



Clb project uitgevoerd in de regio Noord in 2011

Ontwikkeling van een format voor klanttevredenheidsonderzoek (KTO) infectieziekten GGD

Marjon Schoo, Jaap van Ede



Doel - Door analyse van een in de regio Noord uitgevoerd KTO een valide onderzoeksformat ontwikkelen dat door GGD'en in Nederland kan worden gebruikt

Proces en afronding:

Vorbereiding:

- *Vraag in de periode die je achteraf wilt evalueren voor het KTO aan klanten – uiteraard nadat zij antwoord hebben gekregen op hun vraag - of ze aan het KTO willen meedoen.*
- *Als ze daartoe bereid zijn vraag je hun E-mail adres om de vragenlijst na die tijd naar toe te sturen.*
- *Vertel bij de burgerklanten ook dat ze aan het einde van de vragenlijst hun postadres kunnen invullen. Als zij de ingevulde vragenlijst terugsturen, ontvangen zij als dank voor de moeite een kleine cadeaucheque t.w.v. € 10 die naar dit adres zal worden gestuurd.*

Uitvoering:

- *Voor elk van de vier doelgroepen, t.w. burgers, scholen- en kindercentra, gezondheidszorg professionals en overheidsinstellingen is een specifieke vragenlijst ontwikkeld die voor het KTO kan worden gebruikt. De vragenlijsten worden op de transmissiedag 2012 verspreid.*

Analyse:

- *De in Word ingevulde vragenlijsten worden handmatig in een kant en klaar Excel sheet ingevuld. Dat levert een vlotte analyse op (Excel sheet ook beschikbaar).*

Kritische beoordeling van de resultaten, en daar ook zonnodig consequenties aan verbinden, vormt de afsluiting