

Samen met inwoners werken aan een betere toegang



Inhoudsopgave

1. ALGEMENE GESPREKSMETHODEN	6	4. (ONLINE) PEILINGEN	16
1.1. Advies- of cliëntenraad	6	4.1. Flitspeiling	16
1.2. Praatplaat	7	4.2. Wensen- en suggestiekaart	16
1.3. Brainstormsessie	7	4.3. Online vertelpunt Zorg voor de Jeugd	17
1.4. Wereldcafé	8	4.4. Meer (online) peilingen	17
1.5. Pizza meeting of tea for two	8		
1.6. Dialoogtafel	9		
2. VERDIEPENDE GESPREKSMETHODEN	10	5. MUZISCHE EN CREATIEVE VORMEN	18
2.1. Storytelling	10	5.1. Theater	18
2.2. Klantreis sociaal domein	10	5.2. Fotoscan	19
2.3. Persona	11	5.3. Spelvormen	19
2.4. Focusgroep	11	5.4. Meer muzische en creatieve vormen	20
2.5. Spiegelgesprek	12		
2.6. Peerconsultatie	12	6. VERANDERAANPAKKEN	21
		6.1. Waarderend onderzoek/Appreciative Inquiry	21
3. MEELOPEN IN DE PRAKTIJK	13	6.2. Design Thinking	22
3.1. Dagboekmethode	13		
3.2. Schouw	13		
3.3. Mystery guest	14		
3.4. Shadowing/schaduw	15		
3.5. Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET)	15		

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

Inleiding

In Verbetertraject Toegang werken gemeenten aan verbetering van de toegang tot hulp en ondersteuning binnen het sociaal domein. Dit doen ze door lokaal te leren en verbeteren. Gemeenten formuleren eigen verbeteropgaven en gaan daarmee aan de slag. Movisie helpt en begeleidt ze om dit samen met inwoners en professionals te doen. Deze toolbox is bedoeld ter inspiratie voor het betrekken van de eerst genoemde groep: de inwoners. Om de toegang te verbeteren is de inbreng van en samenwerking met inwoners van essentieel belang. Tegelijkertijd zorgt het samenwerken met inwoners bij gemeenten ook voor vragen. Hoe doe je dat, wanneer kan dat, met welke inwoners en hoe bereik je die? Om op een aantal van die vragen antwoord te geven, heeft Movisie vanuit het Verbetertraject Toegang dit overzicht gemaakt.

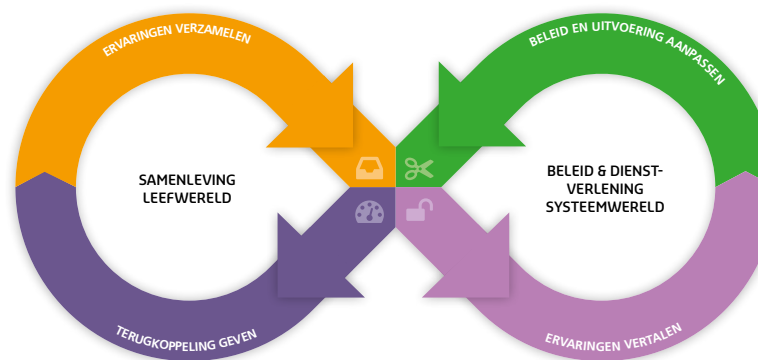
DEFINITIE TOEGANG

In dit verbetertraject duidt 'toegang' op de wijze waarop mensen terecht kunnen bij de gemeente met hun vraag over ondersteuning in het dagelijks functioneren. Gemeenten kunnen dit op hun eigen manier organiseren. Het beschikbaar komen van ondersteuning en zorg loopt via loketten, sociale wijkteams of andere eerstelijns professionals (zoals de huisarts, praktijkondersteuner en sociaal werker).

Meer weten over het Verbetertraject Toegang?
Lees de [achtergrondinformatie](#).

Verschillende fasen

Het is belangrijk je te realiseren dat samenwerken met inwoners verder gaat dan alleen hun kennis over en ervaringen met de toegang te verzamelen.



Lemniscate Ervaringskennis in beleid (Cadat-Lampe et al., 2018)

Het lemniscate Ervaringskennis in beleid laat zien dat samenwerken met inwoners in vier verschillende fasen kan plaatsvinden. Deze fasen zijn:

1. het verzamelen van ervaringen en ideeën van inwoners;
2. het vertalen van individuele ervaringen naar een herkenbaar collectief verhaal;
3. het ontwikkelen of aanpassen van beleid en uitvoering, oftewel: ervoor zorgen dat de vertalingen daadwerkelijk tot verandering leiden;
4. het evalueren en zichtbaar en herkenbaar terugkoppelen van resultaten naar de betrokken inwoners/cliënten.

INLEIDING

1. ALGEMENE GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE GESPREKSMETHODEN

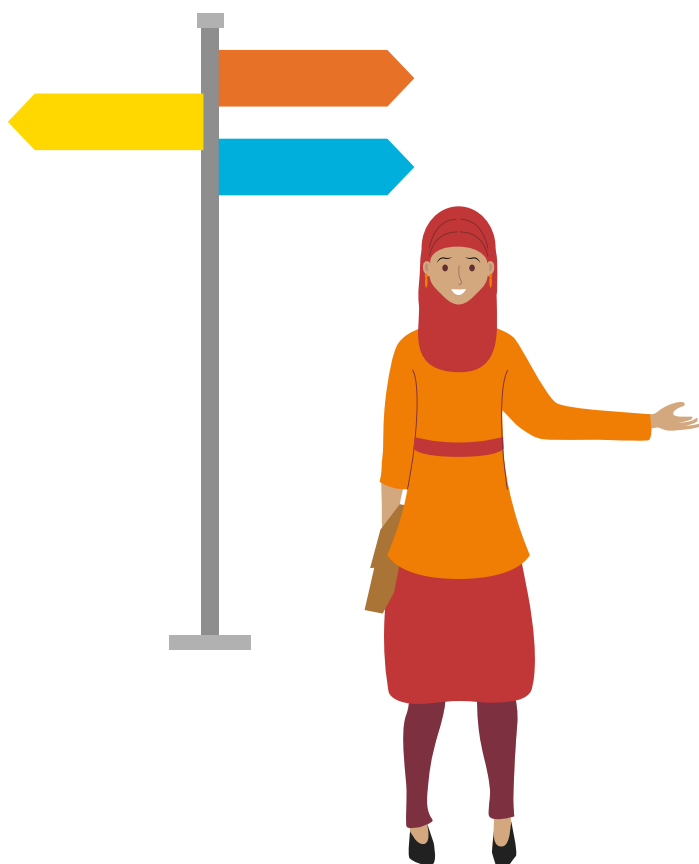
3. MEELOPEN IN DE PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

Bedenk in welke fases je als gemeente wil samenwerken met inwoners om te bouwen aan een betere toegang. Ons advies: zie de inwoner als medebouwer. Dit zal bijdragen aan meer vertrouwen in de gemeente en mede-eigenaarschap voor de verbeteringen. In verschillende fases van een verbeterproject kunnen verschillende tools en groepen inwoners betrokken worden.¹



Type tools

Er zijn allerlei mogelijkheden om inwoners te betrekken en met inwoners samen te werken aan een betere toegang. We geven in dit overzicht een aantal suggesties² onderverdeeld in type tools. Deze suggesties zijn niet uitputtend, maar geven een beeld van de diversiteit aan mogelijkheden. Het overzicht is bedoeld om in te grasduinen, inspiratie op te doen en te kijken hoe je bepaalde tools, eventueel met enige aanpassing, kunt gebruiken. Deze tools hebben we als volgt onderverdeeld:

- 1. Algemene gespreksmethoden:** gebruikelijke vormen zoals een dialoogtafel en adviesraad.
- 2. Verdiepende gespreksmethoden:** methoden waarmee je dieper in kunt gaan op wat er speelt.
- 3. Meelopen in de praktijk:** vormen die ervoor zorgen dat je een stukje leefwereld van de inwoner kunt ervaren. Vooral om toe te passen op concretere onderwerpen.
- 4. (Online) peilingen:** het in de breedte en snel ophalen van informatie bij inwoners.
- 5. Muzische en creatieve vormen:** manieren waarbij je gebruik maakt van beelden, muziek, drama, beweging, taal en media om ervaringen te delen en hiervan te leren.
- 6. Veranderaanpakken:** manieren van werken die door het hele proces heen kunnen lopen.

De omschrijving en voorbeelden van sommige tools gaan over het gebruik in een specifieke setting of voor een bepaalde doelgroep, zoals in de wijk, binnen de zorgsector of voor dak- en thuislozen. Gebruik de informatie uit deze publicatie ter inspiratie en pas de tool aan naar jouw specifieke setting of doelgroep.

¹ Cadat-Lampe, M., Lucassen, A., Nourozi, S., & Sok, K. (2018). *Ervaringskennis in beleid*. Movisie.

² De meeste tools in het overzicht kunnen zowel online als fysiek ingezet worden, tenzij deze specifiek ontwikkeld zijn voor online gebruik of voor fysiek gebruik.

INLEIDING

1. ALGEMENE GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

Wie en wat wil je bereiken?

Bedenk vooraf waarom je inwoners en cliënten³ wilt betrekken. En het resultaat dat je daarmee wilt bereiken. Wat heb je nodig om dat resultaat te bereiken en ook: wat is haalbaar? De inwoners en cliënten die je wilt bereiken vind je bijvoorbeeld via bestaande adviesraden sociaal domein en cliëntenraden. Hen kun je vragen om mee te denken of hun netwerk te benaderen. Daarnaast kun je voor vragen aan (vertegenwoordigers van) inwoners/cliënten denken aan ggz- en gehandicaptenplatforms, seniorenraad, jeugdadviesraad, cliëntenraden van instellingen, migrantenorganisaties, sleutelpersonen in wijken en ervaringsdeskundigen. Lees meer over het bereiken van inwoners in dit [artikel](#).

Tot slot: de verbinding met het verplicht cliëntervaringsonderzoek (CEO)

Gemeenten dienen ieder jaar verplicht een CEO Wmo uit te voeren naar de ervaring van inwoners met de toegang, de kwaliteit van de dienstverlening en het effect. Gemeenten hebben sinds 2021 de ruimte om dit verplichte CEO naar eigen inzicht en behoefte in te richten. Ze hoeven zich niet meer te houden aan de 10 verplichte enquêtevragen, maar kunnen ook andere vormen van CEO inzetten om te leren en te verbeteren. En dat biedt kansen, ook voor het verbeteren van de toegang. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld meer kwalitatieve onderzoeksmethoden inzetten, tijd en budgetten richten op een specifieke doelgroep of inzoomen op specifieke thema's, zoals het toegangsproces. Ook geeft deze verandering ruimte om meer continu cliëntervaringsonderzoek

3 Cliënten zijn ook inwoners, maar niet alle inwoners zijn gebruiker van voorzieningen of hebben te maken met de toegang. Daarom noemen we het in deze publicatie soms specifiek cliënten. Dan gaat het dus om gebruikers van voorzieningen, van hulp en steun van de gemeente en maatschappelijke organisaties.

in te richten, zoals Utrecht en diverse andere gemeenten doen, bijvoorbeeld met behulp van de Ervaringswijzer.

Wil je verder lezen en meer inspiratie opdoen? Kijk dan ook eens naar de volgende publicaties:

- [Handreiking: Hoe maak ik een buurtagenda?](#)
- [Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#)
- [Onafhankelijke cliëntondersteuning: Hoe betrek je inwoners?](#)
- [Keuzewijzer E-tools 2.0](#)
- [11 Inspirerende instrumenten om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven](#)
- [Beter beleid met ervaringskennis van inwoners](#)
- [Participatietools voor meer zeggenschap en betrokkenheid inwoners](#)

DE TOEGANGSSCAN

In Verbetertraject Toegang is een [toegangsscan](#) ontwikkeld om inwoners actief te betrekken bij de toegang. Het gaat om een digitale vragenlijst waarin (vertegenwoordigers van) inwoners gevraagd wordt wat goed gaat en wat beter kan rondom de toegang in hun gemeente.

Wil je hier ook mee aan de slag in jouw gemeente? Neem dan contact op met Bora Avric (mail naar b.avric@movisie.nl of bel 06-55440640)

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

1. Algemene gespreksmethoden

1.1 Advies- of cliëntenraad

Wanneer

Gevraagd en ongevraagd adviseren en belangen van de doelgroep behartigen.

Met wie

Per thema verschillend.

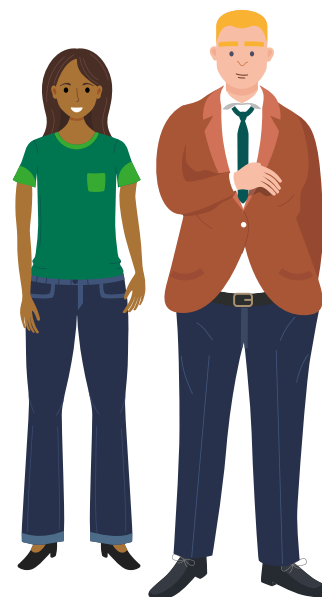
Omschrijving

'Een adviesraad is een structurele vorm van participatie, waarin een groep vrijwilligers (bewoners, experts of vertegenwoordigers van belangenorganisaties) het college van burgemeester en wethouders (B en W) en de gemeenteraad adviseert over gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan. Een adviesraad wordt ingesteld door het college van B en W of door de gemeenteraad. De leden van een adviesraad worden doorgaans via een vacature geworven. Een adviesraad bekijkt vraagstukken vanuit het perspectief van inwoners. Er bestaan adviesraden op verschillende beleidsterreinen en voor verschillende belangen. Er bestaan bijvoorbeeld adviesraden voor jeugdbeleid, de Wmo of voor het sociaal domein. Adviesraden hebben meerwaarde als zij signalen en vragen vroegtijdig in het beleidsproces kunnen inbrengen.

Bron: [Adviesraad | ParticipatieWijzer](#)

Meer lezen

- Lees in de [Handreiking samenwerking adviesraden en gemeenten](#) meer over o.a. de meerwaarde en verschillende rollen van een adviesraad
- Kijk in de publicatie [Ervaringskennis in beleid](#) op pagina 16 voor een voorbeeld van cliëntenraden Werk en Inkomen
- Kijk in de publicatie [Jongerenparticipatie gewoon doen!](#) op pagina's 10-13 voor een voorbeeld van een cliëntenraad in een jongerenopvang en voor extra uitleg



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

1.2 Praatplaat

Wanneer

Het vergroten van de toegankelijkheid van participatie.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

Een praatplaat is een visuele kaart met een format over verschillende samenhangende topics. Door middel van bijvoorbeeld een aantal basisvragen, die door verschillende groepen apart of gezamenlijk kunnen worden ingevuld, geeft de plaat input voor het voeren van een gesprek. De antwoorden kunnen tijdens het gesprek op de kaart ingevuld worden en/of in terugkoppeling worden verzameld.

Meer lezen

- [Praatplaat](#) over de praktijk van integraal werken
- [Praatplaat](#) over inclusieve cliënt- en inwonerparticipatie
- [Praatplaat](#) over samen integraal bouwen aan participatie

1.3 Brainstormsessie

Wanneer

Het verzamelen van nieuwe ideeën en oplossingen.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Een brainstormsessie zet je in om patiënten en cliënten na te laten denken over nieuwe ideeën voor beleid, kwaliteit of onderzoek. De Amerikaan Alex Osborn ontwikkelde een methode.' 'Een gespreksleider zet cliënten en patiënten aan om ideeën en oplossingen voor een probleem te bedenken.'

Bron: [Brainstormsessie helpt je aan nieuwe ideeën en oplossingen](#) | Participatiekompas

Meer lezen

- Kijk voor aanvullende informatie op de website [Participatiekompas](#)



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

1.4 Wereldcafé

Wanneer

Het uitwisselen van ervaringen, inzichten en kennis, het stimuleren van samenwerking en draagvlak creëren voor ideeën.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Een Wereldcafé zorgt op een informele wijze voor uitwisseling van kennis, ervaringen, meningen en ideeën. Een grote groep mensen geeft in een informele setting gemakkelijker zijn inbreng. Onderzoeks- of besluitvormingsprocessen verlopen hierdoor soepeler. Geen debat, maar in gesprek met elkaar.'

Bron: [Wereldcafé: delen van kennis en inzichten | Participatiekompas](#)

Meer lezen

- Lees in de publicatie [Jongerenparticipatie gewoon doen!](#) op pagina 24 een voorbeeld (daar wordt het praatcafé/terrasdebat genoemd)
- Lees [hier](#) meer over de werkvorm en de 7 principes voor een succesvol Wereldcafé
- Bekijk de website van [The World Cafe](#)

1.5 Pizza meeting of tea for two

Wanneer

Op een laagdrempelige manier in gesprek komen met moeilijk bereikbare groepen.

Met wie

Moeilijk bereikbare groepen.

Omschrijving

'Een high tea brengt de verschillende doelgroepen bij elkaar. De voorbereiding is relatief eenvoudig. Je kunt bijvoorbeeld gesprekshulpen inzetten. Belangrijk is om de gesprekken uitgebreid vast te leggen. De methodiek is specifiek geschikt voor dak- en thuislozen, maar eigenlijk is de methode voor iedereen geschikt. In plaats van een theemoment kun je ook denken aan een pizzameeting. Ideaal om jongeren te verleiden tot inspraak.'

Bron: [In gesprek met dak- en thuislozen | Movisie](#).

Meer lezen

- Op pagina 24 in de publicatie [Jongerenparticipatie gewoon doen!](#) vind je een korte uitleg
- Meer lezen op de website van [Zorgbelang](#)
- Gemeente Coevorden organiseerde een [pizzameeting](#) voor jongeren

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

1.6 Dialoogtafel

Wanneer

Informeel bijeenkomst voor het krijgen van input, betrokkenheid en informatie van een doelgroep die anders buiten beeld blijft.

Met wie

Inwoners met verschillende achtergronden.

Omschrijving

'Mensen met verschillende achtergronden gaan met elkaar in gesprek over vooraf gekozen thema's, onder leiding van een gespreksleider. Het gaat om het onderzoeken van ieders standpunt en niet om het overbrengen van het eigen standpunt. Naar welke waarden (en normen) handelt men in de stad of het dorp? De dialoogmethodiek versterkt de sociale cohesie en legt een basis waarop andere instrumenten op het gebied van sociale cohesie voort kunnen borduren. De ontmoeting heeft een laagdrempelig en informeel karakter.'

Bron: [Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#) | Movisie

Meer lezen

- Kijk op de website van het [Welzijnskompas](#) voor meer informatie
- [Utrecht in dialoog](#) over het zelf organiseren van een dialoogtafel
- Lees [deze blog op buurtwijs.nl](#) met daarin een voorbeeld van een dialoogtafel



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

2. Verdiepende gespreksmethoden

2.1 Storytelling

Wanneer

Inzoomen op specifieke doelgroep, inkijk krijgen in hun leefwereld en leren hoe daar beter op aan te kunnen sluiten. Inzetten nadat een aanpak of interventie in de praktijk is toegepast.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Met storytelling worden de opbrengsten van een aanpak of project gevat in een verhaal. De 'storyteller' verzamelt eerst bouwstenen voor het verhaal door in gesprek te gaan met de betrokkenen. Verschillende betrokkenen wordt gevraagd naar de effecten die zij ervaren en hoe die voortvloeien uit de activiteiten. Vervolgens beschrijft de storyteller een verhaal waarin aan de hand van praktijkervaringen en concrete voorbeelden duidelijk wordt wat het probleem was, welke aanpak gehanteerd werd en hoe de eindsituatie er uit ziet. Ten slotte wordt het verhaal verteld aan de doelgroep en is de vraag: herkent en bevestigt de doelgroep het geschetste verhaal?'

Bron: [Zicht op effect I Movisie](#)

Meer lezen

- Lees verder in de publicatie [Zicht op effect](#) op pagina's 35 en 36
- [Zoetermeer](#) zette de storytellingmethode in en geeft tips

2.2 Klantreis sociaal domein

Wanneer

Inzicht krijgen in blinde vlekken en knelpunten die cliënten ervaren, in de weg die zij afleggen in toegang tot ondersteuning: achterhalen hoe de dienstverlening kan verbeteren.

Met wie

Cliënten/inwoners, professionals en beleidsmedewerkers.

Omschrijving

'Het bestaat uit drie onderdelen. Een schaduwreis maakt inzichtelijk hoe de gemeente de toegang tot de ondersteuning 'op de teken-tafel' heeft georganiseerd. Een individuele klantreis brengt op basis van diepte-interviews met cliënten in beeld hoe hun reis van A tot Z in werkelijkheid verloopt, en hoe zij die ervaren. De ervaringen worden door de cliënt gevisualiseerd in een curve, die varieert van positief, neutraal en negatief en scherp toont waar het tijdens de klantreis goed gaat en waar niet. Het resultaat van de individuele klantreizen wordt besproken tijdens een gezamenlijke reis, een bijeenkomst met de cliënten, beleids- en uitvoerende ambtenaren en professionals, bijvoorbeeld van het wijkteam en het Wmo-loket.'

Bron: [Van klantreis tot personamethodiek I Movisie](#)

Meer lezen

- Lees het [interview](#) met één van de initiatiefnemers van Movisie
- [Voorbeeld](#) van het inzetten van de klantreis, met behulp van ervaringsdeskundigen
- [Voorbeeld](#) van een klantreis voor herkennen en oplossen van problematische schulden

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

2.3 Persona

Wanneer

Gevolgen gemeentelijk- of instellingsbeleid voor cliënten in beeld brengen. Denken vanuit de leefwereld van de doelgroep en gemeentelijke beleid beïnvloeden.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Een persona is een denkbeeldig persoon met eigenschappen van de doelgroep. Door persona's te gebruiken omschrijf je de doelgroep niet in vage termen, maar gaat deze voor je leven. Zo kun je de persona's gebruiken om zorg en ondersteuning beter op de gebruikers af te stemmen. Werken met persona's maakt de leefsituatie van de cliënt concreet. Met persona's kun je als gemeente, cliëntgroep of zorg- en sociaal werk aanbieder het beleid beter afstemmen op de doelgroep. Maak een persona samen met mensen uit de doelgroep, zij weten als geen ander wat hun kenmerken zijn.'

Bron: [Laat de doelgroep leven met een persona | Movisie](#)

Meer lezen

- Lees meer over het maken van een persona en bekijk voorbeelden van persona's in de brochure [\(Wmo\) beleid maken met persona's](#)
- Lees in de publicatie [Ervaringskennis in beleid](#) op pagina 20 over een voorbeeld van het inzetten van de persona methodiek en bekijk [de vier persona's van Agora](#), gemaakt door Movisie
- Bekijk instrument 7: 'Persona methodiek' uit de waaier [11 inspirerende instrumenten om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven](#)

2.4 Focusgroep

Wanneer

Inzetten om van cliënten ervaringen, wensen/verwachtingen en mogelijke verbeteringen van een proces, product of service te achterhalen. Om dieper inzicht te krijgen in ervaringen en ideeën en om deelnemers actief te laten meedenken.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een groep mensen gevraagd wordt naar hun percepties, ideeën en meningen over een product, service of concept. Een focusgroep bestaat uit 6 tot 12 deelnemers die een zorgvuldig geplande discussie voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijze omtrent een van tevoren vastgesteld onderwerp. De gespreksleider stelt de deelnemers op hun gemak en creëert een open en veilige sfeer. De deelnemers krijgen de ruimte om in hun eigen woorden antwoord te geven op de vragen en de diepere betekenis van hun antwoorden toe te lichten.'

Bron: [Handleiding Focusgroepen | Raats voor Mensgerichte Zorg en PGOsupport](#)

Meer lezen

- [Tips](#) voor het organiseren van online focusgroepen
- Lees meer over focusgroepen op de website van het [Participatiekompas](#)
- Lees op de website van [Werkplaatsen Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid](#) over inspirerende focusgroepen

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

2.5 Spiegelgesprek

Wanneer

Beter zicht krijgen op de belevingswereld van de cliënt, geconfronteerd worden met positieve en negatieve ervaringen van cliënten, concrete aanknopingspunten voor verbetering ophalen.

Met wie

Cliënten en hulpverleners.

Omschrijving

'Cliënten spelen als ervaringsdeskundigen de hoofdrol. Zij vertellen over hun ervaringen, over concrete voorvallen en over hun beleving daarvan. De betrokken hulpverleners krijgen van tevoren een uitnodiging voor een spiegelgesprek. Zij kunnen onderwerpen of vragen aandragen die tijdens de spiegelbijeenkomst aan bod komen. Belangrijk is dat zij weten dat ze tijdens het gesprek geen commentaar geven. Wel kunnen zij aan het eind van het gesprek informatieve vragen stellen over iets dat niet duidelijk is. Dat zijn geen nieuwe vragen en het is niet de bedoeling dat er discussie ontstaat. Na afloop kunnen cliënten en hulpverleners nog even napraten over belangrijke aspecten die aan de orde zijn gekomen.'

Bron: [Zorgvragers geven hulpverleners feedback](#) | Movisie

Meer lezen

- Kijk voor meer uitleg op de website van [Participatiekompas](#) en de website van [Zorgbelang inclusief](#)
- Lees in de publicatie [Jongerenparticipatie gewoon doen!](#) op pagina 22 meer over het toepassen van een spiegelgesprek met jongeren over hun ervaringen in de opvang

2.6 Peerconsultatie

Wanneer

Ophalen van signalen en informatie die anders onbesproken blijven, advies en feedback vanuit een specifieke doelgroep krijgen. Door het actief betrekken van de doelgroep, ontstaat eigenaarschap en betrokkenheid vanuit de deelnemers.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Bij peerconsultatie gaan deelnemers uit een bepaalde doelgroep in gesprek met hun 'peers', leeftijdsgenoten of mensen met dezelfde kenmerken of achtergrond. Door de herkenning en het vertrouwen dat een peer als 'gelijke' geeft, delen zij informatie die zij normaal gesproken niet zomaar met andere 'niet-peers' gedeeld hadden.'

Bron: [Participatievormen cliëntenparticipatie voor verspreiding](#) | Movisie

Meer lezen

- Lees voor meer informatie pagina 6 van de bundeling [werkvormen cliëntparticipatie in de Jeugdzorg](#)
- Bekijk het voorbeeld van de [peer to peer methode PAja!](#) die werd ingezet onder dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

3. Meelopen in de praktijk

3.1 Dagboekmethode

Wanneer

Gedetailleerd inzicht krijgen in ervaringen en de mening van de cliënt over de toegang en wat er verbeterd kan worden.

Met wie

Cliënten.

Omschrijving

'Cliënten houden gedurende minimaal een week een dagboek bij over hun ervaringen met jouw dienst of voorziening. Hierna analyseer je de dagboeken. Gebruik de uitkomsten bijvoorbeeld bij panelgesprekken en krijg een beeld van de meningen van jouw cliënten.'

Bron: [Vraag cliënten om reviews en verbeter uw dienst | Movisie](#)

Meer lezen

- Meer informatie over inzet van een cliëntendagboek in de zorg op de website [Participatiekompas](#).

3.2 Schouw

Doel

Achterhalen welke knelpunten cliënten ervaren in hun aanvraag tot hulp of ondersteuning, suggesties voor verbetering bij hen ophalen en betrokkenheid van inwoners stimuleren.

Met wie

Cliënten die mondig en kritisch zijn.

Omschrijving

'Inwoners lopen samen met bijvoorbeeld gemeenteambtenaren, wethouders of woningcorporaties door hun wijk. Zij kunnen tijdens de schouw knelpunten aangeven, waardering uitspreken en suggesties doen voor verbeteringen. De schouw kan ondersteund worden door het maken van foto's, films of tekeningen. Ook kunnen vragenformulieren of beoordelingsinstrumenten gebruikt worden. Met de digitale buurtschouw kunnen knelpunten en ideeën voor de openbare ruimte gemeld worden. De gemeente kan hier continu op reageren. Daarnaast wordt ook het draagvlak voor ideeën geïnventariseerd. De inwoners kunnen zelf aan de slag met de ideeën waar draagvlak voor is.'

Bron: [Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat! | Movisie](#)

Meer lezen

- Zie op de website [Participatiekompas](#) een voorbeeld en meer uitleg over (zorg)schouw.

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

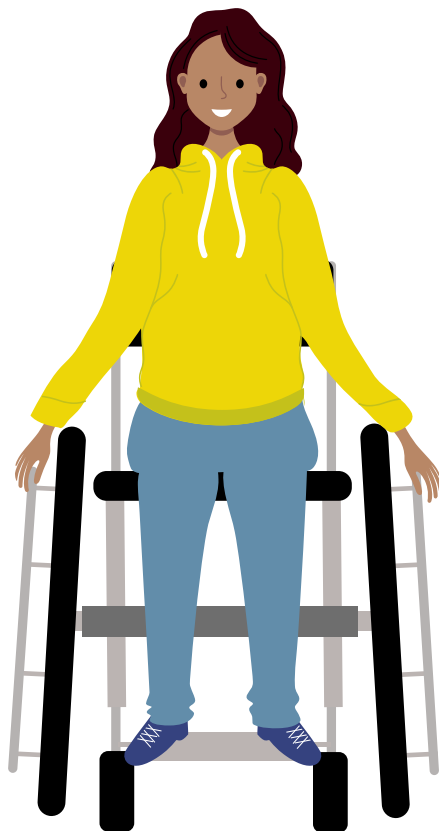
3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

- Lees meer over de aanpak van een wijkschouw in de [Participatiewaaier: Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#)
- Word doorverwezen naar voorbeelden van wijkschouwen via pagina 51 in de publicatie [Hoe maak ik een buurtagenda?](#)



3.3 Mystery guest

Doel

Achterhalen welke knelpunten cliënten ervaren in hun aanvraag tot hulp of ondersteuning en suggesties voor verbetering bij hen ophalen.

Met wie

Cliënten die mondig en kritisch zijn.

Omschrijving

'Een mystery guest is een persoon die zich bij een zorginstelling als cliënt of patiënt voordoet. Gebaseerd op objectieve criteria beoordeelt hij de zorginstelling, bijvoorbeeld op service en toegankelijkheid. De bevindingen van de mystery guests geven een helder beeld van de zorg en de faciliteiten in een instelling. En dan gezien vanuit het perspectief van de cliënt. Ook door medewerkers als mystery guest in andere organisaties in te zetten, ervaren zij hoe het is om cliënt te zijn.'

Bron: [Mystery guest | Participatiekompas](#)

Meer lezen

- Lees meer over het inzetten van mystery guests bij een zorginstelling op de website [Participatiekompas](#)
- Lees op de website [toegangsociaaldomein.nl](#) meer over het onderzoek met mystery guests dat de rijksinspecties van Toezicht Sociaal Domein uitvoerden over de toegankelijkheid tot hulp van verschillende gemeenten voor mensen met een LVB

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

3.4 Shadowing/schaduwen

Wanneer

Een gedetailleerd inzicht krijgen in knelpunten, ervaringen en positie van de cliënt bij het doorlopen van het (toegangs)proces.

Met wie

Cliënten.

Omschrijving

'Met shadowing loopt een onderzoeker als een schaduw mee en krijgt een nauwkeurig beeld van het hele traject. Shadowing brengt het proces dat cliënten doorlopen in kaart. De shadower ziet de ervaringen en de positie van de cliënt en maakt mee tegen welke knelpunten een cliënt aanloopt. Iemand loopt mee met een cliënt en registreert alle stappen van het traject. Dat kan een onderzoeker zijn, maar ook iemand uit het eigen netwerk. Belangrijk is dat de waarneming objectief gebeurt.'

Bron: [Volg cliënt in het zorgtraject I Movisie](#)

Meer lezen

- Vind op de website [Participatiekompas](#) meer informatie en doorverwijzingen naar voorbeelden van shadowing
- In het onderzoek naar [Wat belemmert en wat helpt wijkteams](#) is shadowing ingezet

3.5 Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET)

Wanneer

Geeft inzicht in hoe de zorg en ondersteuning tot stand zijn gekomen. Om de toegang en samenhang van zorg en ondersteuning voor inwoners in jouw gemeente te verbeteren.

Met wie

Cliënten/inwoners, gemeenten en uitvoerende professionals.

Omschrijving

'Toezicht Sociaal Domein (TSD) en Integraal Werken in de Wijk (IWW) ontwikkelen de Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET) voor gemeenten en uitvoeringspartners. De tool geeft een beeld van welke weg de inwoner aflegt als hij zorg of ondersteuning nodig heeft en hoe de samenhang tussen de geleverde zorg of ondersteuning is. Het is een hulpmiddel dat gemeenten en partners in het sociaal domein ondersteunt bij het gesprek over wat goed gaat, wat beter kan en welke afspraken nodig zijn. Bij het opstellen van de onderwerpen in de tool is rekening gehouden met waar inspecties op toetsen (Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd en Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein) en met de 5 basisfuncties van lokale teams.'

Bron: [Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool I integraalwerkenindewijk.nl](#)

Meer lezen

- Lees meer over de tool op de [website van Integraal Werken in de Wijk](#). Hier vind je o.a. een korte video over de tool en kun je de tool downloaden
- In juni 2021 organiseerden IWW en TSD een webinar over de tool. [Lees de samenvatting of kijk het webinar terug](#)

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

4. (Online) peilingen

4.1 Flitspeiling

Wanneer

Een snelle en eenvoudige manier om informatie, meningen, ideeën, etc. op te halen bij inwoners.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Een flitspeiling is een korte vragenlijst die verspreid wordt onder de inwoners van je gemeente via sociale media en online nieuwsplatforms zoals NU.nl. Het is daarmee een zeer geschikt middel om snel te weten te komen hoe inwoners over een bepaald onderwerp, beleid of project denken, welke dilemma's en risico's zij zien, om plannen te toetsen of om ideeën op te halen. Een flitspeiling biedt daarmee een waardevolle toevoeging op – of zelfs vervanging van – bijeenkomsten met inwoners.'

Bron: [Citizens I Flitspeiling](#)

Meer lezen

- Gemeente Utrecht zette een [flitspeiling](#) in onder inwoners om informatie op te halen over schulden
- Bekijk een voorbeeld van een flitspeiling onder gemeenten over het VN-verdrag Handicap op de [website van Movisie](#)
- Lees een ander voorbeeld van een onderzoek naar [politieke vertegenwoordiging en inspraak van jongeren](#) waarbij een flitspeiling is ingezet

4.2 Wensen- en suggestiekaart

Wanneer

Het bieden van een laagdrempelige manier voor cliënten om wensen, opmerkingen, suggesties, complimenten of andere vormen van reacties te uiten.

Met wie

Cliënten, hun naasten en andere bezoekers.

Omschrijving

'De wensen- en suggestiekaart is een standaard kaart waar cliënten, naasten en andere bezoekers anoniem hun reactie over allerlei zaken van de zorgverlening kunnen uiten. De kaart kan digitaal dan wel fysiek zijn. De kaarten kunnen op verschillende plaatsen in de instelling worden opgehangen of digitaal beschikbaar zijn.'

Bron: [Kwalitatief patiënten raadplegen I NHG](#)

Meer lezen

- [Dit voorbeeld](#) gaat over een huisartsenpraktijk, maar je kunt overwegen om het in te zetten bij bijvoorbeeld loketten van de gemeente

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

4.3 Online vertelpunt Zorg voor de Jeugd

Wanneer

Ophalen van ervaringen met Jeugdhulp in Nederland om te leren en te verbeteren.

Met wie

Jeugdigen, ouders en professionals.

Omschrijving

'Om zo veel mogelijk betrokkenen bij Jeugdhulp in Nederland te bereiken, is het online Vertelpunt Zorg voor de Jeugd ontwikkeld. Via dit Vertelpunt kunnen jeugdigen, ouders en professionals hun ervaringen delen over situaties die te maken hebben met Jeugdhulp. Daarbij geldt geen goed of fout. Zowel positieve als negatieve ervaringen zijn welkom. Ervaringen laten juist de verschillende belevingen, meningen en emoties zien, die vaak meer vertellen dan cijfers. Het vertelpunt is vanuit drie rollen in te vullen: als kind/jongere, als ouder/verzorger en als professional in de Jeugdzorg.'

Bron: [Vertelpunt Zorg voor de Jeugd | VNG](#)

Meer lezen

- Lees over het tijdelijk opgezette Vertelpunt Zorg voor de Jeugd in de [Communicatiekit Leren en Verbeteren met Ervaringen](#)
- Bekijk een ander voorbeeld van een Vertelpunt van de [gemeente Peel en Maas](#).

4.4 Meer (online) peilingen

Inzet social media, zoals Facebook of via een community, om peiling en polls te doen. Met behulp van social media kan de Wmo-raad, een cliëntenorganisatie of een gemeente vorm geven aan digitale cocreatie. Lees meer in de social mediagids [Bereik uw achterban via social media](#).

Chat-gesprekken: één op één online met een interviewer. Hierbij heeft de inwoner/cliënt anonimiteit. Lees op pagina 28 in de praktische introductie van [Kinderparticipatie in het ziekenhuis](#) een voorbeeld van een chat-gesprek.

En kijk verder in de [Keuzewijzer E-tools 2.0](#) samengesteld door Movisie.



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

5. Muzische en creatieve vormen

5.1 Theater

Wanneer

Zelf ervaren middels (interactief)theater, problemen en misverstanden ophelderen, aankaarten van verschillende thema's en gevoelige onderwerpen op een luchtige manier bespreekbaar maken.

Met wie

Van professionals tot mantelzorgers, vrijwilligers en naasten. Concreet inzetten bij bijvoorbeeld een bepaalde doelgroep waarvan je merkt dat deze achterblijft en waar je nog niet echt grip op hebt.

Omschrijving

'In (interactieve) theatervoorstellingen worden uiteenlopende thema's aangekaart. Op deze manier worden gevoelige onderwerpen op een luchtige manier bespreekbaar, vanuit de ervaring van de mensen zelf. Het kan bijvoorbeeld gaan over dementie, waarbij sociaal werkers en naasten ervaren wat dementie met betrokkenen doet en hoe daarmee om te gaan. Of over de relatie tussen sociaal werkers en jongeren, waarbij problemen en misverstanden worden opgehelderd.'

Bron: [Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat! | Movisie](#)

Meer lezen

- Lees in de [Participatiewaaier: Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#) meer over de aanpak van een buurttheater
- Lees meer over zorgthema's met theater bespreekbaar maken op de website van [Participatiekompas](#)
- Lees in de publicatie [Ervaringskennis in beleid](#) op pagina 24 over hoe een grote zorginstelling theater heeft toegepast



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

5.2 Fotoscan

Wanneer

Op een laagdrempelige manier en ongestructureerd de belangrijke punten voor cliënten/inwoners inzichtelijk maken.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

'Inwoners brengen met behulp van foto's, films, schilderijen of ander beeldmateriaal hun ervaringen in beeld. Het beeldmateriaal wordt gebruikt als uitgangspunt voor een dialoog tussen inwoners en sociaal werkers.'

Bron: [Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#) | Movisie

Meer lezen

- Lees in de [Participatiewaaier: Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#) meer over de aanpak van de fotoscan
- Kijk in de praktische introductie van [Kinderparticipatie in het ziekenhuis](#) op pagina 22 voor een voorbeeld van de fotomethode

5.3 Spelvormen

Wanneer

Middels een spel op een laagdrempelige en speelse manier ervaringen ophalen.

Met wie

Cliënten/inwoners.

Omschrijving

Er zijn verschillende spellen mogelijk. Je kunt een bestaand spel gebruiken, maar ook zelf een spelvorm maken met vragen over het onderwerp waarover je ervaringen van mensen wilt weten. Het laagdrempelige en speelse contact maak het voor sommigen makkelijker antwoord te geven en met elkaar in gesprek te gaan. Pas het spel bijvoorbeeld toe tijdens een al bestaand contactmoment met cliënten/inwoners. Hou bij het toepassen van het spel rekening met de context: het al hebben van een relatie of de mogelijkheid tot het opbouwen van een relatie tussen de deelnemers is van belang.

Meer lezen

- Bekijk instrument 5: 'Doe je mee? Een eigenwijs spel' in de waaier [11 inspirerende instrumenten om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven](#) voor een spelvorm
- Bekijk instrument 8: 'Kwartetspel Praat met mij' in de waaier [11 inspirerende instrumenten om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven](#) voor een spelvorm
- Bekijk het gezelschapsspel de VerhalenVanger in [Participatiewaaier: Inwoners betrekken in sociaal werk, zo doe je dat!](#)

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

5.4 Meer muzische en creatieve vormen

Brief, tekening of rap

Een brief, tekening of rap aan de gemeente over het contactmoment of begeleiding die cliënten kregen. Bij deze werkvormen is het handig als een aantal afgesproken (bespreek)punten of vragen voorkomen: welk moment springt eruit, waar vertel je vaak over tegen anderen, waar was je heel blij mee, wat zou je echt anders willen? Kijk ook op: [Werkvormen I Musework](#)

Zelfportretten

Zelfportretten als werkvorm. Cliënten/inwoners krijgen de opdracht om op de ene kant van een ansichtkaart zichzelf te tekenen en op de andere kant te schrijven wat zij bijvoorbeeld belangrijk vinden bij hulp van de gemeente. Dit kan ook in de vorm van een filmpje waarin ze vertellen over het contactmoment. Kijk op: [Zelfportretten I Musework](#)

Vergeet jezelf niet als bron

De werkvorm *Vergeet jezelf niet als bron*, waarbij een cliënt/inwoner kiest voor een persoonlijk moment over de hulpverlening.

Kijk op: [Vergeet jezelf niet als bron I Musework](#)



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

6. Veranderaanpakken

6.1 Waarderend onderzoek/ Appreciative Inquiry

Wanneer

Dit is een verandermethode en kun je voor allerlei thema's gebruiken. Je kijkt naar wat goed gaat en hoe je hier nog meer van krijgt, in plaats van te kijken naar wat fout gaat en hoe je dit op kan lossen.

Met wie

Cliënten/inwoners/professionals.

Omschrijving

'Waarderend onderzoeken is een verandervisie- en aanpak waarbij men met elkaar onderzoekt wat wél werkt. Daarbij is de inbreng van alle betrokkenen (bij een verandering) cruciaal en van waarde. A.I. (Appreciative Inquiry) brengt verhalen samen vanuit alle perspectieven: cliënten, mantelzorgers, directie, professionals, vrijwilligers en anderen. Gezamenlijk onderzoek je wat werkt en je bouwt daarmee voort op successen die eerder al zijn behaald, hoe groot of hoe klein ook. De werkzame elementen vormen het vliegwiel om tot een succesvolle verandering te komen. De ervaring is dat focussen op wat werkt veel kracht en positiviteit creëert om verandering waar te maken met elkaar.'

Bron: [Samenwerking met mantelzorgers waarderend onderzoeken](#)
| [Movisie](#)

Meer lezen

- Lees meer over de methode op de website van [Positief Samenwerken](#)
- Lees meer over deze veranderaanpak en het toepassen bij ondersteuning van mantelzorgers op de [website van Movisie](#)



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

6.2 Design Thinking

Wanneer

Het perspectief van eindgebruikers betrekken in een verbetertraject.

Met wie

Clënten/inwoners.

Omschrijving

Dit is een meer omvattende methode waar weer verschillende tools onder kunnen vallen. Samen met eindgebruikers verken je het probleem uitgebreid en ontwikkel je gezamenlijk een oplossing. De aanpak kenmerkt zich door het gebruik van creatieve methodieken om samen (in co-creatie) een probleem op te lossen.

Het gebruiken van tools valt onder verschillende fases.

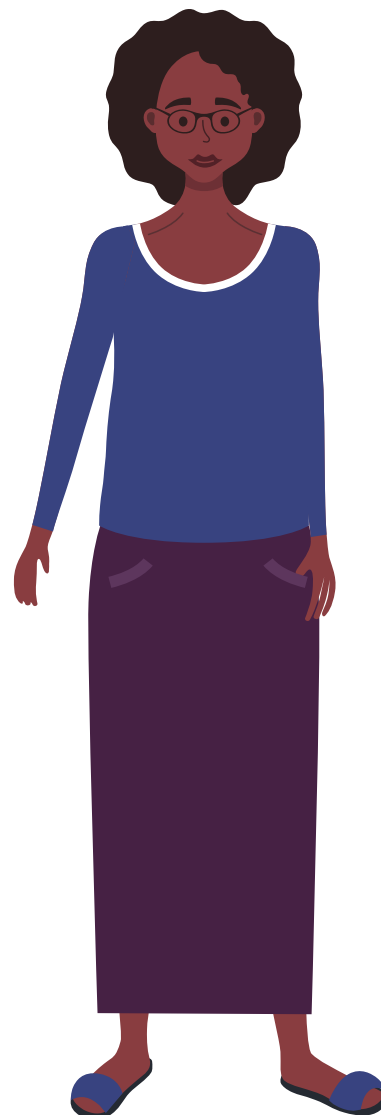
Deze 4 fases zijn:

- ervaringen eindgebruikers in beeld brengen
- inzichten
- kansen
- oplossingen.

Bron: [Problemen in de zorg aanpakken met Design Thinking I Vilans](#)

Meer lezen

- Lees meer over Design Thinking in de zorg op de [website van Vilans](#)



INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Colofon

Auteurs: Pien van der Sanden, Karin Sok

Met dank aan: Barbara Panhuijzen, Roos van Schaijk,

Maryse den Hollander, Hans Alderliesten

Eindredactie: Sanne Meulman

Vormgeving: Ontwerpbureau Suggestie & Illusie

Oktober 2021

© Movisie



Ministerie van Volksgezondheid
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS

INLEIDING

1. ALGEMENE
GESPREKSMETHODEN

2. VERDIEPENDE
GESPREKSMETHODEN

3. MEELOPEN IN DE
PRAKTIJK

4. (ONLINE) PEILINGEN

5. MUZISCHE EN
CREATIEVE VORMEN

6. VERANDERAANPAKKEN