



# FOCUSGROEP INCLUSIEVE COMMUNICATIE

Gespreksleidraad



# Wat is een focusgroep?

In een focusgroep vraag je aan een groep mensen naar hun percepties, ideeën en meningen over een communicatie, een ontwerp of concept. Je bespreekt er maximum twee.

## Vorbereiding

### Live of online gesprek

Je voert het gesprek best live. Zo voel je goed aan hoe de groep reageert. Kies je voor een online gesprek, dan valt het onderdeel 'etalage' weg. Je bespreekt dan ook best geen drukwerk. Alle andere communicatie kan wel.

### Stel de focusgroep samen

Nodig zelf mensen uit of werk samen met een organisatie die de doelgroep bereikt. Vaak kan een focusgroep tijdens een les of een groepsactiviteit.

#### Tips

##### Enkele tips om zelf de focusgroep samen te stellen:

- Zoek mensen uit de doelgroep die je (meer) wilt bereiken.
- Kies deelnemers die relevant zijn voor het onderwerp. Bijvoorbeeld: wil je wel of net geen sportieve deelnemers om je flyer over sport te bespreken?
- Bied een kleine beloning aan zoals een cadeaubon. Dat kan de bereidheid om deel te nemen vergroten.
- Werk bij voorkeur met kleine groepen (vijf tot acht deelnemers).

### Wie doet wat?

Spreek af met een partner of een collega wie het groepsgesprek leidt en wie het verslag maakt, wanneer je de focusgroep organiseert en hoe je de mensen uitnodigt.

#### Tips

- Kies bij voorkeur een gespreksleider die ervaring heeft met het leiden van vergaderingen en/of groepsgesprekken.
- Heeft de gespreksleider geen ervaring, organiseer dan best eerst een testfocusgroep.
- Kies een gespreksleider die niet betrokken is bij je communicatieproduct.
- Zorg eventueel voor twee verslaggevers.

## Wat heb je nodig?

---

- Deze vragenlijst
  - Papier, pen (of laptop als je dat liever hebt) om het verslag te maken
  - Voor iedere deelnemer een naambordje: een papier, kartonnetje of sticker waar ze hun voornaam op kunnen schrijven
  - Voldoende kleine groene en rode post-its of stickers: twee stickers van elke kleur per deelnemer
  - Voor het onderdeel “Etalage”: een pakket met een tiental soorten drukwerk, ook het drukwerk dat je vandaag gaat bespreken => Leg die door elkaar op een tafel, zodat de deelnemers er straks al staande naar kunnen kijken.
  - Voor iedere deelnemer: een exemplaar van de folder, brochure, affiche ... die je wilt bespreken
  - Bespreek je ook digitale communicatie (website, Facebook, video ...)? Zorg dan voor:
    - een computer
    - internetverbinding
    - beamer
    - iets om op te projecteren: witte muur, scherm of bord.
- Vaak kunnen deelnemers ook op hun eigen smartphone kijken, maar hou er rekening mee dat dat niet altijd het geval is.
- Het logo en de naam van de organisatie van het promotiemateriaal dat je gaat screenen
  - Een cadeautje voor de deelnemers
  - Eventueel drank en glazen of kopjes, koekjes of andere versnaperingen

# Het verslag

---

Als verslaggever neem je notities voor het verslag: je hebt geen inbreng in het gesprek.

- Zorg ervoor dat de belangrijkste vragen beantwoord worden in het verslag. Noteer goed wat de deelnemers zeggen: wat positief is, minder positief, wat ze zouden veranderen.
  - Ook detailopmerkingen kunnen belangrijk zijn, bijvoorbeeld over kleurgebruik, de tekst, beeldmateriaal.
  - Letterlijke citaten om de bedenkingen te illustreren zijn vaak interessant.
  - Ook non-verbale reacties kunnen interessant zijn.
- Zijn de meningen bij de deelnemers verdeeld? Vermeld dat zeker ook in het verslag en verduidelijk waarover het meningsverschil precies gaat.
- Als iedereen het eens is over iets, vermeld dat dan ook in het verslag.

Gebruik het onderstaande sjabloon voor het verslag.

## Sjabloon verslag

**Organisatie:**

**Datum:**

**Gespreksleider:**

**Verslaggever:**

**Deelnemers:**

- **Aantal deelnemers:**
- **Beschrijf met enkele trefwoorden om welk publiek het gaat (bijvoorbeeld alfabetisering, NT2, dakloze mannen, families met woonproblemen)**

**Gespreksweergave:**

## Gesprek opnemen of niet?

---

Een groepsgesprek kan erg snel gaan. Werken met twee verslaggevers is een optie: het zorgt ervoor dat je het gesprek meer in detail kunt volgen.

Ook opnames van het gesprek kunnen helpen. Zorg in dat geval voor een goede microfoon. Dan versta je beter wat er gezegd wordt, zeker als mensen door elkaar praten.

# Het groepsgesprek

---

## Korte inleiding

---

Gespreksleider: start met jezelf voor te stellen. Vermeld de naam van de organisatie nog niet als je tijdens het gesprek wilt polsen naar de bekendheid van de organisatie.

“Graag hebben we met jullie een gesprek over informatie voor mensen die in onze gemeente / regio wonen: bijvoorbeeld over speelpleinen, UiTPAS of Paspartoe, cursussen.

We tonen jullie eerst folders. Daar stellen we enkele vragen over.

Er zijn geen goede of foute antwoorden. Want we willen jullie niet testen, maar we willen deze communicatie testen.

We willen weten of jullie die folders, website ... kennen.

We horen ook graag jullie opinie / wat jullie ervan vinden.

De mening van iedereen is voor ons belangrijk. Daarom vraag ik jullie ook om niet door elkaar te spreken.”

Als je een opname maakt, zeg dat dan:

“We nemen dit gesprek op. Zo kunnen we een goed verslag maken en alle antwoorden goed verwerken. We gebruiken de opname alleen voor dit verslag, voor niets anders. Na het verslag verwijderen we de opname. Gaat iedereen hiermee akkoord?”

Met jullie reacties en suggesties kunnen we de brochure, de website ... verbeteren.” (Vertel wat je ermee gaat doen, zorg dat je geen loze beloftes maakt. Vermeld ook hoeveel invloed de deelnemers wel of niet kunnen hebben op eventuele aanpassingen.)

Als de deelnemers elkaar niet kennen, start dan met een kennismakingsronde.

- Organiseer naambordjes.
- Graag horen we:
  - Je voornaam
  - In welke gemeente woon je?
  - Woon je er al lang?
  - Heb je kinderen?
- Toon het logo van de organisatie waarvan je de communicatie gaat bespreken.
- “Weten jullie wat dit is?”
- Toon de naam van de organisatie.

“Kennen jullie deze organisatie? Wat doet ze: welke activiteiten, welke diensten ...?”

  - Zoek linken met het aanbod van de organisatie, bijvoorbeeld:
    - › Hebben de deelnemers schoolgaande kinderen (in het Nederlandstalig onderwijs)?
    - › Gaan de kinderen naar de kinderopvang? Of naar speelpleinen?
    - › Doen ze aan sport?
    - › Kennen ze de gemeenschapscentra in de gemeente(n) waar ze wonen?

## Etalage

---

Leg vooraf op een tafel verschillende informatieve drukwerken naast elkaar, waaronder het drukwerk dat je straks gaat bespreken. Geef iedere deelnemer twee groene en twee rode stickers of post-its. Laat de deelnemers rond de tafel staan, en vraag hen:

- Welke zie je het eerst? Hoe komt dat? (bijvoorbeeld foto, interesse, formaat, taal)
- Welke twee vind je het interessantst? Plak er een groene post-it/sticker op. => Vraag de deelnemers om twee publicaties te kiezen en laat hen er een groene post-it op kleven. Waarom zijn die interessant?
- Welke twee vind je níet interessant? Plak er een rode post-it/sticker op. => Vraag de deelnemers om twee publicaties te kiezen en laat hen er een rode post-it op kleven. Waarom zijn die niet interessant?

Verslaggever: maak een overzichtsfoto van de tafel met de post-its/stickers op de publicaties en voeg die toe aan het verslag.

Daarna mogen de deelnemers terug gaan zitten.

Stel vragen over mediagebruik:

- We hebben nu magazines en brochures gezien. Maar welke media gebruiken jullie? Tv, smartphone, magazines ...? Wat zoek je dan? Waarom gebruik je die media? Waar, hoe?
- Gebruik je sociale media: YouTube, Instagram, WhatsApp, Facebook, X (Twitter), TikTok ...? Wat zoek je dan? Met wie communiceer je? Waarom gebruik je die? Waar en hoe?

## Drukwerk

---

Geef iedere deelnemer een exemplaar van het drukwerk dat je wil bespreken.

- Heb je deze folder / brochure / affiche ... ooit al gezien?
  - Indien wel:
    - › Waar?
    - › Heb je die toen bekeken? Heb je die meegenomen?
    - › Zou je die meenemen, als je die ziet liggen? Waarom wel / niet?
- Waarover gaat deze folder / brochure / affiche?
- Van wie komt deze folder / brochure / affiche?
- Wat vind je goed en niet goed aan deze publicatie?

Afhankelijk van de publicatie in kwestie, kun je de volgende vragen stellen:

- Is dit voor jou interessant? Waarom wel / niet?
- Lees deze folder / affiche / (enkele pagina's van deze) brochure ... eens. Zijn er woorden en zinnen die je moeilijk vindt? Begrijp je de tekst?
- Vind je de informatie in deze folder / brochure / affiche correct en betrouwbaar? Geloof je wat er staat?
- Wat vind je van de foto's? (Indien aanwezig: wat vind je van de tekeningen, illustraties, pictogrammen?)
- Staan de foto's en de tekst op de juiste plaats? Zijn de foto's en de tekst groot genoeg? Weet je snel waar je moet kijken? Kun je alles goed lezen?

- Zou je dit bijhouden? Of zou je het in de vuilbak gooien? Waarom?
- Indien van toepassing: wat wordt er van jou gevraagd in deze brochure / affiche ? Zou je dat doen? Zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je ...? Waarom wel / niet?

## Website

---

- Heb je deze website ... ooit al gezien?
- Zo ja: heb je die toen bekeken? Welke pagina's heb je bekeken, heb je naar beneden gescrold? Zo ja, hoe ver heb je gescrold? heb je doorgelikt naar andere pagina's?
- Waarover gaat deze website?
- Van wie is deze website?
- Wat vind je goed en niet goed aan deze website?

Afhankelijk van de website in kwestie, kun je de volgende vragen stellen:

- Waarover gaat deze website? Is het vooral een informatieve website, of moet je iets doen? Iets kopen, naar een activiteit gaan ...?
- Is deze website voor jou interessant? Waarom wel / niet?
- Van wie is deze website?
- Lees deze website eens (homepage, en eventueel een pagina dieper). Duid op het scherm de woorden en de zinnen aan die je onduidelijk / moeilijk vindt.
- Wat vind je van de tekst: te veel of te weinig?
- Is de informatie op deze website correct en betrouwbaar volgens jou? Geloof je wat er staat?
- Wat vind je van de foto's? (Indien aanwezig: wat vind je van de tekeningen?)
- Zijn de foto's en de tekst groot genoeg? Wat zie je eerst? Weet je snel waar je moet kijken? Kun je alles goed lezen?
- Zou je zelf nog naar deze website gaan kijken? Waarom wel / niet? Welke informatie zou je hier zoeken?
- Indien van toepassing: zou je doen wat er op deze website gevraagd wordt? Zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je ...? Waarom?

## Facebookpagina (of andere social media) / Facebookpost

---

- Gebruik je zelf Facebook? Waarvoor?
- Heb je deze Facebookpagina / post al gezien?
- Zo ja: heb je die toen ook bekeken?
- Waarover gaat deze Facebookpagina / post? Wat is de bedoeling?
- Van wie komt deze Facebookpagina / post?

Afhankelijk van de Facebookpagina / post in kwestie, kun je de volgende vragen stellen:

- Is deze Facebookpagina / post voor jou interessant? Waarom wel / niet?
- Lees deze Facebookpagina / post eens (eerste berichten die je tegenkomt op de pagina). Begrijp je de tekst? Zijn er woorden en zinnen die je onduidelijk / moeilijk vindt?
- Wat vind je van de tekst: te veel of te weinig?

- Geloof je wat er op deze Facebookpagina / post staat?
- Wat vind je van de foto's of tekeningen?
- Zou je zelf deze Facebookpagina willen volgen? Waarom wel / niet?
- Zou je zelf ook posts liken, of zelf ook commentaar geven?
- Indien van toepassing: zou je doen wat er op deze Facebookpagina gevraagd wordt? Zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je...? Waarom?

## Video

---

- Kijk je zelf veel naar filmpjes / video's? Waarover? Waarvoor? Waar (via welke media)?
- Hoe kijk je naar video's? Op je smartphone, computer ... met of zonder geluid, lees je ondertitels?
- Heb je dit filmpje al online zien staan?
- Zo ja: heb je dat toen ook bekeken?
- Waarover gaat deze video? Wat is de bedoeling?
- Van wie komt deze video?

Afhankelijk van de video in kwestie, kun je de volgende vragen stellen:

- Is dit filmpje voor jou interessant? Waarom wel / niet?
- Laat ons samen naar het filmpje kijken. Of: bekijk het filmpje op je smartphone.
- Wanneer wil je stoppen met kijken? Wil je het filmpje helemaal uitkijken?
- Wat vind je van de tekst: te veel of te weinig? Zijn er woorden en zinnen die je onduidelijk / moeilijk vindt?
- Wat vind je van de beelden?
- Wat vind je van de snelheid, het tempo, de muziek?
- Geloof je wat er in het filmpje verteld wordt?
- Indien van toepassing: zou je doen wat er in dit filmpje gevraagd wordt? Zou je naar deze activiteit gaan, zou je je inschrijven, zou je ...? Waarom?

## Ten slotte

---

We toonden jullie verschillende soorten gedrukte en / of digitale informatie.  
Zijn er betere manieren waarop we jullie kunnen informeren?

Heel erg bedankt voor dit gesprek! Deze informatie is belangrijk voor ons.  
Dit helpt om de informatie in deze folders, websites ... nog beter te maken.

Ten slotte: cadeautjes uitdelen!

## Na afloop

---

- Laat de deelnemers weten wat je met de resultaten gedaan hebt.
- Gebruik ook de checklist om zelf je communicatie te screenen of vraag het aan je collega's.



brussel

**VVSG**