

Clëntenparticipatie in beeld

**Inventarisatie praktijkvoorbeelden
van cliëntenparticipatie**



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling



Cliëntenparticipatie in beeld

Inventarisatie praktijkvoorbeelden van cliëntenparticipatie

Auteur(s) K. Sok, E. Kok, T. Royers, B. Panhuijzen
Datum Utrecht, 18 maart 2009
© MOVISIE

MOVISIE Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

Vilans – kennis die werkt in zorg

Vilans ontwikkelt en verspreidt praktisch toepasbare kennis en informatie. Hiermee kunnen aanbieders in zorg, welzijn en wonen hun diensten goed afstemmen op de vraag van cliënten en de kwaliteit van hun aanbod verhogen en bewaken. Tegelijkertijd wil Vilans bereiken dat cliënten en hun naasten in staat zijn om hun vraag en behoefte duidelijk te maken, te kijken wat hun eigen mogelijkheden zijn en de weg te vinden naar het best passende aanbod.

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl.

COLOFON

Auteur(s): K. Sok

E. Kok

T. Royers (Vilans - Kenniscentrum voor langdurende zorg)

B. Panhuijzen

Projectnummer: P1921

Datum: 18 maart 2009

© MOVISIE

In opdracht van:



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Bevindingen over cliëntenparticipatie in de praktijk.....	6
2 Beschrijvingen Praktijkvoorbeelden.....	12
Informeren en signaleren.....	12
Busreis	13
Theater en toneel.....	14
Dvd's / film	15
Makkers Unlimited	16
Mystery Guest Project	18
Meldpunten (Wmo Meldpunt)	19
Themacafé.....	20
SPOK (e-participatie).....	21
Individuele raadpleging.....	23
Vormen van tevredenheidsonderzoek: CQ-index.....	24
De Thermometer.....	26
Referendum	28
Groepsraadpleging	29
Panelbijeenkomst burgers	30
Toekomstverkennend ouderenpanel	31
Het vaste patiëntenpanel	33
Focusgroep gevoelige onderwerpen	35
Huisvergadering.....	37
Wereldcafé.....	38
Spiegelgesprekken	40
Studieweekend	42
Jongeren Brainstorm Team	43
Participatiewerkplaats Jeugd	44
Re-design.....	45
Shadowing	47
Wijkschouw	48
Werken aan Wensen	50
Niet zeuren, maar doen!	51
Hartman-methode	53
Gibsonmethode.....	55
Nominale groepsdiscussie	56
Delphimethode.....	57
Brainstorm Braindisc.....	59
Groep-bouwt-beeld-oefening	60
Creatieve raadpleging	61
Visuele prikkelmethode.....	62
Schilderijmethode	64
Maak een videoclip	66
Ziekenhuiservaringen in beeld.....	68
Dagboekmethode.....	69
Scoren op kwaliteit.....	70
Spelvormen kinderparticipatie	71
Pictogrammen.....	73

Raadpleging door / via doelgroep zelf	74
Present zijn	75
Peer Consultatie	77
C-teams - (Ouder)consulententeams	79
C-toets (Cliëntentoets)	80
Wmo-ambassadeurs	82
Raadplegen via e-participatie	84
Brainzone	85
Opiniewijzer	87
Preferentiemeter	88
Adviseren	89
Wmo-raad, specifiek Z-project	90
Methode Agenda 22	92
Cliëntenraad	93
Adviesraden en platforms	94
Burgeradvieskring	96
Burgerpanelmethode	97
Burgerjury	99
Over Wonen en Ouderen Gesproken (OWOG)	101
Zeg het ons!	102
De menselijke maat	104
Coproduceren	105
Kolonisten van de wijk	106
Wijkcontracten	108
ABCD – Asset Based Community Development	109
Charette	111
Woonatelier	113
Boskoop actief (e-participatie)	115
5-stappen methode	116
Bijlage 1 Uitleg bij het format van de beschrijvingen	118
Bijlage 2 Vormen van participatie in de participatieladder	120
Bijlage 3 Versterking eigen kracht	121
Partners in Policymaking	122
Klankbordgroep Wmo-raden	123
Opleiding tot ervaringsdeskundige	124
Debattraining	125
Bijlage 4 Literatuurlijst	126

Inleiding

Beleidsparticipatie

De opvatting dat de zorg- of hulpverlener altijd het beste weet wat goed is voor de patiënt/cliënt, is in de afgelopen 20 jaar verrijkt met de erkenning van het eigen perspectief van de patiënt/cliënt. Dit perspectief heeft de ervaring van de cliënt en diens opvattingen over de kwaliteit van leven als uitgangspunt. Vanuit die ontwikkelingen wordt de patiënt (diegene die zorg of hulp nodig heeft) vaak geen patiënt meer genoemd, maar cliënt. Het cliëntenperspectief is van belang bij zowel instellingen in de care en de curatieve sector als in de welzijnssector en bij gemeenten in het kader van de Wmo. Het cliëntenperspectief krijgt steeds meer een plek in de individuele contacten tussen hulp/zorgverlener en cliënt, maar ook in het beleid van organisaties en gemeenten. Deze tweede vorm van cliëntenparticipatie, waarbij cliënten meedenken en meepraten over het beleid, wordt ook wel collectieve cliëntenparticipatie of beleidsparticipatie genoemd. In dit rapport staat deze vorm van cliëntenparticipatie centraal.

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) schrijft voor dat instellingen regelingen treffen voor medezeggenschap. Dit betekent dat zij cliënten betrekken bij de zorg en hulpverlening en bij het beleid van de instelling. Het doel van de WMCZ is cliënten inspraak te geven. De WMCZ verplicht de instelling tot het instellen van een cliëntenraad. Deze behartigt binnen de instelling de gemeenschappelijke belangen van cliënten.¹ Ook in de Wmo is de verplichting opgenomen voor gemeenten om kwetsbare groepen bij de beleidsvorming te betrekken. Het ondersteuningsaanbod aan kwetsbare mensen is een belangrijk onderdeel van de lokale invulling van de Wmo. Vaak is het voor een gemeente moeilijk te bepalen welke ondersteuning het beste past bij mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychiatrische of verslavingsproblemen, mensen met een chronische ziekte, daklozen, mantelzorgers, slachtoffers van huiselijk geweld, (groepen) allochtone burgers en kwetsbare ouderen. Beleidsparticipatie van deze doelgroepen ligt dan ook voor de hand.

De reguliere vormen van cliëntenparticipatie, zoals een Wmo- of cliëntenraad blijken voor kwetsbare burgers en cliënten meestal niet geschikt. Kwetsbare mensen doen vanwege hun beperkingen zelden mee aan vormen van reguliere cliëntenraadpleging of inspraak. Ze zijn daarvoor te zwaar belast, hebben een laag uithoudingsvermogen of een geringe mobiliteit. Voor hen zijn de drempels hoger om hun stem te laten horen. Maar er zijn ook andere manieren om de stem en positie van de cliënt te versterken. Gemeenten en (zorg)instellingen zullen dus andere wegen moeten bewandelen om achter hun ervaringen, meningen en wensen te komen.

Inventarisatie van praktijkvoorbeelden

Hoewel zowel cliëntengroepen als overheidsorganisaties intussen grote resultaten hebben geboekt, blijkt het integreren van het cliëntenperspectief in de dagelijkse praktijk niet makkelijk. In de afgelopen jaren hebben diverse ondersteuningsorganisaties en kennisinstituten methodes voor cliëntenparticipatie ontwikkeld, waaronder MOVISIE en Vilans. Deze worden op verschillende plekken en in verschillende vormen in de praktijk toegepast. Tevens ontwikkelen patiënten/cliëntenorganisaties, instellingen en gemeenten zelf ook hun eigen vormen van cliëntenparticipatie.

ZonMw en VSBfonds oriënteren zich momenteel op de mogelijkheden om een meerjarenprogramma te starten gericht op o.a. de effectiviteit van methoden en vormen van cliëntenparticipatie. In dat kader heeft het iBMG (instituut Beleid en Management Gezondheidszorg) in opdracht van ZonMw en VSBfonds het rapport 'Inventarisatie patiëntenparticipatie in onderzoek, kwaliteit en beleid' geschreven (Van de Bovenkamp, H., Grit, K., Bal, R., 2008). Het iBMG bespreekt hierin literatuur over

¹ Mogelijk gaat de WMCZ straks op in de nieuwe Wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg.

patiëntenparticipatie op het gebied van onderzoek, kwaliteit van zorg en gezondheidszorgbeleid en gaat in op de stand van zaken. In aansluiting op dit rapport acht ZonMw het voor het vormgeven van een meerjarenprogramma wenselijk dat er meer zicht op de startsituatie in de praktijk is: welke vormen en methoden van cliëntenparticipatie zijn de afgelopen jaren ontwikkeld en toegepast. Het gaat hier om voorbeelden uit de care, de curatieve sector en de welzijnssector en in het kader van de Wmo.

ZonMw heeft MOVISIE gevraagd samen met Vilans een inventarisatie uit te voeren van de beschikbare voorbeelden van vormen en methoden van cliëntenparticipatie in de hiervoor genoemde sectoren. De inventarisatie richt nadrukkelijk op de volle breedte van de cliëntgroep; zowel voorbeelden van cliëntenparticipatie die meer toegepast worden voor mondigere, meer zelfredzame cliënten als voorbeelden voor kwetsbare, minder zelfredzame cliënten. Vanwege het grensvlak van wonen, zorg en welzijn zijn ook enkele vormen van bewonersparticipatie meegenomen in de inventarisatie. Het doel is niet om uitputtend te zijn in de inventarisatie, maar wel een uitgebreid beeld te geven van de manieren waarop cliëntenparticipatie momenteel in de praktijk vorm krijgt.

De verschillende ondersteuningsorganisaties, zoals het LOC, het LSP en de LSR² houden zich vooral bezig met de ondersteuning van reguliere vormen van cliëntenraadpleging of inspraak, met name de cliëntenraden. Zij hebben de aanwezigheid en het functioneren van de diverse raden ook goed in beeld. Maar de alternatieve vormen en methoden van cliëntenparticipatie die in de praktijk worden toegepast zijn minder goed in beeld of zijn op verschillende plekken voor een deel in kaart gebracht, zoals bij MOVISIE en Vilans (versnippering). De overzichten die op verschillende plekken bestaan zijn voor deze inventarisatie bij elkaar gezocht en samengevoegd. Denk bijvoorbeeld aan de programma's Lokaal Centraal, Lokale Versterking en Versterking Cliëntpositie van respectievelijk Zorgbelang, Netwerk GGZ en de CG-Raad, maar ook aan Raad op Maat, het CBO en het NPCF.

Resultaat: diversiteit aan voorbeelden en bevindingen

Het resultaat van deze inventarisatie ligt voor u: een omvangrijk (maar niet uitputtend) aantal voorbeelden dat in een vast format kort is beschreven (zie bijlage 1 uitleg format). De voorbeelden zijn via deskresearch verzameld: literatuuronderzoek, databanken op internet, zoekmachines en telefonische contacten. De zoektocht naar voorbeelden heeft tevens geleid tot een aantal bevindingen op het terrein van cliëntenparticipatie en de wijze waarop cliëntenparticipatie momenteel in de praktijk vorm krijgt.

In hoofdstuk 1 gaan we verder in op een aantal van deze bevindingen, die input kunnen geven voor de vormgeving van het meerjarenprogramma van ZonMw en VSBfonds over effectiviteit van cliëntenparticipatie. In hoofdstuk 2 worden de diverse voorbeelden kort beschreven, waarbij op een aantal plekken ook dankbaar gebruik is gemaakt van wat door anderen reeds is beschreven. De voorbeelden zijn gecategoriseerd aan de hand van de participatieladder. Vormen van e-participatie zijn in die categorisering herkenbaar terug te vinden, gezien de actualiteit van het gebruik van internettoepassingen bij cliëntenparticipatie. Vormen van inspraak door cliënten op het niveau van meebeslissen en zelfbeheer zijn we in de inventarisatie weinig tot niet tegen gekomen, behalve een

² Het LOC (www.loc.nl) vertegenwoordigt 2.200 cliëntenraden van thuiszorginstellingen, woonzorgcomplexen, verzorgings-/verpleeghuizen, welzijn, geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en maatschappelijke opvang en de cliënten in die sectoren. Op 1 januari 2008 zijn de organisaties LOC en LPR samengegaan in één nieuwe organisatie.

Het Landelijk SteunPunt cliëntenparticipatie (LSP, www.lspthuisloos.nl) is er specifiek voor de sector Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang. Zij werkt hard aan de oprichting en ondersteuning van cliëntenraden in deze sector. Het LSP is een initiatief van de Landelijke Vereniging Thuislozen.

Het LSR (www.hetlsr.nl) is een landelijk steunpunt op het gebied van medezeggenschap en zeggenschap. Het LSR is actief in de gehandicaptenzorg en de curatieve sector (bijv. ziekenhuizen en gezondheidscentra).

aantal zelfbeheerinitiatieven op het terrein van onderhoud van de wijk en in de maatschappelijke opvang. De verzamelde voorbeelden zullen via de website van MOVISIE ook beschikbaar worden gesteld aan het veld.

Een vooruitblik op de belangrijkste bevindingen

De gevonden voorbeelden zijn zeer divers. Het betreft uitgewerkte methodieken, initiatieven, structurele en tijdelijke participatievormen, instrumenten en technieken. Rijp en groen door elkaar, tevens kenmerkend voor het veld van cliëntenparticipatie. Wel zien we in grote lijnen dezelfde participatievormen terug in de verschillende sectoren.

De participatieladder heeft als ordeningsmodel gefungeerd waarlangs de voorbeelden zijn gecategoriseerd. Dit geeft overzicht over de verschillende vormen die in de praktijk worden ingezet, waarin vormen van raadplegen - die een eerste stap richting invloed uitoefenen zijn - duidelijk de boventoon voeren. Tegelijkertijd geeft het een beeld van het proces dat cliëntenparticipatie is of zou moeten zijn. Het is een proces tussen de cliënt(organisaties) en de beleidsmaker (gemeente dan wel instelling), dat op verschillende niveaus van de participatieladder in gang kan worden gezet. In sommige gevallen zal de cliëntgroep eerst moeten zorgen dat een bepaald knelpunt gezien wordt, op de agenda komt. Van daaruit kan zij haar plek krijgen in de arena om mee te denken met het beleid dat wordt geformuleerd. In andere gevallen zit de cliëntgroep al in die arena, bijvoorbeeld in de Wmo-raad, en kan vanuit dat gremium invloed uitoefenen op het beleid of de kwaliteit van hulp- en dienstverlening.

Duidelijk wordt ook dat er voorwaarden zijn om als cliënt of patiënt te kunnen participeren. De kwaliteit en de omvang van de interactie tussen cliëntgroepen, beleidsmakers en uitvoerenden speelt hierin een doorslaggevende rol. De cliëntgroep moet gezien worden en de knelpunten die zij signaleert moeten belangrijk gevonden worden om toegang te krijgen. Cliënten zullen zich dus op de een of andere wijze moeten laten zien en horen. Dit heeft enerzijds te maken met het op de kaart krijgen van de cliëntgroep en haar problematiek. Voorbeelden in de categorie Informeren en signaleren gaan hierover. Anderzijds gaat het ook om deskundigheid en vaardigheden van cliënten om hun mening te verwoorden, hun ervaringsdeskundigheid in te zetten, argumenten te leveren. In bijlage 3 Versterken eigen kracht zijn hierover voorbeelden te vinden. Ook liggen er voorwaarden aan de kant van de beleidsmaker. Hoe ontvankelijk is de beleidsmaker voor argumenten uit de cliëntgroep, hoe betrokken voelt hij zich bij de gesignaleerde problematiek? Leiderschapsstijlen bijvoorbeeld zijn hierop van invloed.

1 Bevindingen over cliëntenparticipatie in de praktijk

Het begrip cliëntenparticipatie

Zoals in de inleiding is aangegeven, gaat het in deze inventarisatie om collectieve cliëntenparticipatie, ook wel beleidsparticipatie genoemd. Bij collectieve cliëntenparticipatie draait het om het gemeenschappelijk belang van cliënten of een cliëntengroep. Zij denken mee of hebben invloed op het beleidsproces of de kwaliteit van de zorg-, hulp- en dienstverlening. In termen van de Wmo gaat het om inspraak van mensen die minder zelfredzaam zijn. Zij hebben ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen functioneren. In termen van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) gaat het om het systematisch betrekken van cliënten bij het instellingsbeleid. Cliënten adviseren instellingen over beleidsnota's, protocollen, voorstellen voor samenwerking en jaarverslagen.³

De inventarisatie heeft een keur aan voorbeelden opgeleverd. Sommige voorbeelden betreffen uitgebreide methoden, initiatieven of overlegvormen, andere voorbeelden zijn meer instrumenten en technieken. Opvallend is dat we bij de start uitgingen van voorbeelden uit verschillende sectoren, maar gedurende de inventarisatie bleken dezelfde methoden in verschillende sectoren te worden ingezet. Soms vertaald en aangepast, maar in essentie hetzelfde.

De diversiteit aan voorbeelden maakt het des te belangrijker te bepalen wat we precies onder cliëntenparticipatie verstaan in het kader van deze inventarisatie. We hanteren (licht aangepast) de volgende definitie (Edelenbos 2000): 'het vroegtijdig betrekken van einddoelgroepen bij de vorming van beleid en verbetering van de kwaliteit, waarbij in openheid en op basis van gelijkwaardigheid en onderling debat problemen in kaart worden gebracht en oplossingen worden verkend die van invloed zijn op het uiteindelijke besluit'. Het gaat om einddoelgroepen: patiënt, cliënt, burger. Zij moeten volwaardig kunnen meedoen op die domeinen waarop zij tot voor kort geen toegang hadden, maar wel belang hebben bij de uitkomst. Denk aan het domein van de medicus, van de onderzoeker en van de beleidsmaker. Om daadwerkelijk mee te kunnen doen moet er een wisselwerking zijn tussen de verschillende betrokken partijen. Pas dan kun je feitelijk spreken van cliëntenparticipatie. Tegelijkertijd moeten we constateren dat voor kwetsbare groepen in de samenleving die wisselwerking moeilijker te realiseren is, hetgeen een belangrijk gegeven is voor de effectiviteit van cliëntenparticipatie.

De participatieladder

Om de mate van publieke betrokkenheid en publieke invloed weer te geven is de participatieladder ontwikkeld. De participatieladder is in 1969 voor het eerst beschreven door Sherry R. Arnstein (A ladder of citizen participation) als een kritische beschouwing van pogingen om burgers meer bij het beleid te betrekken. Zij noemde veel pogingen daartoe 'lege rituelen' of een schijnvertoning ('sham') en ontwikkelde een typologie van acht niveaus om aan te geven welke concrete invloed burgers hebben op elk niveau. Over het algemeen is alleen bij de hoogste ladders (citizen control, delegated power en partnership) de concrete invloed te achterhalen.

Heins (2001) onderscheidt op basis van de participatieladder drie vormen van interactiviteit:

- interactieve beleidsvorming (zelfbestuur, samenwerking en delegering)
- symbolische interactiviteit (participatie, consultatie en voorlichting)
- niet-interactief (autoritair)

³ Burgerparticipatie omvat alle activiteiten van gemeenten om burgers te betrekken bij de plannen en het beleid. Deze vorm van participatie geldt voor alle inwoners van een gemeente, regio of gebied. Het verschil met cliëntenparticipatie is dat cliëntenparticipatie gericht is op een specifieke groep mensen, bijvoorbeeld mensen die zorg van een bepaalde instelling ontvangen of mensen die minder zelfredzaam zijn.

Ten behoeve van deze inventarisatie passen we de participatieladder van Edelenbos e.a. (1998) toe. Deze ladder is sterk politiek-bestuurlijk georiënteerd, maar wordt momenteel wel het meest gehanteerd om de mate van participatie weer te geven. De ladder bestaat uit 6 treden, te weten:

- informeren
- raadplegen
- adviseren
- coproduceren
- meebeslissen
- zelfbeheer

In bijlage 2 wordt iedere trede kort uitgewerkt.

Cliëntenparticipatie als proces

Als we vanuit de participatieladder en het begrip cliëntenparticipatie zoals wij het in deze inventarisatie hanteren, kijken naar de verzamelde voorbeelden van cliëntenparticipatie, dan valt het volgende op. In een aantal voorbeelden gaat het om cliëntenparticipatie waarbij de wisselwerking tussen partijen een duidelijke plek heeft. Die wisselwerking wordt intensiever naarmate we hoger op de participatieladder komen. De voorbeelden op eerste trede van de ladder 'informeren' kennen die wisselwerking eigenlijk niet; er is vooral sprake van toehoorderschap. Ook bij voorbeelden van 'raadplegen' kan die wisselwerking klein zijn; de participant wordt geconsulteerd, maar de beleidsmaker bepaalt zelf wat hij doet met de verkregen kennis en informatie, de zeggenschap ligt bij de beleidsmaker.

Bij vormen van informeren en raadplegen gaat het veel meer om het bij elkaar brengen en samenvoegen van ervaringskennis van cliënten tijdens bijvoorbeeld panelgesprekken of themacafés. Op die manier wordt in feite ervaringsdeskundigheid ontsloten en daar kan het soms ook bij blijven. Om beleid en kwaliteit van hulpverlening te beïnvloeden moet die ontsloten ervaringskennis ingebracht worden in de arena waar iets met die kennis moet gebeuren. Bij vormen van adviseren en coproduceren heeft die ervaringskennis een plek in de arena. De participant is respectievelijk adviseur of samenwerkingspartner. De wisselwerking tussen partijen is bij deze vormen intensief en langzaam verschuift de zeggenschap van de beleidsmaker meer naar de cliënt. Bij vormen van meebeslissen en zelfbeheer ligt de zeggenschap voor een groot deel bij de cliënt in plaats van de beleidsmaker en lijkt de wisselwerking tussen de partijen juist weer af te nemen.

Ook al is er bij vormen van informeren nauwelijks sprake van wisselwerking, informeren is wel een randvoorwaarde om die wisselwerking tussen partijen tot stand te brengen, aan te zwengelen. Cliëntenparticipatie kan niet zonder die allereerste trede van informeren, net zoals raadplegen vaak een voorwaarde is om goed te kunnen adviseren of meebeslissen. Hieruit blijkt dat het een niet zonder het ander kan. Cliëntenparticipatie moeten we daarom ook zien als een proces: een proces waarin meerdere treden van de participatieladder worden beklommen. Zomaar los een methode inzetten is niet voldoende. Vaak moet een bepaalde problematiek of behoefte van een doelgroep op de agenda komen door bijvoorbeeld ludieke acties of door de pers te zoeken. Dan moet de doelgroep geraadpleegd worden om scherp te krijgen waar het precies om gaat en wat er zou moeten gebeuren. En uiteindelijk moet een dusdanige wisselwerking tussen de doelgroep en de gemeente of de zorginstelling tot stand komen waarin beleidsbeïnvloeding kan plaatsvinden. Dat is ook de reden waarom besloten is de diversiteit aan voorbeelden in deze inventarisatie te behouden. Het geeft een beeld van het totaalproces dat cliëntenparticipatie behelst. De lijst met voorbeelden is daarmee een toolkit, die tools bevat om op verschillende momenten en met verschillende doelen tijdens het participatieproces in te zetten. Opvallend is overigens dat deze procesaanpak voornamelijk vooral terug te vinden is in vormen van bewonersparticipatie. Bij cliëntenparticipatie binnen instellingen en gemeenten komen we in de praktijk vooral vormen van raadplegen tegen. Als we dit vertalen naar de participatieladder waarin raadplegen pas een van de eerste stappen richting invloed uitoefenen is, dan lijken er nog vele stappen te gaan om cliëntenparticipatie in de praktijk verder vorm te geven.

Zorgen dat iedereen kan participeren: reguliere en alternatieve vormen

Tevens is de diversiteit aan vormen van cliëntenparticipatie van belang, om ervoor te zorgen dat iedereen kan participeren. Er worden platforms en adviesraden gevormd, waarin vertegenwoordigers van de cliëntgroep zitting hebben. Instellingen voeren regelmatig tevredenheidsonderzoeken uit onder hun cliënten. En ook vanuit de wetgeving, resp. de Wmo en de WMCZ wordt gestimuleerd dat gemeenten en instellingen regelingen treffen voor medezeggenschap, zoals het instellen van een cliëntenraad of Wmo-raad. Allemaal voorbeelden van reguliere, formele vormen van cliëntenparticipatie, die vaak een groot beroep doen op de ratio en cognitieve vaardigheden van burgers. De mondige, zelfredzame burger/cliënt kan hier vaak goed mee uit de voeten. Voor andere, meer kwetsbare en minder zelfredzame mensen zijn deze vaardigheden niet zo vanzelfsprekend en moeten alternatieve vormen van cliëntenparticipatie worden ingezet, opdat ook zij kunnen participeren en hun mening en ervaring naar voren kunnen brengen.

In het rapport van het iBMG (Van de Bovenkamp, H., Grit, K., Bal, R., 2008) komt ditzelfde onderscheid naar voren, dat iBMG relevant acht voor cliëntenparticipatie en de effectiviteit daarvan. Enerzijds spreekt zij over institutionalisering en professionalisering van cliëntenparticipatie. Centraal hierbij staat de georganiseerdheid van cliëntenparticipatie, het werken met vaste, structurele vormen, een vaste plek aan de overlegtafel en structurele subsidies. Zij voegt daar nog de term convergentie aan toe: op één lijn komen, met één stem spreken hetgeen belangrijk is binnen de formele overlegstructuren. Anderzijds brengt het rapport de diversiteit van de inbreng naar voren, die onder druk komt te staan in die formele overlegstructuren en geprofessionaliseerde vormen van cliëntenparticipatie. Om mee te kunnen doen moeten cliënten zich het beleidsvertoog eigen maken, hetgeen hun eigen inbreng, hun ervaringskennis in gevaar brengt. Ook stelt het hoge eisen aan de deelnemers wat betreft vaardigheden en tijd. In dat licht zijn alternatieve vormen van cliëntenparticipatie, die vaak minder intensief zijn, onmisbaar om cliëntenparticipatie adequaat vorm te geven. Een conclusie die iBMG in dat verlengde trekt is dat meer intensievere vormen van participatie niet per se beter zijn. Er zijn veel voorbeelden waarbij het proces van participatie succesvol wordt bevonden, maar waarbij de daadwerkelijke invloed als laag wordt ingeschat. Verder stellen minder intensieve of meer passieve vormen van participatie minder hoge eisen aan de deelnemers en zijn deze niet bij voorbaat minder effectief dan intensieve vormen. Daarnaast is bij passievere vormen van participatie het gevaar minder groot dat patiënten worden ingekapseld en dat een deel van de eigen inbreng verloren gaat.

Uit de indeling van de praktijkvoorbeelden aan de hand van de participatieladder blijkt dat hoe hoger op de participatieladder hoe meer geïnstitutionaliseerde of professionele vormen van cliëntenparticipatie we tegen komen. Lager op de participatieladder vinden we meer alternatieve vormen van cliëntenparticipatie. Deze constatering roept de vraag op in hoeverre het kwetsbare groepen momenteel lukt daadwerkelijk invloed uit te oefenen, aangezien hoger op de participatieladder nog maar weinig alternatieve vormen van cliëntenparticipatie te vinden zijn.

Voorwaarden

Bij de ordening van de voorbeelden aan de hand van de participatieladder is het doel van de specifieke methode als leidraad gebruikt en niet het (gewenste) effect. Als een beleidsmaker wil weten wat er onder een bepaalde doelgroep leeft, zal hij een methode inzetten die als doel heeft zo veel mogelijk meningen en ervaringen van een bepaalde groep te verzamelen. Deze methoden vallen onder de categorie raadplegen. Het kan zijn dat het verzamelen van deze ervaringen toch als gevolg heeft dat het beleid gewijzigd wordt. Maar dat effect heeft waarschijnlijk alles te maken met zaken als de mate waarin de beleidsmaker ontvankelijk is voor meningen en ervaringen uit de doelgroep, de professionaliteit waarmee de doelgroep de problematiek naar voren weet te brengen bij de beleidsmaker, de relatie tussen beleidsmaker en (georganiseerde) doelgroep en de mate waarin de doelgroep zich weet te organiseren. Het betreft hier randvoorwaarden om tot daadwerkelijke beleidsbeïnvloeding te komen. Andere randvoorwaarden kunnen zijn de mate waarin vormen van

cliëntenparticipatie zijn ingebed in het werkproces en kwaliteitssysteem van een organisatie en de koppeling tussen degene die de methode uitvoert en de beleidsmaker.

Om te weten wat er nodig is om cliëntenparticipatie effectief te laten zijn, in de betekenis van invloed uitoefenen op de inhoud en het beleidsproces, is inzicht in die randvoorwaarden van wezenlijk belang. Op die manier weten we beter of bijvoorbeeld empowerment aan de kant van de doelgroep nodig is of dat gewerkt moet worden aan de ontvankelijkheid van de beleidsmaker. Een verklaring voor de ontvankelijkheid van de beleidsmaker is mogelijk te vinden in de verschillende leiderschapsstijlen. Bij wijze van voorbeeld werken we dit in het kader verder uit.

Gezien het belang van betrokkenheid, de ruimte voor eigen inbreng bij cliëntenparticipatie, is openheid een voorwaarde voor een goede aanpak van cliëntenparticipatie.

Pröpper en Steenbeek (1998) onderscheiden drie aspecten van openheid:

- inhoudelijke openheid
- openheid van het proces (transparantie)
- openheid voor actoren

Daarop aansluitend onderscheiden zij twee hoofdvormen in leiderschapsstijlen, namelijk wel interactief en niet interactief.

Wel interactief:

- Faciliterende stijl
- Samenwerkende stijl
- Delegerende stijl
- Open participatieve stijl

Niet interactief:

- Gesloten participatieve stijl
- Open autoritaire stijl
- Gesloten autoritaire stijl

Interessante vraagstukken zijn bijvoorbeeld:

- Is een beleidsmaker of onderzoeker met een open participatieve stijl van leidinggeven meer ontvankelijk voor de ervaringen en meningen van de doelgroep?
- Heeft een open participatieve stijl van leidinggeven een positief effect op de mate van cliëntenparticipatie?
- Is er sprake van niet-interactieve leiderschapsstijlen in die situaties waar feitelijke cliëntenparticipatie en invloed uitoefenen op het eindresultaat niet of nauwelijks van de grond komt?

Interessante vraagstukken

Vooraf in de voorbeelden van bewonersparticipatie komen we een procesaanpak van cliëntenparticipatie tegen. In die voorbeelden worden verschillende treden van de participatieladder beklommen om zo vanuit informeren en raadplegen te komen tot coproduceren en eventueel (mee)beslissen. Deze koppeling van verschillende vormen van participatie en een al ingebouwde samenwerking met de beleidsmaker vinden we tot nog toe weinig terug op andere gemeentelijke beleidsterreinen of binnen zorg- en welzijnsinstellingen. Daar krijgt cliëntenparticipatie nog veel meer vorm via de inzet van reguliere vormen van cliëntenparticipatie, zoals adviesraden die een bepaalde positie hebben verworven in de dialoog met de gemeente of de instelling. Of door de inzet van losse vormen van raadpleging, waarbij de onzekerheid groter is of dit uiteindelijk leidt tot invloed uitoefenen op het beleid en het proces. Opvallend is dat de voorbeelden van bewonersparticipatie minder van doen lijken te hebben met reguliere vormen van cliëntenparticipatie, institutionalisering en professionalisering aan de kant van de doelgroep. Interessante vervolgvraag is of de procesaanpak van cliëntenparticipatie effectiever is dan cliëntenparticipatie via los ingezette vormen van

cliëntenparticipatie of via reguliere, structurele vormen van cliëntenparticipatie. En als die procesaanpak effectiever blijkt, waarom cliëntenparticipatie op andere beleidsterreinen en binnen zorg- en welzijnsinstellingen blijft steken op de inzet van losse raadplegingsmethoden of hooguit de inzet van reguliere vormen op het niveau van adviseren. Is de doelgroep een verklarende factor (mate van organisatie, deskundigheid, kwetsbaarheid, beschikbare tijd)? Speelt het beleidsonderwerp een rol? Of de mate van ontvankelijkheid?

Om die vraag en andere vragen omtrent effectiviteit te kunnen beantwoorden is het belangrijk eerst te bedenken wat onder effectiviteit kan worden verstaan. De volgende opsomming biedt daar aanknopingspunten voor. Welk effect hebben methoden/vormen/aanpakken van cliëntenparticipatie op bijvoorbeeld:

- de mate waarin de doelgroep invloed kan uitoefenen op inhoud en proces van het beleid;
- de mate waarin sprake is van activering/empowerment van de doelgroep;
- de mate waarin de doelgroep zich gehoord voelt (ruimte voor eigen inbreng, divergentie);
- de mate waarin de doelgroep tevreden is (aansluiten bij de verwachtingen);
- de mate waarin kwetsbare groepen volwaardig mee kunnen doen (vindplaatsgericht, haalbaarheid in de betekenis van tijd en deskundigheid spelen hierbij een rol).

Ook kan nog gedacht worden aan neveneffecten als meer draagvlak voor het beleid, daadwerkelijke invoering van het beleid en inhoudelijke verbeteringen van het beleid.

Met het oog op die verschillende aspecten van effectiviteit komen andere vervolgvragen naar voren, zoals de vraag of de procesaanpak een aanpak is waarin kwetsbare groepen volwaardiger mee kunnen doen of zijn andere aanpakken dan effectiever? Op welke aspecten van effectiviteit zijn minder intensieve vormen zoals raadpleging effectiever in vergelijking tot meer intensieve vormen als adviseren en coproduceren? In hoeverre leiden raadplegingsmethoden tot een intensievere wisselwerking met de beleidsmaker, zetten ze iets in gang dat doorwerkt in de beleidsinhoud of het beleidsproces? En zit hem dat in de methode of in de randvoorwaarden in de omgeving? Dit zegt overigens niets over het feit dat de methode effectief is voor het doel waarvoor het is ontwikkeld, namelijk raadplegen.

De antwoorden op vragen omtrent effectiviteit van cliëntenparticipatie zijn voor het veld interessant om inzicht te krijgen in voor hen relevante vragen (bijvoorbeeld via een soort checklist):

- welke methode werkt het best voor welk doel/effect: welke methode kan ik het beste inzetten om ...
- welke randvoorwaarden zijn nodig om de methode goed te laten werken: de methode werkt, mits ...

En aangezien het hier cliëntenparticipatie betreft, kan bij het vormgeven van vervolgonderzoek de betrokkenheid van cliënten(organisaties) niet gemist worden. Belangrijk bij het onderzoek is om bij het bepalen van wat effectiviteit is de doelgroep(organisaties) te betrekken: wanneer is voor hen een vorm van cliëntenparticipatie effectief. Op die manier ontstaat vanuit cliëntenperspectief zicht op de verschillende aspecten van effectiviteit en de mate waarin verschillende methoden op die aspecten effectief zijn.



2 Beschrijvingen Praktijkvoorbeelden

Informeren en signaleren

Informeren volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen zelf de agenda voor besluitvorming en houden betrokkenen op de hoogte. Betrokkenen hebben geen inbreng in de beleidsontwikkeling. De participant is toehoorder.

In deze categorie vindt u voorbeelden van cliëntenparticipatie die tot doel hebben elkaar als doelgroep onderling te informeren en met elkaar ervaringen en meningen uit te wisselen. Dit kan gaan over de problemen die men tegenkomt in het dagelijks leven, het Wmo-beleid, de zorg- hulp- en dienstverlening, de woonomgeving, et cetera. Het ontsluiten van ervaringsdeskundigheid staat hierbij centraal. Er is ruimte voor ieders inbreng en verhaal. De diversiteit is groot.

Informeren krijgt vorm in bijeenkomsten waar de doelgroep op een informele wijze bij elkaar komt of meer actiegericht door via de pers of ludieke acties het publiek en de politiek te informeren. Er zijn ook minder interactieve vormen zoals meldpunten waar cliënten terecht kunnen met informatie en signalen of via dvd's en films die de problematiek van een bepaalde doelgroep schetsen.

Vanuit die informatie ontstaan signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de zorg- en hulpverlening of voor het (gemeentelijk) beleid. Signalen gaan vaak over knelpunten of soms zelf misstanden in het beleid of in de hulpverlening. Dat dit een sterk katalyserende werking kan hebben richting de politiek en de hulpverlening illustreert onderstaand voorbeeld.

Uit: Andere Tijden/Geschiedenis – VPRO (voorbeeld)

Naakt, met een riem vastgebonden aan de muur van een kale kamer. Het beeld van de zwakzinnige Jolanda Venema staat in 1988 in de krant en werkt als een schok. In één klap ziet het hele land de misstanden in de zorg voor verstandelijk gehandicapten.

Na jarenlange vergeefse pogingen om het lot van hun dochter te verbeteren, zoeken de ouders van Jolanda zelf de publiciteit. Met grote gevolgen: Jolanda Venema wordt het symbool van de machteloosheid bij de behandeling van ernstig gedragsgestoorde patiënten. De publiciteit leidt tot een aanzienlijke verbetering van haar leven en tot nieuwe inzichten over behandelmethodes.

De 'Zweedse band' waarmee Jolanda twintig jaar geleden werd vastgebonden is nog steeds niet uit de instellingen verdwenen. Deze week maakt de Inspectie voor de Gezondheidszorg bekend dat het gebruik van de onrustbanden, die zij 'onmenselijk en niet van deze tijd noemt', in 2011 tot een minimum moet zijn teruggedrongen.

Informeren is dan ook een eerste stap richting cliëntenparticipatie. De doelgroep of de problematiek moet in beeld zijn, gehoord worden en op de politieke agenda terecht komen.

Busreis

Bedoeling

Op een ludieke wijze aandacht vragen voor de wensen en behoeften van een specifieke doelgroep door het aanbieden van een (Wmo-)verklaring.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Specifiek geschikt voor mensen met een beperking.

Onderwerp

Wensen en behoeften van een specifieke doelgroep.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Met een bus zijn mensen met een (licht) verstandelijke beperking door Overijssel getrokken om een Wmo-verklaring aan te bieden aan wethouders. Het manifest moet beleidsmakers en bestuurders wijzen op wat nodig is voor mensen met een beperking in de Wmo. Het bestaat uit twee versies: in toegankelijke taal voor mensen met een verstandelijke beperking en in beleidstaal. De busrit duurde drie dagen. Met liedjes, een orkestkoor met mensen met een verstandelijke beperking en een dansoptreden door leerlingen van een zmlk-school werd het manifest ingeluid. Ook was er veel pers uitgenodigd.

Context

De busreis is ingezet voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking. De actie vond plaats in maart 2008 en werd georganiseerd door het Steunpunt Onderling Sterk Zuidoost. De Wmo-verklaring is opgesteld en uitgegeven in samenwerking met Zorgbelang Gelderland.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De organisatie van de busreis en opstelling van de Wmo-verklaring vereist enige tijd en deskundigheid.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Steunpunt Onderling Sterk Zuidoost, www.onderling-sterk.nl.

De verklaring over de Wmo is op te vragen bij Zorgbelang Gelderland, www.zorgbelang gelderland.nl.

Theater en toneel

Bedoeling

Theater en toneel worden ingezet bij de start van of tijdens een bijeenkomst om voorlichting over de doelgroep te geven en een verhaal te laten zien. Op deze manier worden punten bespreekbaar gemaakt in een open sfeer en kunnen professionals en de doelgroep elkaar aanvullen / verder helpen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Levensverhaal en problematiek van specifieke doelgroepen, evenals hun behoeften en knelpunten.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Door middel van theater (sketches) worden onderwerpen aangesneden die relevant zijn voor de doelgroep zoals knelpunten die worden ervaren, verhalen die tot herkenning leiden en veel gespreksstof opleveren. Beleidsmedewerkers worden betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van het programma. Tevens worden medewerkers van het wijkbureau of Wmo-loket uitgenodigd bij de bijeenkomsten voor het meedenken en het beantwoorden van praktische vragen. Van beide kanten kunnen suggesties voor verbeterpunten worden gedaan.

Context

Oorspronkelijk bedoeld voor dak- en thuislozen, voor jongeren met een GGz-achtergrond, familie/mantelzorgers, verslaafden/hostelbewoners en kwetsbare burgers, waaronder GGz-cliënten. Beleidsmedewerkers van gemeenten en medewerkers van het wijkbureau / Wmo-loket worden gevraagd om mee te denken.

- Voorbeeld: 'Kijkdoos': theater met en door dak- en thuislozen. Dit is een samenwerkingsverband van PJ PARTNERS, Stichting Binnenvest en Formaat. Het is een interactieve voorstelling die de discussie in de politiek op gang kan brengen over de situatie van dak- en thuislozen.
- Voorbeeld: 'Met soep vooraf': theaterproductie met dak- en thuislozen, van de Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen in samenwerking met Koperen Case.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend. Dit concept is al meerdere malen gebruikt, maar aanwijzingen voor ervaren effectiviteit ontbreken echter nog.

Randvoorwaarden

Het kost zowel aan de cliëntzijde als aan de organisatiezijde veel tijd om het theaterprogramma voor te bereiden en te realiseren. Om mee te kunnen doen wordt geen specifieke kennis of kunde vereist.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

'Kijkdoos': Formaat, www.formaat.org.

'Met soep vooraf': Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen, www.nunn.nl.

Dvd's / film

Bedoeling

Politiek, instellingen en de samenleving informeren over en bewustmaken van het leven en de problematiek van specifieke doelgroepen of bepaalde onderwerpen zoals de Wmo.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Levensverhalen en problematiek van specifieke doelgroepen of bepaalde beleidsthema's, zoals de Wmo.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

In de dvd 'Het kan iedereen overkomen' komen allerlei ervaringsdeskundigen uit de GGz, verslavingszorg of maatschappelijke opvang aan het woord. De dvd laat de levensverhalen zien. Met de dvd willen de makers een realistische kijk op de praktijk bij beleidsmakers in Midden-Holland bevorderen. De dvd is gemaakt door Zorgvragers Organisatie GGZ Midden Holland, in samenwerking met de initiatiefgroep Lokale Versterking Midden Holland.

De dvd 'Wmo Ooh!' geeft informatie over de Wmo in zeven talen. Op deze manier worden allochtone burgers ingelicht waar ze met welke vraag naartoe kunnen. De dvd gaat in op wat mensen kunnen doen als ze het ergens niet mee eens zijn. De dvd is bedoeld om cliëntparticipatie van allochtone burgers te bevorderen.

De film 'Van de straat weg' geeft inzicht in de problematiek van daklozen en hun persoonlijke achtergrond. Het laat een persoonlijk verhaal zien. De kijker kan aan de hand daarvan zijn eigen houding ten opzichte van dak- en thuislozen onder de loep nemen. De film wordt gebruikt voor voorlichting op scholen, welzijnsinstellingen en buurthuizen. De film wordt ondersteund met een presentatie door ex-daklozen. Het vervolg op deze film is de film 'Tussen goot en geluk', die laat zien wat er tussen het leven op straat en het uiteindelijke geluk zit, welke ideeën en toekomstwensen (ex)daklozen hebben en hoe deze wensen vervuld kunnen worden.

Context

Er is een diversiteit aan thema's waar dvd's / films voor worden ingezet, zie hierboven bij Korte beschrijving.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Afhankelijk van de inhoud en het thema. Kosten voor het maken van een dvd zijn de grootste lasten.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

'Het kan iedereen overkomen': Programma Lokale Versterking GGz Wmo, www.lokaleversterking.nl.

'Wmo Ooh!': Amsterdams Patiënten en Consumenten Platform, www.apcp.nl.

'Tussen goot en geluk': Stichting Het Kruispunt Nijmegen, www.kruispuntnijmegen.nl.

Makkers Unlimited

Bedoeling

'Makkers Unlimited' helpt mensen en groepen om met ludieke acties ongelijke behandeling van mensen (met beperkingen) in de eigen omgeving aan de kaak te stellen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Specifiek geschikt voor mensen met een beperking.

Onderwerp

Opkomen voor mensen, ondersteuning bij acties.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Makkers Unlimited komt door middel van ludieke acties op voor mensen met een beperking. Ook ondersteunen ze mensen met een beperking die zelf actie willen voeren.

Een voorbeeld daarvan is de toegankelijkheidsinspectie, waarbij Makkers Unlimited steden als Amsterdam, Maastricht en Doetinchem toetst op toegankelijkheid van gebouwen, producten en diensten. Musea, winkels en horecagelegenheden worden onder de loep genomen. Mensen met een beperking, MEE-medewerkers of leerlingen: iedereen helpt mee om te testen.

Een ander voorbeeld is de actie 'Politiek voor Iedereen'. Met deze campagne wil Makkers Unlimited politici, ambtenaren en heel Nederland bewust maken van het stemrecht als burgerrecht. Kunnen mensen met een beperking wel zelfstandig stemmen, zijn de stemlokalen toegankelijk? Van Emmen tot Den Haag, van Amstelveen tot Deurne: in 2006 werden stemlocaties en de mogelijkheid tot zelfstandig stemmen gecontroleerd.

Context

Zie hierboven bij Korte beschrijving.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De voorwaarde voor de organisatie is dat zij voldoende draagvlak moet hebben. Makkers Unlimited kan alleen ondersteunen bij acties als er daadwerkelijk mensen zijn met een probleem dat onder de aandacht gebracht moet worden.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Makkers Unlimited, www.makkersunlimited.nl.

Universiteit Pendrecht

Bedoeling

Sociale binding onder wijkbewoners versterken en verhalen en meningen van bewoners aan professionals vertellen, opdat deze meegenomen kunnen worden in hun werk. Bevorderen van zelfredzaamheid en wijkverbetering.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Verhalen, meningen en ervaringen van bewoners over wat er in de wijk speelt.

Mate van participatie

Informereren

Korte beschrijving

In de Rotterdamse wijk Pendrecht zijn de rollen omgedraaid. Bewoners geven er les aan de professionals in plaats van andersom. Dit gebeurt in het kader van de Pendrecht Universiteit. De docenten, wetenschappelijk medewerkers en professoren zijn bewoners van de wijk en de professionals zijn de studenten. Op deze manier kunnen de bewoners de professionals op de hoogte brengen van wat er in de wijk speelt. Bovendien kan het de samenwerking tussen bewoners en professionals op allerlei terreinen versterken. Bewoners worden opgeleid en kunnen ook zelf colleges aan faculteiten volgen. De sociale binding onder de wijkbewoners wordt versterkt en bewoners kunnen hun verhalen en meningen vertellen. Eveneens wordt geprobeerd latente vaardigheden van de bewoners zichtbaar en voor de gemeenschap inzetbaar te maken.

Context

Universiteit Pendrecht is ontwikkeld in de Rotterdamse wijk Pendrecht voor de bewoners uit de wijk, met professionals als toehoorders.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, maar het project heeft in 2007 de Beautycontest Prachtwijken (meest verfrissende aanpak) gewonnen. In het juryrapport wordt het initiatief geprezen omdat zij het bestaande bewonerskader actief houdt en het een verfrissende aanpak is om hardnekkige problemen aan te pakken. Bijvoorbeeld het onderwerp 'onveiligheid' is een onderwerp bij uitstek om samen met bewoners aan te pakken.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Vitaal Pendrecht, www.vitaalpendrecht.nl.

Mystery Guest Project

Bedoeling

Mogelijke verbeterpunten van hulp- en dienstverlening achterhalen, de organisatie een 'spiegel voorhouden'.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Kwaliteit van hulp- en dienstverlening.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

In Drenthe bezoeken vrijwilligers in tweetallen Wmo-loketten met fictieve realistische vragen/problemen en rapporteren hun bevindingen. Ieder loket wordt driemaal bezocht door verschillende vrijwilligers. De resultaten van alle bezoeken worden uitgebreid in een algemeen rapport verwerkt en gepresenteerd. De resultaten zijn ook per gemeente gebundeld en in een apart rapport uitgedeeld aan zowel de wethouders en ambtenaren als aan de voorzitter van de Wmo-raad.

Context

In 2007 ontwikkeld door Lokale Versterking Drenthe en daar uitgevoerd door GGz-cliënten. In 2008 herhaald in Overijssel en uitgevoerd door vertegenwoordigers van diverse doelgroepen. De methode wordt gebruikt voor cliënten van Wmo-loketten. Dit kunnen diverse doelgroepen zijn (o.a. ouderen, GGz-cliënten, mensen met een lichamelijke beperking).

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Hoe meer vrijwilligers worden ingezet, des te beter wordt het beeld over de bevindingen van cliënten. In Overijssel zijn 56 vrijwilligers ingezet.

Meer informatie

Zorgbelang Overijssel, www.zorgbelang-overijssel.nl.

Programma Lokale Versterking GGz Wmo, www.lokaleversterking.nl.

Meldpunten (Wmo Meldpunt)

Bedoeling

Volgen hoe de invoering van de Wmo verloopt.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Ervaringen met Wmo-voorzieningen.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Het Wmo Meldpunt bestaat uit een website waarop via een vragenlijst de ervaringen van mensen met Wmo-voorzieningen worden verzameld. Het meldpunt heeft een signaleringsfunctie en werkt met een compacte vragenlijst om een goed algemeen beeld te krijgen. Hoe meer mensen hun ervaringen delen des te beter kunnen de initiatiefnemers - belangenorganisaties - de vinger aan de pols houden bij gemeenten en in de landelijke politiek.

Context

Het Wmo meldpunt is een initiatief van landelijke en lokale belangenorganisaties en is gestart in 2007.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Het Wmo Meldpunt, www.wmomeldpunt.nl.

Themacafé

Bedoeling

Gezellige avonden organiseren met verschillende sprekers, over uiteenlopende onderwerpen. De uitkomsten kunnen van belang zijn als signaal richting beleidsmakers.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Specifiek geschikt voor mensen met een cognitieve beperking.

Onderwerp

Thema's zijn wisselend en uiteenlopend: van de Wmo en veiligheid in de omgeving tot seksualiteit en opkomen voor jezelf.

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Ongeveer 1 keer in de zes weken organiseert LFB Onderling Sterk op verschillende plekken in Nederland thema café avonden. Om tot een thema te komen, raadplegen medewerkers van het Steunpunt de leden en de achterban van LFB Onderling Sterk. Aan de hand daarvan wordt een thema gekozen en manieren bedacht om het thema vorm te geven. De uitnodigingen worden gestuurd via een vaste mailing naar leden en instellingen en komen op de website van MEE te staan. Als bij een thema zoals de Wmo andere gasten zijn gewenst, zoals beleidsmakers of mensen van cliëntenbelang Utrecht, worden deze benaderd.

De avonden verschillen in de manier van opzet, variërend van een spelenderwijze vorm, met sprekers of in groepjes. Deelnemers kunnen ervaringen uitwisselen, vragen stellen en zaken kenbaar en bespreekbaar maken.

Context

In heel Nederland organiseert LFB Onderling Sterk (LFB Onderling Sterk komt op voor mensen met een verstandelijke beperking) dergelijke kenniscafés. De doelgroep betreft mensen met een verstandelijke beperking.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De voorbereiding voor themacafé's kunnen (afhankelijk van het thema) veel tijd kosten.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Het 'Handboek onderling sterk' bestaat uit een map met informatie, voorbeeldverhalen en oefeningen gericht op het voor zichzelf opkomen voor mensen met beperkingen. De themacafé avonden zijn daar ook een voorbeeld van. Het handboek kan besteld worden bij Steunpunt Onderling Sterk Noordwest, www.onderling-sterk.nl.

SPOK (e-participatie)

Bedoeling

SPOK is bedoeld om snel een overzicht over het ontwikkelingsklimaat voor jongeren van een buurt, wijk of dorp te krijgen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Buurt diagnose (sociaalpedagogisch).

Mate van participatie

Informeren

Korte beschrijving

Het SPOK-instrument is een computerprogramma waarmee het sociaalpedagogisch ontwikkelingsklimaat van een buurt, wijk of dorp beoordeeld wordt, beschouwd vanuit vier invalshoeken: de bebouwde omgeving; het aanbod aan voorzieningen; de mensen; het culturele klimaat. Elke invalshoek wordt op tien voorwaarden (waaronder zorg, veiligheid, erkenning en educatie) beoordeeld. Zo ontstaat een matrixstructuur met veertig kwaliteitsaspecten. De gebruikers van het programma laten respondenten reageren op stellingen die elk zijn gekoppeld aan een van de veertig kwaliteitseisen. Door de beantwoording ontstaat een matrix met rapportcijfers voor alle onderscheiden kwaliteitseisen.

Het instrument is bedoeld als breed diagnose-instrument voor het aangaan van het wijkdebat en het stellen van een diagnose. SPOK is een startpunt voor het ontwerpen van strategieën om tekortkomingen bij te stellen. Het programma biedt de mogelijkheid om de uitkomsten/waardering door verschillende groepen met elkaar te vergelijken. Het SPOK-instrument is een analyse-instrument. De gebruiker bepaalt zelf wat er met de resultaten van de diagnose gebeurt. Dat is afhankelijk van de doelstellingen of positie van de gebruikers. De bijgeleverde handleiding doet een aantal suggesties voor gebruikstoepassingen.

Context

Met het SPOK-instrument kunnen gebruikers (bewonersorganisaties, opbouwwerkers, kinderwerkers en organisaties die zich inzetten voor leefbaarheid) samen met (jonge) wijkbewoners een soort diagnose van hun buurt/wijk maken. Ook andere doelgroepen uit de wijk of buurt kunnen het instrument gebruiken. Gebruiksmogelijkheden in andere sectoren zijn er niet. Het instrument is direct gekoppeld aan de thematiek van het sociaalpedagogisch ontwikkelingsklimaat op wijk-/buurt- of dorpsniveau.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De methode veronderstelt dat de gebruikers kunnen werken en denken op (ten minste) hbo-niveau. Zelfstandige toepassing door wijk- en dorpsraden en bewonersorganisaties is niet altijd mogelijk of vergt enige begeleiding.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig



Meer informatie

SPOK is ontwikkeld en uitgegeven door BSJ (Brabants Steunpunt Jeugdwelzijn), tegenwoordig K2, www.K2.nl.

Individuele raadpleging

Raadplegen volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

Cliënten kunnen in groepsverband geraadpleegd worden, maar ook individueel.

Tevredenheidsonderzoek en enquêtes die in dat kader worden ingezet zijn daarvan een voorbeeld. In veel gevallen levert individuele raadpleging een brede, globale input op en zicht op de voor de doelgroep belangrijkste thema's. Via groepsraadpleging kunnen die thema's verder uitgediept worden.

Vormen van individuele raadpleging lenen zich over het algemeen goed om in digitale vorm aan te bieden. Deze vormen vindt u terug in de categorie 'raadplegen via e-participatie'.

Vormen van tevredenheidsonderzoek: CQ-index

Bedoeling

De CQ-index (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.
Specifiek geschikt voor zorgvragers.

Onderwerp

Zorggerelateerde vraagstukken.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Het Centrum Klantervaring Zorg zorgt ervoor dat de ervaringen van klanten met de gezondheidszorg systematisch en betrouwbaar worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Hierbij geldt een landelijke meetstandaard, de CQ-index. Deze afkorting CQ-index of CQI staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Iedereen die geïnteresseerd is in het meten van klantenervaringen in de zorg, mag de vragenlijsten van de CQ-index gebruiken. De vragenlijsten kunnen via de website van het Centrum Klantervaring Zorg kosteloos gedownload en gebruikt worden.

Context

De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, wetenschappelijk gevalideerd. De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten beide ervaringen van consumenten van zorg. Dat is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen over concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen over tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Er zijn geen kosten verbonden aan het gebruik van de vragenlijsten. Gebruikers die graag willen dat hun resultaten in aanmerking komen voor het CQI-keurmerk, moeten de meting uit laten voeren door een geaccrediteerde meetorganisatie en volgens de handleidingen van de CQ-index.



Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Centrum Klantervaring Zorg, www.centrumklantervaringzorg.nl.

Varianten

- Verbetervragenlijst patiënten (VVP)
- Patiënttevredenheidsmeting (Handleiding patiënten-enquêtes 'De patiënt als spiegel': www.cbo.nl).

De Thermometer

Bedoeling

De Thermometer is een beknopt instrument waarmee instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg op gezette tijden kunnen onderzoeken hoe cliënten de geboden zorg waarderen. Ook zijn er landelijke benchmarkmogelijkheden aan het instrument gekoppeld.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor mensen met psychische problemen.

Onderwerp

Kwaliteit van GGz-instellingen en bejegening door GGz-medewerkers.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Het instrument stelt instellingen in de GGz in staat antwoord te krijgen op de vragen: hoe waarderen cliënten de geboden zorg en hoe 'goed' doet de eigen instelling het wat dit aspect betreft in vergelijking met collega instellingen? In die zin dient de Thermometer een tweeledig doel: enerzijds is het een instrument dat instellingen aanwijzingen kan geven op welke punten zij intern de zorg nog (verder) kunnen verbeteren, anderzijds is de Thermometer bedoeld om landelijk de gegevens van instellingen met elkaar te vergelijken, zodat er uiteindelijk een relatieve normering kan plaatsvinden in de vorm van een benchmark.

De uiteindelijke Thermometer bevat 16 vragen verdeeld over vier thema's. De laatste vraag vraagt naar het rapportcijfer op een 10-puntsschaal en de Thermometer sluit af met twee open vragen. De thema's zijn de volgende:

- waardering over de verstrekte informatie (drie vragen)
- waardering over de mogelijkheid van inspraak (drie vragen)
- waardering van de hulpverlener (vier vragen)
- waardering over het resultaat van de zorg (zes vragen)

De scoringsmethode van de Thermometer is eenvoudig. Er wordt gewerkt met de antwoordmogelijkheden: ja-nee-weet niet-niet van toepassing. Een hoog percentage 'ja' betekent een 'goed' voor een bepaald aspect van de zorg en een hoog percentage 'nee' betekent dat dit aspect nog verbeterd kan worden.

Context

Het instrument werd in 2000 ontwikkeld door het Trimbos-instituut in samenwerking met de brancheorganisatie GGZ Nederland en met medewerking van de Cliëntenbond, de Landelijke Vereniging van Patiëntenraden, het Verwey-Jonker Instituut en het AIAR. Na de versie voor de GGz-volwassenenzorg is in 2003 ook een versie voor de jeugd-GGz ontwikkeld. Begin 2009 wordt de mogelijke opvolger van de GGz-thermometer, gebaseerd op de Consumer Quality Index (CQ-Index), verwacht. Deze wordt ontwikkeld door het Trimbos-instituut samen met het NIVEL en is in eerste instantie alleen beschikbaar voor cliënten in de ambulante zorg.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, inhoudsvaliditeit vragenlijsten voldoende groot.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: In 2000 is het instrument getest in een pilotonderzoek bij vijf instellingen. Vervolgens is het aangepast en geschikt verklaard voor landelijke toepassing in een experimenteel benchmarktraject van GGZ Nederland. Een evaluatie van de versie 2001 is uitgevoerd

in 10 instellingen. De bevindingen uit deze evaluatie bevestigden de positieve resultaten uit het eerdere onderzoek.

Randvoorwaarden

De landelijke coördinatie van het meten van cliëntwaardering berust bij GGZ Nederland. GGZ Nederland heeft het onderzoeksinstituut 'ISEO marketing research' de opdracht verstrekt om de praktische gang van zaken rond het afnemen, verwerken, opslaan en analyseren van de lijsten op zich te nemen, wanneer instellingen dat niet zelf willen of kunnen doen.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Trimbos-instituut, www.trimbos.nl

Referendum

Bedoeling

Bij een referendum of 'volksraadpleging' wordt een vraag met betrekking tot wetgeving voorgelegd aan de burgers / kiesgerechtigden. Het doel is om de stem van de burgers duidelijk te laten horen. De uitkomsten kunnen zowel bindend als niet bindend zijn.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Uiteenlopende onderwerpen.

Mate van participatie

Raadplegen (niet-bindend referendum) of Meebeslissen (bindend referendum).

Korte beschrijving

Er zijn landelijke referenda waarbij door kiesgerechtigden gestemd wordt over het al dan niet nemen van een politiek besluit (bijvoorbeeld: gekozen burgemeester). Daarnaast kan een referendum ook op kleinere schaal plaatsvinden, vaak in gemeenten. De meeste referenda gaan over een te nemen dan wel genomen overheidsbesluit. Uitzondering daarop is het volksinitiatief: het gaat dan om een voorstel of onderwerp dat door burgers zelf is geagendeerd.

Context

Landelijke en gemeentelijk referenda worden niet vaak georganiseerd. Ook burgerinitiatieven zijn gering in aantal, mede door de hoge 'drempel' in de voorbereidingen of een te klein draagvlak.

Aanwijzing voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Hier zijn geen algemene uitspraken over te doen. Als aan de voorwaarden is voldaan kan een referendum (met name een bindend referendum) er voor zorgen dat bepaalde besluiten in de gemeente wel of niet worden genomen.

Randvoorwaarden

Voor het houden van een volksinitiatief moet kunnen worden aangetoond dat er voldoende wil is om over het onderwerp te stemmen (door middel van handtekeningen). De gemeente moet het voorstel vervolgens goedkeuren. Tevens geldt dat de opkomst moet voldoen aan een vooraf ingesteld percentage (vaak 20%) om als geldig te worden aangemerkt.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Amsterdams Initiatief, www.amsterdamsinitiatief.nl.

Groepsraadpleging

Raadplegen volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

In deze categorie vindt u diverse manieren waarop groepsraadpleging kan plaatsvinden. De mate waarin sprake is van een wisselwerking tussen de cliëntgroep en de beleidsmaker (of onderzoeker, of management) verschilt per voorbeeld. Via gesprekken met de cliëntgroep wil de beleidsmaker informatie verzamelen over wat er speelt en wat er nodig is volgens de cliëntengroep. Wat er daarna met deze informatie gebeurt, is vaak onzeker.

Raadpleging vindt plaats via bijeenkomsten met mensen uit de cliëntgroep zoals panels, focusgroepen of huisvergaderingen. Of door met cliënten mee te lopen in hun wijk of de instelling waar zij verblijven. Cliënten geven knelpunten en suggesties voor verbetering aan en benoemen positieve punten. Ook zijn er uitgebreide groepswerkwijzen om vragen, knelpunten en wensen van cliënten te verhelderen.

De lijst is uitgebreid met een aantal specifieke methoden/werkvormen die inzetbaar zijn binnen de setting van een groepsbijeenkomst zoals een panel. Het zijn methoden waarmee de gespreksleider zicht kan genereren op opvattingen en ideeën over het beleid of het zorgaanbod. Sommige vormen scheppen specifieke mogelijkheden voor cliënten om beleids- en uitvoeringsvraagstukken te herformuleren of prioriteiten aan te geven.

Panelbijeenkomst burgers

Bedoeling

Een ochtend lang wisselen zo'n dertig betrokken burgers van gedachten over een thema en sluiten die bijeenkomst af met een advies aan de gemeente.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, welzijn en zorg.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

In Zutphen komt elke drie, vier maanden een panel bijeen. Dit panel bestaat uit zo'n dertig betrokken burgers, waaronder ouderen en mensen met beperkingen. Maar ook mensen die actief zijn in organisaties variërend van plattelandsvrouwen en vakbonden tot gilden en wijkteams: zij nemen deel op persoonlijke titel. Het panel buigt zich over elementaire problemen, zoals: wat hebben mensen met psychische beperkingen nodig om zich sociaal te handhaven? En: hoe ziet een centraal loket eruit waarheen iedereen de weg vindt die een rolstoel, huishoudelijke hulp of woonbegeleiding nodig heeft? De gemeente krijgt vervolgens advies. Soms schuift een wethouder aan als toehoorder.

Context

Betrokken burgers vormen de doelgroep van de panelbijeenkomst. Born Ouderenwerk in Zutphen coördineert het panel.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Born Ouderenwerk, www.bornzutphen.nl.

Toekomstverkennd ouderenpanel

Bedoeling

Een toekomstverkennd ouderenpanel (ook wel genoemd: toekomstpanel) is een gestructureerd groeps gesprek met en door ouderen, waarin aan de hand van een verzonnen toekomstbeeld gepraat wordt over hoe ouderen hun toekomst zien, wat hun wensen zijn en wat zij nodig denken te hebben in de toekomst op een bepaald levensterrein.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.
Specifiek geschikt voor ouderen.

Onderwerp

Toekomstbeeld ouderen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De techniek die bij het toekomstpanel gebruikt wordt, is een vorm van groeps gesprek, namelijk de Nominale GroepsTechniek (NGT). NGT is ontwikkeld om ook inbreng van minder dominante deelnemers mogelijk te maken. Voordat er een groepsdiscussie wordt gehouden vindt er eerst een individuele schrijfronde plaats en op grond daarvan worden belangrijke thema's geordend. Daarnaast kan voor meer diepgang gebruik gemaakt worden van de methode Toekomstwerkplaats waarin meerdere egodocumentaire en groepsdynamische technieken worden gecombineerd (zie ook bij Meer informatie).

De methode kan een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van (praktisch) ouderenbeleid op de langere termijn (10 tot 15 jaar). De methode kan bijvoorbeeld worden ingezet bij de voorbereiding van een regiovisie, een gemeentelijk beleidsplan, een regionaal voorzieningenplan of bij de bouw van een nieuwe woonwijk.

Context

De methode is oorspronkelijk bedoeld voor ouderen. De methode wordt ingezet door vrijwilligers of beroepskrachten van organisaties zoals gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties en woningcorporaties, die geïnteresseerd zijn in toekomstige behoeften van ouderen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Effectevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Zie: Asseldonk, M. van en Mika, E. Ouderenpanels in de gemeenten Rheden + Rozendaal. Arnhem: Reinoud Adviesgroep, 1998. Panels dragen bij aan een betere afstemming van vraag en aanbod; het instrument is een geschikte methode om inzicht in de zorgvraag te creëren en de resultaten van deze aanpak leiden tot de ontwikkeling van nieuwe activiteiten.

Randvoorwaarden

Er worden geen specifieke voorwaarden gesteld aan cliënt- of organisatiezijde. De handleiding is erg praktisch en zowel vrijwilligers als beroepskrachten kunnen er mee werken. In principe is het toekomstpanel ontwikkeld voor ouderen, maar de techniek die gebruikt wordt kan ook voor andere doelgroepen geschikt zijn.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Wit, J. de. Een verlanglijst waar iets mee gedaan wordt. In: Senior 1/2, 1997.

Royers, T., Wit, J. de en Verbeek, G. Mensen met toekomst. Handleiding voor het organiseren van toekomstverkennende ouderenpanels. Utrecht: NIZW, 1998. In een bijlage wordt de methode Toekomstwerkplaats beschreven.

Het vaste patiëntenpanel

Bedoeling

Een groep patiënten geeft zijn mening, ervaringen of denkt mee over oplossingen over een actueel onderwerp binnen de gezondheidszorg. Dit kan via een schriftelijke enquête, telefonisch interview, vragenlijst of via e-mail. Patiëntenpanels kunnen in alle verschillende fasen van een traject worden ingezet.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Zaken als medicatie, hulpmiddelen, toegankelijkheid van voorzieningen en de inrichting van zorginstellingen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Een patiëntenpanel (monitoring research) is een vaste groep patiënten die regelmatig gevraagd wordt naar hun meningen of ervaringen omtrent een bepaald onderwerp zoals bijvoorbeeld medicatie, hulpmiddelen, toegankelijkheid van voorzieningen en de inrichting van zorginstellingen. De opzet is hetzelfde als bijvoorbeeld het Kijk- en Luisteronderzoek. Speciale aandacht vergt de samenstelling en de noodzaak om het panel regelmatig te 'verversen'. Verversen is noodzakelijk vanwege het feit dat respondenten op gegeven moment niet meer onbevangen staan tegenover de vraagstukken die hen worden voorgelegd en dat ze in de loop van de tijd bewuster omgaan met de vraagstukken en items, waarover ze worden bevroegd.

Context

De doelgroep is onbepaald, wel vaak ziektespecifiek. Voorbeelden zijn het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten (NIVEL), het COPD-patiëntenpanel (o.a. Astma Fonds) en patiëntenpanel dagbehandeling (Nederlands Kanker Instituut Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis).

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja. Deze methode is ontwikkeld door Rand Corporation in 1948 en is zowel in wetenschappelijke als praktische zin gevalideerd: het is zowel evidence-based als practice-based.

Randvoorwaarden

De doorlooptijd van een panelonderzoek is ongeveer zes weken. Een panel moet regelmatig worden 'verversd', wat de nodige tijdinvestering kost.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Het patiëntenpanel is op vele manieren beschreven. Een voorbeeld is het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten (NPCG), www.nivel.nl.



Variant

Cliëntenpanel Utrecht: opgericht door PP/CP Utrecht. Deelnemers worden geworven onder alle inwoners van de provincie Utrecht en beantwoorden twee- à driemaal per jaar een aantal vragen over een actueel onderwerp. Dit gebeurt schriftelijk, telefonisch of via de e-mail.

Focusgroep gevoelige onderwerpen

Bedoeling

Achterhalen van meningen, belevingen en gedrag over (taboe-)gevoelige onderwerpen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Gevoelige onderwerpen zoals seksualiteit (onveilig vrijen), incontinentie, huiselijk geweld, depressie, psychosociale problemen, armoede.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Focusgroepen over gevoelige onderwerpen vereisen bijzondere aandacht en aanpassing van de basisregels:

- 1) De samenstelling van de groep is kleiner dan de reguliere aanpak. Dit heeft te maken met het gevoel van vertrouwdheid. Het aantal deelnemers is maximaal acht en minimaal drie.
- 2) De gespreksleider kent het onderwerp van binnenuit en kan door zijn wijze van gespreksvoering een optimale 'self-disclosure' stimuleren. Self-disclosure is een vorm van communicatie waarin de ene persoon aan de andere iets vertelt dat hij of zij niet zomaar aan iedereen zou willen vertellen. Als blijkt dat de begeleider open is over deze persoonlijke en gevoelige items, dan zullen ook de deelnemers zich makkelijker open stellen.
- 3) Er is een assistent, die het onderwerp van binnenuit kent en boven het onderwerp staat. Hij is in staat om het vertrouwen te wekken bij de deelnemers en daarnaast de vertaalslag(-en) te kunnen maken tussen de gespreksleider en de deelnemers.
- 4) Daarnaast garandeert de gespreksleider vooraf aan de deelnemers dat: (1) deelname op volstrekt vrijwillige basis geschiedt; (2) deelnemers niet verplicht zijn of zich niet verplicht hoeven voelen om op vragen te antwoorden als ze dat niet willen; (3) iedere deelnemer vrij is om te pauzeren op het tijdstip naar eigen keuze en zo lang als men zelf wil; (4) iedere deelnemer vrij is om te stoppen als hij zich onbehaaglijk voelt en zich daar ook niet voor hoeft te verontschuldigen.

Context

De methode kan worden toegepast door een gekwalificeerde gespreksleider in samenwerking met een assistent uit de doelgroep.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, zie Zeller, R.A. Focus Group Research on Sensitive Topics. Setting the Agenda Without Setting the Agenda. In: David L. Morgan, Succesful Focus Groups. Advancing the State of the Art. London: Sage, 1993.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Zie Royers, T. Ouderen en Algemeen Maatschappelijk Werk. Een verkennend onderzoek naar de ervaringen van ouderen met het Algemeen Maatschappelijk Werk. Utrecht: NIZW, 2002. De onderlinge discussie tussen de deelnemers levert waardevolle informatie op die met individuele interviews niet te achterhalen is.

Randvoorwaarden

Voor het begeleiden van een focusgroep is een gekwalificeerde gespreksleider noodzakelijk. Gesprekken duren ongeveer 2 uur.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

T. Royers (2003). 'De vuile was hang je niet buiten' Waarom ouderen moeilijker bij het AMW aankloppen. In: Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werk, nr. 4. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Voor meer informatie over de inzet van focusgroepen (in het algemeen): www.communicatieplein.nl.

Huisvergadering

Bedoeling

Betrokkenheid van cliënten bij het cliëntenbeleid bevorderen. Met bewoners in gesprek gaan over wat zij belangrijk vinden en hen uitnodigen mee vorm aan de instelling te geven.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Dagelijkse gang van zaken binnen de instelling / pand waar de cliënt / bewoner verblijft.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Met de methode kan vormgegeven worden aan medezeggenschap. Het is een door de instelling erkende manier van overleg met alle in een pand wonende bewoners over hun directe dagelijkse belangen. Uitgangspunt is dat de vergadering door de bewoners in samenwerking met de medewerkers vorm wordt gegeven en dat met de agenda wordt aangesloten bij de actuele situatie. De huisvergaderingen zijn een aanvulling/versterking van de wettelijk voorgeschreven cliëntenraad.

Context

De doelgroep voor de methode is divers. Zowel jongeren in jeugdinstituten, bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen, bewoners van RIBW-instituten, bewoners van GGz- en opvanginstellingen vallen onder mogelijke doelgroepen. In dit voorbeeld is de methode toegepast door pedagogische medewerkers.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.)

Randvoorwaarden

Geconcludeerd is onder andere dat aan medezeggenschap van jongeren succesvol vorm kan worden gegeven mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Zo moeten de jongeren bijvoorbeeld merken dat ze zelf met oplossingen kunnen komen. Ook gaat het niet om wat, maar hoe er wordt besloten. Van de pedagogisch medewerkers wordt veel geëist. Hun houding is erg belangrijk, zij moeten leren inspelen op processen en kunnen zich niet zonder meer autoritair opstellen.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Gualthérie van Weezel, Lies. Het is onze huisvergadering geworden. Verslag van het pilotproject huisvergaderingen met jongeren als onderdeel van cliëntenbeleid. NIZW/samenwerkingsproject RIJ Haaglanden en Meerwijck, 1999. (intern verslag)

Gualthérie van Weezel, Lies en Haarsma, Lennie. Huisvergaderingen als vorm en toetssteen van het cliëntenbeleid. In: Nederlands tijdschrift voor Jeugdzorg, 1999, nr. 6, p. 2-10.

Lier van, Wendy. Onderzoek in revalidatiecentra, verpleeghuizen en beschermde woonvormen naar het gedrag van hulpverleners en cliënten tijdens huisvergaderingen en de medezeggenschap van cliënten die hieruit voortvloeit. Utrecht: NIZW, 2000. (doctoraalscriptie)

Wereldcafé

Bedoeling

In een informele setting met een grote groep mensen ervaringen uitwisselen, kennis delen/verrijken en ideeën en oplossingen genereren.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

The World Café is een conversatievorm die samenwerking optimaal stimuleert en goede en breed gedragen ideeën oplevert. Een grote groep mensen geeft in een informele setting makkelijker hun inbreng. Over één onderwerp of vraag wordt aan meerdere tafels gesproken. In een aantal ronden schuiven mensen schuiven aan bij diverse gesprekstafels. De wisselende samenstelling per gesprekstafel zorgt een snelle informatie-uitwisseling en levert gedeelde kennis op.

Context

Het World Café concept is bij toeval ontstaan in 1995 in Californië. Grondleggers Juanita Brown en David Isaacs zouden een groep mensen in de tuin van hun huis ontvangen voor een brainstormsessie. Door onverwacht slecht weer waren ze genoodzaakt de tafels in hun huiskamer neer te zetten. Een vel papier bij wijze van kleedje er overheen, een bloemetje erop, koffie en croissants. Wat bedoeld was om louter sfeer te creëren, bleek achteraf een gouden dialogogreep te zijn. Dat wat terzijde leek voor een gesprek, bleek eigenlijk ter zake te zijn. Mensen kwamen binnen, voelden zich welkom, pakten koffie en waren al begonnen voordat de gastheer en gastvrouw het goed en wel in de gaten hadden. Al verder experimenterend is het World Café toen in de praktijk doorontwikkeld. In Nederland wordt het concept onder meer gebruikt door TNO en in de onderwijssector. In de zorg- en welzijnsector is zij bekend onder cliëntenraden.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Het gaat om een large group interventie techniek, dus geschikt voor grote groepen. De Café format is flexibel en geschikt voor verschillende situaties. Als de volgende richtlijnen in combinatie worden gebruik, moedigen ze een gezamenlijke dialoog, actieve deelname en constructieve mogelijkheden voor actie aan: heb een duidelijke doelstelling, creëer een gastvrije ruimte (zowel in uitnodiging als locatie), verken vragen die er toe doen voor de deelnemers, moedig ieders bijdrage aan en verbind verschillende perspectieven met elkaar.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig



Meer informatie

The World Café, www.theworldcafe.com.

Isaacs, D. and Brown, J. The World Cafe: Shaping our futures through conversations that matter.

Berrett Koehler, 2005.

Spiegelgesprekken

Bedoeling

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten over de dienstverlening. Hulpverleners luisteren actief naar de ervaringen van cliënten, maar gaan niet met hen in discussie.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, welzijn en zorg.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De spiegelbijeenkomst is een bijeenkomst van maximaal twaalf mensen en duurt ongeveer vijf kwartier. Cliënten geven tijdens de spiegelbijeenkomst hun ervaringen weer met de dienstverlening. De toehoorders bestaan uit hulpverleners die betrokken zijn bij de dienstverlening aan de cliënten. Het is prettig als de groep toehoorders groot is, maar niet groter dan vijftientig. Belangrijk is dan wel een goede zaalopstelling te kiezen. De hulpverleners worden van tevoren uitgenodigd en geïnformeerd over de spiegelbijeenkomst. Zij kunnen vooraf onderwerpen of vragen aandragen die tijdens de spiegelbijeenkomst aan bod komen. Belangrijk is dat zij weten dat zij zich tijdens het gesprek van commentaar onthouden. Wel kunnen zij aan het eind van het gesprek informatieve vragen stellen. Deze vragen dienen ter verduidelijking. Er mogen geen nieuwe vragen gesteld worden en er mag geen discussie ontstaan. Het is belangrijk om na afloop gelegenheid te bieden voor cliënten en hulpverleners om na te praten over wat er tijdens de spiegelbijeenkomst is gezegd. Dit biedt de mogelijkheid om nog even terug te komen op belangrijke aspecten die aan de orde zijn gekomen tijdens de bijeenkomst. De kracht schuilt in de directe confrontatie tussen zorgaanbieders en zorgvragers.

Context

Om de ervaringen van COPD-patiënten te achterhalen heeft het PP/CP Utrecht het zorgprogramma voor COPD-patiënten geëvalueerd middels een spiegelbijeenkomst. Het AMC Amsterdam heeft ziekenhuisbreed veel ervaring opgedaan met spiegelgesprekken. In het COPD-project Utrecht is door Stichting Rhijnhuysen en PP/CP Utrecht een spiegelbijeenkomst georganiseerd waarbij huisartsen, fysiotherapeuten, specialisten, diëtisten en longverpleegkundigen aanwezig waren. Het GezondheidsCentrum De Punt in Amsterdam Osdorp organiseerde met o.a. STOEL en APCP een spiegelgesprek voor (hoofdzakelijk allochtone) diabetici over de communicatie in de eerste lijn.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De totale doorlooptijd is ongeveer vier maanden, inclusief voorbereiding en de nazorg. De aanpak vereist een deskundige begeleiding: een procesbegeleider en een assistent.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig



Meer informatie

Avoort, C.J. van der. Toolbox Patiëntenparticipatie in ketenzorg. Utrecht: Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO, 2007.

Een werkboek over spiegelbijeenkomsten is te verkrijgen bij het AMC, www.amc.nl.

Studieweekend

Bedoeling

Moeilijk bereikbare groepen in de Wmo een studieweekend aanbieden, waarin ruimte is voor de eigen ervaring, informatie over de Wmo en uitwisseling met beleidsmakers. Knelpunten voor specifieke groepen komen op deze manier naar boven.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Ervaringen met de Wmo, knelpunten.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De Stichting Samenwerkende Turkse Organisaties Overijssel (STO) heeft in samenwerking met FORUM, Odyssee en de stichting Turkse Senioren Overijssel (TSO) een informatie- en uitwisselingsweekend georganiseerd. De eerste dag konden Turkse ouderen knelpunten in hun gemeenten bespreekbaar maken en in workshops discussiëren. De workshops gingen over verschillende gemeenten in Overijssel. Onderwerpen van gesprek waren bijvoorbeeld vervoer, vrijwilligerswerk, taal en bereik van gemeenten van de allochtone gemeenschap. De tweede dag konden de knelpunten worden voorgelegd aan een panel met deskundigen.

Context

Het studieweekend is in Overijssel aangeboden aan Turkse ouderen; beleidsmakers van gemeenten dragen bij aan besprekingen en uitwisseling van informatie en knelpunten.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Aangezien het een weekend betreft kosten voorbereiding en uitvoering relatief veel tijd en geld.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Stichting Samenwerkende Turkse Organisaties Overijssel (STO), www.sto-overijssel.nl.

Jongeren Brainstorm Team

Bedoeling

Samen in het 'Jongeren Brainstorm Team' op een positieve manier advies geven aan de provincie en jeugdzorginstellingen over wat er nog verbeterd kan worden in de jeugdzorg.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.
Specifiek geschikt voor jongeren.

Onderwerp

Kwaliteitsverbetering van zorg.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Jongeren die zich aanmelden voor het team kunnen voor een groot deel zelf bepalen wat de invulling gaat zijn zolang het doel (adviseren over verbeterpunten in de jeugdzorg) wordt nagestreefd. Hierbij valt te denken aan het gebruiken van ervaringen uit de jeugdzorg om verbetertips op te stellen/adviezen te geven over wat er beter kan in de jeugdzorg, meewerken aan de website, meedenken en meedoen bij het maken van een jongerenkrant of bij het organiseren van een activiteit voor jongeren.

Context

Het jongeren brainstorm team is ontwikkeld in de provincie Groningen voor jongeren tussen de 12 en 23 jaar die gebruik maken of maakten van jeugdzorg.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
 - Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.
- Het Brainstorm Team is nog in ontwikkeling waardoor er nog geen resultaten bekend zijn.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Zorgbelang Groningen, www.zorgbelang-groningen.nl.

Participatiewerkplaats Jeugd

Bedoeling

Faciliteren van participatie en medezeggenschap van cliënten.

Doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Competentieversterking (op het gebied van inspraak en medezeggenschap).

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De Participatiewerkplaatsen Jeugd werken aan het bevorderen van een sterke positie van cliënten in de jeugdzorg. Zij richten zich op het collectieve belang. De participatiewerkplaats is een verzamelnaam voor alle activiteiten die in een regio ondernomen worden op het gebied van cliëntenparticipatie jeugdzorg. Samen met cliënten worden onderwerpen verder uitgewerkt en onder de aandacht van beleidsmakers van Provincie gebracht.

Onderwerpen zijn uiteenlopend, te denken valt aan bijvoorbeeld onderwerpen als kwaliteitszorg, sociale netwerken of verslaving. Met een brief of door deelname aan een bestuurlijk overleg, een bijeenkomst te houden met diverse betrokkenen, een informatiemarkt / thema-avond te organiseren of een bijdrage te leveren aan symposia of congressen worden de onderwerpen onder de aandacht gebracht en aangepakt.

Context

Ontwikkeld door Zorgbelang Noord-Brabant voor het in kaart brengen van collectieve belangen van cliënten in de jeugdzorg.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Zijn afhankelijk van de activiteit. Participatiewerkplaats Jeugd wordt gedragen door ondersteuners in dienst van Zorgbelang.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Zorgbelang Noord-Brabant, www.zorgbelang-brabant.nl.

Re-design

Bedoeling

Jonge mensen met een functiebeperking betrekken bij belangenbehartiging en onderzoeken hoe een goede overdracht van kennis en vaardigheden tussen generaties kan plaatsvinden.

Potentiële doelgroep

Voor jongeren met een functiebeperking.

Onderwerp

De onderwerpen zijn door de jongeren zelf bepaald en hebben te maken met hun leefsituatie, bijvoorbeeld toegankelijkheid uitgaansvoorzieningen voor slechtzienden, woonsituatie, werkmogelijkheden.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Dit project is een lokaal praktijkexperiment waarin een vernieuwende aanpak van belangenbehartiging wordt uitgetoetst en ontwikkeld. Jonge mensen nemen het initiatief tot de uitvoering van eigen projecten. Ze worden hierbij ondersteund door oudere ervaren belangenbehartigers. Het onderwerp en de richting van de projecten worden niet opgelegd, maar ontwikkelen zich vanuit de deelnemers zelf. Voordeel hiervan is dat de betrokkenheid van de deelnemers groot is. Synchron met de uitvoering van de projecten en de ondersteuning loopt een procesvolgend onderzoek.

Context

Tweejarig, in september 2008 afgerond, project van de Werkgroep Integratie Gehandicapten (WIG) uit Nijmegen. Als vervolg op het project ontwikkelt de WIG trainingen 'opkomen voor jezelf' (empowerment) evenals een lespakket wat gebruikt kan worden op scholen, ondersteund door een dvd 'Invloed op je leven' die verslag doet van verschillende projecten binnen Re-design.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Uit het onderzoeksrapport blijkt ondubbelzinnig dat het niet makkelijk is om jongeren met een functiebeperking te betrekken bij belangenbehartiging. Jonge jongeren tot 20 jaar zijn vooral bezig met school en hebben niet veel extra energie en tijd te spenderen. Jongeren die wel graag mee willen doen, moeten soms noodgedwongen afhaken vanwege tijdsproblemen, werk of re-integratie, energiegebrek, drukte op school of vervoersproblematiek. Ervaren en oudere belangenbehartigers met een functiebeperking worden ingezet als begeleider en mentor. Het blijkt dat jongeren niet zozeer een nieuwe inhoud aan belangenbehartiging geven, maar wel voor andere vormen kiezen. Ze gebruiken bijvoorbeeld beeldmateriaal, film en internet als middel om hun eigen perspectief goed over te brengen aan de mensen die ze benaderen. Hiermee bereiken ze dat er met een nieuwe blik naar bekende zaken wordt gekeken.

Randvoorwaarden

Het experiment Re-design heeft duidelijk gemaakt dat projecten van en voor jongeren met een functiebeperking aan de volgende voorwaarden moeten voldoen: jongeren willen vooraf weten dat ze inspraak hebben, dat er een resultaat te behalen valt en dat er projectmatig, doelgericht en concreet gewerkt gaat worden. Verder is het van belang dat de locatie toegankelijk is, bereikbaar en niet ver weg, en dat het tijdstip aansluit bij de jongeren.



Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Wergroep Integratie Gehandicaptten (WIG), www.wig.nl.

Shadowing

Bedoeling

Zicht krijgen op het proces dat patiënten doorlopen en een beeld krijgen van de ervaringen en positie van de patiënt en de knelpunten waartegen een patiënt aanloopt.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Werk- en zorgprocessen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Shadowing houdt in dat iemand meeloopt met een patiënt en het gehele proces volgt om een nauwkeurig beeld te krijgen van het gehele traject van de patiënt. De shadower krijgt inzicht in alle processtappen en ziet wat een patiënt ervaart gedurende het traject in het ziekenhuis. Het resultaat kan worden neergelegd in stroomschema's en beschrijvingen van alle stappen. Het is bij patiënt shadowing belangrijk vooraf duidelijk vast te stellen wat er precies bereikt moet zijn en wat shadowing bijdraagt aan dit doel. Het is vervolgens essentieel om de patiënt goed te informeren over de opzet, de rol van de shadower en het doel.

Context

Het project is bedoeld voor patiënten en cliënten van ziekenhuizen en zorginstellingen. Het kan worden toegepast door managers, organisatieadviseurs en kwaliteitsfunctionarissen. Er zijn al enkele ziekenhuizen die shadowing hebben toegepast: de poli Dermatologie en Chirurgie in het Diaconessenhuis in Leiden, de groep heup- en kniepatiënten in het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel is gevolgd en het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda en het Zaans Medisch Centrum in Zaandam hebben ervaring met de methode opgedaan.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, wetenschappelijk gevalideerd.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

De methode is beschreven in: Vloed, J. van der. Handleiding Shadowing. Aan de slag met shadowing in uw ziekenhuis. Utrecht: Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO, 2007. Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO, www.cbo.nl.

Wijkschouw

Bedoeling

Een wijkschouw wordt gebruikt om bewoners mee te laten denken en praten over de omgeving. Het instrument is daarnaast zeer geschikt om de betrokkenheid van burgers op te sporen en te stimuleren.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Ervaringen en meningen over de woon/verblijfsomgeving.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Bewoners lopen gezamenlijk in de wijk met gemeenteambtenaren, wethouders, woningcorporaties en dergelijke. Bewoners kunnen tijdens de schouw knelpunten aangeven, waardering uitspreken en suggesties doen voor verbeteringen. De schouw kan ondersteund worden door het maken van foto's, film of tekeningen. Ook kunnen vragenformulieren of beoordelingsinstrumenten gebruikt worden. Een schouw kan georganiseerd plaatsvinden, maar men kan er ook voor kiezen om bewoners te vragen individueel of in kleine groepjes de buurt te laten schouwen. Zo kunnen mensen zelf bepalen wanneer zij tijd en zin hebben om de wijk eens kritisch te bekijken. De foto's, film of tekeningen kunnen later in groepsgesprekken gebruikt worden om nader op het onderwerp in te gaan. Ook kan men van de visuele uitingen een collage maken die centraal wordt geplaatst, zodat alle bewoners het resultaat kunnen zien.

Context

De wijkschouw wordt ingezet voor buurtbewoners. Een schouw kan worden toegepast door projectbegeleiders of opbouwwerkers. Wijkschouwen worden in veel gemeenten al ingezet. Voorbeelden zijn Uden, Eemnes, Uitgeest, Lelystad, Goes en Nieuwegein.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Aan de cliëntzijde is geen kennis en kunde vereist om aan een wijkschouw deel te nemen. De tijdsinvestering bedraagt een dagdeel en eventueel nog een bijeenkomst voor terugkoppeling. Het wordt echter wel aanbevolen om bewoners actief te betrekken bij de voorbereiding van de wijkschouw. Aan de organisatiezijde is het wenselijk dat men kennis van de sociale kaart heeft, goed kan rapporteren en kennis heeft van de gemeentelijke organisatie om klachten af te handelen. De tijdsinvestering bedraagt ongeveer 20 uur (in een week tijd). Deelname van meerdere betrokken partijen (bewonersgroepen, deskundigen, vertegenwoordigers van in de wijk actieve instanties en instellingen) maakt het mogelijk verschillende standpunten en oplossingsrichtingen door te spreken.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

De methode is beschreven in: A. Schoorl en Varick, R. van. Monitoren voor lokaal sociaal beleid, Deel 4: Methoden om kwalitatieve informatie te verzamelen. Den Haag: SGBO, 2000.

Variant

Ziekenhuisschouw: schouw waarbij patiënten gezamenlijk meelopen met medewerkers uit het ziekenhuis. Dit kunnen managers en hulpverleners zijn, maar ook medewerkers van facilitaire of technische diensten. Patiënten denken en praten mee over de ziekenhuisomgeving.

Werken aan Wensen

Bedoeling

Vraagverheldering en raadplegen achterban: samen met patiënten/cliënten worden klachten en kritiek omgezet in wensen, waarbij voorstellen tot verbetering in zorg, hulp- en dienstverlening worden geformuleerd.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Ondersteunen en versterken van gebruikers van voorzieningen en hen in staat stellen andere partijen inzicht in de vraag te leveren. Klachten en kritiek worden omgezet in positieve wensen en voorstellen tot verandering en verbetering van voorzieningen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De methode wordt uitgevoerd op verzoek van een opdrachtgever (aanbieder van een (zorg)voorziening).

Drie bijeenkomsten met drie tot twaalf (geselecteerde) patiënten/cliënten en een gespreksleider.

1. Open groepsgesprek: individuele ervaringen (behoeften, wensen, knelpunten) worden geïnventariseerd en hieruit worden ongeveer 15 uitspraken geformuleerd. Op basis hiervan worden vijftien uitspraken op kaartjes geschreven.
2. Focusgroep: deelnemers geven hun prioriteit aan de uitspraken. De gespreksleider vat dit samen in deelonderwerpen van de keten waarop de wensen zich toespitsen. De begeleider vat dit samen in een beschrijving van onderwerpen, waarop de wensen van de groep zich toespitsen.
3. Wensen worden door de groep omgezet in actiepunten. Aan het eind van het proces wordt de groep in staat gesteld overleg te voeren met andere partijen, bijvoorbeeld overheden en instellingen.

Context

Bij de ontwikkeling van Werken aan Wensen zijn de voor- en nadelen van de OWOOG-methode meegenomen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Nee, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: De methode heeft zijn waarde beproefd. Het is vele malen uitgevoerd (in de provincie Groningen meer dan 60 maal vanaf 1995). Wordt inmiddels ook buiten Groningen en door andere instellingen aangeboden.

Randvoorwaarden

Werken aan Wensen is een instrument van een 'derde partij'; een opdracht voor Werken aan Wensen komt bij voorkeur voort uit en wordt gedragen door (een overleg van) alle drie de partijen. De opdracht is een vraag, waar alle betrokken partijen graag een antwoord op willen hebben.

Meer informatie

Zorgbelang Groningen, www.zorgbelang-groningen.nl.

Niet zeuren, maar doen!

Bedoeling

Het instrument is bedoeld om met mensen met een beperking te bespreken welke problemen zij in het leven tegenkomen of ervaren. Samen bedenken ze concrete acties om iets aan hun situatie te verbeteren of te veranderen. Deze methode heeft linken met de methode 'Zeg het ons!'.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor mensen met een verstandelijke of fysieke beperking.

Onderwerp

Thema's rond kwaliteit van bestaan, zoals woonomgeving, werkplek, sociale contacten.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Er zijn maximaal 10 personen per bespreking. Het startpunt is een aantal thema's rond kwaliteit van bestaan. In totaal zijn er 12 vragen die betrekking hebben op de onderwerpen die in de vragenlijst van 'Zeg het ons!' aan de orde komen. Eerst wordt de vraag toegelicht en daarna is er een bespreking. Vervolgens brengen alle deelnemers hun stem uit. Positief is een groen, lachend smile-tje of negatief een rood, droevig smile-tje. Uit de vragen die het minst positief scoorden wordt geprobeerd een thema of centrale vraag te formuleren. Deze vraag is het onderwerp van gesprek in het tweede gedeelte van de bespreking. Er wordt ook gekeken naar mogelijkheden om het probleem op te lossen. Net als in de 'Zeg het ons' methode wordt er op drie niveaus gekeken:

- Wat kan een individu of een groep cliënten (cliëntenraad) zelf doen?
- Wat kunnen begeleiders of de instelling doen?
- Wat kan de instelling doen samen met andere partijen in de samenleving?

De ervaring is dat het bespreken en uitwerken van één thema haalbaar is. Tijdens de presentatie wordt geprobeerd de cliënten in gesprek te brengen met de bovengenoemde aanwezige 'partijen'. De partijen denken mee over hun aandeel bij het aanpakken van de problemen. Ook denken ze mee over de suggesties van de cliënten. Het gehele proces wordt beschreven in een eindverslag. Dit wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Daarna hebben de uitvoerders een nagesprek met de opdrachtgevers over hun bevindingen. De uitvoerders bieden aan om 3 maanden daarna een evaluatiebijeenkomst te helpen organiseren. Tijdens deze bijeenkomst kunnen de verschillende partijen hun ervaringen bespreken. Ook kunnen ze mogelijke doelen of acties bijstellen.

Context

Ontwikkeld door LFB Onderling Sterk, door het team van Zeg het ons!, voor mensen met een verstandelijke beperking.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Voor de onderzoeker is de tijdsinvestering maximaal 1 maand. Voor de ondervraagde is het afhankelijk van de inbreng.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.



Meer informatie

Landelijk Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk, www.onderling-sterk.nl.

Hartman-methode

Bedoeling

Ambtenaren (en eventueel medewerkers van woningcorporaties, brandweer of andere organisaties) bezoeken burgers door in de wijk aan te bellen en met inwoners in gesprek te gaan op zelf meegebrachte stoelen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Onderwerpen die te maken hebben met leefbaarheid in de buurt (veiligheid, wijkvoorzieningen, openbare ruimte).

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

In Overschie bellen deelraadsleden, bestuurders en beleidsambtenaren in de wijk aan bij buurtbewoners. Bewoners worden uitgenodigd voor een gesprekje over de buurt. De ambtenaren doen dit samen met hun partners, zoals de politie, het welzijnswerk, gemeentelijke diensten en woningcorporaties. Zij rijden op een zaterdag onaangekondigd met stoelen, tafels, koffie en koek naar een aantal straten toe. Meubels zetten ze in de straat neer, ze bellen bij buurtbewoners aan en vragen hen aan een van de tafels plaats te nemen en over hun ervaringen in de wijk te vertellen. Deze methode heet ook wel 'de Hartman-methode', naar het merk van de tuinmeubels die Overschie gebruikt. Door de aanwezigheid van de verschillende partners kan voor veel problemen meteen een oplossing worden gezocht. De ervaringen en ideeën van de bewoners vormen de basis van nieuwe beleidsplannen. De methodiek wordt vier zaterdagen per jaar ingezet. De methode is geschikt voor alle gemeenten. Het geeft de kans ook de ideeën van minder actieve bewoners te horen, die bijvoorbeeld niet zo snel op een aangekondigde inloopavond afkomen.

Context

De methode is gericht op minder actieve wijkbewoners. In deelgemeente Overschie is de methode ingezet in het kader van Wmo-raadpleging.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee

- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

De methode is in ieder geval door één andere gemeente ingezet, in november 2007 in Wijk bij Duurstede voor de Tussenevaluatie van het Integraal veiligheidsplan 2005-2008 (februari 2008).

Hoewel in het verslag niet wordt ingegaan op de effectiviteit van de methode wordt hieruit wel duidelijk dat het veel uitkomsten oplevert. In Wijk bij Duurstede is in totaal met 120 inwoners gesproken.

Ervaringen uit de gemeente Overschie geven aan dat de methode als additioneel gezien moet worden, dat wil zeggen: gemeenten moeten de Hartman-methode niet in plaats van andere bijeenkomsten gebruiken, maar het erbij doen. Naast de outreachende benadering en de open en ontspannen sfeer van de gesprekken ligt de kracht van de methode ook in de integrale aanpak.

Doordat de verschillende partners in de wijk samen naar de mensen toegaan kan er ook meteen met de betreffende organisaties over de aanpak van de problemen gesproken worden.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.



Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Gemeente Overschie, www.deelgemeenteoverschie.nl.

Gibsonmethode

Bedoeling

Methodiek die gebruikt wordt om opvattingen van cliënten over de kwaliteit van geleverde dienstverlening in een groepsbijeenkomst op tafel te krijgen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De Gibsonmethodiek kent verschillende toepassingsvarianten. In alle varianten werken groepen met stellingen die vooraf door een begeleider zijn geselecteerd. De deelnemers maken individueel kenbaar met welke stellingen ze het eens of oneens zijn. Over de stellingen waarover geen eensgezindheid bestaat, wordt één voor één gediscussieerd. Het is bij de bespreking niet van belang hoeveel voor- of tegenstanders er zijn. Het gaat om de argumenten die worden aangevoerd om een stelling te verdedigen of te verwerpen. Soms herhaalt het proces van stellingen voorleggen en discussiëren met dezelfde groep zich enkele malen. Voor de toepassing van de Gibsonmethodiek in een groepsbijeenkomst is ongeveer twee uur nodig.

Context

De Gibsonmethodiek is te gebruiken als onderdeel van trajecten voor vraagsturing, bijvoorbeeld bij panels.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Nadelen van de methode: De begeleider heeft een directieve rol omdat hij/zij stellingen formuleert. Dit probleem kan men ondervangen door deelnemers in een voorfase de gelegenheid te geven stellingen en uitspraken te formuleren. Er is vrij veel voorbereidingstijd nodig voor de begeleider; het is moeilijk goed bediscussieerbare en eenduidige stellingen te formuleren. Voordelen van de methode: Deelnemers hoeven weinig tijd te investeren. De methode is bruikbaar in heterogeen samengestelde groepen. De discussie richt zich op omstreden zaken en meningen/argumenten. Duidelijk wordt waar iedereen het mee (on)eens is.

Randvoorwaarden

Goede voorbereiding van de procedure en de formulering van de stellingen, hetgeen vrij veel tijd kost van de begeleider. De aanpak vereist een deskundig begeleider.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Royers, T. Een eigen stem. Utrecht: NIZW, 1996.
www.qualiteit.nl/gibson.htm

Nominale groepsdiscussie

Bedoeling

Deze techniek wordt gebruikt om in groepsbijeenkomsten opvattingen en ideeën over een bestand of nog te ontwikkelen dienstenaanbod scherp te krijgen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Een dienstverlenende organisatie stelt een groep samen uit haar cliëntenbestand. Aan die groep wordt een begeleider toegevoegd. De begeleider formuleert één vraag of enkele met elkaar verbonden subvragen. Die vragen worden aan de groep voorgelegd en beantwoord volgens een vaste procedure: Alle groepsleden geven individueel en schriftelijk antwoord. Alle ideeën en opmerkingen worden op een flip-over geschreven. Groepsleden lichten hun ideeën en opmerkingen toe. Daarna een volgt discussie over ieders inbreng. De ideeën worden via een bepaalde stemmingsprocedure in volgorde gezet: bovenaan komt het idee dat door de groep als het belangrijkste wordt beschouwd. Essentieel is dat groepsleden eerst onafhankelijk van elkaar hun opvattingen opschrijven en dat er een weging van alle ideeën plaatsvindt.

Context

De nominale groepsdiscussie is ingezet bij toekomstverkennende ouderenpanels.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, in buitenlands onderzoek gevalideerd.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Goede voorbereiding van de procedure en van de formulering van de vragen. De aanpak vereist een deskundige begeleider.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Nadere informatie

T. Royers, Wit, J. de en Verbeek, G. Mensen met toekomst. Handleiding voor het organiseren van toekomstverkennende ouderenpanels. Utrecht: NIZW, 1998.

Delphimethode

Bedoeling

Alternatieven formuleren voor besluitvorming bij complexe problemen met stakeholders die onderling van mening verschillen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Complexe onderwerpen die onderbouwing behoeven voor toekomstgericht beleid.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De Delphimethode verloopt in meerdere fasen en brengt een dialoog tussen de deelnemers tot stand. Opvattingen worden gebundeld en uitgewisseld, zodat de respondenten kunnen leren van elkaars standpunten, maar dan zonder de ongewenste beïnvloeding die gemakkelijk optreedt bij de conventionele face-to-face-aanpak (waar snel dominantie vastgesteld wordt van diegene met de luidste stem of het grootste prestige). Globaal gesteld zijn er twee soorten Delphi's: de klassiek en de beleidsdelphi (Policy Delphi). In de klassieke Delphi zijn de deelnemers in de eerste rondes anoniem. In de Policy Delphi zijn ze vanaf de eerste ronde aan elkaar bekend. De techniek biedt deskundigen de mogelijkheid om op een systematische manier met een complex probleem om te gaan. Ronde na ronde wordt de relevante informatie gedeeld, waardoor de panelleden steeds meer kennis opdoen. Zodoende kunnen aanbevelingen geformuleerd worden op basis van completere informatie. Delphi's – hetzij conventioneel, hetzij in real time, hetzij via de computer of face-to-face – verlopen over het algemeen over opeenvolgende stadia. In het eerste stadium wordt het onderwerp dat ter discussie staat verkend en draagt elk individu de informatie bij die hij of zij pertinent vindt. In de tweede fase komt men tot een overzicht van hoe de groep de problematiek inschat, bijvoorbeeld waar eensgezindheid of onenigheid bestaat over wat bedoeld wordt met relatieve termen als 'haalbaar', 'belangrijk', 'wenselijk', enz. Als de onenigheid groot is, wordt hier in de derde fase rond gewerkt, om klaarheid te brengen in de redenen voor de meningsverschillen en deze aan een beoordeling te onderwerpen. De vierde fase bestaat uit een slotevaluatie die pas plaatsvindt nadat alle eerder bijeengesprokkelde informatie een eerste keer geanalyseerd werd en de resultaten daarvan teruggekoppeld werden voor een herevaluatie.

Context

De Delphitechniek is in 1948 ontwikkeld door Rand Corporation en is sindsdien duizenden malen toegepast in publieke en private sectoren. Aanvankelijk werd de techniek toegepast bij problemen op het gebied van militaire strategieën, maar is nadien gebruikt in toekomstgericht onderzoek bij ingewikkelde vraagstukken op het gebied van onderwijs, technologie, marketing, transport, massamedia, medicijnen, hulpmiddelen, huisvesting en kwaliteit van leven. Bron: Dunn, W.N. Public Policy Analysis, An Introduction. London: Prentice-Hall, 1981.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, wetenschappelijk gevalideerd.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Vooral bruikbaar voor verkennen toekomstscenario's. Om bruikbaar te zijn in beslissingsprocessen moet aan een aantal stringente eisen worden voldaan.

Randvoorwaarden

Deelnemers zijn vooral beleidsmakers, onderzoekers, belangenorganisaties, beroepsgroepen zoals artsen, verpleegkundigen. Het vereist van de deelnemers kennis en kunde: (ervarings)deskundigheid en reflectief & analytisch vermogen. Deelnemers moeten diverse malen een vragenlijst invullen (ongeveer 4 uur) en daarnaast deelnemen aan een groepsdiscussie (dagdeel). Van de zijde van de organisatoren vereist deze aanpak kennis van de Delphitechniek, de achtergronden en de procedurele aspecten en onderzoeksvaardigheden (waaronder statistische). De doorlooptijd bedraagt minimaal 20 weken en het kost de organisatie minimaal 150 uur (afhankelijk van het aantal deelnemers, van de complexiteit van het onderwerp en de complexiteit van het design).

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Elliot, J., Heesterbeek, S., Lukensmeyer, C.J. en Slocum, N. Participatieve Methoden; Een gids voor gebruikers. Brussel: viWTA, 2006. (te downloaden via www.kbs-frb.be)

Brainstorm | Braindisc

Bedoeling

Deze techniek wordt gebruikt om in groepsbijeenkomsten opvattingen en ideeën over een bestand of nog te ontwikkelen dienstenaanbod te genereren.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

(Aspecten van) wonen, welzijn, dienstverlening en zorg.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Deze techniek bestaat uit vier fasen. In de eerste fase brainstormen de panelleden over een bepaald onderwerp. Hierbij worden de volgende regels in acht genomen: kritiek is verboden; freewheelen is gewenst; kwantiteit is gewenst; combineren en verbeteren van ideeën zijn gewenst. In de daaropvolgende fase discussiëren kleine groepjes van twee of drie personen over de wensen, verwachtingen, ideeën en oplossingen die in de eerste fase naar voren zijn gekomen, dit is de zogenaamde zoemfase. Tijdens de derde fase moet iedereen persoonlijk de wenselijkheid en haalbaarheid van de verschillende dingen bespreken en beargumenteren waarna een groepsdiscussie plaatsvindt. In de laatste fase ten slotte moet iedereen persoonlijk een prioriteitenlijst samenstellen met de verschillende punten die in de loop van het gesprek naar voren zijn gekomen.

Context

De brainstorm- of braindiscmethode is te gebruiken als onderdeel van trajecten voor vraagsturing, bijvoorbeeld bij panels.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, wetenschappelijk gevalideerd.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Samenstelling van de deelnemers vereist aandacht. Begeleider moet enige ervaring hebben in het leiden van groepen.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Techniek staat kort beschreven in: Royers, T. Een eigen stem. Werken met ouderenpanels: een veelzeggende methode. Utrecht: NIZW, 1997.

Groep-bouwt-beeld-oefening

Bedoeling

Achterhalen van ervaringen, opvattingen en wensen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Gebouwde zorgomgeving, de zorgverlening en de facilitaire dienstverlening in de sectoren wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Groepsdiscussie waarbij gebruik wordt gemaakt van een specifieke projectieve techniek. In de eerste fase krijgt elke deelnemer de tijd om zijn eigen droom of fantasie op papier te zetten door middel van woorden of tekeningen. In de tweede fase brengt elke deelnemer zijn/haar fantasie in de groepsdiscussie. Deze techniek stimuleert mensen om te fantaseren over gewenste omstandigheden. Vooral bij mensen die hun omstandigheden als vanzelfsprekend en niet te veranderen ervaren zoals patiënten en bewoners van intramurale zorginstellingen.

Context

Deze techniek is oorspronkelijk ontwikkeld als instrument voor consumentenonderzoek en productontwikkeling.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, zie: Tilburg, M.A.L. van en Tuitert, A.B.A. Kwalitatief marktonderzoek in Nederland. Een overzicht van methoden en technieken uit onderzoekspraktijken. Tilburg: KUB, sectie Economische Psychologie, 1995.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De voorbereiding, waaronder werving en selectie van de deelnemers, vereist enige tijd. De uitvoering per groepsdiscussie bedraagt twee tot twee-en-een-half uur. Daarna wordt een korte rapportage geschreven met aanbevelingen en suggesties voor verbetering van de kwaliteit of de vorm van het aanbod. De begeleider is ervaren in het begeleiden van groepsdiscussies.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Royers, T. Het verhaal achter de cijfers: werken met panels. In: Handboek Lokaal Ouderenwerk: LOW 106/45, 2005.

Varianten

- Als ik een dag directeur zou zijn
- De zes miljoen postcode loterij vraag
- De ideale dag
- In mijn droom zie ik ...

Creatieve raadpleging

Raadplegen volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

De indeling in verschillende categorieën voor raadpleging geeft o.a. zicht op het onderscheid tussen meer rationele, cognitieve vormen van cliëntenparticipatie, en meer belevingsgerichte vormen van cliëntenparticipatie (cultural probes) (Hassling, L., Nordfeldt, S., Eriksson, H. and Timpka, T., 2005). Eerstgenoemde zijn vooral te vinden in de categorieën *individuele raadpleging* en *groepsraadpleging*, laatstgenoemden vooral in deze categorie *creatieve raadpleging*. De mondige cliënt met zelfvertrouwen kan zijn stem goed laten horen via rationele, meer cognitieve vormen van cliëntenparticipatie. De kwetsbare GGz-cliënt of de eenzame oudere kan mogelijk beter uit de voeten met meer belevingsgerichte vormen van cliëntenparticipatie.

Cultural Probes

De methode Cultural Probes is de verzamelnaam voor een aantal instrumenten die cliënten (of consumenten) zelf kunnen inzetten om zicht te geven op de context van hun alledaagse leven. Probes is te vertalen als peilinstrumenten en Cultural Probes bestaat uit een gereedschapskist/koffer (Kit) met allerlei van die instrumenten zoals een camera, dagboek/ervaringenboek, memorecorder, ansichtkaarten, fotoalbum/plakboek en plattegronden. Het doel van Cultural Probes is het zichtbaar, hoorbaar en voelbaar maken van de belevingswereld van het individu. Alle instrumenten zijn egodocumentair. De methode kan ingezet worden voor verkennen, ontwerpen, ontwikkelen en evalueren, zowel van producten, dienstverlening als de fysieke omgeving.

Er zijn verschillende voordelen aan deze aanpak:

- Als onderzoek de sociale context kan verstoren, bijvoorbeeld bij gevoelige omstandigheden.
- Wanneer we willen weten hoe bepaalde hulpmiddelen in een sociale context passen. Vaak blijken het gebruik van hulpmiddelen, gezondheidsgedrag of medicatietrouwheid verstoord te worden door de sociale context.
- Wanneer het wenselijk / noodzakelijk is om de gebruiker in te zetten als medeonderzoeker en vervolgens als medeontwerper.
- Het geeft veel duidelijker weer wat de relatie is tussen het gebruik van voorzieningen, producten of de ruimtelijke omgeving en de beleving ervan. Vaak is er een verschil tussen wat mensen zeggen (sociale wenselijkheid, verbaal vermogen, rationeel-cognitief) en hoe ze het beleven dan wel er mee omgaan in hun dagelijkse werkelijkheid.
- Cultural Probes boren andere dimensies aan zoals beweging (binnen een ruimte of buitenshuis) motoriek, beleving, communicatie en interactie.

De term Cultural Probes is gemunt door Engelse onderzoekers na een project in 13 Europese landen. Het vindt nu navolging op een aantal specifieke gebieden zoals bij mensen met een chronische ziekte, psychiatrische patiënten, ouderen en het gebruik van hulpmiddelen en medicijnen (bijvoorbeeld hoe adolescenten in de context van hun huiselijk leven met hun familieleden omgaan met hun type 1 Diabetes).

Visuele prikkelmethode

Bedoeling

Bewoners brengen met behulp van foto's hun woon- en leefomgeving in beeld. Hierdoor verkrijgt men inzicht in de (belevings-)wereld van bewoners en in knelpunten, tekortkomingen en wat bewoners waarderen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn. Ook deelonderwerpen zijn mogelijk zoals groenonderhoud, veiligheid openbare ruimte, toegankelijkheid woningen en gebouwen, kwaliteit van woningonderhoud, gastvrijheid instellingen, burenhulp, niveau van voorzieningen in het dorp.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De methode bestaat uit drie stappen:

1. Bewoners maken aan de hand van vragen en begrippen foto's van zaken in hun omgeving die hun beleving van mentale, sociale en fysieke elementen weergeven.
2. De bewoners worden daarna individueel geïnterviewd aan de hand van enkele technieken over het waarom en de achtergrond van de gemaakte foto's. De interviews worden hierna geanalyseerd.
3. In een serie panelgesprekken met de fotografen en afzonderlijk met bewoners die niet hebben gefotografeerd, worden de bevindingen uit de eerste twee fasen besproken. Aan de panels worden uitspraken en foto's voorgelegd. De deelnemers geven aan of zij zich in de uitspraken herkennen en geven aanvullende informatie.

Context

De methode is aanvankelijk ontwikkeld voor bewoners van de zorgcentra Nieuw Delftweide in Haarlem en De Drie Hoven in Amsterdam, maar nadien toegepast in andere sectoren zoals psychiatrie, VG, jeugdwerk, gemeentelijk beleid en bij jonge ouderen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie. Daarnaast wetenschappelijk onderbouwd artikel: Royers, T. en Ree, L. de. De visuele prikkelmethode. In: Hak, T. en Wester, F. Waarneming, analyse en reflectie. Kwalitatief onderzoek: de praktijk. Utrecht: KWALON, 2003.
- Uitkomsten van de evaluatie: De toepasbaarheid van de methode is hoog omdat de informant stapsgewijs tot een 'oordeel' wordt gebracht. Daarbij geldt als voorwaarde dat het voorwerp van evaluatie visualiseerbaar moet zijn. De rol van de informant bevordert de geldigheid van de methode. De methode is betrouwbaar doordat procedures worden gestructureerd. Naast ondervraging (interviews) zijn ook andere vormen van gegevensproductie mogelijk.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Complex, maar er zijn inmiddels ook allerlei minder complexe varianten ontwikkeld.

Meer informatie

Royers, T., Ree, L. de en Stephan, C. Beleving in Beeld. Bewoners van verzorgingshuizen fotograferen hun wereld. Utrecht: NIZW, 2001.

Sannen, H., Ree, L. de en Royers, T. Handleiding VPM. Een methode om met behulp van foto's de visie van senioren op hun woonplaats in beeld te brengen. Den Bosch/Utrecht: KBO-Brabant/NIZW, 2002.

Royers, T. en Langeberg, G. van de. Ik zie, ik zie, wat jij niet ziet. Cliëntenfoto's. In: Deviant, december 2007, nr. 55.

Kenniscentrum Rehabilitatie, www.kenniscentrumrehabilitatie.nl.

Een rapport over de toepassing bij burgerschapsvraagstukken via www.denhaag.nl (foto-onderzoek).

Schilderijmethode

Bedoeling

Met beeldmateriaal wensen en ideeën in beeld krijgen, die specifieke groepen hebben over het zorgaanbod.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Mantelzorggerelateerde onderwerpen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De schilderijmethode is een specifieke vorm van een panelmethode. Het is creatieve methode om een panelgesprek te voeren met bijvoorbeeld familieleden/mantelzorgers van (dementerende) mensen die een indicatie hebben voor het verpleeghuis. De centrale vraag die wordt gesteld is hoe de ideale dag er uitziet voor hun familielid en henzelf. De uitkomsten kunnen gebruikt worden om de communicatie en het overleg met mantelzorgers te verbeteren. Het is specifiek geschikt om zowel 'zwijgers' als 'pratere' in een groep aan het woord te laten en bij emotioneel belastende situaties. De methode weekt persoonlijke beelden en fantasieën los en stimuleert een zekere verwerking van de situatie van het familielid.

Er wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst, beeldmethode en een groepsgebesprek.

De deelnemers schrijven op een groot vel hoe de ideale dag er voor henzelf en hun familielid zou moeten uitzien en illustreren dit door middel van plaatjes (uit tijdschriften) en tekeningen. De 'schilderijen' worden vervolgens in een groepsgebesprek besproken.

Context

De methode is in 1999 ontwikkeld en toegepast in 8 zorginstellingen in Haarlem, Heemstede en Bloemendaal. Specifiek ontwikkeld voor mantelzorgers. De methode wordt ingezet door beroepskrachten van zorginstellingen (zorgcentra, verpleeghuizen) en Steunpunten Mantelzorg die geïnteresseerd zijn in de wensen en behoeften van de mantelzorgers van hun cliënten.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Re, Liesbeth de en Verbeek, Gabriëlle. Schilderijmethode brengt wensen mantelzorg in beeld 'Eén dag vrij van elke zorg'. Ouderenzorg nummer 11, 1999, p. 20-21.



Re, Liesbeth de en Verbeek, Gabriëlle. Voor ons is een week een maand, rapportage mantelzorgpanels Haarlem, onderzoeksverslag van panelgesprekken met familieleden van mensen die een indicatie hebben voor het verpleeghuis. Utrecht, 1999.

Maak een videoclip

Bedoeling

Versterking eigen kracht (persoonlijke empowerment) en het in beeld brengen van hun woon- en leefomgeving in beeld met behulp van video, tekst en muziek.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt. Specifiek geschikt voor mensen met een chronische ziekte of beperking.

Onderwerp

Sociale vraagstukken.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Cursisten werken met videocamera, met persoonlijke beelden zoals foto's en voorwerpen, tekst en muziek en ze maken met deze materialen een narratieve videoclip. Digitale video, muziek en computer maken het mogelijk om verschillende verteltradities te integreren en om verhalen anders te vertellen: niet meer als een tijdsbalk van begin tot eind, maar als een collage van persoonlijke indrukken en uitdrukkingen. Deze werkwijze biedt ruimte voor nieuwe belevingen en interpretaties van gebeurtenissen.

De narratieve methodiek Maak de videoclip van je leven helpt mensen met een chronische ziekte of een niet-aangeboren handicap bij het opmaken van een levensbalans en het maken van toekomstplannen.

Context

De methode is gebaseerd op de ervaringen van mensen met een chronische ziekte, die in drie pilots op de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) hun levensverhalen in een videoclip hebben vormgegeven.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie, die verwerkt is in de gepubliceerde handreiking.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De methode is te gebruiken door trainers en (cliënt)begeleiders die ervaring hebben met groepsprocessen.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Loog, A. en Royers, T. Maak de videoclip van je leven! Gebruik van beeld en muziek voor een (her)vertelling over je leven. Utrecht: Vilans, 2007.

Varianten

- Narrative Imagination Method: cursisten, jongeren van 15 tot 22 jaar, die op een creatieve manier aan hun levensverhaal willen werken, maken een videoclip met gebruik van video, muziek, foto's en ingesproken en geschreven teksten.
- 'Jong in Rotterdam-Zuid': uitgezonden op 10 november 2008 in de VPRO-serie Tegenlicht. Het is een montage van filmpjes die de groepen jongeren gemaakt hebben.

Ziekenhuiservaringen in beeld

Bedoeling

Informatie verzamelen over persoonlijke beleving van jonge patiënten op een tienerafdeling van een ziekenhuis met de bedoeling om het primaire proces, de inrichting en de sfeer te optimaliseren.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor tieners die op een ziekenhuisafdeling verblijven.

Onderwerp

Om met tieners over ervaringen, emoties en beleving in het ziekenhuis te kunnen praten.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De methode is een toepassing van de Visuele prikkelmethode voor tieners in een ziekenhuis. De tiener maakt foto's die verband houden met ziek zijn en ziekenhuisopname. De foto's worden met de tiener bekeken en besproken en er wordt door de tiener met behulp van creatieve werkvormen tot een fotoboek gemaakt. Ook kunnen er affiches van worden gemaakt, die geëxposeerd worden en afdelingsgewijs besproken met medisch en dienstverlenend personeel en met ouders, broers/zusjes en vriendjes/vriendinnetjes.

Context

De methode is ontwikkeld op de tienerafdeling van het Emma Kinderziekenhuis van het AMC in Amsterdam.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie. De methode is getest in het Emma Kinderziekenhuis. Hertest vond plaats op de tienerafdeling van het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend

Randvoorwaarden

De uitvoering kan verlopen in een tijdbestek van enkele dagen. Voor de uitvoering van deze methode zijn Pedagogisch medewerkers in ziekenhuizen geschikt. De kosten zijn vooral materiaalkosten.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Vilans, www.vilans.nl.

Giesen, V., Holtman, E. e.a. Handleiding Ziekenhuis Ervaringen in Beeld Methode. 10-ers brengen hun ziekenhuis ervaringen in beeld. Utrecht: Projectgroep Geprikkel/NIZW, 2003.

Dagboekmethode

Bedoeling

Achterhalen van ervaringen, gedrag en opvattingen over het gebruik van diensten en voorzieningen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Gevarieerd

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Cliënten houden gedurende een periode (minstens een volle week in verband met de weekeinden) een dagboek bij over hun ervaringen met een dienst of een voorziening zoals een maaltijddienst of de thuiszorg. Hierna worden de dagboeken verzameld en geanalyseerd. De uitspraken kunnen ook gebruikt worden als input voor panelgesprekken.

Context

Oorspronkelijk ontwikkeld als kwantitatieve methode voor tijdsbestedingonderzoek. In de jaren tachtig in Duitsland toegepast als kwalitatieve methode om van luisteraars te vernemen wat ze van de kwaliteit en programmering van een klassieke muziekzender vinden. In Nederlands toegepast bij zelfstandig wonende ouderen die gebruik maken van een maaltijddienst in Alphen aan den Rijn.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, het is een gevalideerde methode in kwalitatief onderzoek.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Vooraf moeten selectie en werving van de deelnemers goed beargumenteerd worden. De deelnemers krijgen een instructiebrief, waarin een globale vraagstelling staat zoals: 'Wilt u in uw dagboek uw dagelijkse activiteiten beschrijven en hoe u dat beleeft'. De dagboeken worden aan huis afgeleverd, zodat de deelnemers hierover nog vragen kunnen stellen. Na afloop van de periode worden de dagboeken weer opgehaald. Afhankelijk van het aantal deelnemers en de hoeveelheid geschreven tekst kost de analyse en rapportage tussen de 20 en 40 uur. Opmerking: het lege dagboek ziet er aantrekkelijk uit en mag niet al te dik zijn. Een dik dagboek blijkt deelnemers te demotiveren.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Royers, T. Je kunt gewoon schrijven wat je denkt. Egodocumenten als instrument voor gebruikersraadpleging. Senior 11/1996, Jaargang 42, p. 4-7.

Scoren op kwaliteit

Bedoeling

Cliënten middels spel uitnodigen over hun ervaringen met de zorg- en dienstverlening te vertellen. Cliëntenraden kunnen daarmee hun adviezen aan de directie kunnen onderbouwen met ervaringen van cliënten.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Onderwerpen die de woon-, leef- en zorgomgeving betreffen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Scoren op kwaliteit is een spel dat cliënten uitnodigt om over hun ervaringen met de zorg- en dienstverlening te vertellen. Door het spel wordt het contact tussen cliëntenraad en cliënten en tussen cliënten onderling bevorderd. Het is een middel voor cliëntenraden om persoonlijk met cliënten in contact te komen en als ze nieuwsgierig zijn naar wat cliënten vinden van de kwaliteit van de zorg. De resultaten van het spel laten verbeterpunten zien die de cliëntenraad kan gebruiken voor kwaliteitsverbetering. Het spel is gebaseerd op de normen verantwoorde zorg.

Context

De methode is ontwikkeld door LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden). Het is gebruikt voor cliënten van verpleeg- en verzorgingshuizen en/of hun vertegenwoordigers en familieleden. Daarnaast kunnen ook leden van de cliëntenraad zelf en medewerkers het spel spelen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Er moet enige organisatie aan vooraf gaan zoals het reserveren van accommodatie, uitnodigen deelnemers (cliënten en eventueel hun familieleden). Een spelleider begeleidt die er tevens voor zorgt dat de reacties, suggesties en ervaringen van de deelnemers gebundeld worden en besproken in de cliëntenraad.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

LOC, www.loc.nl.

Spelvormen kinderp participatie

Bedoeling

Spelenderwijs kinderen betrekken bij het bedenken van nieuwe activiteiten, het maken van keuzes en het nemen van beslissingen.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor kinderen (van 4 t/m 12 jaar). De exacte leeftijdsgroep is afhankelijk van de spelvorm.

Onderwerp

Meestal onderwerpen die met de (inrichting van de) eigen leefsituatie te maken hebben.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Voor jongere kinderen (vanaf 4 jaar) is de Kom In De kamer map ontwikkeld (W. Bogaards, PJ PARTNERS) met activiteitsbeschrijvingen en werkbladen van jeugdparticipatie-activiteiten. Door middel van deze activiteiten wordt er met kinderen gepraat over keuzes maken, gezamenlijk besluiten nemen en dergelijke. Kinderen raken op een speelse manier betrokken bij hun school, club, straat, wijk, gemeente enzovoort. De centrale vraag wordt door de uitvoerder zelf aangegeven en bepaalt de richting en daarmee de verdere invulling van de activiteiten. De activiteitenmap is ingedeeld in kamers. Gestart wordt in de kamer van Falderal met het (voor-) lezen van een verhaal over keuzes maken. In de wie-beslist-kamer 'vertellen' de kinderen via verschillende (kring)spelletjes, gesprekken en opdrachtkaartjes hun ideeën en meningen. En in de kamer van leuke dingen moet er gekozen worden met behulp van geldbuideltjes of plaatjes.

Het Kom-Op'n-Idee-Spel (M. Boer, PJ PARTNERS) is een activiteit om spelenderwijs met kinderen vanaf 8 jaar na te denken over nieuwe activiteiten en verbeteringen in de wijk of stad. Op deze manier kunnen in korte tijd op een leuke manier ideeën geïnventariseerd worden. Het spel is bedoeld voor het basisonderwijs, de Brede School, de speeltuin, het sociaal-cultureel werk en Buitenschoolse Opvang. PJ PARTNERS verzorgt ten behoeve van deze uitvoering één instructiemoment op school en werkt vervolgens de verzamelde gegevens van het spel uit.

In het Boekje Kinderparticipatie speelruimtebeleid (M. Boer, PJ PARTNERS) wordt een methode beschreven om kinderen vanuit een groot plan steeds concreter te laten denken. De methode is zo concreet beschreven dat een ieder ermee aan de slag kan. Allereerst worden er randvoorwaarden genoemd waaraan bij de start van het traject voldaan moet zijn. Na enige informatie over kinderp participatie volgen de draaiboeken voor de drie bijeenkomsten. De bijlagen om met de methode te werken staan op de cd-rom.

Context

Kinderen als medeburgers, die meedenken, meepraten en meebeslissen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Voor Kom In De kamer en het Kom-Op'n-Idee-Spel is geen informatie over effectiviteit bekend. De methode Kinderparticipatie Speelruimtebeleid is uitgevoerd en geëvalueerd. Deze gegevens zijn verwerkt in de publicatie. Er is geen informatie bekend over de wijze waarop de methode is geëvalueerd.



Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Meer informatie

PJ PARTNERS, www.pjpartners.nl.

Pictogrammen

Bedoeling

Een hulpmiddel voor cliënten met een verstandelijke beperking om hun mening naar voren te brengen.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor mensen met cognitieve beperkingen.

Onderwerp

Onderwerpen op alle leefdomeinen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Het Instrument Cliëntenraadpleging bestaat uit een aantal bladen waarop kenmerken van verschillende delen van zorg- en dienstverlening bij elkaar zijn gezet (bijvoorbeeld lichamelijke verzorging, begeleiding en leren). Er wordt gebruik gemaakt van tekst en pictogrammen. Het is een hulpmiddel bij gesprekken met mensen met een cognitieve beperking over de wijze waarop zij de zorg- en dienstverlening ervaren.

Het kan door een cliënt gebruikt worden bij een individueel gesprek, bijvoorbeeld over het begeleidings- of toekomstplan. Het kan ook gebruikt worden door een bewoners- of deelnemersraad bij het raadplegen van de achterban.

Context

Visueel-pictogrammen zijn speciaal ontwikkeld voor de communicatie met en tussen mensen met een verstandelijke of communicatieve beperking.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Het instrument wordt gebruikt door de cliënt zelf met ondersteuning van een begeleider die niet rechtstreeks bij de zorg- en dienstverlening van de cliënt betrokken is, zodat de cliënt openhartig kan zijn.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Zomerplaag, J. Handleiding Instrument Cliëntenraadpleging. Utrecht: NIZW/Stichting Vijfhoek Pictogrammen Systeem, 1996.

Stichting Visueel Pictogrammen, www.visitaal.nl.

Raadpleging door / via doelgroep zelf

Raadplegen volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

Een beleidsmaker kan zelf de doelgroep raadplegen, maar raadpleging kan ook plaatsvinden door een of meerdere mensen uit de doelgroep te benaderen om als intermediair op te treden. Deze intermediairs bevragen cliënten op een aantal specifieke thema's en signaleren daarmee knelpunten en behoeften. Deze vorm van raadpleging kan plaatsvinden via ambassadeurs van bepaalde doelgroepen, maar ook door mensen uit de doelgroep te trainen om anderen te interviewen. Aan deze vormen van raadpleging zit ook een sterk empowerend effect. Mensen worden aangesproken op hun capaciteiten en versterken hun eigen kracht door als intermediair op te treden.

Present zijn

Bedoeling

Mensen uit een bepaalde kwetsbare groep (Wmo watchers) worden geworven en getraind om anderen uit deze groep te benaderen met specifieke vragen van de gemeente. De gemeente gebruikt de informatie om hun Wmo-beleid verder te ontwikkelen. De aanpak wordt ook ingezet ter bevordering van maatschappelijke betrokkenheid van bepaalde kwetsbare groepen.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Ervaringen met en knelpunten ten aanzien van bepaalde beleidsthema's, zoals Wmo-voorzieningen.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Vijf allochtone vrouwen van Marokkaanse en Turkse afkomst zijn getraind om signalen en knelpunten te achterhalen bij andere jonge allochtone vrouwen in de stad Utrecht. Zij hebben een grote groep allochtone vrouwen, van Marokkaanse en Turkse afkomst, benaderd met specifieke vragen van de gemeente en de GG&GD op bijvoorbeeld schoolpleinen en andere ontmoetingsplaatsen. De methode geeft antwoorden op vragen van de gemeenten en GG&GD Utrecht over de opvattingen van allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen en de knelpunten die zij ervaren. De gemeente en de GG&GD Utrecht kunnen deze informatie gebruiken om hun (Wmo-)beleid te ontwikkelen.

Context

'Present zijn' is oorspronkelijk ontwikkeld voor allochtone vrouwen met schoolgaande kinderen in de stad Utrecht en is ingezet door Wmo-beleidsmakers van de gemeente Utrecht. Het is ook bruikbaar voor de afdelingen sport, onderwijs, mantelzorg, jeugd, integratie en diversiteit. 'Present zijn' is een van de drie deelprojecten van het project Wmo watchers, dat in opdracht van en met steun van de provincie Utrecht is uitgevoerd door de WMO Adviesgroep, in samenwerking met de Stichting Cliëntenbelang Utrecht.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie van de uitvoerders.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie met behulp van informatie en signalen van de Wmo watchers en van de gemeente Utrecht.
- Uitkomsten van de evaluatie: De doelgroep wordt goed bereikt en de methode bevordert de maatschappelijke betrokkenheid van vrouwen. De in dit deelproject gehanteerde methode (het werven, trainen en begeleiden van jonge vrouwen uit de doelgroep die in hun directe omgeving signalen ontvangen en doorgeven) is werkzaam en naar de mening van de WMO Adviesgroep overdraagbaar. Verdere aanwijzingen zijn te vinden in het eindverslag op www.wmoadviesgroep.nl.

Randvoorwaarden

Vanuit de organisatiezijde wordt verwacht dat er circa 4 uur per week voor professionele ondersteuning wordt vrijgemaakt. Bij de werving van Wmo watchers is de voortgang voor een groot deel afhankelijk van het netwerk van de projectleiders. De Wmo watchers hebben een specifieke training nodig.



Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Een dvd en een eindverslag over het project Wmo watchers zijn beschikbaar bij de WMO Adviesgroep, www.wmoadviesgroep.nl.

Peer Consultatie

Bedoeling

Mensen uit een bepaalde kwetsbare groep (Wmo watchers) worden geworven en getraind om in gesprek te gaan met anderen uit deze doelgroep over een aantal thema's en deze informatie en ervaringen te vertalen naar signalen voor het lokale Wmo-beleid.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Ervaringen met en knelpunten ten aanzien van bepaalde beleidsthema's, zoals Wmo-voorzieningen en -loket en daarmee samenhangende onderwerpen zoals sociale contacten, arbeid en dagbesteding.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

GGz-cliënten worden getraind als Wmo watchers om signalen op te pikken van andere GGz-cliënten. In de gemeente De Bilt zijn vier Wmo watchers geworven en getraind vanuit een wekelijks ontmoetingscafé voor GGz-cliënten. De Wmo watchers gingen in eerste instantie individuele gesprekken met andere GGz-cliënten aan over zaken als: doel en betekenis van de Wmo, ervaringen met het Wmo-loket, het leggen en onderhouden van sociale contacten en het vinden en behouden van passend werk.

Context

'Peer Consultatie' is oorspronkelijk ontwikkeld voor GGz-cliënten en is uitgevoerd in de gemeente De Bilt. Het is een van de drie deelprojecten van het project Wmo watchers, dat in opdracht van en met steun van de provincie Utrecht is uitgevoerd door de WMO Adviesgroep, in samenwerking met de Stichting Cliëntenbelang Utrecht.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie met behulp van informatie en signalen van de Wmo watchers en van de gemeente Utrecht.
- Uitkomsten van de evaluatie: Het deelproject Peer Consultatie heeft na een koerswijziging een goede uitwisseling tot stand gebracht tussen leden van de gemeenteraad en de doelgroep mensen met een psychische beperking in die gemeente. Tevens wordt vastgesteld dat signalen die onder de doelgroep leven nog niet voldoende tot het gemeentelijk Wmo-beleid doordringen. Hiervoor is een krachtige betrokkenheid van de gemeente nodig. De een-op-een gesprekken bleken een te grote inspanning te vergen en leverden onvoldoende informatie op. De koppeling van Wmo watchers uit de doelgroep aan Wmo-raadsleden en/of gemeenteraadsleden biedt meer perspectief. Een overweging is om een bestaande infrastructuur zoals het wekelijks café in De Bilt als collectieve Wmo watcher aan te merken.

Randvoorwaarden

Bij de werving van Wmo watchers is de voortgang voor een groot deel afhankelijk van het netwerk van de projectleiders. De begeleiding en coördinatie van een dergelijk traject kost erg veel tijd. De Wmo watchers hebben een specifieke training nodig. De gekozen vorm van de een-op-een gesprekken bleek erg belastend voor de Wmo watchers. De aard van de doelgroep brengt met zich mee dat

mensen vaak op allerlei levensterreinen problemen hebben zich staande te houden. De bereidheid om hierover te spreken, ook met lotgenoten, is niet vanzelfsprekend.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Een dvd en een eindverslag over het project Wmo watchers zijn beschikbaar bij de WMO Adviesgroep, www.wmoadviesgroep.nl.

Varianten

- Wmo en maatschappelijke Stage – Leren van raadpleging: Leerlingen gaan na een korte training leeftijdsgenoten interviewen aan de hand van een Wmo-vragenlijst. Tevens gaan zij in gesprek met jongeren die ervaring hebben in de hulpverlening. Tot slot presenteren zij hun bevindingen aan lokale Wmo-raden en/of gemeenten. Bijzonder aan deze stage is dat jongeren overeenkomsten en verschillen ontdekken in eigen en andermans leefwijze, wat een positieve beeldvorming stimuleert. Ontwikkeld in het voortgezet onderwijs in Brabant.
Meer informatie: Zorgbelang Brabant, Participatiewerkplaats Jeugd, in samenwerking met het project Lokaal Sterk, www.zorgbelang-brabant.nl.
- Voor- en doorproject voor en door dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam. Dak- en thuisloze jongeren formuleren zelf de vragen, leggen contacten, houden interviews onder de doelgroep, verwerken deze en geven met de uitkomsten een voorzet voor nieuw beleid.
Holt, Saskia ten. Van vragen word je wijzer, handboek peerraadpleging. Amsterdam: Stichting Volksbond Amsterdam, juni 2007.
Meer informatie: Stichting Volksbond Amsterdam, www.volksbond.nl.

C-teams - (Ouder)consulententeams

Bedoeling

Inzicht krijgen in meningen, kritiek en wensen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van hulpverlening en mogelijkheden tot verbetering daarvan, gezien vanuit het perspectief van de cliënt. Tegelijkertijd activeert deze methode cliënten als medeonderzoekers en adviseurs voor de instelling.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Ervaringen en meningen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van hulpverlening en de mogelijkheden tot verbetering daarvan.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

(Ex-)cliënten in de jongeren- en jeugdzorg (en hun ouders) doen zelf onderzoek naar de kwaliteit van de hulpverlening en de mogelijkheden tot verbetering daarvan. Dit doen ze door gesprekken te voeren met cliënten, hulpverleners, begeleiders en kwaliteitsfunctionarissen van een hulpverleningsinstelling. De resultaten van het onderzoek worden door de onderzoekers gepresenteerd aan de verantwoordelijken van de instelling, maar ook aan cliënten.

Context

(Ouder)consulententeams zijn in 2000 ontwikkeld in de jongeren- en jeugdzorg, met de cliënten (diverse groepen, waaronder jongeren en ouderen) als doelgroep. De methode wordt uitgevoerd door (ex-)cliënten.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie van de uitvoerders.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Resultaten zijn samengevat in het rapport 'Over kattenkwaad en eieren die tijd nodig hebben'; Jongeren- en Ouder Consulententeams Jeugdreclassering en Halt Friesland uit 2004, te bestellen bij Stichting Alexander. De methode is 5 tot 10 keer toegepast.

Randvoorwaarden

(Ex-)cliënten doen zelf het onderzoek wat een tijdsinvestering vraagt van ongeveer 4 tot 6 maanden (108 uur). De personen die zij bevragen wordt gevraagd 1 tot 3 uur te investeren. Naar schatting kost het inzetten van deze methode een organisatie € 25.000,-.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

De methodiek kan door Stichting Alexander worden toegepast in samenwerking met de instantie die het onderzoek wil uitvoeren, www.st-alexander.nl.

Lammé, G. en Lucas, M. Handboek Achterban- en cliëntenraadpleging. Gouda: Raad op Maat, 2005.

C-toets (Cliëntentoets)

Bedoeling

Op hoofdlijnen signaleren wat cliënten vinden van de zorg, hulp en steun die zij ontvangen. De uitkomsten worden gebruikt als basis voor interactieve cliëntenfeedback en verbetering vanuit cliëntperspectief. Dialoogvorming.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Ervaringen en meningen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van hulpverlening en de mogelijkheden tot verbetering daarvan.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De methode houdt in dat (ex-)cliënten zelf onderzoek doen onder cliënten van een hulpverleningsinstelling, hun ouders en wettelijk vertegenwoordigers aan de hand van een schriftelijke vragenlijst. Ze kijken naar de kwaliteit van de hulpverlening en de mogelijkheden tot verbetering daarvan. Dit wordt gedaan vanuit het perspectief van de cliënt. Aandachtsgebieden zijn: Contact & Bejegening, Professionaliteit, Informatie & Voortgang, Doel & Resultaat.

Context

De cliënten in de jeugdhulpverlening vormen de doelgroep voor de cliëntentoets. In 2003 is de methode ingezet door Stichting Alexander in opdracht van Programma kwaliteitszorg in de Jeugdzorg II. (Ex-)cliënten doen zelf het onderzoek (ondersteund door de instelling).

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie van de uitvoerders met behulp van input externe organisaties.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Zie: Franssen, J. en Jurrius, K. De C-toets getoetst. Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg. Jaargang 9 (2005), nr. 6. Uit het artikel blijkt dat de C-toets veelvuldig wordt ingezet en geschikt is bevonden voor diverse instellingen. Er is wel behoefte aan uitbreiding van de toepassingsmogelijkheden; veel instellingen passen de toets nu individueel aan. Een nieuwe versie van de C-toets is in 2007 uitgebracht.

Randvoorwaarden

Voor een onderzoeker kost het traject 3 tot 5 maanden, voor de ondervraagden kost het slechts een kwartier om de vragenlijst in te vullen.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

MOgroep, www.mogroep.nl.

Stichting Alexander, www.st-alexander.nl, voor ondersteuning en rapporten:

Jumelet, H., Welling, M., Jurrius, K. en Havinga, L. De C-toets: Een instrument om feedback te vragen; Handleiding. Utrecht: MOgroep, 2004. (te bestellen)



Jurrius, K., Strating, G. en Rutjes, L. De C-toets in perspectief. Ervaringen, evaluatie en nieuwe plannen. Utrecht: MOgroep, 2006. (pdf te downloaden en te bestellen)

Wmo-ambassadeurs

Bedoeling

Specifieke kwetsbare groepen bereiken met de Wmo en knelpunten signaleren.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Wet maatschappelijke ondersteuning: bereik en knelpunten.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Allochtone vrijwilligers worden opgeleid tot Wmo-intermediair en ingezet om allochtone groepen te bereiken. De ambassadeur slaat een brug tussen cliënten en het centrale loket van de gemeente. De vrijwilligers worden getraind en doen naast kennis over de wet zelf onder meer vaardigheid op in het assisteren bij aanvragen en het signaleren van knelpunten. De ambassadeur doet dienst als voorlichter en vraagbaak en doet door de signaleringsfunctie aan collectieve belangenbehartiging.

Context

Wmo-ambassadeurs worden o.a. ingezet in Rotterdam en Drechtsteden, waarbij allochtone groepen (waaruit ook de te trainen ambassadeurs afkomstig zijn) de voornaamste doelgroep is. Gemeenten kunnen voordeel opdoen uit de voorlichter- en vraagbaakfuncties van de Wmo-ambassadeurs. In 2006 en de eerste helft van 2007 zijn er 29 Wmo-ambassadeurs getraind en gecertificeerd. Het project heeft een positieve uitstraling naar andere regio's.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De Wmo-ambassadeur is:

- een vrijwilliger van allochtone afkomst (man/vrouw);
- een persoon die tussen de (cliënt) en het centrale loket van de (deel-)gemeente in staat;
- iemand die, indien nodig, verwijst naar het centrale loket van de (deel) gemeente;
- een voorlichter / vraagbaak over de Wet maatschappelijke ondersteuning (individueel, maar ook groepsgericht). Deze informatie kan zowel in het Nederlands als in de eigen taal worden gegeven. Beheersing van de Nederlandse taal en een andere 'eigen' taal is van uitermate groot belang;
- een persoon die eventueel adviseert en knelpunten signaleert aan de Wmo-adviesraad of aan het Platform Wmo (collectieve belangenbehartiging).

Training van Wmo ambassadeurs omvat (naast een introductiebijeenkomst) drie bijeenkomsten van twee uur. Bovendien is er veel aandacht voor nazorg. Ambassadeurs worden gevoed met informatie over nieuwe ontwikkelingen omtrent de Wmo en er zijn telefonische consulten.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Trainingen worden verzorgd door CMO Stimulans, www.cmo-stimulans.nl.



Variant

Straatadvocaten en andere doelgroepambassadeurs, die door gemeenten benaderd kunnen worden om informatie te verkrijgen over specifieke groepen cliënten en hun wensen.

Raadplegen via e-participatie

Raadplegen volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

In deze categorie vindt u voorbeelden van digitale vormen van raadpleging. Soms betreft het een vorm van groepsraadpleging, soms individuele raadpleging. In de categorieën informeren en coproduceren vindt u ook nog een aantal van e-participatie. De vormen van e-participatie zijn herkenbaar terug te vinden in de inhoudsopgave, gezien de actualiteit van het gebruik van internettoepassingen bij cliëntenparticipatie. Het bereik van mensen via de digitale snelweg wordt steeds groter. Steeds meer mensen vinden het ook plezierig op die manier te kunnen participeren. De doelgroep jongeren kan beter bereikt worden met vormen van e-participatie. Niet alleen via e-mail en digitale vragenlijsten, maar juist ook via filmpjes op YouTube en virtuele werelden en contactsites zoals Hyves. Ook kunnen specifieke groepen zoals groepen met fysieke en psychische beperkingen makkelijker participeren vanuit een veilige setting, zoals hun eigen huis.

Brainzone

Bedoeling

Via een website leggen mensen contact met elkaar, geven hun mening en reageren op stellingen over 'meedoen'.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.
Specifiek geschikt voor jongeren.

Onderwerp

Persoonlijke situatie, leefomgeving, ondersteuningsbehoefte.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Het Digitaal Prikbord Brainzone (www.brainzone.nl) is een website voor jongeren met een licht verstandelijke beperking in het oostelijke deel van de provincie Utrecht. Zo'n 30 deelnemers wisselen ervaringen uit op deze afgeschermdede website en geven reacties op stellingen over zaken als: vrije tijd, sporten, begeleiding en contact maken. Ook plaatsen deelnemers (YouTube-)filmpjes op de website. Beelden en geluid zijn voor de doelgroep toegankelijker dan tekst. Toegangsregulering is noodzakelijk vanwege het kwetsbare karakter van de doelgroep, de uitwisseling moet gevolgd kunnen worden, de werving en het verzorgen van de inhoud is tijdsintensief.

Context

Brainzone is oorspronkelijk ontwikkeld voor jongeren met een licht verstandelijke beperking. Het is een van de drie deelprojecten van het project Wmo watchers, dat in opdracht van en met steun van de provincie Utrecht is uitgevoerd door de WMO Adviesgroep te Weesp, in samenwerking met de Stichting Cliëntenbelang Utrecht.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Het project is door de Wmo-adviesgroep geëvalueerd. Brainzone heeft bij een beperkt aantal deelnemers uit de doelgroep jonge mensen met een verstandelijke beperking tot effect gehad dat binnen deze doelgroep uitwisseling en kennismaking tot stand is gekomen. Geconcludeerd is dat, gelet op de relatief grote inspanningen die zijn verricht rond het opbouwen en in stand houden van het prikbord, het effect onvoldoende is om deze vorm bij deze doelgroep ook in andere gemeenten aan te bevelen.

Randvoorwaarden

Aan de organisatiekant vergt het opbouwen en in stand houden van de website en het bereiken van de doelgroep veel tijd en kennis.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Een dvd en een eindverslag over het project Wmo watchers zijn beschikbaar bij de WMO Adviesgroep, www.wmoadviesgroep.nl.

Varianten

PJ PARTNERS (www.pjpartners.nl) ontwikkelt en onderhoudt provinciale, regionale en lokale jongerensites:

- www.blixum.nl is onderdeel van en in beheer bij het Servicepunt Jongereninformatie, dat als doel heeft de kwaliteit van jongereninformatie in de provincie Zuid-Holland waar nodig te verbeteren, nieuwe projecten op te zetten en/of te ondersteunen.
- www.overenuit.nl is een jongerensite voor de Leidse regio. Verschillende aparte forums, een uitagenda voor de regio Leiden en een prikbord voor advertenties.
- www.kattuk.nl is een website van, voor en door Katwijkse jongeren vanaf 16 jaar. De website is een initiatief van verschillende (welzijns)organisaties en wordt mogelijk gemaakt door de gemeente Katwijk.

Opiniewijzer

Bedoeling

Instrument om de meningen van mensen te peilen, en tegelijkertijd mensen te confronteren met de dilemma's van beleid.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Politieke- en burgerschapsvraagstukken.

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

De Opiniewijzer is een meningspeiler via internet: deelnemers kunnen na beantwoording van vragen over een bepaald onderwerp hun uitkomsten vergelijken met andere deelnemers, partijen of organisaties. Ook is het mogelijk om deelnemers te typeren, bijvoorbeeld naar partij-ideologie of op een schaal van conservatief naar progressief. Na afloop kunnen alle antwoorden van alle deelnemers aan de opdrachtgevers worden geleverd, bijvoorbeeld voor statistische bewerking. Optioneel kunnen deelnemers hun gegevens achterlaten, zodat de uitkomsten van het onderzoek kunnen worden gesplitst naar leeftijd, sekse, woonplaats en dergelijke. De Opiniewijzer is makkelijk in gebruik door toepassing van meerkeuzevragen. De uitkomsten van de Opiniewijzer zijn input voor verdere discussie over het onderwerp, bijvoorbeeld in groepsgesprekken. Er is een vrij neutrale basisvormgeving, die het mogelijk maakt de Opiniewijzer te laten verschijnen binnen de frames of dynamische pagina's van de site van de opdrachtgever.

Context

De Opiniewijzer kan landelijk, maar ook op lokaal niveau worden gebruikt. De Opiniewijzer is een product van het Instituut voor Publiek en Politiek en kan in principe alleen worden gehoord.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie met praktische toepassingen in de praktijk.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De totale doorlooptijd is afhankelijk van de onderzoeksvraag en opzet. De Opiniewijzer wordt meestal voor een relatief korte tijd ingezet, waarin mensen worden gestimuleerd voor een bepaalde datum de Opiniewijzer in te vullen. Afhankelijk van het proces wordt bepaald wanneer discussie over het onderwerp plaats kan vinden. Kosten zijn afhankelijk van vraagstelling en grootte peiling.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Instituut voor Publiek en Politiek, www.publiek-politiek.nl.

Preferentiemeter

Bedoeling

Meten welke prioriteiten mensen (burgers, deskundigen, bestuurders) toekennen aan verschillende voorstellen, waaruit de mate van draagvlak of commitment kan worden afgeleid. De discussie kan zich dan toespitsen op de voorstellen waar minder consensus over bestaat. De Preferentiemeter kan de betrokkenheid van de burger bij de politiek vergroten én de bestuurlijke slagvaardigheid.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Burgerschapsvraagstukken

Mate van participatie

Raadplegen

Korte beschrijving

Burgers worden persoonlijk per brief aangeschreven, via verenigingsbladen of algemeen via huis-aan-huisbladen met ondersteuning via pers- of andere communicatieacties. Geïnteresseerden kunnen de Preferentiemeter via het internet openen en via een vraagstelling hun keuzen eenvoudig aanklikken. Het betreft een aantal keren achter elkaar kiezen uit twee voorstellen of maatregelen uit een grotere reeks. Deze maatregelen worden dus steeds paarsgewijs vergeleken en daarmee geprioriteerd. Op deze wijze vindt integratie van kennis en interactie plaats. Aan de hand van individuele persoonsgegevens is desgewenst een prioritering per deelgroep te genereren, bijvoorbeeld naar woonwijk, leeftijd en gezinssamenstelling. De Preferentiemeter kan al ingezet worden bij twintig tot vijftig deelnemers. Meer deelnemers vergroot het draagvlak en maakt deelgroepanalyses mogelijk.

Context

Eind 1999 is de Preferentiemeter toegepast bij het Centrumplan Almere-Buiten en in de zomer van 2000 voor de toekomstvisie voor stadsdeel AmsterdamOud Zuid. Voorjaar 2004 hebben de gemeenten De Bilt en Raalte hun bezuinigingen door haar burgers laten prioriteren met de Preferentiemeter.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie (door externen als waardevol beschouwd).
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De totale doorlooptijd is één tot twee maanden. Kosten zijn afhankelijk van vraagstelling en grootte peiling vanaf € 5.000, exclusief ondersteuning communicatietraject en btw. Begeleiding door projectbegeleider.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Quintessens Procesmanagement bv, www.quintessens.nl.

Adviseren

Adviseren volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar bieden de betrokkenen gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren, waarbij deze ideeën een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beargumenteerd) afwijken. De participant is adviseur.

In deze categorie vindt u vooral voorbeelden van reguliere vormen van cliëntenparticipatie, zoals Wmo- en cliëntenraden en overlegplatforms. Er is sprake van een structurele wisselwerking met de beleidsmakers. De doelgroepen hebben via de raden en platforms een vaste plek aan de overlegtafel. Beleidsmakers leggen raden beleidszaken voor ter advisering en de raden dragen zelf punten aan, signaleren en geven ongevraagd advies. Het zijn over het algemeen formele vormen van cliëntenparticipatie die veel vragen van de cognitieve en sociale vaardigheden van mensen. Voor kwetsbare groepen zijn deze vormen van cliëntenparticipatie daarom niet altijd de manier om mee te kunnen denken en te praten en invloed uit te oefenen. Daarnaast zijn er nog voorbeelden waarin burgers of specifieke doelgroepen incidenteel worden gevraagd over een bepaald thema mee te denken en te adviseren. In deze vormen worden vooraf afspraken gemaakt over het vervolgtraject en de mate waarin beleidsmakers de resultaten meenemen in het beleid.

Wmo-raad, specifiek Z-project

Bedoeling

Het versterken van de positie van (potentiële) vragers van Wmo-voorzieningen op lokaal niveau.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wmo-raad

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) verlangt dat gemeenten burgers, instellingen en organisaties bij de voorbereiding van het Wmo-beleid betrekt. Hiertoe is in veel gemeenten de Wmo-raad in het leven geroepen. De raad bestaat uit vertegenwoordigers uit de bevolking, over het algemeen uit organisaties die betrokken bij alle voorzieningen die in de Wmo zijn geregeld. Op deze manier oefenen zij invloed uit op de manier waarop de Wmo in hun gemeente wordt vertaald in hulpverlening en ondersteuning. De leden kunnen gevraagd dan wel ongevraagd advies geven bij de totstandkoming van het Wmo-beleid. Terugkoppeling naar en inbreng vanuit de achterban vindt plaats via de vertegenwoordigers in de Wmo-raad zelf.

Z-project staat voor het project 'Belang bij een collectieve (zorg)vraag'. Het Z-project is een samenwerkingsverband tussen zoveel mogelijk belangen- en vrijwilligersorganisaties. Concreet betekent het dat er een Wmo-raad gevormd wordt waarin vertegenwoordigers van lokale belangen- en vrijwilligersorganisaties zitting nemen. Kenmerkend voor het Z-project is dat het zich richt op participatie via belangen- en vrijwilligersorganisaties, het intensiveren van samenwerking tussen deze lokale organisaties, het neerzetten van een structurele Wmo-raad en in samenspraak tussen lokale organisaties en gemeente komen tot een passende vorm van overleg. Het Z-project stimuleert dat gemeenten en vrijwilligersorganisaties in coproductie komen tot een op de lokale situatie toegesneden structuur en werkwijze.

Context

Het Z-project is in zes gemeenten in Provincie Noord-Brabant uitgevoerd. Het project is vooral bedoeld voor belangen- en vrijwilligersorganisaties.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: Een eindrapportage van het Z-project is te vinden op www.boogprojecten.nl. In het advies komt naar voren dat gestreefd moet worden naar een zo breed mogelijk georiënteerde samenstelling van de raad (naar prestatievelden), dat men zich moet concentreren op adviseren en waar mogelijk coproduceren (informerend en raadplegen brengen te weinig proactiviteit met zich mee). Bij de samenstelling van de Wmo-raden is bewust gekozen voor vrijwilligers (en niet voor zorgaanbieders). Bij zorgaanbieders spelen financiën, concurrentie en aanbod een te grote rol in de beoordelingen. Informatie-uitwisseling met andere initiatieven tot burgerparticipatie is erg belangrijk.

Randvoorwaarden

De randvoorwaarden zijn opgenomen in het eindverslag van het project. Zij bevatten onder meer de deelname van relevante belangenorganisaties en partijen; duidelijkheid en vastleggen van doelstellingen en functies van de Wmo-raad; vaststellen van de beleidsterreinen waar de Wmo-raad inspraak op heeft en de mate waarin. Afspraken over de faciliteiten, de werkwijze en de communicatie met de gemeente.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

B.O.O.G. projecten, www.boogprojecten.nl.

Zorgbelang Brabant, www.zorgbelang-brabant.nl (Burgerparticipatie in de Wmo).

Methode Agenda 22

Bedoeling

Stimuleren en ondersteunen dat belangenorganisaties en gemeenten samen inclusief lokaal beleid maken.

Potentiële doelgroep

In principe geschikt voor iedereen.

Onderwerp

Inclusief beleid.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Agenda 22 verwijst naar de 22 Standaardregels die de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties aanvaardde in december 1993. De officiële titel luidt 'VN Standaardregels voor Gelijke Kansen voor Mensen met een Handicap'. De Standaardregels beschrijven op welke terreinen de maatschappij maatregelen moet nemen om mensen met een functiebeperking gelijke kansen te geven. De methode die ontwikkeld is bij Agenda 22 blijkt heel geschikt om lokaal beleid vorm te geven. De methode stimuleert gelijkwaardige samenwerking tussen gemeenten en lokale belangenorganisaties van mensen met beperkingen. Agenda 22 is een praktische methode voor gemeenten én maatschappelijke organisaties. Raadpleging vindt plaats in één brede adviesraad. Cliëntenorganisaties hoeven zich niet langer afzonderlijk over dezelfde onderwerpen te buigen. Gemeenten kunnen gestructureerd werken aan inclusief beleid aan de hand van de methode.

Context

De 'VN Standaardregels voor Gelijke Kansen voor Mensen met een Handicap' zijn in 1993 ontwikkeld en vastgelegd in een resolutie. Van 1 mei 2004 tot 1 mei 2006 liep het project 'Agenda 22, werken aan de basis'. In twaalf Nederlandse gemeenten en één regio werkten drie partijen - gemeente, GGD en burgers met beperkingen - samen aan onderdelen van Agenda 22.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Een training, waarin de methode wordt geïntroduceerd en een werkplan opgesteld, is nodig om op gang te komen. Bijvoorbeeld om rolverschillen duidelijk te krijgen, in verschillende samenstelling taken te verdelen, et cetera. Aan deze training wordt meegedaan door alle leden van de coördinatiegroep: de belangenbehartigers, een beleidsmedewerker (of raadslid) van de gemeente en beleidsmedewerker/GVO-er van de GGD. Daarnaast kan een (elementaire) training lobby- en coalitievorming gevolgd worden. Deze training is vooral voor de belangenorganisaties, waarbij de aanwezigheid van een beleidsmedewerker zeker bijdraagt aan het effect voor de deelnemers.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Programma Versterking CliëntenPositie, www.programmavcp.nl.

Cliëntenraad

Bedoeling

De cliëntenraad behartigt binnen de instelling de gemeenschappelijke belangen van cliënten.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Alle zaken binnen een instelling die voor cliënten belangrijk zijn.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Cliëntenraden hebben de taak de organisatie bewust te maken van het perspectief van cliënten. De organisatie kan hierdoor de zorg afstemmen op de behoeftes en wensen van de cliënten. De cliëntenraad heeft rechten én plichten, vastgelegd in de WMCZ. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de instelling over zaken die voor de cliënten belangrijk zijn. Bij belangrijke beslissingen - zoals over voedingsaangelegenheden van algemene aard, hygiëne en de klachtenregeling - moet de instelling eerst advies aan de cliëntenraad vragen. Wil de instelling van dat advies afwijken dan mag dat alleen als ze duidelijk kan maken waarom. Na een evaluatie van de WMCZ zijn er nu plannen om deze grondig te herzien.

Context

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen verplicht de instelling tot het instellen van een cliëntenraad.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee

- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Hier zijn geen algemene uitspraken over te doen. Een hoge mate van gelijkwaardigheid en een goede samenwerking met de Raad van Bestuur dragen bij aan de effectiviteit van de medezeggenschap.

Randvoorwaarden

De belangrijkste doelgroepen van een organisatie moeten in de cliëntenraad vertegenwoordigd zijn. Deel van de voorwaarden zijn vastgelegd in de wet (vertegenwoordiging, facilitering). Verder zijn duidelijk afspraken over de samenwerking en deskundigheidsbevordering van de leden van belang.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

LOC, www.loc.nl.

Landelijk Steunpunt Cliëntenraden in de Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang,
www.lspthuisloos.nl.

Adviesraden en platforms

Bedoeling

Dialogo over maatschappelijke thema's en onderwerpen, signaleren van wensen, behoeften en verwachtingen van specifieke groepen mensen en collectieve belangenbehartiging van deze groepen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Maatschappelijke thema's en onderwerpen zoals het Wmo-beleid, toegankelijkheid van voorzieningen, woon- en leefbaarheid en stads- en wijkvernieuwing.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Er is een grote diversiteit aan adviesraden en platforms, zoals gehandicapten adviesraden, platforms ouderen, allochtonen adviesraden, wijkraden, platforms ggz, et cetera. De adviesraden en platforms bestaan uit vertegenwoordigers uit de doelgroep, zoals allochtone zelforganisaties, mensen met fysieke of psychische beperkingen of bewoners uit een bepaalde wijk. Zij behartigen de collectieve belangen van hun achterban. In veel gevallen hebben de platforms en adviesraden structurele samenwerking en communicatie met de gemeente. De adviesraad kan zowel gevraagd (op verzoek van het college) als ongevraagd adviezen verstrekken. De leden fungeren als klankbord en overleggen regelmatig met de achterban om meningen te peilen en te signaleren welke zaken 'er spelen'. De leden geven op eigen wijze invulling aan het consulteren van de achterban.

Context

Lokaal, provinciaal en landelijk zijn diverse adviesraden en platforms actief.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Aan de cliëntzijde is affiniteit met beleidstukken, beleidstaal en gemeentelijke procedures noodzakelijk. De tijdinvestering loopt uiteen, maar kan gezien het structurele karakter relatief groot zijn. Afspraken over werkwijze, samenwerking en communicatie tussen de raad en het gemeentebestuur zijn van belang.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Zie bijvoorbeeld:

Regenboogoverleg Zaanstad, via www.clientenraad-zaanstad.nl.

Platform Ouderen Bunnik, www.platform-ouderen-bunnik.nl.

Gehandicapten Advies Raad Raalte, www.gehandicaptenadviesraadraalte.nl.

Platform GGz Utrecht, via www.clientenbelangutrecht.nl.

Wijkraad Leidsche Rijn, www.wijkraadleidscherijn.nl.

Ouderenproof

Bedoeling

Zoveel mogelijk ouderen stimuleren om mee te denken en te praten over het huidige en toekomstige ouderenbeleid in hun gemeente, met name over hun eigen leefomgeving.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Ouderenproof gaat ervan uit dat ouderen zelf het beste weten wat zij belangrijk vinden in hun eigen woon- en leefomgeving. De methode bestaat eruit dat 55⁺-ers worden uitgenodigd om in themagroepen verschillende onderwerpen uit te diepen en aan te geven wat hun oordeel is over het huidige aanbod en welke wensen zij hebben ten aanzien van toekomstige voorzieningen. De aanbevelingen vormen de basis voor het eindrapport, dat bouwstenen levert voor toekomstig beleid. Gemeente en zorg- en dienstverlenende organisaties verklaren vooraf in hun beleid rekening te houden met de uitkomsten en aanbevelingen uit het traject Ouderenproof. Het eindrapport wordt tijdens een slotconferentie aangeboden aan de 55⁺-ers, de gemeente en andere betrokken instellingen. Er worden afspraken gemaakt over het vervolgtraject en er wordt een waakhondgroep opgericht die ervoor zorgt dat de bevindingen en aanbevelingen op het netvlies van de verschillende organisaties blijven.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Zie: Luijten, J.A. Het netwerk rond "Ouderenproof Oosterwijk"; Een kwalitatieve casestudy naar de effectiviteit van het netwerk rond welzijn. Tilburg: Universiteit van Tilburg, 2005. De belangrijkste conclusies van dit onderzoek zijn dat de hoge mate van stabiliteit, dichtheid, integratie en overheidsregulering de effectiviteit van het netwerk kunnen bevorderen.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Context

Deze aanpak is door het PON ontwikkeld en later in zes provincies 'uitgerold'. Inmiddels zijn er meer dan honderd lokale projecten Ouderenproof gehouden.

Complexiteit

Complex

Meer informatie

Philippi, S. Klanten betrekken bij wonen, welzijn en zorg. Draagvlak voor beleid. Een handboek. Utrecht: PP/PC Utrecht, 2004.
www.ouderenproof.nl.

Burgeradvieskring

Bedoeling

Tijdens een advieskring voeren burgers het woord. Deze vorm van burgerparticipatie stimuleert burgers om buiten hun directe eigen belang verantwoordelijkheid te nemen. Zij buigen zich over een specifiek probleem dat in de buurt speelt. Daarna komt de groep met een voorstel voor een oplossing. De politiek mag dat voorstel niet zomaar terzijde leggen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Burgerschapsvraagstukken

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Aan een burgeradvieskring nemen 20 tot 30 burgers deel die een afspiegeling vormen van de bewoners van een gebied waar een probleem speelt, maar die niet tot het vaste circuit van de bewonersparticipatie behoren. Een burgeradvieskring bestaat uit 4 bijeenkomsten. Na een kennismakingbijeenkomst gaan de deelnemers de tweede en derde bijeenkomst zelf een voorkeursvariant voor het aanwezige probleem ontwikkelen. Op de laatste bijeenkomst presenteert de burgeradvieskring het voorstel aan een politiek verantwoordelijke die daarop direct een reactie geeft.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Context

Politiek Online heeft in opdracht van de gemeente Den Haag een burgeradvieskring georganiseerd. In Den Haag spraken 50 bewoners gedurende drie dagen over de toekomst van hun wijk. Aan hen was de taak om de ontevredenheid over de ontwikkeling van de wijk tegen te gaan en er iets tegen te doen. Aan de orde kwamen activiteiten voor jongeren, problemen met parkeren en een vorm van zelfbestuur voor de wijk. Op de slotbijeenkomst presenteerden de burgers een plan van aanpak voor hun buurt aan de raadsleden van de gemeente Den Haag.

Complexiteit van de methode

Complex

Meer informatie

Politiek Online, www.politiekonline.nl.

Burgerpanelmethode

Bedoeling

Een burgerpanel is bedoeld om burgers te betrekken bij de vorming van het overheidsbeleid en op een betrouwbare manier te meten hoe burgers over dit beleid denken. Het geeft een indruk van het spectrum aan posities die leven in de samenleving. De methode biedt eveneens mogelijkheden om één of meer alternatieven tegen elkaar af te wegen en/of te beslissen over conflicterende belangen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Uiteenlopende onderwerpen.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Het burgerpanel is samengesteld uit 12 tot 24 willekeurig geselecteerde burgers, die door deskundigen geïnformeerd worden. Een burgerpanelmethode vormt een hulpmiddel om in beleidsbeslissingen input te verwerven van geïnformeerde burgers. De aangeboden informatie tijdens de verschillende werkvormen kan als een 'deskundige input' worden beschouwd. De juryleden gaan vervolgens door een proces van bespreking en deliberatie. Uiteindelijk komen de burgerpanelleden met een besluit of geven ze aanbevelingen. Dit wordt meestal gepresenteerd in de vorm van een rapport. De burgerpanelmethodiek bestaat uit een proces dat doorgaans meerdere dagen en/of bijeenkomsten in beslag neemt. Het wordt gebruikt als middel tot democratischer besluitvorming. De methodiek is er op gericht om de (ervarings)kennis, waarden en de ideeën van de burgerpanelleden te expliciteren zover die voor het proces van besluitvorming relevant zijn. Het burgerpanel heeft een adviserende functie. Het advies van het burgerpanel wordt als input gebruikt bij het beleidsbeslisproces.

Context

De samenstelling voor een burgerpanel is vaak willekeurig. Wel moet de groep een redelijk tot goede afspiegeling zijn van de bevolking / doelgroep.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend. Wel zijn er talloze voorbeelden van de inzet van burgerpanels.

Randvoorwaarden

De burgerpanelmethodiek is doorgaans een proces dat meerdere dagen en/of bijeenkomsten in beslag neemt. Dit maakt de tijdsinvestering erg groot. Voor de leden van het burgerpanel is weinig kennis en kunde vereist; de inhoudelijke voorbereiding wordt vaak juist zeer beperkt gehouden om de gedachtewisseling zo open mogelijk te houden.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.



Meer informatie

TNS NIPO, www.burgerpanels.nl.

Burgerjury

Bedoeling

Een burgerjury vergroot het draagvlak voor een politieke beslissing. Een overheid, vaak een gemeente, nodigt een groep burgers uit een beleidsadvies te geven over een beleidsdilemma. Het resultaat is een uitspraak in de vorm van een advies, op basis van een afweging van informatie voor en tegen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Burgerschapsvraagstukken

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

Het burgerjuryproces duurt meerdere dagen. Een eerste dag om met elkaar kennis te maken en achtergrondinformatie te krijgen en te verwerken, de tweede dag om experts en getuigen pro en contra te raadplegen en een oordeel over het dilemma te vormen en de derde dag om het burgeradvies te schrijven en te overhandigen. Een burgerjury heeft verder ten minste de volgende drie kenmerken:

- De burgerjury wordt gebruikt als het beleidsonderwerp zich in één helder dilemma laat vangen. Daarom vindt de raadpleging plaats in de vorm van de in Angelsaksische landen bekende rechtbankjury ('Is de beschuldigde schuldig of onschuldig?');
- De jury kan deskundigen uitnodigen om informatie te geven en toelichtingen te vragen en moet 'getuigen' horen die voor of tegen een bepaalde optie pleiten
- De verhoren van de deskundigen en getuigen zijn in ieder geval openbaar en de beraadslagingen van de jury vaak ook. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat publiek en pers aanwezig zijn om de informatie, de argumenten en redeneringen over keuzen in dat dilemma, zo breed mogelijk te verspreiden.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Het proces dat zich tijdens de burgerjurydagen in Amsterdam voltrok is gemonitord en geëvalueerd door de Radboud Universiteit Nijmegen. Op basis van het experiment kan worden gesteld dat de instrumentele waarde van de burgerjury is aangetoond. In Flevoland is door de Erasmus Universiteit onderzocht of de burgerjury heeft bijgedragen aan de democratische kwaliteit van de besluitvorming over het Omgevingsplan dat voorlag. De onderzoeker plaatst kanttekeningen bij de wijze waarop het instrument in Flevoland is toegepast, maar concludeert tevens dat de burgerjury een waardevol instrument kan zijn voor burgerparticipatie.

Levenaar, M. en Niemöller, K. De burgerjury in Amsterdam. In: Bestuurswetenschappen, 61 (2007) 3, p. 59-68.

Edwards, A. Jury's achter Lely's meesterwerk. Evaluatie van de burgerjury's Omgevingsplan Flevoland. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam, 2007.

Randvoorwaarden

Een burgerjury bestaat uit een groep van twaalf tot achttien mensen die op een aantal voor het betreffende beleidsdilemma relevante variabelen, bijvoorbeeld sexe, leeftijd, sociaal-economische

status, beroep, woonplaats en samenstelling huishouden, zoveel mogelijk een afspiegeling is van de groep mensen die met dit beleid te maken krijgt. De juryleden zijn geen experts (in hun professionele leven) op het gebied van het beleidsdilemma. Zij ontvangen vaak van tevoren wel achtergrondinformatie over het onderwerp.

Context

In 2006 en 2007 zijn op initiatief van de Radboud Universiteit Nijmegen twee burgerjury's georganiseerd met als doel de toepasbaarheid van dit instrument vast te stellen voor besluitvorming op lokaal niveau. De Nijmeegse hoogleraar Politicologie Monique Leyenaar is betrokken bij internationaal onderzoek naar de burgerjury en bij de verdere ontwikkeling van het instrument.

Complexiteit van de methode

Complex

Meer informatie

Instituut voor Publiek en Politiek, www.publiek-politiek.nl.

Over Wonen en Ouderen Gesproken (OWOG)

Bedoeling

Informereren, achterhalen van woonvoorkeuren, activeren.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor zelfstandig wonende ouderen.

Onderwerp

Wonen en woonvoorkeuren.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

1. Cliënten krijgen informatie over aspecten van wonen, welzijn, zorg, veiligheid of een bepaald aspect op maat.
2. Knelpunten en wensen worden geïnventariseerd met stellingen. Deze stellingen betreffen een aantal deelgebieden (woning, woongebouw, woonomgeving, zorg, gemak, recreatie en voorzieningen, sfeer, sociale veiligheid, verkeersveiligheid en gebruiksveiligheid). De klanten ordenen de stellingen op prioriteit.
3. Op basis van de prioriteiten vraagt de gespreksleider verder en komen de achterliggende motieven naar voeren. Er komt een helder advies aan de uitvoerder van het project uit. Quintis verwoordt dit advies in een bondig rapport.

Context

Humanitas heeft op basis van zijn visie op het gebied van ouderenemancipatie nieuwe manieren van werken ontwikkeld zoals het project Over Wonen en Ouderen Gesproken (OWOG). Dit is onder andere uitgemond in het concept van het levensloopbestendig wonen, met een sterke nadruk op optimale zelfbeschikking, zorg op maat en een sociale en prikkelende omgeving.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie. Ontwikkeld in de jaren tachtig, meerdere malen geëvalueerd en doorontwikkeld.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: De methode is beschreven en er zijn veel procesrapportages beschikbaar.

Randvoorwaarden

Twee tot zes bijeenkomsten, afhankelijk van de doelstelling. De kosten zijn afhankelijk van het type vraag en het daaraan gekoppelde aantal bijeenkomsten. Richtprijs is € 5.000 voor een standaardtraject. Benodigde begeleiding: projectbegeleider, gespreksleider en assistent-begeleider.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Quintis, www.quintis.nl.

Zeg het ons!

Bedoeling

Bepalen van de kwaliteit van het bestaan van mensen met een verstandelijke beperking door mensen met een verstandelijke beperking.

Potentiële doelgroep

Specifiek geschikt voor mensen met een cognitieve beperking.

Onderwerp

De domeinen wonen, werk, contacten buitenshuis, het gevoel, zelf bepalen en het leren van nieuwe dingen.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

De methode Zeg het ons! bestaat uit een vragenlijst met 48 gestructureerde vragen, die wordt afgenomen door twee mensen met een verstandelijke beperking. De vragenlijst betreft de domeinen wonen, werk, contacten buitenshuis, het gevoel, zelf bepalen en het leren van nieuwe dingen. Twee interviewers nemen samen de interviews af. De één stelt de vragen, de ander schrijft de antwoorden op. Er is keuze uit drie antwoorden, zowel in woorden als in pictogrammen. Landelijk Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk bespreekt de resultaten met de interviewers en de mensen die geïnterviewd zijn en bedenkt met hen aanbevelingen. Het betreft drie soorten aanbevelingen, waarmee respectievelijk cliënten zelf, de organisatie en de organisatie samen met de samenleving, aan de slag kunnen, en waarin cliënten een centrale rol spelen. De uitkomsten en aanbevelingen komen in een rapport en worden voorgelegd aan de cliëntenraad, het management en andere geïnteresseerden van de instelling. Er worden afspraken gemaakt over het verbeterproces en vastgelegd in een convenant. Een jaar na het onderzoek checkt LFB Onderling Sterk of de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Context

Mensen met een verstandelijke beperking (eventueel met hulp van ondersteuners) passen de methode toe, waarbij de doelgroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking. Zeg het ons! is afgeleid van de Amerikaanse methode 'Ask me' en ontwikkeld in samenwerking met het NIZW/ Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. Sinds juli 2003 is Zeg het ons! eigendom van de LFB Onderling Sterk en onderdeel van het servicebureau.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja, wetenschappelijk gevalideerd. Zeg het ons! is een van de wetenschappelijke methoden die een onafhankelijke cliëntentoets mag afnemen in het kader van het HKZ-Certificatieschema.
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Proces- en effectevaluatie.
- Uitkomsten van de evaluatie: Zeg het ons! is waardevol als aanvulling op bestaande instrumenten voor de kwaliteitszorg. In organisaties waar het instrument is toegepast, zijn activiteiten in gang gezet om de kwaliteit van het bestaan van mensen met een verstandelijke beperking te verbeteren.

Randvoorwaarden

Onder verantwoordelijkheid van LFB Onderling Sterk wordt het Zeg het ons!-team samengesteld. De interviewers volgen een training.



Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Landelijk Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk, www.onderling-sterk.nl.

De menselijke maat

Bedoeling

Cliënten en cliëntenraad samen oefenen invloed uit op het beleid en zorgen voor een goede bejegening in de zorg.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Kwaliteit van de hulpverlening, specifiek de bejegening.

Mate van participatie

Adviseren

Korte beschrijving

De methode bestaat uit 8 stappen. Gestart wordt met een gesprek tussen cliëntenraad en management, opdat het management achter het project staat en er draagvlak is om iets met de resultaten te doen. Binnen de cliëntenraad moet een proactieve werkwijze gehanteerd worden. De cliëntenraad gaat zelf de medewerkers en de cliënten (en hun familie) informeren over het project. Daarna vindt de kern van de methode plaats: achterbanraadpleging. De methode beschrijft 6 manieren om cliënten te benaderen over het onderwerp bejegening en geeft daarbij ook hulpmiddelen zoals uitgewerkte vragenlijsten, checklisten met gespreksonderwerpen. De resultaten van deze raadpleging worden teruggekoppeld naar het management en de medewerkers. Op basis daarvan maken de medewerkers een verbeterplan en voeren dat uit. De acties worden getoetst en geëvalueerd en er is aandacht voor de borging. Bijvoorbeeld door blijvende aandacht vanuit de cliëntenraad voor het onderwerp bejegening en door bejegening structureel aan de orde te stellen in werkoverleggen, intervisie, supervisie, scholing et cetera.

Context

Het PON heeft deze methode ontwikkeld voor ouderen in verzorgings- en verpleeghuizen. Er zijn vijf proefprojecten uitgevoerd met cliëntenraden van diverse verzorgings- en verpleeghuizen en een aantal korte trajecten.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Er zijn evaluatieve gegevens verwerkt in: Rietveld, T. en Smets, J. De menselijke maat. Handleiding voor cliëntenraden in de ouderenzorg. Tilburg: PON, december 2007.

Randvoorwaarden

In de handleiding staan per stap randvoorwaarden genoemd, zoals tijd en kosten. Een belangrijke randvoorwaarde voor het doen slagen van de methode is draagvlak bij het management.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

De handleiding 'De menselijke maat' is te bestellen bij het PON, www.hetpon.nl.

Coproduceren

Coproduceren volgens de participatieladder (Edelenbos e.a., 1998)

Politiek, bestuur en betrokkenen komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna samen naar oplossingen gezocht wordt. De politiek verbindt zich aan deze oplossingen met betrekking tot de uiteindelijke besluitvorming. De participant is samenwerkingspartner.

In deze categorie vindt u voorbeelden van een procesaanpak van cliëntenparticipatie, die via informeren en raadplegen leidt tot adviseren en coproduceren. De verschillende stappen zijn terug te vinden als fasen in de methode. Ze zijn ingebed in een project en worden in die zin niet los van elkaar ingezet, maar als een samenhangend geheel. Opvallend is dat het hier alleen voorbeelden van bewonersparticipatie betreft, waarin met burgers gekeken wordt naar verbetering van de woonomgeving. Voorbeelden van een dergelijke procesaanpak of van coproduceren op andere beleidsterreinen of binnen zorg- en welzijnsinstellingen zijn we vooralsnog niet tegen gekomen.

Kolonisten van de wijk

Bedoeling

Bewoners van een wijk betrekken bij de plannen van de gemeente met een wijk, zowel qua behoeften en ideeën als officiële samenwerking.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wijkverbetering

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

In het project 'Kolonisten van de wijk' werden bewoners van de wijk op een vernieuwende manier betrokken bij de besluitvorming over de herstructurering van de Rivierenwijk. De bewoners zouden hierbij de creator van hun eigen wijk worden. Een achterliggende gedachte is dat de verbetering van de wijk ook de verbetering van de levensomstandigheden van de bewoners inhoudt.

Het project doorliep de volgende fases:

Verkenningfase: Opbouwwerkers gaan de wijk in om te praten met de bewoners. Op deze manier konden ze zich een voorstelling maken van hoe de wijk in elkaar zit, wat de algemene belevingen zijn, wie de zogenaamde 'gangmakers' in verschillende sociale groepen zijn en wat de verhoudingen tussen deze groepen zijn.

Verdiepingfase: De opbouwwerkers voerden gesprekken met de 'gangmakers' en met verschillende instanties die in de wijk actief zijn. Vervolgens verzamelden de opbouwwerkers wijkbewoners om aan verschillende keukentafels bij mensen in de buurt plaats te nemen. Tijdens deze keukentafelgesprekken konden de bewoners hun mening geven over verschillende stellingen en met behulp van bepaalde gekleurde vlaggetjes deze stellingen extra gewicht geven.

Kampvuurfase: Gemeente en corporaties gaan met de bewoners in gesprek over hun visie en de bewonersplannen die zijn gemaakt.

De uitkomsten zijn verwerkt in 'De Meetlat', een lijst met onderwerpen die van belang zijn voor wijkvernieuwing, en in een gemeenschappelijke ontwikkelingsvisie van de bewoners.

Context

Ontwikkeld door de Raster Groep (welzijnsorganisatie) in Deventer ten behoeve van de wijkontwikkeling Rivierenwijk. In het project werken welzijnorganisatie, corporatie, gemeente en bewoners samen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De methodische handvatten worden benoemd in de Handleiding. Het is een kostbaar project (een kleine 3 ton in Deventer) en tijdsintensief. De ontwikkelaars benoemen als succesfactoren: er moet sprake zijn van stevige externe, maatschappelijke druk, er moeten onorthodoxe entrepreneurs zijn die de partners in het project bij elkaar kunnen brengen en houden, en er dient stevige politieke (of ambtelijke) rugdekking te zijn.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Rivierenwijk, www.rivierenwijkdeventer.nl.

Nicis Institute, www.nicis.nl.

Varianten

- In Schiedam past de gemeente de methode Kolonisten van de Wijk toe.
- In Hoogeveen past de gemeente de methode Kolonisten van de Wijk deels toe.

Wijkcontracten

Bedoeling

Afspraken maken tussen bewoners, partners in de wijk en gemeenten over het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk. Dienstverlening kan zo beter afgestemd worden op de wensen en behoeften van burgers.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Leefbaarheid in wijken.

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

In zogenaamde wijkcontracten zijn de afspraken over wat er de komende twee jaar zal gebeuren ter verbetering van de leefbaarheid vastgelegd. De contracten worden opgesteld door de gemeente, de wijkbewoners en andere partners in de wijk. Door deze aanpak kan de gemeente haar dienstverlening beter afstemmen op de wensen en behoeften van de bewoners en partners.

Context

Door de gemeente zijn in maart 2008 in vijf wijken enquêtes afgenomen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: De samenwerking tussen verschillende partijen (bewoners, partners en gemeenten) leidt tot een effectievere en efficiëntere aanpak van problemen in de wijk. Burgers bleken erg betrokken bij hun wijk. Bij wijkcontracten in twee nieuwe wijken hebben 100 wijkbewoners zich als vrijwilliger aangemeld om te helpen bij de projecten.

Randvoorwaarden

Afspraken koppelen aan een tijdsplanning zorgt er voor dat afspraken ook nagekomen worden.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Gemeente Haarlem, www.haarlem.nl.

Nicis Institute, www.nicis.nl.

ABCD – Asset Based Community Development

Bedoeling

Bevordert participatie van bewoners. De ABCD-methode, of vrij vertaald 'wijkontwikkeling op eigen kracht', gaat uit van de capaciteiten van bewoners in plaats van hun tekortkomingen. Bewoners zetten zich in voor de wijk door hun eigen capaciteiten in te zetten.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wijkontwikkeling

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

De ABCD-methode is een opbouwwerkmethode, ontwikkeld door John McKnight in Amerika. De methode gaat ervan uit dat de wijk zich alleen kan ontwikkelen als de bewoners zichzelf (en hun capaciteiten) daarbij inzetten. De methode kent 5 vaste stappen:

1. Maak een inventarisatie van alle capaciteiten en mogelijkheden van bewoners, vrijwilligersorganisaties en instellingen die in of voor de wijk werken. Houd persoonlijke interviews met bewoners met behulp van de capaciteitsvragenlijst. Betrek daarin ook ouderen en mensen met een beperking.
2. Verbind capaciteiten van de wijk door samenwerkingsverbanden, waarbij alle betrokkenen in de wijk voordeel hebben.
3. Zet de capaciteiten van de wijk in voor de economische ontwikkeling en het delen en uitwisselen van kennis en informatie.
4. Betrek een representatieve groep bij het ontwikkelen van een wijkvisie en een strategie.
5. Trek hulpbronnen van buiten de wijk aan om de wijkontwikkeling op basis van wijkcapaciteiten te versterken.

Context

Hoewel de methode in Nederland is toegepast in achterstandswijken, kan de methode ook in 'gewone' wijken toegepast worden. In de methode wordt het beleidsperspectief omgedraaid: het gaat niet om bewonersparticipatie in overheidsbeleid maar om overheidsparticipatie in burgerinitiatieven. De overheid moet faciliteren en assisteren en als het proces op gang komt verantwoordelijkheden overdragen ('sturen door terugtreden').

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Ja
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: In 2001 is door NIZW Sociaal Beleid en het Verwey-Jonker Instituut een studie gemaakt naar de toepasbaarheid van de methode in de Nederlandse situatie. Deze studie bevat kritische kanttekeningen, vragen en strategische lessen. Er is in Nederland nog te weinig ervaring opgedaan om te kunnen beoordelen of de methode ook tot structurele verandering leidt.

Randvoorwaarden

Om effectief te zijn moet de methode langere tijd ingezet worden. Kosten zijn er voor huisvesting, projectbegeleider, computer, en eventueel activiteitenbudget.



Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Landelijk Samenwerkingsverband Achterstandswijken (LSA), www.isabewoners.nl. Hier is ook de digitale versie van 'Wijkontwikkeling op eigen kracht', over de ABCD-methode, te bestellen.

Davelaar, M. e.a. Wijken voor bewoners, Asset-Based Community Development in Nederland.

Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/NIZW, 2002 (pdf te downloaden en te bestellen via www.verwey-jonker.nl).

Charette

Bedoeling

Een Charette is een openbare, interactieve ontwerpsessie waarin inwoners, ondernemers en andere betrokkenen samen aan de slag gaan met een ontwerp voor een plan. Dit betekent dat zij zelf tekenen, rekenen en maquettes bouwen. De kennis van de deelnemers wordt daarbij in het vervolgplan naast de professionele kennis van ambtenaren en stedenbouwkundigen meegenomen.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wonen, zorg en welzijn.

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

Tijdens de voorbereiding en planning voor een Charette wordt het hoofdonderwerp in verschillende delen opgesplitst die in subgroepen worden besproken. De subgroepen rapporteren geregeld aan de grote groep en de feedback wordt meegenomen in de volgende gespreksronde in subgroepen. Die werkwijze wordt herhaald tot aan het eind een consensus is bereikt. Een Charette verloopt in drie fasen: een pre-Charette, een Charette-workshop en een post-Charette. Het pre-Charette-stadium concentreert zich op het ontwikkelen en werken met een stuurgroep die de primaire focus van de Charette bepaalt en de logistiek voor de twee volgende stadia voor zijn rekening neemt. De Charette-workshop is een intensieve workshop gericht op planning en ontwerp, waarbij de deelnemers worden ingeschakeld bij volgende deeltaken: beoordelen van de behoeften, bevragen van de belanghebbenden, opstellen van prioriteitenlijsten en aanbevelingen, identificeren van specifieke projecten en genereren van implementeringstrategieën. Het post-Charette-stadium omvat de voorbereiding van een einddocument dat een overzicht geeft van de sterke punten, uitdagingen, aanbevelingen, specifieke projecten, actiestappen en potentiële financieringsbronnen. Het omvat ook een formele en openbare voorstelling van de resultaten en de voorbereiding ervan. Dit is ook de fase waarin de implementering start.

Context

De gemeente Winterswijk organiseerde in oktober 2008 een Charette met als onderwerp het marktplein. Het doel van de bijeenkomst was om met alle geïnteresseerden, bewoners en belanghebbenden gezamenlijk een plan te maken voor mogelijke aanpassingen aan het marktplein.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie. Ook in het buitenland extern geëvalueerd.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Aangeraden wordt dat de stuurgroep samenwerkt met de Charette-facilitator bij het opstellen van een voorlopige lijst van onderwerpen die tijdens de Charette zullen behandeld worden. De deelnemers zijn bij voorkeur samengesteld uit personen van verschillende subgroepen in de samenleving. Qua omvang is een grote variëteit mogelijk. Charettes wisselen in omvang van 50 tot meer dan 1.000 mensen en in tijd kunnen ze twee dagen tot twee weken duren.



Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Elliot J., Heesterbeek, S., Lukensmeyer, C.J. en Slocum, N. Participatieve Methoden, Een gids voor gebruikers. Brussel: viWTA, 2006. (te downloaden via www.kbs-frb.be)

The National Charrette Institute, www.charretteinstitute.org.

Woonatelier

Bedoeling

Problemen in woon- en leefomgeving gezamenlijk oplossen.

Doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Leefbaarheid, wonen, woningen en voorzieningen.

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

Een woonatelier is een interactieve werkvorm, waar bewoners gezamenlijk de problemen in hun woon- en leefomgeving inventariseren en daarvoor structurele oplossingen en maatregelen bedenken. Een woonatelier kan gaan over het ontwerpen van een woning of ontmoetingspleinen tot het bedenken van maatregelen om de leefbaarheid te vergroten. Vaak is er sprake van een opdrachtgever voor een woonatelier, zoals een gemeente of woningstichting. Aan de hand van foto-opdrachten, wijkscans, schetsen en tekeningen werken bewoners samen hun inzichten uit tot bruikbare voorstellen voor gemeenten, corporaties en projectontwikkelaars. Ze worden bijgestaan door een architect en een trainer.

Context

Het eerste woonatelier in de wijk Malburgen in Arnhem leidde tot een ontwerp van een mediterrane salonhalwoning. In een woonatelier inventariseren bewoners in 10 bijeenkomsten gezamenlijk de problemen in hun woon- en leefomgeving en bedenken daarvoor structurele oplossingen en maatregelen. Ze worden daarin bijgestaan door een professionele architect en een ervaren trainer. Aan de hand van foto-opdrachten, wijkscans, schetsen en tekeningen werken bewoners samen hun inzichten uit tot bruikbare voorstellen voor gemeenten, corporaties en projectontwikkelaars.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Als succesfactor komt naar voren dat wijkbewoners op een andere en laagdrempelige wijze met elkaar in contact komen en samenwerken dan via de traditionele praat- of vergaderbijeenkomsten.

Randvoorwaarden

Een woonatelier vergt de inbreng van meerdere partijen. FORUM, landelijk instituut voor multiculturele ontwikkeling, is eindverantwoordelijk voor de landelijke organisatie, uitvoering en beheer en nazorg van een woonatelier. Lokale welzijnsorganisaties en allochtone zelforganisaties werven en ondersteunen de deelnemers. Een trainer met ervaring in intercultureel werken begeleidt de bijeenkomsten. Een architect vertaalt de opvattingen, ideeën en wensen van deelnemers in praktisch toepasbare ontwerpen en plannen. Ten slotte beschrijft een adviseur de bijeenkomsten van het woonatelier. Gemeente of woningbouwcorporatie dragen bij in lokale personele en financiële ondersteuning.

Complexiteit van de methodiek

Complex



Meer informatie

FORUM, www.forum.nl.

Variant

Ontwerpatelier: deelnemers (maximaal 50) gaan zelf aan de slag met de invulling van een bepaald gebied. Binnen de gegeven kaders en randvoorwaarden werken de deelnemers in kleine groepjes aan een deelaspect (water en groen, hoogbouw versus laagbouw, infrastructuur, et cetera) of aan het gehele vraagstuk. Deze werkvorm bevordert het begrip voor de verschillende standpunten en maakt bijzondere en vernieuwende oplossingen mogelijk.

Boskoop actief (e-participatie)

Bedoeling

Bewoners betrekken bij het meedenken met en meeschrijven aan het Wmo-beleid.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Vormgeving Wmo-beleid.

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

Boskoop Actief is een initiatief waarbij bewoners worden gevraagd mee te denken met en mee te schrijven aan het Wmo-beleid. Burgers kunnen op de website aandacht vragen voor een thema dat zij belangrijk vinden (bv via een filmpje). Ten tweede kunnen bewoners oproepen doen om in actie te komen (voor een evenement of een bewonersinitiatief). Via een wikipedia methode kunnen Boskopers gezamenlijk beleidsvoorstellen voor de Wmo schrijven. In een discussieforum kunnen bezoekers onenigheid over thema's bespreken.

Context

Ontwikkeld in de gemeente Boskoop en toegepast door Wmo-beleidsmakers voor de bewoners uit de gemeente.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De technische kant van het opbouwen en beheren van een wiki-site vergt een beperkte mate van tijd en kennis. Inspanningen zijn daarnaast nodig om bewoners te motiveren en activeren om bijdragen te leveren. Het dient benadrukt te worden dat de wikipedia methode geen democratisch besluitproces is. Het doel is om de mening en inzichten van burgers weer te geven en mee te kunnen nemen in het beleid. De gemeente hoopt in drie maanden tot een beleidsvoorstel te komen. Dit voorstel gaat vervolgens naar de gemeenteraad waar de raadsleden over het voorstel zullen stemmen.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

BoskoopActief, www.boskoopactief.nl.

Varianten

- Consultatiewijzer A2 Maastricht: burgers kunnen via een website opmerkingen, suggesties en ideeën insturen over drie plannen voor de ondertunneling van de A2 in Maastricht, www.publiek-politiek.nl.
- www.participatie.nl van PRIMO nh: het digitale platform om burgers te betrekken. Onderdeel van deze site zijn 'digitale gereedschappen': digitale enquête, leefstijlonderzoek, draagvlakpeiling, digitaal debat, chatsessies. Om gebruik te kunnen maken van deze middelen is altijd een opdracht aan PRIMO nh nodig.

5-stappen methode

Bedoeling

Management en medewerkers betrekken cliënten bij het verbeteren van het beleid van de organisatie en de kwaliteit van de hulpverlening.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Dagelijkse beleidszaken, zoals eten en drinken, rookbeleid, bejegening, dagbesteding.

Mate van participatie

Coproduceren

Korte beschrijving

De methode bestaat uit vijf stappen. Medewerkers en management van de maatschappelijke opvanginstelling starten door onder cliënten verbeteronderwerpen te verzamelen (via enquête, bewonersvergadering, koffiepauzes). Er wordt gekozen voor een onderwerp dat voor alle partijen van belang is, zodat er ook draagvlak is om iets met de resultaten te doen. Daarna verzamelen medewerkers en management samen met cliënten in een bijeenkomst wensen en ideeën over het gekozen onderwerp. Medewerkers en management gaan niet in discussie met cliënten. Het gaat er om boven tafel te krijgen wat er leeft in de groep. Gezamenlijk vertalen zij het onderwerp naar een concreet doel. Met elkaar brainstormen zij over oplossingen en ideeën om het doel te realiseren. Dit wordt verwerkt in een actieplan om bijvoorbeeld te komen tot een nieuwe visie op het onderwerp of tot nieuwe beleidafspraken. Het actieplan wordt zoveel mogelijk gezamenlijk uitgevoerd. Uiteindelijk is het aan de medewerkers en het management om die gezamenlijk geformuleerde visie of beleidafspraken ook in de praktijk te brengen. Laatste stap is het regelmatig toetsen van de resultaten: worden de nieuwe afspraken ook in praktijk gebracht. De methode biedt per stap instrumenten en hulpmiddelen die ingezet kunnen worden om informatie te verzamelen of het gesprek met elkaar aan te gaan. De methode kan ook gehanteerd worden door een proactieve cliëntenraad.

Context

MOVISIE heeft deze methode ontwikkeld voor cliënten in de maatschappelijke opvang. De methode is ontwikkeld en uitgevoerd in twee maatschappelijke opvangteams van IrisZorg in Arnhem en Nijmegen.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Procesevaluatie
- Uitkomsten van de evaluatie: Niet elk onderwerp is even geschikt voor cliënten om over mee te denken en te praten. Cliënten moeten enige invloed uit kunnen oefenen, en het onderwerp moet niet te abstract zijn. Het gaat om een combinatie van verschillende vormen van cliëntenparticipatie, die per instelling zal verschillen. Werken aan cliëntenparticipatie betekent werken op het niveau waar contacten met cliënten zijn, niet alleen in de top met een (centrale) cliëntenraad. Het vergt een open cultuur, het begint onderaan. De betrokkenheid van het management is van groot belang. Het management moet medewerkers tijd geven en blijven motiveren om cliënten te betrekken bij hun hulp- en dienstverlening. Ook moet er draagvlak zijn bij het management om iets met de resultaten te doen. Zie verder: Sok, K., Talma, M. en Leeuwen, P. van. Cliëntenparticipatie in de maatschappelijke opvang. Hoe doe je dat? Utrecht: MOVISIE, oktober 2006.

Randvoorwaarden

De doorlooptijd van de methode is 4 à 6 maanden. Betrokkenheid en draagvlak van management en medewerkers is van wezenlijk belang.

Complexiteit van de methodiek

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

De handleiding 'Cliëntenparticipatie in de maatschappelijke opvang. Hoe doet u dat?' is te bestellen bij MOVISIE, www.movisie.nl.

Bijlage 1 Uitleg bij het format van de beschrijvingen

Bedoeling

Korte weergave van het doel dan wel de bedoeling van het instrument, initiatief of de methode.

Potentiële doelgroep

Voor wie is het instrument, initiatief of de methode in principe geschikt. Antwoordvarianten zijn:

* In principe voor iedereen geschikt.

* Specifiek geschikt voor

- mensen met cognitieve beperkingen
- mensen met fysieke beperkingen
- mensen met psychische beperkingen
- allochtonen
- jongeren dan wel ouderen

Onderwerp

Onderwerp waarop het instrument, initiatief of de methode betrekking heeft, bijvoorbeeld kwaliteit van de hulpverlening, Wmo-beleid, wonen-zorg-welzijn.

Mate van participatie

De trede van de participatieladder die op dit instrument, initiatief of de methode van toepassing is: informeren, raadplegen, adviseren of coproduceren.

Korte beschrijving

Korte weergave van wat het instrument, initiatief of de methode behelst.

Context

Beschrijving van voor en door wie het instrument, initiatief of de methode oorspronkelijk is ontwikkeld en toegepast.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

1) Is bekend of de methode in theorie effectief is? ja/nee

2) Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? ja/nee

Indien ja: eigen evaluatie (van de uitvoerders) of externe (onafhankelijke) evaluatie

3) Volgens welke methode onderzocht? procesevaluatie of effectevaluatie

4) Uitkomsten van de evaluatie: globale weergave en/of verwijzing

Randvoorwaarden

Informatie over randvoorwaarden zoals benodigde kennis en kunde aan de zijde van de initiatiefnemer en de cliënt, tijd en geld, mate van organisatie, benodigde netwerk, e.d.

Complexiteit van de methodiek

Antwoordvarianten zijn:

* Eenvoudig: kost weinig tijd en geld, er is weinig techniek, organisatie en deskundigheid bij doelgroep en/of uitvoerder voor nodig

* Enige mate van complexiteit: er is enige mate van training en organisatie nodig, kost wat tijd en geld.

* Complex: kost veel tijd en geld, er is specifieke deskundigheid bij doelgroep en/of uitvoerder nodig, eventueel uitgebreide investering in techniek.



Meer informatie

Contactorganisatie en website en verwijzingen naar relevante publicaties.

Variant(en)

Variatie(s) op het beschreven voorbeeld.

NB

Daar waar de informatie moeilijk of niet te achterhalen is of onbekend is, geven we dit aan in termen van: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Bijlage 2 Vormen van participatie in de participatieladder

Bij elke doelstelling past een andere vorm van burgerparticipatie. Vaak worden de onderstaande functies van burgerparticipatie onderscheiden. Deze inventarisatie bevat alleen praktijkvoorbeelden van de eerste vier vormen van participatie. Met uitzondering van het bindend referendum zijn bij de inventarisatie geen voorbeelden van Meebeslissen of Zelfbeheer gevonden. Bij elke functie passen andere middelen (Edelenbos e.a., 1998):

Informeren

Politiek en bestuur bepalen zelf de agenda voor besluitvorming en houden betrokkenen op de hoogte. Betrokkenen hebben geen inbreng in de beleidsontwikkeling. De participant is toehoorder. Middelen: informatieavonden, huis-aan-huisblad, campagnes, excursies.

Raadplegen

Politiek en bestuur bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich niet aan de resultaten van de gesprekken. De participant is geconsulteerde.

Middelen: inspraakavonden, hoorzittingen, digitale peilingen, enquêtes, prijsvragen, debatten en groepsgesprekken.

Adviseren

Politiek en bestuur stellen in beginsel de agenda samen, maar betrokkenen gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren, waarbij deze ideeën een volwaardige rol spelen in de ontwikkeling van beleid. De politiek verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beargumenteerd) afwijken. De participant is adviseur.

Middelen: adviesraden, wijk- en dorpsraden, expertmeetings, rondetafelgesprekken.

Coproduceren

Politiek, bestuur en betrokkenen komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna samen naar oplossingen gezocht wordt. De politiek verbindt zich aan deze oplossingen met betrekking tot de uiteindelijke besluitvorming. De participant is samenwerkingspartner.

Middelen: overleggroepen, convenanten, werkateliers, projectgroepen.

Meebeslissen

Politiek en bestuur laten de ontwikkeling van en de besluitvorming over aan de betrokkenen, waarbij het ambtelijk apparaat een adviserende rol vervult. De politiek neemt de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden. De participant is medebeslisser.

Middelen: stuurgroep, medezeggenschapsraad, (bindend) referendum.

Zelfbeheer

Groepen nemen zelf het initiatief om in eigen beheer voorzieningen tot stand te brengen en te onderhouden. Politiek en bestuur zijn hier niet bij betrokken.

Bijlage 3 Versterking eigen kracht

Een van de voorwaarden om goed te kunnen participeren is dat cliënten hun ervaringen, meningen en argumenten op een goede manier naar voren weten te brengen en kunnen vertalen naar de beleidsmaker. In deze categorie staan methoden die erop zijn gericht de eigen kracht van de cliënt te versterken, specifiek gericht op het beter kunnen participeren. Bijvoorbeeld leren debatteren of kennis en informatie aangereikt krijgen om goed beslagen ten ijs te komen binnen een Wmo-raad. Ook het kunnen inzetten van ervaringsdeskundigheid is hierin belangrijk.

Partners in Policymaking

Bedoeling

Deelnemers leren in een cursus vaardigheden om de eigen ervaring constructief in te zetten, maar ook om creatief met beleidsontwikkelingen mee te denken.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Zorgvragers als partner in beleidsvorming.

Mate van participatie

n.v.t.

Korte beschrijving

Partners in Policymaking is een cursus bedoeld om zorgvragers tot partner in de beleidsvorming te maken. De overtuiging is dat als zorgvragers zich als partner neerzetten, zij echt kunnen bijdragen aan beleidsvorming. Deelnemers krijgen vaardigheden aangeboden om op een actieve, innovatieve manier ontwikkelingen te beïnvloeden. Daarbij ligt de nadruk op meedenken en zorgen voor openheid. Zo worden mensen serieus genomen als partner, in plaats van tegenstander. Tijdens de cursus wordt theoretische kennis bijgebracht over diverse, fundamentele maatschappelijke onderwerpen. Beleidsmakers en politici komen hiervoor als gastsprekers langs, en ook bekende Nederlanders en deelnemers van de cursus uit Schotland en Amerika vertellen over hun ervaringen. Deelnemers krijgen eveneens media- en assertiviteitstrainingen, om hun boodschap helder te kunnen (en te durven) formuleren.

Context

De methode is in 1986 ontwikkeld in Minnesota. In Nederland wordt de methode door Stichting de Toekomst ingezet voor ouders van kinderen met een beperking en voor mensen met een beperking (zowel verstandelijk als lichamelijk).

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, externe evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Het programma van Partners in Policymaking bestaat uit acht bijeenkomsten verspreid over acht maanden. Elke maand is er een bijeenkomst van twee dagen, een vrijdag en een zaterdag, inclusief overnachting. Deelnemers worden in een luxueus hotel/conferentieoord ontvangen. Daar zijn ze van alle gemakken voorzien en komen ze los van hun dagelijkse bezigheden. Kosten zijn er niet, de enige investering die de deelnemers maken is een investering in tijd.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Partners in Policymaking, www.partnersinpolicymaking.com.
Zetnet, www.zetnet.nl.

Klankbordgroep Wmo-raden

Bedoeling

Een regionaal georganiseerde klankbordgroep waar leden van de Wmo-raden ervaringen uitwisselen. Het geeft hen bagage en input mee om in de Wmo-raad voor een groep op te komen. Bovendien versterkt het de verbinding met de achterban.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Wmo-onderwerpen die van belang zijn voor specifieke doelgroepen.

Mate van participatie

n.v.t.

Korte beschrijving

De regionale klankbordgroep voor en door mensen met een verstandelijke beperking komt elke zes weken bijeen. De organisatie is in handen van het Steunpunt Onderling Sterk Zuidoost. De groep bestaat uit 12 mensen, die vaak ook actief zijn in een lokale Wmo-raad. De groep bespreekt uiteenlopende Wmo onderwerpen die van belang zijn voor mensen met een verstandelijke beperking. De vertegenwoordigers van de Wmo-raden zitten daardoor goed voorbereid in de eigen Wmo-raad. Andersom kunnen zij onderwerpen inbrengen die in hun Wmo-raad spelen. Dat versterkt elkaar. De groep wordt begeleid door een coach van Onderling Sterk.

Context

Regio Achterhoek. Oorspronkelijk ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

Een klankbordgroep bestaat uit mensen vanuit de doelgroep of hun naastbetrokkenen. Zij komen eens per maand samen en overleggen dan met vertegenwoordigers uit de Wmo raad. De vertegenwoordigers nemen de punten van de klankbordgroep mee naar de maandelijkse Wmo vergadering. Over het algemeen geldt dat leden van een klankbordgroep een training aangeboden, waarin de Wmo materie uitgelegd wordt.

Complexiteit van de methodiek

Eenvoudig

Meer informatie

Steunpunt Onderling Sterk Noordwest, www.onderling-sterk.nl.

In verschillende gemeenten zijn klankbordgroepen voor specifieke doelgroepen in het leven geroepen. Zo kennen Flevoland en Leudal een klankbordgroep voor GGz-cliënten. Zie bijvoorbeeld: Programma Lokale Versterking GGz Wmo, www.lokaleversterking.nl.

Opleiding tot ervaringsdeskundige

Bedoeling

Mensen die in hun leven te maken hebben (gehad) met een lichamelijke of psychische beperking dit laten inzetten als kennisbron en motiverende kracht.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Onderwerp

Ervaringsdeskundigheid

Mate van participatie

n.v.t.

Korte beschrijving

Ervaringsdeskundigen worden steeds vaker ingeschakeld bij onderwijs, onderzoek, bestuur en beleid. In deze opleiding worden deelnemers in staat gesteld om, voortbouwend op de ervaringskennis die zij hebben opgedaan in het leren leven met een beperking, zich verder te ontwikkelen tot ervaringsdeskundigen. De opleiding bestaat momenteel uit een basiscursus en vier vervolgcursussen. Een van de vervolgcursussen is specifiek gericht op het functioneren van ervaringsdeskundigen in vertegenwoordigende functies of adviesraden (beleidsbeïnvloeding en belangenbehartiging).

Context

In het Groningse project 'Van ervaring naar Ervaringsdeskundigheid' voor mensen die in hun leven te maken hebben (gehad) met een lichamelijke of psychische beperking.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Ja, eigen evaluatie.
- Volgens welke methode onderzocht? Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.
- Uitkomsten van de evaluatie: geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Randvoorwaarden

De cursussen bestaan uit 12 bijeenkomsten van 3 uur, zelfstudie en opdrachten. cursisten betalen zelf (of werven fondsen) de kostprijs voor de cursus (ca. € 1000,-). Docenten van de Hanzehogeschool Groningen verzorgen de training.

Complexiteit van de methodiek

Complex

Meer informatie

Zorgbelang Groningen, www.zorgbelang-groningen.nl.

Varianten

Enkele onderwijsinstellingen zijn al langer bezig met ervaringsdeskundigheid:

- Sociale Studies van de Fontys Hogeschool in Eindhoven (www.fontys.nl), waar ook een lector ervaringsdeskundigheid is aangesteld;
- Sociale Studies van de Hogeschool van Amsterdam (www.hva.nl);
- SPW-opleiding van het ROC Zadkine in Rotterdam (www.zadkine.nl).

Debattraining

Bedoeling

Jongeren met een beperking helpen hun stem te laten horen bij hun eigen gemeente.

Potentiële doelgroep

In principe voor iedereen geschikt.

Specifiek geschikt voor jongeren met een beperking.

Onderwerp

Gemeentelijk jongerenbeleid (bijvoorbeeld inkomensbeleid, woonmogelijkheid, toegankelijkheid (uitgaans)voorzieningen

Mate van participatie

n.v.t.

Korte beschrijving

In de debattraining krijgen jongeren ondersteuning bij het invloed uitoefenen in hun eigen gemeente. Op een effectieve manier die tot resultaten leidt. Want wanneer jongeren vinden dat het niet goed gaat op een aantal gebieden dat voor hen belangrijk is, zoals het inkomensbeleid, woonmogelijkheden, kunnen uitgaan waar je wilt en je bestemming bereiken ondanks dat je een beperking hebt, zullen ze dit kenbaar moeten maken bij de gemeente zodat er op ingespeeld kan worden. Naast de training worden ook debatten in verschillende Gelderse gemeenten georganiseerd waar alle jongeren, en met nadruk ook jongeren met een functiebeperking (bijvoorbeeld lichamelijke handicap) en jongeren die met de jeugdzorg te maken hebben (gehad) welkom zijn.

Aanwijzingen voor (ervaren) effectiviteit

- Is bekend of de methode in theorie effectief is? Nee
- Is de effectiviteit van de methode empirisch onderzocht? Nee, voor zover bekend.

Context

Zorgbelang Gelderland biedt in samenwerking met het Nederlands Debat Instituut deze training aan jongeren met een beperking.

Randvoorwaarden

Geen gegevens beschikbaar, voor zover bekend.

Complexiteit

Enige mate van complexiteit.

Meer informatie

Zorgbelang Gelderland, www.zorgbelang-gelderland.nl.

Zorgbelang Nederland, www.zorgbelang-nederland.nl.

Bijlage 4 Literatuurlijst

Arnstein, Sherry R. A Ladder of Citizen Participation. In: Journal of the American Institute of Planners, Vol. 35. No. 4, July 1969, pp. 216-224.

Van de Bovenkamp, H., Grit, K. en Bal, R. Inventarisatie patiëntenparticipatie in onderzoek, kwaliteit en beleid. iBMG en Erasmus MC, 2008.

Edelenbos, J., Monnikhof, R. Spanning en interactie, Een analyse van interactief beleid in lokale democratie. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek, 1998.

Edelenbos, J. Proces in vorm. Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten. Utrecht, 2000.

Hassling, L., Nordfeldt, S., Eriksson, H. and Timpka, T. Use of cultural probes for representation of chronic disease experience: Exploration of an innovative method for design of supportive technologies. Technology and Health Care, Vol. 13, No. 2/2005, pp. 87-95.

Heins, M. Interactieve Beleidsvorming. Een houding. Wageningen/Leeuwarden, 2001.

Pröpper, I.M.A.M. en Steenbeek, D.A. Interactieve beleidsvoering. Typering, ervaringen en dilemma's. In: Bestuurskunde, Jaargang 7 (1998), nummer 7, p. 292-301.