

Handleiding Focusgroepen

Een praktische handleiding voor de organisatie,
begeleiding en analyse van focusgroepen

Ilse Raats
Raats voor Mensgerichte Zorg

2017



Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Over deze handleiding.....	3
1.2.	Over de auteur	3
2.	Focusgroepen	4
2.1.	Kenmerken van focusgroepen.....	4
2.2.	Doelen van focusgroepen.....	4
3.	Focusgroepen organiseren.....	5
3.1.	Projectgroep, gespreksleider en assistent	5
3.2.	Voorbespreking	5
3.3.	Doel	5
3.4.	Tijdsplanning en kosten.....	6
3.5.	Datum, tijdstip en locatie	6
3.6.	Selecteren, werven en uitnodigen deelnemers	6
3.7.	Vragenlijst of topiclijst.....	7
3.8.	Nabespreking.....	8
4.	Focusgroepen begeleiden	9
4.1.	Ontvangst	9
4.2.	Introductie	9
4.3.	Openingsvraag.....	9
4.4.	Hoofdvragen.....	9
4.5.	Pauze	10
4.6.	Afsluiting.....	10
5.	Focusgroepen analyseren en rapporteren	11
5.1.	Debriefing	11
5.2.	Verslag van de focusgroep	11
5.3.	Analyse	11
5.4.	Rapportage	12
5.5.	Vervolg.....	13
6.	Aanbevolen literatuur	14
7.	Bijlagen	15
7.1.	Competenties gespreksleider focusgroepen.....	15
7.2.	Voorbeeld gesprekshandleiding.....	16
7.3.	Checklist voor de begeleiding van een focusgroep.....	18

1. Inleiding

1.1. Over deze handleiding

Er zijn vele manieren om de ervaringen, meningen, verwachtingen en wensen van patiënten, cliënten of hun naasten te achterhalen. Focusgroepinterviews, of kortweg focusgroepen, zijn een veelgebruikte methode.

De 'Handleiding Focusgroepen' geeft de belangrijkste kenmerken van focusgroepen, in welke situaties focusgroepen kunnen worden gebruikt, hoe focusgroepen worden georganiseerd, hoe de gespreksleider de focusgroepen effectief kan begeleiden en hoe focusgroepen kunnen worden geanalyseerd. Dit is de geheel herziene versie van de 'Handleiding Focusgroep Onderzoek' van het CBO uit 2012. Deze handleiding is bedoeld voor iedereen die met behulp van focusgroepen inzicht wil krijgen in de ervaringen, meningen, verwachtingen en wensen van patiënten, ter verbetering van de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven van patiënten.

Omwille van de leesbaarheid van deze handleiding is ervoor gekozen om steeds de term 'patiënten' te gebruiken, hiermee worden ook cliënten, zorggebruikers, naasten of andere deelnemers aan focusgroepen bedoeld.

1.2. Over de auteur

Ilse Raats is adviseur, trainer en projectleider patiëntgerichte zorg en eigenaar van Raats voor Mensgerichte Zorg. Zij heeft jarenlange ervaring op het gebied van patiëntgerichtheid, patiëntenparticipatie, kwaliteitszorg en implementatie van innovaties. Als gespreksleider heeft zij vele focusgroepen en spiegelbijeenkomsten begeleid. Daarnaast verzorgt zij trainingen voor gespreksleiders van focusgroepen en spiegelbijeenkomsten.

2. Focusgroepen

2.1. Kenmerken van focusgroepen

Enquêtes gaan ervan uit dat mensen weten wat ze ergens van vinden. Maar over sommige onderwerpen hebben mensen nog geen duidelijke mening. Soms ontstaan meningen en ideeën pas na een gesprek met anderen in een kleine en veilige groep. Voor dit soort situaties zijn focusgroepinterviews zeer geschikt.

Een focusgroep is een homogeen samengestelde groep, bestaande uit 6 tot 12 deelnemers die een zorgvuldig geplande discussie voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijze omtrent een van tevoren vastgesteld onderwerp. De gespreksleider stelt de deelnemers op hun gemak en creëert een open en veilige sfeer. De deelnemers krijgen de ruimte om in hun eigen woorden antwoord te geven op de vragen en de diepere betekenis van hun antwoorden toe te lichten. De discussie verloopt prettig en vaak vinden de deelnemers het leuk om met elkaar over hun ideeën te praten. Om de discussie te leiden wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst of 'topic' lijst (een lijst met gespreksonderwerpen). De focusgroep wordt opgenomen met een voice recorder of videocamera en er wordt een verslag gemaakt. De conclusies uit een focusgroep vormen de basis voor het plannen en invoeren van verbeteringen of voor beleidsontwikkeling.

2.2. Doelen van focusgroepen

Focusgroepen kunnen een schat aan informatie en diepe inzichten opleveren. Enquêtes zijn vooral geschikt om informatie te verzamelen over kenmerken en standpunten van mensen, terwijl focusgroepen vooral geschikt zijn om dieper inzicht te krijgen in ervaringen en ideeën. Daarnaast kunnen focusgroepen worden ingezet als het gewenst is dat deelnemers actief meedenken en suggesties voor verbetering geven, bijv. over het bestaande zorgaanbod of over een nieuw op te zetten aanbod of dienst.

Focusgroepen zijn vooral bruikbaar voor de volgende doelen:

- Exploreren van verschillende ervaringen
- Opsporen van verbeterpunten
- Beleidsontwikkeling: doen we de juiste dingen?
- Evalueren van aanbod: doen we de juiste dingen en doen we de dingen goed?
- Verkenning bij het uitbreiden van diensten: hoe gaan we het doen?
- Uittesten en ontwerpen van een nieuw aanbod

Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode. Deze methode dus niet bruikbaar voor het testen van hypothesen en ook niet om conclusies te trekken over een bredere populatie. Verder geldt dat alleen mensen die bereid en in staat zijn om hun gedachten en mening onder woorden te brengen, kunnen deelnemen aan een focusgroep.

De conclusies uit een focusgroep vormen de basis voor het plannen en invoeren van verbeteringen of voor beleidsontwikkeling. Dat betekent dat focusgroepen een middel zijn om te komen tot betere kwaliteit van zorg, focusgroepen zijn dus nooit een doel op zich. De organisatie van focusgroepen start dus met vaststellen wat je met focusgroepen wilt bereiken.

3. Focusgroepen organiseren

Focusgroepen vergen deskundige gespreksleiding, goede inhoudelijke voorbereiding, duidelijke verslaglegging, relevante evaluatie en zorgvuldige implementatie.

3.1. Projectgroep, gespreksleider en assistent

De organisatie van focusgroepen start met de samenstelling van een projectgroep. Vooral als er meerdere focusgroepen worden georganiseerd, is het belangrijk dat er draagvlak is binnen de organisatie zodat meerdere personen zich ervoor verantwoordelijk voelen. In de projectgroep zit in ieder geval een projectleider die de rol van kartrekker heeft, een manager die zorgt voor het commitment binnen de organisatie, personen die als gespreksleider en assistent kunnen optreden en eventueel andere collega's die bij het onderwerp betrokken zijn. De projectleider kan ook de rol van gespreksleider vervullen, maar deze rol kan ook door een andere persoon vervuld worden. De projectgroep is verantwoordelijk voor de organisatie, uitvoering en rapportage van de focusgroepen en voor de vervolgstappen naar aanleiding van de resultaten.

Benoem vervolgens de gespreksleider en de assistent. Voor het begeleiden van een focusgroep is het noodzakelijk om met twee personen te zijn. De gespreksleider heeft de rol van gastheer of gastvrouw tijdens de focusgroep, stelt de vragen, stimuleert de interactie en bewaakt de tijd. De assistent ondersteunt de gespreksleider, maakt aantekeningen en opnames en houdt in de gaten of alle deelnemers in gelijke mate aan bod komen. De vaardigheden en competenties van de gespreksleider zijn cruciaal voor een effectieve focusgroep. Een overzicht van vaardigheden en competenties is opgenomen in bijlage 7.1.

Het heeft de voorkeur als er binnen een organisatie meerdere personen zijn die de taak van de gespreksleider kunnen vervullen, zodat zij elkaar kunnen ondersteunen bij de organisatie en uitvoering van focusgroepen en elkaar feedback kunnen geven op hun rol als gespreksleider.

3.2. Voorbespreking

De projectgroep bespreekt met elkaar de volgende vragen:

- Wat is de aanleiding om focusgroepen te organiseren?
- Wat moeten de focusgroepen opleveren?
- Wie gaat wat met de resultaten van de focusgroepen doen?
- Hoeveel tijd en budget zijn beschikbaar voor de focusgroepen?

Daarnaast inventariseert de projectgroep alvast vragen voor de focusgroepen, bijv. door middel van een brainstorm.

3.3. Doel

De projectgroep bepaalt per focusgroep wat het doel is door de volgende vragen te beantwoorden:

- Wat is het onderwerp van deze focusgroep?
- Welke informatie willen we hebben?
- Hoe willen we de informatie gebruiken?

Stel ook de vraag of een focusgroep de geschikte methode voor is voor het probleem dat je wil oplossen of het onderwerp dat je wil onderzoeken.

3.4. Tijdsplanning en kosten

De projectleider maakt een plan waarin is opgenomen:

- Doel van de focusgroepen
- Doelgroep van de focusgroepen
- Planning van de acties in volgorde van tijd en verantwoordelijke personen
- Kosten, o.a. voor
 - Vergoeding van reiskosten voor de deelnemers
 - Kleine attentie voor de deelnemers als dank, bijv. een cadeaubon, bloemen, een boek
 - Kosten voor huur ruimte en catering

3.5. Datum, tijdstip en locatie

Plan de datum en het tijdstip van de focusgroep. Een focusgroep duurt meestal 2 à 2,5 uur. Ga na wat een geschikt tijdstip voor de deelnemers is, 's ochtends, 's middags, 's avonds of in het weekend. Houd daarbij rekening met bijv. bezigheden overdag (werk, opleiding, gezin), bereikbaarheid van de locatie met de auto en openbaar vervoer, reistijd, belastbaarheid van de deelnemers.

Regel een locatie voor de focusgroep. De deelnemers moeten in een kring kunnen zitten, zodat iedereen elkaar kan zien en horen. De ruimte moet groot genoeg zijn om comfortabel met 14 mensen in een kring te kunnen zitten. Zorg dat er een flipover of een whiteboard en stiften aanwezig zijn. Regel de catering, bijv. koffie, thee, water, koekjes, broodjes.

Zorg voor een voicerecorder of een videocamera.

3.6. Selecteren, werven en uitnodigen deelnemers

Een focusgroep bestaat uit 6 tot 12 personen. Met minder dan 6 personen kan het voorkomen dat de dialoog onvoldoende op gang komt. Bij een groep van meer dan 12 personen (6-7 ouderparen) wordt het moeilijker om iedereen aan bod te laten komen. Nodig meer mensen uit dan je minimaal nodig hebt, omdat er altijd mensen zijn die afzeggen of niet komen opdagen.

De groep moet homogeen samengesteld zijn met voldoende variatie onder de deelnemers om verschillende meningen naar voren te laten komen. De homogeniteit wordt vaak gezocht in leeftijd, opleiding, gebruik van een zelfde aanbod of beroep. Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode, wat betekent dat je een doelbewuste steekproef neemt (dit in tegenstelling tot een aselechte steekproef zoals bij en kwantitatief onderzoek).

Het hangt af van het doel of één focusgroep voldoende is, of dat er meerdere focusgroepen georganiseerd moeten worden. De eerste twee focusgroepen leveren vaak de meeste informatie op. De derde en de vierde focusgroep leveren minder nieuwe informatie op, er is dan sprake van verzadiging. Evalueer na de derde bijeenkomst. Als er tijdens de derde bijeenkomst nog veel nieuwe inzichten naar voren komen, kan er een vierde groep georganiseerd worden. De hoeveelheid bijeenkomsten wordt ook bepaald door de heterogeniteit van de doelgroepen.

Bedenk op welke manier je potentiële deelnemers kunt vinden, bijv. via een mailing lijst, website, sociale media, zorginstelling of hulpverleners.

Stuur de deelnemers een uitnodiging of bevestiging waarin in ieder geval staat:

- Datum, tijdstip en duur
- Locatie en routebeschrijving
- Reden of doel van de bijeenkomst

- Aanwezig
- Eventueel de gang van zaken
- Naam en contactgegevens van de contactpersoon

3.7. Vragenlijst of topiclijst

De vragen die worden gesteld bepalen voor een groot deel het succes van de focusgroepen. De gesprekshandleiding moet daarom zorgvuldig worden voorbereid.

Maak eerst een ruwe inventarisatie van de vragen die je wilt stellen. Het gaat er in dit stadium nog niet om dat je de vragen goed formuleert, dit komt later. Een brainstorm kan bruikbaar zijn voor deze inventarisatie. Voeg daarna vragen die op elkaar lijken samen en prioriteer de vragen. Vaak zijn vijf tot tien hoofdvragen meer dan voldoende. Er kunnen verschillende soorten vragen onderscheiden worden:

- Openingsvraag: dit is een vraag die door alle deelnemers beantwoord moet worden. De vraag moet zo worden gesteld dat deze in een korte tijd beantwoord kan worden en karakteristieken van de deelnemers kan opleveren. Het is beter om op dit moment nog niet naar een mening of houding van de deelnemer te vragen.
- Introductie vragen: dit zijn vragen om het centrale onderwerp te introduceren. Het geeft deelnemers de kans om te reflecteren op ervaringen die zij hebben gehad met het onderwerp. In het algemeen zijn deze vragen geen kritische vragen voor de analyse, maar meer bedoeld om het gesprek en de interactie tussen de groepsleden op gang te krijgen.
- Hoofdvragen: dit zijn de vragen die centraal staan in de focusgroepen. Dit zijn vaak twee tot vijf vragen en aan de discussie over deze vragen wordt de meeste tijd besteed. Tijdens deze vragen komen de deelnemers er achter hoe de andere aanwezigen over het onderwerp denken en worden ze gestimuleerd om hun eigen ervaringen, meningen en ideeën te verwoorden.
- Afrondende vragen: deze vragen hebben tot doel de discussie tot een eind te brengen. Deze vragen bieden de deelnemers de gelegenheid te reflecteren op eerder gegeven commentaar. Deze vragen zijn cruciaal voor de analyse. Er zijn drie soorten eind vragen:
 - Een vraag die alle onderwerpen behelst die aan de orde zijn geweest. Deze vraag biedt de deelnemers de gelegenheid alle meningen uit de discussie op een rijtje te zetten en de belangrijkste aspecten aan te wijzen. Maar ook kunnen deelnemers die gedurende de discussie verschillende meningen hebben gegeven hun positie bepalen. Voorbeeld van deze vraag is: Stel dat u een minuut de tijd hebt om over dit onderwerp te praten met de directeur van deze instelling. Wat zou u dan zeggen?
 - Samenvattende vraag: deze vraag wordt gesteld nadat de gespreksleider een korte samenvatting heeft gegeven van de sleutelvraag en de belangrijkste ideeën die naar voren zijn gekomen tijdens de discussie. Na de samenvatting wordt aan de deelnemers gevraagd of dit deze samenvatting adequaat is of wat zij daar aan willen toevoegen.
 - Laatste vraag: deze vraag wordt gesteld na de samenvatting en de samenvattende vraag. Gevraagd wordt of de deelnemers iets gemist hebben tijdens de discussie. Deze vraag is vooral handig bij de eerste focusgroepen, omdat op basis van deze antwoorden de gesprekshandleiding voor de volgende groep kan worden bijgesteld.

In plaats van een vragenlijst kun je er ook voor kiezen om een topiclijst te maken. Een topiclijst is een lijst met onderwerpen die aan bod moeten komen. Deze is makkelijker te maken dan een vragenlijst, maar vraagt meer van de gespreksleider. Daarnaast is topiclijst spontaner en biedt de gespreksleider

de ruimte om bij de taal van de deelnemers aan te sluiten. Een vragenlijst daarentegen biedt meer houvast tijdens de focusgroep en bij de analyse.

Tijdens een focusgroep worden alleen open vragen gesteld.

De waarom-vraag kan beter niet gebruikt worden. Een waarom-vraag impliceert een rationeel antwoord. Veel beslissingen worden veel meer vanuit een impuls, gewoonte of traditie genomen en juist niet rationeel. Je kunt de vraag beter formuleren als 'Wat heeft gemaakt dat je ...' of 'Wat leidde er toe dat je ...'

Tenslotte, zorg ervoor dat het taalgebruik van de vragen aansluit bij de doelgroep.

In bijlage 7.2 is een voorbeeld opgenomen van een gesprekshandleiding.

Naast een groepsdiscussie, kunnen in een focusgroep ook andere werkvormen gebruikt worden, zoals bijvoorbeeld over ideeën brainstormen, deze vervolgens categoriseren en prioriteren, de nominale groepstechniek of in kaart brengen van de patient journey.

3.8. Nabespreking

De nabespreking bestaat uit twee onderdelen. De gesprekleider en de assistent bespreken direct na afloop van elke focusgroep de eerste indruk, de sfeer, de belangrijkste ideeën en thema's die aan bod zijn geweest, de opvallendste uitspraken, onverwachte bevindingen, de vragen en als het mogelijk is de verschillen met voorgaande groepen. Dit heet de debriefing.

Na afloop van een of meerdere focusgroepen volgt een nabespreking met de projectgroep. Het doel van de focusgroepen en de verslagen vormen de uitgangspunten. Tijdens deze bijeenkomst worden de bijeenkomsten besproken aan de hand van de volgende vragen:

- Welke wensen, suggesties, ideeën zijn naar voren gekomen?
- Hebben de focusgroepen de gewenste informatie opgeleverd?
- Wat zijn de belangrijkste conclusies?
- Welke actiepunten zijn naar voren gekomen, wie doet wat wanneer?
- Hoe is de gespreksleiding gegaan?
- Hoe is de organisatie verlopen?

4. Focusgroepen begeleiden

4.1. Ontvangst

Check de ruimte van te voren en plaats de stoelen in een kring. Check de opname apparatuur. De gespreksleider en de assistent zorgen er voor zij dat zij als eerste aanwezig zijn om de deelnemers op te vangen. Ze stellen zich voor aan de deelnemers, maken een praatje, bieden iets te drinken aan. Dit is bedoeld om de mensen op hun gemak te stellen, maar ook om een inschatting te maken van de deelnemers. Plaats bescheiden deelnemers tegenover de gespreksleider en dominante of breedspakige mensen naast de gespreksleider. Verdeel de aandacht: de gespreksleider staat bijvoorbeeld bij de deur en vangt de binnenkomers op. De assistent is in de groepsruimte en houdt zich bezig met de groep. Vraag de deelnemers om hun naam met een stift op een naambordje te schrijven (zie bijlage 7.3 voor meer tips).

4.2. Introductie

Bedenk van te voren wat je wilt zeggen bij de introductie van de bijeenkomst en schrijf deze eventueel uit, zodat je geen belangrijke punten vergeet. De introductie bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- Welkom
Heet iedereen welkom, bedank de deelnemers voor hun komst, stel jezelf en de assistent voor.
- Doel van de bijeenkomst
Licht het onderwerp en het doel van de bijeenkomst kort toe. Zeg dat je geïnteresseerd bent in de ervaringen en meningen van de deelnemers in relatie tot het onderwerp en dat deze belangrijk zijn voor kwaliteitsverbetering of beleidsontwikkeling.
- Praktische gang van zaken
Vertel hoe lang de bijeenkomst duurt, wanneer en hoe lang de pauze is, waar de toiletten zijn. Geef aan dat er een anoniem verslag gemaakt wordt van de bijeenkomst, dat het voor de verslaglegging nodig is om geluids- of video-opnames te maken en vraag hier toestemming voor, geef aan dat de deelnemers het verslag van de bijeenkomst ontvangen.
- Rollen en regels
Geef aan dat je de tijd bewaakt en er voor zorgt dat iedereen aan de beurt komt. Maak afspraken (of regels) voor de bijeenkomst, bijv. niet door elkaar praten, met respect naar elkaar luisteren, de informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Leg uit dat alle ervaringen, meningen en ideeën even belangrijk zijn en dat de deelnemers het niet met elkaar eens hoeven te worden.

4.3. Openingsvraag

Vraag aan de deelnemers om zich voor te stellen en kort iets over zichzelf te vertellen aan de hand van een vraag die betrekking heeft op het onderwerp. Let er op dat deze voorstelronde niet te veel tijd in beslag neemt.

4.4. Hoofdvragen

Gebruik de gesprekshandleiding voor het verdere verloop van de bijeenkomst.

Voor het verdere verloop van de bijeenkomst zijn er verschillende gesprekstechnieken om verdieping te krijgen. Voorbeelden zijn de vijf seconde pauze en doorvragen. Beide technieken zijn bruikbaar om meer informatie los te krijgen.

- De vijfseconde pauze ('silent probing') is het meest effectief na een reactie van een deelnemer. Dit nodigt andere deelnemers uit om te reageren en levert vaak aanvullende gezichtspunten op. De pauze zorgt er ook voor dat de begeleider niet teveel aan het woord is.

- Doorvragen is een techniek om vage uitspraken en commentaren te verduidelijken. Bruikbare vragen bij deze techniek zijn:
 - Wat bedoelt u met ...?
 - Dat is interessant. Kunt u daar meer over vertellen?
 - Kunt u een voorbeeld noemen van wat u bedoelt?
 - Wat maakt dat u dat zo voelt?
 - Ik begrijp het niet helemaal. Kunt u het uitleggen?
 - Is dat belangrijk voor u? Waarom is dat zo belangrijk?

Het is goed om verdieping in zo vroeg mogelijk stadium toe te passen. Dit voorkomt een vage groepsdiscussie.

Andere tips voor de gespreksleider:

- Wanneer er tijdens de bijeenkomst 'tegenstrijdigheden' worden gezegd, probeer deze dan meteen op te helderen. Deze 'tegenstrijdigheden' tussen deelnemers kunnen te maken hebben met verschillen in behoeften en wensen. Presenteer het dan ook niet als 'tegenstrijdigheid', het gaat er niet om wie er gelijk heeft.
- Wanneer er meerdere focusgroepen zijn met een vergelijkbare samenstelling, in volgende groepen een vraag te stellen als:
 - In eerdere groepen hebben we gehoord dat ... Wat denkt u hiervan?
 - We hebben uitspraken gehoord over ... maar we begrijpen niet wat er precies bedoeld wordt. Wat denkt u?
 Hierbij gaat het er vooral om de vraag: Help ons ... begrijpen.

4.5. Pauze

Ongeveer halverwege de bijeenkomst kun je een korte pauze inlassen. Als gespreksleider en assistent kun je de pauze benutten om te bespreken of iedereen voldoende aan bod komt en of de gespreksleider moet doorvragen op bepaalde onderwerpen.

4.6. Afsluiting

Zorg dat je de bijeenkomst op het aangegeven tijdstip afsluit. Neem de tijd voor een goede afsluiting zodat de deelnemers met een goed gevoel naar huis kunnen gaan. De afsluiting van de bijeenkomst bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- Aankondiging
Kondig het einde van de bijeenkomst aan door een afsluitende vraag te stellen.
- Bedanken
Bedank de deelnemers voor hun bijdrage en geef een samenvatting of een korte positieve indruk van de bijeenkomst.
- Vervolg
Geef aan wat er met de resultaten van de bijeenkomst gebeurt en dat deelnemers een verslag ontvangen waarop ze mogen reageren.
- Uitreiken declaratieformulier, uitrijkaart, attentie

5. Focusgroepen analyseren en rapporteren

5.1. Debriefing

De gespreksleider en de assistent bespreken direct na afloop van de focusgroep hun eerste indruk, de belangrijkste ideeën en thema's die aan bod zijn geweest, de opvallendste uitspraken, onverwachte bevindingen, de vragen en als het mogelijk is de verschillen met voorgaande groepen. Dit heet de debriefing. Schrijf deze bevindingen op.

5.2. Verslag van de focusgroep

Vervolgens wordt er een verslag gemaakt van elke focusgroep op basis van de vragen, de kenmerken van de deelnemers, een tekening van de opstelling, de debriefing en de geluids- of video-opname.

Bepaal van te voren op welke manier je een verslag maakt van de focusgroep:

- De focusgroep wordt opgenomen en na afloop volledig uitgeschreven.
- De focusgroep wordt opgenomen, maar bij het af luisteren van de geluidsopname worden alleen de uitspraken die een directe relatie hebben met het doel uitgeschreven.
- Het verslag is gebaseerd op aantekeningen, waarbij de geluidsopname als geheugensteun wordt gebruikt.
- Het verslag is gebaseerd op geheugen, de gespreksleider presenteert aan het einde van de bijeenkomst een samenvatting van de bevindingen aan de deelnemers en gaat na of deze volledig en juist is.

De eerste manier is het meest tijdrovend, maar wel het meest precies. De derde optie is een praktisch alternatief als de tijd ontbreekt om de bijeenkomst geheel uit te schrijven. Dit vraagt wel om een assistent die tijdens de bijeenkomst aantekeningen maakt.

De volgende uitgangspunten kunnen behulpzaam zijn voor het verslag:

- Gedetailleerde uitspraken die gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen zijn belangrijker dan vage, algemene uitspraken.
- Probeer in de grote hoeveelheid opmerkingen en details belangrijke ideeën te vinden die een aanknopingspunt kunnen zijn voor activiteiten of plannen.

Als de assistent het verslag maakt, geeft de gespreksleider feedback op het verslag.

Stuur het verslag naar de deelnemers zodat zij het kunnen controleren en eventueel aanvullen.

5.3. Analyse

Na de verslaglegging van alle focusgroepen hebben de gegevens nog geen inzichtelijke structuur. Om de gegevens inzichtelijk te maken moet je ze eerst ordenen en structureren. Hiervoor kun je gebruik maken van de volgende vier stappen: sorteren, rubriceren, rangschikken en controleren. Het doel en de hoofdvragen van de focusgroepen zijn hierbij het belangrijkste uitgangspunt.

Sorteren

Sorteer de uitspraken van de individuele deelnemers naar de hoofdvragen. Toets alle verkregen informatie en stel jezelf de volgende vragen:

- Binnen welke hoofdvraag past deze informatie? Daarbij kun je de volgende subvragen stellen:
 - Wat was al bekend en wordt bevestigd of ontkend door de focusgroepen?
 - Wat waren vermoedens die vervolgens bevestigd of ontkend zijn door de focusgroepen?
 - Wat zijn nieuwe bevindingen die u niet voorzien had?
- Past de informatie binnen het doel dat je met de focusgroepen voor ogen had?

In plaats van sorteren op hoofdvraag, kun je ook eerst vaststellen welke hoofdthema's naar voren kwamen tijdens de focusgroepen en vervolgens de afzonderlijke informatie hierop sorteren.

Rubriceren

Daarna loop je de lijst met overgebleven informatie door en probeer je ieder punt in een rubriek of thema onder te brengen. De rubrieken of thema's worden bepaald door het onderwerp en de verzamelde informatie. Zoek per rubriek of thema naar overeenkomsten en verschillen tussen de focusgroepen.

Soms kun je niet al het materiaal van de focusgroepen gebruiken. Met name de antwoorden op de sleutelvragen zijn belangrijk voor de analyse en rapportage. Het resterende materiaal kun je weggooien.

Rangschikken

De volgende stap is de rubrieken in een logische volgorde plaatsen. De rubrieken worden de later de hoofdstukken van het rapport. Het kan zijn dat je er nog een rubriek aan toevoegt, of juist twee rubrieken samenvoegt. Als je alle rubrieken op volgorde hebt, dan verzamel je per rubriek de gegevens. Ook de gegevens plaats je op volgorde.

Controleren

Het uitgangspunt van de analyse is dat iemand anders op basis van het materiaal tot dezelfde conclusies moet kunnen komen. Voorkennis of je persoonlijke opvattingen kunnen de interpretatie van de gegevens beïnvloeden. Kijk daarom nog eens kritisch naar alle geanalyseerde gegevens, voordat je aan de rapportage begint. Bespreek deze ook met de assistent en de projectgroep. Het is nu nog relatief gemakkelijk om de opbouw van de rapportage te wijzigen. Als alle onderdelen later beschreven zijn wordt dit veel ingewikkelder.

Je kunt de analyse controleren aan de hand van de volgende vragen:

- Geven de (hoofd-)onderdelen antwoord op uw centrale vraag?
- Zijn er onderdelen overbodig?
- Zijn de rubrieken goed gerangschikt?
- Is er geen overlap tussen de rubrieken?
- Is de opbouw evenwichtig?

5.4. Rapportage

Een goede rapportage over de resultaten en conclusies van de focusgroepen is cruciaal. Rapportage kan op verschillende manieren: mondeling, schriftelijk en audiovisueel bijvoorbeeld fragmenten van de geluids- of video-opname. Meestal worden de resultaten van focusgroepen in ieder geval schriftelijk gerapporteerd. Daarbij is het belangrijk om een rapportage mondeling toe te lichten en te discussiëren over de resultaten.

Beantwoord voordat je gaat schrijven de volgende twee vragen:

- Voor wie schrijf je het rapport?
- Welke bedoelingen heb je met het rapport?

Soms is de rapportage bedoeld voor de eigen organisatie of afdeling, soms juist voor een externe organisatie. In elk geval is het de bedoeling van de gehouden focusgroepen dat er iets met de

resultaten en conclusies gedaan wordt. Om ervoor te zorgen dat je dit bereikt moet je zinvolle informatie geven, de rapportage verslag moet onderhoudend zijn en emoties oproepen.

Beschrijf de bevindingen van de focusgroepen en gebruik letterlijke citaten om deze te illustreren.

Bij het schrijven kan het BASE principe behulpzaam zijn:

- Beknopt: weeg van te voren af hoeveel informatie je wilt geven
- Aantrekkelijk: werk met citaten, voorbeelden en/of verhelderende illustraties
- Structuur: gebruik de hoofdvragen, een inleiding en een samenvatting
- Eenvoudig: gebruik een actieve schrijfstijl en vermijd te veel jargon

Je kunt ook de rapportage naar de deelnemers van de focusgroepen sturen, ter aanvulling op of in plaats van het verslag van de focusgroep.

5.5. Vervolg

Als het doel van de focusgroepen was om input te krijgen voor verbeteringen of beleidsontwikkeling is het van belang om ervoor te zorgen dat de totale verbetercyclus (plan-do-study-act) wordt doorlopen. De conclusies uit de focusgroepen vormen de basis voor het plannen en invoeren van verbeteringen of voor beleidsontwikkeling. Start daar kort na de bijeenkomsten mee, zo maak je optimaal gebruik van het momentum. Meestal zijn er enkele verbeterpunten aangedragen die gemakkelijk te realiseren zijn, het zogenaamde laaghangend fruit. Door hier meteen mee aan de slag te gaan en het resultaat zichtbaar te maken, creëer je draagvlak voor de focusgroepen en de veranderingen. Maak voor de andere wensen, suggesties of ideeën verbeterplannen en toets of de ingevoerde veranderingen tot verbeteringen hebben geleid.

6. Aanbevolen literatuur

Doody O, Slevin E, Taggart L. Focus group interviews in nursing research: part 1. Br J Nurs 2013; 22(1):16-9.

Doody O, Slevin E, Taggart L. Preparing for and conducting focus groups in nursing research: part 2. Br J Nurs 2013; 22(3):170-3.

Doody O, Slevin E, Taggart L. Focus group interviews part 3: analysis. Br J Nurs 2013;22(5):266-9.

Kitzinger J. Qualitative research. Introducing focus groups. BMJ 1995;311(7000):299-302.

Krueger RA. Designing and Conducting Focus Group Interviews.

www.eiu.edu/ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf

Sharken Simon J. How to Conduct a Focus Group.

<https://www.tgci.com/sites/default/files/pdf/How%20to%20Conduct%20a%20Focus%20Group.pdf>

How not to moderate a focus group

<https://www.youtube.com/watch?v=Auf9pkuCc8k>

Moderating a focus group (30 min video) Richard Krueger

<https://www.youtube.com/watch?v=xjHZsEcSqwo#t=120.461>

7. Bijlagen

7.1. Competenties gespreksleider focusgroepen

Vaardigheden

- Een open en veilige sfeer creëren.
- Ruimte creëren zodat deelnemers ervaringen kunnen formuleren, meningen kunnen verkennen, conclusies kunnen trekken.
- Het hoofdonderwerp in het oog blijven houden, overzicht houden van de discussie.
- Alle deelnemers betrokken houden bij de discussie.
- Communicatieve vaardigheden: verkennen, vragen, luisteren, samenvatten, herformuleren, verfijnen, verhelderen.
- Schakelen tussen fases en niveaus van de discussie.
- Time management: de tijd verdelen over de verschillende onderwerpen, tijd verdelen over de deelnemers, tijd bewaken, doel van de focusgroep snel en efficiënt introduceren.

Houding

- Neutraal en onafhankelijk, geen advies of mening geven over het onderwerp.
- Open: uitnodigend en nieuwsgierig, respectvol over verschillende meningen en standpunten, niet oordelend.
- Aandachtig voor (het belang van) de dialoog tussen de deelnemers.
- Duidelijk over de verantwoordelijkheden van de gespreksleider en de deelnemers.
- Enthousiast.
- Leidend, maar niet dominant.
- Gericht op het groepsproces.
- Open voor feedback op eigen functioneren.

Ervaring

- Ervaring met leiden of begeleiden van groepen.
- Ervaring met of kennis over het onderwerp van de focusgroep.

Deze competenties zijn ook belangrijk voor de assistent, maar in mindere mate.

7.2. Voorbeeld gesprekshandleiding

Kernvragen voor deze focusgroep

- Met welke vraag bent u bij instelling X terecht gekomen?
- Heeft u gekregen wat u gevraagd hebt?
- Wat zou willen toevoegen/veranderen?

Introductie

- Welkom
- Voorstellen van de gespreksleider en assistent.
- Toelichting waarom deze focusgroep wordt gehouden.
- Uitnodigen om alle ideeën, meningen en persoonlijke ervaringen te delen. Het gaat om wat u belangrijk vindt, wat uw ideeën, bedenkingen en vooral suggesties zijn.
- Uitleg over hoe de bijeenkomst zal verlopen en wat men kan verwachten.
- We stellen u vragen en halverwege een korte pauze.
- Rol van de gespreksleider. Het is goed als u zoveel mogelijk onderling discussieert. De discussieleider is er alleen om het tempo erin te houden en af en toe te sturen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. U hoeft het niet met elkaar eens te zijn. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt.
- Er wordt (anoniem) verslag gemaakt van de bijeenkomst. Eventueel toestemming vragen om een bandopname te maken van de bijeenkomst.
- Op basis van de focusgroepen (in totaal doen we ... gesprekken) maken we een verslag en bespreken we welke aanpassingen in instelling X noodzakelijk en mogelijk zijn.
- Als u belangstelling heeft kunnen we u het eindverslag toesturen. Dit noteren we na afloop.
- Heeft u nog vragen voor we beginnen?

Introductie vragen

Alle deelnemers stellen zich voor en beantwoorden de introductievraag. Dit kan bijvoorbeeld een van de volgende vragen zijn:

- Sinds wanneer bent u patiënt in het instelling X of werkt u bij instelling X?
- Hoe vaak bent u voor uw aandoening in deze instelling geweest?
- Waarom bent u in de zorg gaan werken?

Door naar een open ronde

- Wat is uw beste of leukste ervaring die u de afgelopen maanden bij instelling X hebt gehad?
- Wat is uw slechtste ervaring?

Eerste contact

Voor sommige is het lang geleden. Voor anderen staat het nog vers in het geheugen: de eerste keer dat u contact hebt gehad met de hulpverleners van instelling X.

- Presenteer een foto van de ingang van de instelling en vraag: Wat voor een gevoel had u toen u de eerste keer naar binnen liep? En toen u weer naar buiten kwam?
- Kunt u nog voor de geest halen welke verwachtingen u had toen u voor het eerst naar die hulpverleners toe ging?
- Is naar uw verwachtingen gevraagd?
- Welk beeld is er in het begin geschetst van de behandeling/begeleiding?

Het dagelijkse contact

U heeft allemaal min of meer regelmatig contact met een contactpersoon van instelling X. Over dat contact willen we het nu graag hebben.

- Als u met één woord dat contact moet omschrijven, aan welk woord denkt u dan? Indien noodzakelijk een aantal voorbeelden noemen: persoonlijk, professioneel, koel, zakelijk etc.
- Nadere toelichting?
- Worden de geschetste beelden door de rest van de groep gedeeld?
- Heeft u de mogelijkheid om dat contact te vergelijken met andere instellingen? Zo ja, wat zijn dan de overeenkomsten en verschillen?
- Nu u dagelijks contact heeft en in programma zit, krijgt u dan wat u hebben wilt?
- Had u vooraf verwachtingen (doelen)?
- Komen uw verwachtingen overeen met wat u nu meemaakt?
- Het gaat bij behandeling / begeleiding altijd om twee partijen om resultaat te bereiken. Het gaat nu alleen over de hulpverleners. Wat vindt u goed aan de hulpverleners?
- Wat zou u willen verbeteren of wat zouden de hulpverleners anders moeten doen?

Doorvragen

Vragen die kunnen helpen om het gesprek verder te kunt ontwikkelen:

- Kunt u daar wat meer over vertellen? Kunt u meer vertellen over ...?
- Wat maakt het dat u dat zo voelt?
- Kunt u een voorbeeld noemen?
- Is dat belangrijk voor u? Waarom is dat belangrijk?

Mogelijke onderbreking (bruikbaarheid van de vraag ter plaatse bekijken)

Stel u bent morgen directeur van instelling X. Welke twee maatregelen zou u dan nemen?

Afsluiting

Stel u bent oud, grijs en bejaard. Op een avond kijkt u terug op uw leven en met name deze periode.

U denkt nog eens terug aan het contact dat u juist hebt gehad met instelling X?

- Probeert u voor u zelf te bedenken wat u het sterkst is bijgebleven?
- Waar heeft u wel/niet iets aan gehad?
- Wat zou u de hulpverleners van die tijd nog in het oor willen fluisteren?

Samenvatting en conclusie

- Samenvatting van de vragen.
- Hebben we iets niet gevraagd vandaag?

Afsluiting en dankwoord

7.3. Checklist voor de begeleiding van een focusgroep

Voorafgaand aan de bijeenkomst

- Bel alle deelnemers 1-2 weken voorafgaand aan de bijeenkomst.
- Stuur alle deelnemers een uitnodiging met informatie over de bijeenkomst en waar men hoe laat moet zijn, incl. routebeschrijving.
- Nodig meer deelnemers uit dan je werkelijk nodig hebt, de ervaring leert dat niet iedereen komt opdagen.

Vragen

- De introductievragen moeten makkelijk te beantwoorden zijn en niet verwijzen naar sociale status.
- De vragen moeten elkaar logisch opvolgen.
- De kernvragen moeten betrekking hebben op het doel van het onderzoek (of de belangrijkste onderwerpen die je wilt bespreken).
- Overweeg een 'Stel dat ...' vraag. Of vervolgvragen om meer de diepte in te kunnen.
- Limiteer het gebruik van waarom-vragen (kan bedreigend overkomen, de hoe vraag werkt beter).
- Gebruik 'denk terug'-vragen als het nodig is.
- Zorg voor een samenvatting van de discussie en nodig uit tot commentaar.

Logistiek

- Zoek een geschikte ruimte (grootte, tafels, comfortabele stoelen, etc.).
- De gespreksleider moet op tijd aanwezig zijn om de ruimte eventueel aan te passen (andere opstelling, etc.).
- Als je opnames maakt, zorg ervoor dat er geen achtergrond geluiden op de band komen.
- Neem extra banden, batterijen, etc. mee.
- Geef de deelnemers naambordjes.
- Neem een paar onderwerpen in gedachten waarover je met de deelnemers kan praten voorafgaand aan de bijeenkomst (bij binnenkomst).
- Zet experts en luidruchtige deelnemers naast de gespreksleider.
- Plaats verlegen en stille deelnemers tegenover de gespreksleider.
- Neem genoeg kopieën mee als je eventueel een korte aankruislijst of ander materiaal gebruikt.
- Geef de deelnemers eventueel een klein presentje na afloop van de bijeenkomst en biedt reiskostenvergoeding aan.

Aandachtspunten voor de gespreksleider

- Wees uitgerust en alert voor de groepsbijeenkomst.
- Oefen de introductie zonder aantekeningen.
- Stel de vragen met zo min mogelijk raadplegen van de vragenlijst.
- Vermijd knikken en andere non-verbale uitingen van instemming of ontkenning.
- Geef geen commentaar van afkeuring of goedkeuring zoals goed, geweldig, etc.
- Geef geen persoonlijke mening.
- Ga niet in discussie.
- Als er een pauze is, kun je met de assistent bespreken of er bijsturing nodig is. Bijv. bepaalde onderwerpen verder uitdiepen, of deelnemers die nog niet zo veel gezegd hebben nadrukkelijker betrekken.

Direct na de bijeenkomst

- Maak zo snel mogelijk na de bijeenkomst een korte samenvatting van de sleutelpunten.
- Als je opname hebt gemaakt, check dan of het gesprek goed is opgenomen en maak een back-up.

Tips voor de assistent

- Zorg dat de apparatuur werkt.
- Zorg voor iets te drinken en iets 'lekkers' tijdens de bijeenkomst.
- Zorg ervoor dat de ruimte in orde is.
- Verwelkom de deelnemers als zij arriveren.
- Sluit de deur bij het begin van de focusgroep en vang mensen op die eventueel later binnenkomen.
- Maak aantekeningen tijdens de discussie.
- Notuleer citaten (typerende uitspraken).
- Schrijf zo veel mogelijk non-verbale uitingen op.
- Maak een plattegrond van waar mensen zitten.
- Neem geen deel aan de discussie tenzij je door de gespreksleider wordt uitgenodigd.
- Geef een mondelinge samenvatting aan het eind van de discussie (dit kan de gespreksleider ook doen, dus stem dit van tevoren af).
- Deel eventueel de presentjes uit.
- Bespreek de bijeenkomst na met de gespreksleider.
- Lees de analyse en geef feedback.