

# WERKVORMEN

*raadplegen van doelgroepen*



***Door inwoners te betrekken  
ontstaat inzicht in behoefte.  
Oplossingen sluiten meer  
aan bij wensen.***



## PARTICIPATIE

Burgerparticipatie begint bij de vraag: wat willen we hiermee bereiken? Pas dan kan een keuze gemaakt worden in welke methode geschikt is in de specifieke situatie. De concrete beleidssituatie en de participatietechniek moeten op elkaar afgestemd worden. Maatwerk is vereist zeker wanneer het mensen betreft die vanwege hun beperking, leeftijd, achtergrond, financiële situatie in een kwetsbare positie verkeren en extra ondersteuning behoeven. In deze folder een aantal werkvormen op een rij.

## QUICKSCAN

Een Quick scan is een beperkt onderzoek binnen een organisatie of over een bepaald onderwerp (bijvoorbeeld beschermd wonen). Het doel is een globale evaluatie, waarbij de belangrijkste kansen, knelpunten en verbetermogelijkheden worden benoemd. Cliënten, inwoners worden telefonisch of digitaal bevraagd met een beperkt aantal vragen over bepaald onderwerp. De resultaten van de Quick scan kunnen aanleiding zijn tot een uitgebreidere analyse en tot het oppakken van verbeterprojecten of bijstellen van beleid.

## KLANTREIS

Een klantreis is de reis van inwoners langs organisaties en diensten die men aflegt nadat men een belangrijke gebeurtenis heeft meegemaakt waarvoor een beroep moet worden gedaan op zorg of ondersteuning. Door een klantreis te doorlopen komt er inzicht in hoe de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners het beste kan worden ingericht. Het is een praktische en bewezen methode om gemeentelijke dienstverlening klantgericht in te richten.



## FOCUSGROEP

Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een groep mensen wordt samengebracht om te discussiëren over een vooraf bepaald onderwerp. Een focusgroep is dus een interview waaraan meerdere respondenten tegelijkertijd deelnemen. De begeleider stelt vragen aan de groep en faciliteert de discussie. Het doel van een focusgroep is om data te verzamelen.

## SPIEGELGESPREK

Een spiegelgesprek is een kringgesprek met acht tot twaalf personen. Het gesprek gaat over de zorg- en dienstverlening die men als cliënten of patiënten ontvangt. Onderwerpen als bejegening, behandeling of begeleiding worden met een gespreksleider besproken. De medewerkers van de organisatie zijn hierbij aanwezig en mogen alleen luisteren, niet meepraten. Het doel van een spiegelgesprek is het luisteren naar het verhaal van de ervaringsdeskundigen en daarvan te leren. Aan het eind mogen de medewerkers vragen stellen zodat cliënten en medewerkers samenwerken aan het formuleren van verbeterpunten.



## DIGITALE PARTICIPATIE

Digitale middelen kunnen helpen bij visievorming, specifieke projecten en het opstellen van beleid. Digitale enquêtes als middel om inwoners in hun eigen omgeving op hun eigen moment en in een aansprekende vorm te bevragen op een actueel thema.

## ZORGBELANG OVERIJSSSEL

Als gemeente en of zorgaanbieder wilt u beleid maken dat beter aansluit bij de problemen die mensen hebben. Zorgbelang Overijssel ondersteunt daarbij. Met behulp van verschillende werkvormen zet Zorgbelang in op maatwerk, het perspectief en de ervaringen van mensen waar het om gaat, omdat dit zorgt voor draagvlak en werkbare oplossingen.

## ONZE WERKWIJZE

Zorgbelang Overijssel ondersteunt en verbindt. Van iedere vorm van raadpleging wordt een uitgebreid rapport opgesteld met aanbevelingen en mogelijke verbeterpunten.

Zorgbelang Overijssel is onafhankelijk en ondersteunt gemeenten en zorgaanbieders beleid te ontwikkelen vanuit inwonerperspectief door verschillende vormen van raadpleging in te zetten.

**Zorgbelang Overijssel**

**Korenbloemstraat 11 / 7552 HH / Hengelo**  
**074 - 250 01 55/ [info@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:info@zorgbelang-overijssel.nl)**  
**[www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl)**



## VERHALENTAFELS

Verhalentafels: De verhalentafel brengt de verhalen van mensen met verschillende achtergronden op een persoonlijke manier in beeld. Een verhalentafel heeft een vooraf gekozen thema bijvoorbeeld jeugdzorg. Deelnemers vertellen hun verhaal en wat organisaties voor hen en hun naaste doen. Ze hebben ervaringskennis. Door de verhalen samen te brengen ontstaat een collectieve opbrengst van ervaringen, wensen en behoeften. De opbrengst geeft u als gemeente, organisatie mooie input om beleid en uitvoering verder te ontwikkelen of aan te scherpen.



## DROMEN VANGEN

Dromenvangen: Laat inwoners dromen over hun toekomst. Hoe wordt het leven met een ziekte, achterstand, in een financieel kwetsbare positie aangenamer. Hoe kom ik meer in mijn kracht, wat heb ik nodig aan ondersteuning. Door dromen te vangen wordt helder waar verbeterpunten liggen in de ondersteuning aan inwoners. Waar moet beleid en of uitvoering worden ontwikkeld of aangescherpt. Deze methode is tevens een methode die goed werkt met kinderen en jongeren.