraanvraag per e-mail ingediend                    |
| 7-2-2017                | Nynke Wiekenkamp, Marloes Witte                                                | Hogeschool Leiden                                       | Afstudeeraanvraag goedgekeurd                                           |
| 8-2-2017                | Cécile Klok, Marloes Witte                                                     | Hogeschool Leiden                                       | Verzoek per e-mail tot afspraak met afstudeerbegeleider                 |
| 10-2-2017               | Cécile Klok, Marloes Witte                                                     | Hogeschool Leiden                                       | Voorgeschiedenis studente en afstudeeropdracht GGD Haaglanden besproken |
| 10-2-2017               | Cécile Klok, Nynke Wiekenkamp en Marloes Witte                                 | Hogeschool Leiden                                       | Aanvraag afstudeerbegeleiding per e-mail ingediend                      |
| 10-2-2017               | Cécile Klok, Nynke Wiekenkamp en Marloes Witte                                 | Hogeschool Leiden                                       | Goedkeuring afstudeerbegeleiding per e-mail ontvangen                   |
| 10-2-2017               | Wies Edam, Marloes Witte                                                       | Hogeschool Leiden                                       | Afstudeer-update per e-mail verzonden                                   |
| 13-1-2017 t/m 17-1-2017 | Marloes Witte                                                                  | Hogeschool Leiden                                       | Plan van aanpak afstudeeronderzoek maken                                |
| 17-1-2017               | Cécile Klok, Joey Bol, Doortje Kok, Tamara Tetteroo en Marloes Witte           | Hogeschool Leiden                                       | Eerste afstudeerbegeleidingssessie                                      |
| 23-2-2017               | Miranda de Haan, Marloes Witte                                                 | GGD Haaglanden hoofdkantoor                             | Bespreking praktische zaken, zoals afstudeercontract en werkdagen       |
| 28-2-2017               | Marloes Witte                                                                  | Hogeschool Leiden                                       | Kennisclips gekeken                                                     |
| 1-3-2017                | Marloes Witte                                                                  | Hogeschool Leiden                                       | Werken aan plan aanpak afstudeeronderzoek                               |
| 1-3-2017                | Cécile Klok, Marloes Witte                                                     | Hogeschool Leiden                                       | Conceptversie plan van aanpak per e-mail naar                           |



|           |                                                                                                                            |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                            |                                   | afstudeerbegeleidster<br>verstuurd met verzoek voor<br>feedback                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2-3-2017  | Cécile Klok, Marloes<br>Witte                                                                                              | Hogeschool<br>Leiden              | Feedback van<br>afstudeerbegeleidster op plan<br>van aanpak<br>afstudeeronderzoek per e-mail<br>ontvangen                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3-3-2017  | Marloes Witte                                                                                                              | Hogeschool<br>Leiden              | Werken aan plan van aanpak<br>afstudeeronderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6-3-2017  | Cécile Klok, Marloes<br>Witte                                                                                              | Hogeschool<br>Leiden              | Plan van aanpak per e-mail<br>ingeleverd bij<br>afstudeerbegeleidster                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6-3-2017  | Marloes Witte                                                                                                              | Hogeschool<br>Leiden              | Werken aan onderzoeksopzet<br>inclusief theoretisch kader                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7-3-2017  | Marloes Witte                                                                                                              | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Werken aan onderzoeksopzet<br>inclusief theoretisch kader                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8-3-2017  | Cécile Klok, Marloes<br>Witte                                                                                              | Thuislocatie<br>studente          | Feedback ontvangen per e-<br>mail op concept plan van<br>aanpak                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9-3-2017  | Marloes Witte                                                                                                              | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Werken aan onderzoeksopzet<br>inclusief theoretisch kader                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10-3-2017 | Cécile Klok, Joey Bol,<br>Doortje Kok, Chelsea<br>van der Linde, Tamara<br>Tetteroo, Marleen<br>Vroman en Marloes<br>Witte | Hogeschool<br>Leiden              | Tweede<br>afstudeerbegeleidingssessie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10-3-2017 | Marloes Witte                                                                                                              | Hogeschool<br>Leiden              | Onderzoeksopzet inclusief<br>theoretisch kader ingeleverd                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14-3-2017 | Marloes Witte                                                                                                              | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Informatieverzoek omtrent<br>imago-onderzoek per e-mail<br>ingediend bij GGD Rotterdam<br>Rijnmond en GGD Hollands<br>Midden                                                                                                                                                                                                                           |
| 14-3-2017 | Marloes Witte                                                                                                              | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Feedback verwerken in plan<br>van aanpak                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 16-3-2017 | Marloes Witte                                                                                                              | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Tevredenheidsonderzoek per<br>e-mail van GGD Rotterdam-<br>Rijnmond ontvangen, mail<br>verstuurd naar secretaris<br>Focus & Balans voor afspraak<br>informatie, mondeling<br>feedback ontvangen op plan<br>van aanpak van<br>bedrijfsbegeleidster en<br>informatieverzoek omtrent<br>imago-onderzoek per e-mail<br>ingediend bij GGD GHOR<br>Nederland |

|           |                                                                                                             |                             |                                                                                                                                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Interne organisatiedocumenten lezen, zoals gemeenschappelijke regeling (GR), reglement van orde en governance code. Verbeteringen in plan van aanpak aangebracht |
| 17-3-2017 | Cécile Klok, Marloes Witte                                                                                  | Hogeschool Leiden           | Derde afstudeerbegeleidingssessie                                                                                                                                |
| 20-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Kennisclips Strategisch Communicatiemanagement gekeken                                                                                                           |
| 21-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | GGD GHOR Kennisnet lidmaatschap groep communicatieadviseurs online aangevraagd en ontvangen, bericht op online prikbord geplaatst met informatieverzoek          |
| 21-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | GGD's Nederland per e-mail benaderd voor informatie over imago-onderzoek, informatie ontvangen van GGD Fryslan, GGD Brabant-Zuidoost en GGD Amsterdam            |
| 21-3-2017 | Miranda de Haan en Marloes Witte                                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Mondeling feedback ontvangen over theoretisch kader                                                                                                              |
| 23-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Zeven reacties per e-mail ontvangen van verschillende GGD-en op informatieverzoek, twee berichten met uitgevoerde onderzoeken                                    |
| 23-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Ambtelijk secretaris en medewerker publieksinformatie per e-mail benaderd voor kennismaking en (achtergrond)informatie                                           |
| 23-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Verwerken feedback theoretisch kader                                                                                                                             |
| 24-3-2017 | Cécile Klok, Joey Bol, Doortje Kok, Chelsea van der Linde, Tamara Tetteroo, Marleen Vroman en Marloes Witte | Hogeschool Leiden           | Vierde afstudeerbegeleidingssessie                                                                                                                               |
| 27-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Kennisclips Strategisch Management bekijken                                                                                                                      |
| 27-3-2017 | Nynke Wiekenkamp, Manon la Lau, Marloes Witte                                                               | Hogeschool Leiden           | Stage-overeenkomst laten ondertekenen en ingeleverd bij mevrouw la Lau                                                                                           |

|           |                                                                                                             |                             |                                                                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28-3-2017 | Liesbeth Remmers (secretaris Focus&Balans) en Marloes Witte                                                 | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Interview over organisatie, Focus & Balans, identiteit, imago enzovoorts                                          |
| 28-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Werkcollege Taalcoaching                                                                                          |
| 30-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Werken aan onderzoeksopzet                                                                                        |
| 30-3-2017 | Miranda de Haan, Marloes Witte                                                                              | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Mondeling overleg                                                                                                 |
| 31-3-2017 | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Werken aan onderzoeksopzet                                                                                        |
| 31-3-2017 | Cécile Klok, Joey Bol, Doortje Kok, Chelsea van der Linde, Tamara Tetteroo, Marleen Vroman en Marloes Witte | Hogeschool Leiden           | Vijfde afstudeerbegeleidingssessie                                                                                |
| 3-4-2017  | Wies Edam, Marloes Witte                                                                                    | Hogeschool Leiden           | Mondelinge afstudeerupdate                                                                                        |
| 3-4-2017  | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Werken aan onderzoeksopzet                                                                                        |
| 4-4-2017  | Janine van der Leeuw, Marloes Witte                                                                         | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Interview met Janine van der Leeuw over organisatie, identiteit, imago enzovoorts                                 |
| 4-4-2017  | Auke ten Brink, Marloes Witte                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Gesprek met Auke ten Brink (webcoördinator GGD Haaglanden) over online enquête tool                               |
| 4-4-2017  | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Werken aan onderzoeksopzet, uitnodiging voor gesprek per mail verstuurd naar strategisch communicatieadviseur OCW |
| 6-4-2017  | Lianne van Kampen, Marloes Witte                                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Interview met Lianne van Kampen over organisatie, identiteit, imago enzovoorts                                    |
| 6-4-2017  | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Werken aan onderzoeksopzet                                                                                        |
| 7-4-2017  | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden           | Tweede versie van onderzoeksopzet via ELO geüpload                                                                |
| 11-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Mail verstuurd aan Jaap van der Grinten en Cees van Riel met informatieverzoek                                    |
| 11-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Opstellen online enquête, e-mail ontvangen van Jaap van der Grinten                                               |
| 13-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor | Werken aan eindopdracht SLC                                                                                       |

|           |                                                                                                             |                                              |                                                                                                                    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Werken aan online enquête                                                                                          |
| 18-4-2017 | Miranda de Haan, Marloes Witte                                                                              | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Mondeling overleg, feedback over theoretisch kader en enquête                                                      |
| 18-4-2017 | Martien Schriemer, Marloes Witte                                                                            | Hogeschool Leiden                            | Kwantitatief inloopsprekkuur                                                                                       |
| 20-4-2017 | Cécile Klok, Joey Bol, Doortje Kok, Chelsea van der Linde, Tamara Tetteroo, Marleen Vroman en Marloes Witte | Hogeschool Leiden                            | Zesde afstudeerbegeleidingssessie                                                                                  |
| 21-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Literatuur over topic guides lezen, topic guide opstellen                                                          |
| 24-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | Thuislocatie studente                        | Gemeente Zoetermeer, Midden-Delfland, Westland, Den Haag, Rijswijk en Delft bellen en mailen voor interviews       |
| 25-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Gemeente Pijnacker-Nootdorp, Leidschendam-Voorburg, Den Haag, Rijswijk, Wassenaar bellen en mailen voor interviews |
| 25-4-2017 | Miranda de Haan, Marloes Witte                                                                              | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Overleg interviews en topicguide                                                                                   |
| 25-4-2017 | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Bijwerken topicguide, opzet presentatie SLC eindopdracht                                                           |
| 1-5-2017  | Cécile Klok, Doortje Kok, Marleen Vroman, Tamara Tetteroo, Marloes Witte                                    | Hogeschool Leiden                            | Zevende afstudeerbegeleidingssessie                                                                                |
| 1-5-2017  | Marloes Witte                                                                                               | Hogeschool Leiden                            | Gemeente Midden-Delfland, Zoetermeer, Pijnacker-Nootdorp en Delft meerdere malen nabellen voor interviews          |
| 2-5-2017  | Respondent 1, Marloes Witte                                                                                 | Gemeentehuis Midden-Delfland te Schipluiden  | Interview met teamleider maatschappelijk team van gemeente Midden-Delfland                                         |
| 4-5-2017  | Respondent 2, Marloes Witte                                                                                 | Gemeentehuis Pijnacker-Nootdorp te Pijnacker | Interview met communicatieadviseur gemeente Pijnacker-Nootdorp                                                     |
| 4-5-2017  | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Werken aan SLC-presentatie en uitwerken verbatim respondent 1                                                      |
| 4-5-2017  | Marloes Witte                                                                                               | GGD Haaglanden hoofdkantoor                  | Telefonisch afspraak gemaakt voor interview met                                                                    |

|           |                                                                              |                                                   |                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                              |                                                   | beleidsadviseur gezondheid gemeente Wassenaar                                                                      |
| 8-5-2017  | Respondent 3, Marloes Witte                                                  | Gemeentehuis Delft                                | Interview met beleidsadviseur van gemeente Delft                                                                   |
| 8-5-2017  | Marloes Witte                                                                | Hogeschool Leiden                                 | Uitwerken verbatim respondent 1                                                                                    |
| 8-5-2017  | Wies Edam, Marloes Witte                                                     | Hogeschool Leiden                                 | Presentatie van SLC eindopdracht                                                                                   |
| 9-5-2017  | Marloes Witte                                                                | GGD Haaglanden hoofdkantoor                       | Uitwerken verbatim respondent 1                                                                                    |
| 9-5-2017  | Nynke Wiekenkamp, Marloes Witte en overige vierdejaars communicatiestudenten | Hogeschool Leiden                                 | Inloopspreekuur kwalitatief onderzoek                                                                              |
| 9-5-2017  | Marloes Witte                                                                | Hogeschool Leiden                                 | Telefonisch verzetten van afspraak met beleidsadviseur gezondheid Wassenaar i.v.m. begrafenis oma                  |
| 9-5-2017  | Marloes Witte                                                                | Thuislocatie studente                             | Uitwerken verbatim respondent 1                                                                                    |
| 10-5-2017 | Marloes Witte                                                                | Thuislocatie studente                             | Gemeente Rijswijk, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Westland en Den Haag meerdere malen nabellen voor interviews |
| 11-5-2017 | Marloes Witte                                                                | GGD Haaglanden hoofdkantoor                       | Uitwerken verbatim respondent 1, start met uitwerken verbatim respondent 2                                         |
| 11-5-2017 | Marloes Witte                                                                | GGD Haaglanden hoofdkantoor                       | Gemeente Westland, Zoetermeer, Den Haag en Rijswijk meerdere malen bellen voor interviews                          |
| 11-5-2017 | Marloes Witte                                                                | GGD Haaglanden hoofdkantoor                       | Telefonisch afspraak gemaakt met senior beleidsmedewerker gemeente Leidschendam-Voorburg voor interview            |
| 12-5-2017 | Marloes Witte                                                                | Bergen                                            | Begrafenis van oma                                                                                                 |
| 13-5-2017 | Marloes Witte                                                                | Thuislocatie studente                             | Uitwerken verbatim respondent 2                                                                                    |
| 14-5-2017 | Marloes Witte                                                                | Thuislocatie studente                             | Uitwerken verbatim respondent 2                                                                                    |
| 15-5-2017 | Marloes Witte                                                                | Bibliotheek Den Haag                              | Uitwerken verbatim respondent 2                                                                                    |
| 15-5-2017 | Respondent 4, Marloes Witte                                                  | Gemeentehuis Wassenaar-Voorschoten te Voorschoten | Interview met beleidsadviseur gezondheid gemeente Wassenaar                                                        |
| 16-5-2017 | Marloes Witte                                                                | GGD Haaglanden hoofdkantoor                       | Mail gestuurd aan afstudeerbegeleidster, uitwerken verbatim respondent 3 en nabellen                               |

|           |                                                                          |                                                    |                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16-5-2017 | Respondent 5, Marloes Witte                                              | Gemeentehuis Leidschendam-Voorburg te Leidschendam | Interview met beleidsontwikkelaar gemeente Leidschendam-Voorburg                                  |
| 18-5-2017 | Marloes Witte                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor                        | Uitwerken verbatim respondent 3 en start uitwerken verbatim respondent 4                          |
| 18-5-2017 | Miranda de Haan, Marloes Witte                                           | GGD Haaglanden hoofdkantoor                        | Mondeling overleg                                                                                 |
| 19-5-2017 | Cécile Klok, Doortje Kok, Tamara Tetteroo, Marleen Vroman, Marloes Witte | Hogeschool Leiden                                  | Achtste afstudeerbegeleidingssessie                                                               |
| 19-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Hogeschool Leiden                                  | Gemeente Westland, Rijswijk en Den Haag meerdere malen nabellen voor interviews                   |
| 20-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Uitwerken verbatim respondent 4                                                                   |
| 21-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Uitwerken verbatim respondent 4 en 5                                                              |
| 22-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Gemeente Westland en Rijswijk meerdere malen nabellen voor interviews                             |
| 22-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Telefonisch afspraak gemaakt voor interview met accounthouder GGD gemeente Westland               |
| 22-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Bibliotheek Den Haag                               | Werken aan hoofdstukken scriptie, analyseschema's maken                                           |
| 23-5-2017 | Marloes Witte                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor                        | Werken aan analyseschema's                                                                        |
| 23-5-2017 | Respondenten 6 & 7, Marloes Witte                                        | Gemeentehuis Rijswijk                              | Interview met beleidsmedewerker en accounthouder GGD Haaglanden                                   |
| 24-5-2017 | Respondent 8, Marloes Witte                                              | Gemeentehuis Westland te Monster                   | Interview met beleidsmedewerkster en accounthouder GGD Haaglanden                                 |
| 24-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Uitwerken verbatim respondent 6&7                                                                 |
| 25-5-2017 | Marloes Witte                                                            | Thuislocatie studente                              | Afmaken verbatim respondent 6&7 en uitwerken verbatim respondent 8                                |
| 26-5-2017 | Marloes Witte                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor                        | Afmaken analyseschema's, werken aan hoofdstukken scriptie                                         |
| 26-5-2017 | Marloes Witte                                                            | GGD Haaglanden hoofdkantoor                        | Conceptversie scriptie via e-mail opgestuurd naar bedrijfsbegeleidster voor beoordelingsformulier |

|           |                                |                                   |                                                                        |
|-----------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 27-5-2017 | Marloes Witte                  | Thuislocatie<br>studente          | Werken aan hoofdstukken<br>scriptie                                    |
| 28-5-2017 | Marloes Witte                  | Thuislocatie<br>studente          | Werken aan hoofdstukken<br>scriptie                                    |
| 29-5-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Werken aan hoofdstukken<br>scriptie                                    |
| 30-5-2017 | Marloes Witte                  | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Werken aan hoofdstukken<br>scriptie                                    |
| 31-5-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Werken aan hoofdstukken<br>scriptie                                    |
| 1-6-2017  | Marloes Witte                  | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Afronden scriptie, afdrukken en<br>inbinden                            |
| 2-6-2017  | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Inleveren scriptie, bijlagen en<br>reflectieverslag                    |
| 6-7-2017  | Respondent 9, Marloes<br>Witte | Gemeentehuis<br>Den Haag          | Interview met senior<br>beleidsmedewerkster<br>gemeente Den Haag       |
| 6-7-2017  | Marloes Witte                  | GGD<br>Haaglanden<br>hoofdkantoor | Gesprek met<br>bedrijfsbegeleidster                                    |
| 9-7-2017  | Marloes Witte                  | Thuislocatie<br>studente          | Verwerken feedback                                                     |
| 10-7-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 13-7-2017 | Cécile Klok, Marloes<br>Witte  | Thuislocatie<br>studente          | Telefonisch gesprek betreft<br>voortgang                               |
| 3-8-2017  | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 4-8-2017  | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 8-8-2017  | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 10-8-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 14-8-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 15-8-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 17-8-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Verwerken feedback                                                     |
| 18-8-2017 | Marloes Witte                  | Bibliotheek Den<br>Haag           | Afdrukken en inbinden scriptie                                         |
| 21-8-2017 | Marloes Witte                  | Hogeschool<br>Leiden              | Inleveren scriptie inclusief<br>bijlagen bij eerste en tweede<br>lezer |

## Bijlage V: bestuur en organisatie

GGD Haaglanden is de gemeenschappelijke gezondheidsdienst van negen gemeenten.

Deze gemeenten zijn:

- Den Haag
- Delft
- Leidschendam-Voorburg
- Midden-Delfland
- Pijnacker-Nootdorp
- Rijswijk
- Wassenaar
- Westland
- Zoetermeer

Iedere bovenstaande gemeente wijst een lid en een plaatsvervangend lid aan, samen vormen zij het Algemeen Bestuur(AB) van GGD Haaglanden. Het algemeen Bestuur is het hoogste bestuursorgaan van de gemeenschappelijke regeling(GR) GGD Haaglanden. Het AB heeft uit haar midden een Dagelijks Bestuur(DB) aangewezen. (GGD Haaglanden, 2017)

De Wet Publieke Gezondheid (WPG) geeft de colleges van burgemeester en wethouders de opdracht ervoor te zorgen de instelling en behoud van een gemeentelijke gezondheidsdienst op de schaal van de veiligheidsregio. Op basis van de WPG zijn de negen gemeenten in de regio Haaglanden vanaf 1 januari 2014 de gemeenschappelijke regeling GGD Haaglanden aangegaan. Deze gemeenschappelijke regeling (GR) treedt als opdrachtgever op voor de uitvoering van GGD-taken door de gemeente Den Haag. GGD Haaglanden voert voor de negen gemeenten het regionale takenpakket uit, waaronder de onderdelen epidemiologie, beleidsadvisering, gezondheidsbevordering, openbare (geestelijke) gezondheidszorg, infectieziektenbestrijding, forensische geneeskunde, medische milieukunde, technische hygiënezorg en toezicht kinderopvang. Vanuit het regionale takenpakket vervult GGD Haaglanden ook zijn rol in met betrekking tot crisisbeheersing, crisismanagement en de ondersteuning van het bestuur. (GGD Haaglanden, 2016)

In een normale GR hebben de deelnemende gemeenten dezelfde rol, namelijk bestuurder en eigenaar van de uitvoeringsorganisatie. Bij GGD Haaglanden is niet het geval, het gaat hierbij om een 'dienstverleningsmodel'. Deze GR heeft geen eigen uitvoeringsorganisatie, in dit geval vragen de negen gemeenten gezamenlijk één van deze gemeenten het vastgestelde pakket uit te voeren. De negen gemeenten besturen de GR en de gemeente Den Haag is eigenaar van de uitvoeringsorganisatie. De regionale taken die door de gemeente Den Haag als GGD Haaglanden worden uitgevoerd, vloeien voort uit de GR. GGD Haaglanden levert producten en/of diensten die bijdragen aan de publieke gezondheid van de inwoners van de regio Haaglanden in opdracht van de GR GGD Haaglanden. Het AB van de GR GGD Haaglanden bepaalt welke producten en/of diensten dit zijn. Dit betekent dat de rol van bestuurder GR is geplaatst bij de gezamenlijke vertegenwoordigers van de deelnemende gemeenten in het AB. In het AB van deze GR zijn wethouders van alle negen gemeenten benoemd. (GGD Haaglanden, 2014)

GGD Haaglanden is ondergebracht bij de gemeente Den Haag en opereert als sector binnen de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW). De gemeente Den Haag is eigenaar van de uitvoeringsorganisatie en verantwoordelijk voor de continuïteit van de organisatie. Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het vaststellen van het regionale takenpakket. De gemeente Den Haag is verantwoordelijk voor de GGD als onderdeel en uitvoeringsorganisatie van de gemeente Den Haag. (GGD Haaglanden, 2016)



GGD en de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) Nederland zijn sinds 1 januari 2014 juridisch één vereniging: GGD GHOR Nederland. GGD GHOR Nederland is de overkoepelende organisatie van de 25 GGD's en GHOR bureaus in Nederland. De belangrijkste taak van GGD GHOR Nederland is opkomen voor de belangen van de leden; de directeuren publieke gezondheid (DPG) en de regionale GGD's en GHOR bureaus richting politiek, (lokale) overheden, samenwerkingspartners, media en publiek. Daarnaast draagt GGD GHOR Nederland bij aan oplossingen voor maatschappelijk vraagstukken die relatie hebben met jeugd, sociaal domein en veiligheid. De kernwaarden van GGD GHOR Nederland zijn proactief, verantwoordelijk, betrouwbaar en omgevingsgericht. Ten slotte voert GGD GHOR Nederland projecten uit die randvoorwaarden en producten opleveren waarmee de GGD's en GHOR bureaus hun werkzaamheden kunnen verrichten.

Het hoogste orgaan van GGD GHOR Nederland is de Raad van DPG'en. Hierin worden de 25 GGD's en GHOR bureaus vertegenwoordigd door hun DPG. (GGD GHOR Nederland, 2017)



Figuur 2 GGD GHOR Nederland (GGD GHOR Nederland, 2017)

## **Bijlage VI: beoordelingsformulier opdrachtgever**