



# Cliëntparticipatie bij innovatie in de GGZ

**Samen op weg naar goede (digitale) zorg**

15 augustus 2019

# Cliëntparticipatie bij innovatie in de GGZ

**Samen op weg naar goede (digitale) zorg**

15 augustus 2019

**Auteur**

Britt van Lettow  
Michiel Faber

**Redacteur**

Joost Wakka

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Participatie door cliënten in de GGZ</b>	<b>6</b>
<b>2 What's in it for...</b>	<b>7</b>
2.1 What's in it for... GGZ-instellingen?	7
2.2 What's in it for... GGZ-cliënten?	8
2.3 What's in it for... zorgverleners?	9
<b>3 Het vinden van de juiste mensen voor participatie</b>	<b>10</b>
3.1 Weet welke expertise u zoekt	10
3.2 Zo vonden anderen cliënten om mee samen te werken	11
<b>4 Duidelijke communicatie</b>	<b>15</b>
4.1 Maak een goede oproep	15
4.2 Verwachtingsmanagement	15
4.3 Voorkom lastige begrippen	16
4.4 Sluit goed aan bij de cliënt	16
4.5 Koppel terug wat met de input wordt gedaan	16
<b>5 Cliëntparticipatie: hoe doe je dat?!</b>	<b>17</b>
5.1 Het aangaan van samenwerking	17
5.2 Werkvormen	20
<b>6 Randvoorwaarden, succesfactoren en tips</b>	<b>22</b>
6.1 Randvoorwaarden	22
6.2 Succesfactoren en tips	22
<b>7 Leestips</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>26</b>
<b>Dankwoord</b>	<b>28</b>



# Inleiding

Cliëntparticipatie helpt bij het ontwikkelen en toepassen van digitale zorg en innovatie. Er zijn verschillende redenen waarom GGZ-instellingen cliënten betrekken. Hoe gaat dit in de praktijk? Welke rollen hebben cliënten zoal en welke werkvormen zijn er? Wat kunnen we leren van anderen uit de GGZ? U leest het in dit rapport.

## Voor wie

Dit rapport is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij de ontwikkeling en toepassing van innovatie en digitale zorg<sup>1</sup>: cliënten(vertegenwoordigers), zorgprofessionals, zorginstellingen, leveranciers, zorginkopers, enzovoorts.

## Ophalen van ervaringsverhalen

We vroegen 11 mensen uit de GGZ naar hun ervaringen met participatie van cliënten en ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling en toepassing van innovatie en digitale zorg. In dit rapport delen we de ervaringen van cliënten, projectleiders, productmanagers, innovatiemanagers, communicatieadviseur en e-health adviseurs.

Daarnaast zijn ook voorbeelden, tips en quotes opgenomen. Hiermee willen we u inspireren, praktische handvatten meegeven om aan de slag te gaan en aanmoedigen het gesprek aan te gaan. Met elkaar en met cliënten. Tot slot geeft de bijbehorende poster op de website een mooi overzicht van de opgehaalde informatie. De poster mag gedownload en afgedrukt worden om op te hangen!

Met drie hoofdvragen gingen we aan de slag. Als u met cliënten wilt samenwerken:

- Hoe en waar vindt u cliënten voor participatie?
- Welke rollen kunnen cliënten hierin spelen?
- Welke werkvormen kunt u gebruiken?

## Geen blauwdruk

Cliëntparticipatie, wat maakt het tot een succes? Hoe gaat het in de praktijk? Dat er geen blauwdruk is voor de beste aanpak, blijkt wel uit de opgehaalde ervaringen. Elke situatie is anders en vraagt om een eigen aanpak. Wat is het doel van participatie voor u als cliënt en voor u als zorginstelling? In welke fase bevindt het traject of project zich? Welke mate van participatie is gewenst?

Hoewel er dus geen blauwdruk is, zijn er wel goede voorbeelden die helpen antwoord te geven op de vraag "Cliëntparticipatie: Hoe dan?!". Een aantal hebben we in dit rapport beschreven. In hoofdstuk 7 vindt u ook een aantal handige links die daarbij van pas kunnen komen.

## Betere zorg als doel

Tot slot: belangrijk is ervan bewust te zijn dat participatie niet het doel is. Maar het is wel een krachtig middel om te komen tot betere zorg die beter aansluit bij cliënten en zorgverleners.

---

<sup>1</sup> Digitale zorg kan ook als e-health worden gelezen.



## Leeswijzer

Waar 'cliënt' staat, kan ook 'patiënt' worden begrepen. Wij maken verschil in cliënten en ervaringsdeskundigen. Vaak zijn cliënten nog in behandeling; ervaringsdeskundigen zijn vaak uit behandeling of hebben anderzijds ervaring. Ervaringsdeskundigen zijn vaak opgeleid om goed te kunnen participeren.

Wij hebben in onze interviews gevraagd naar ervaringen met cliëntparticipatie bij digitale zorg en digitale innovaties. Veel van wat er in dit rapport staat beschreven, kan echter ook helpen bij niet-digitale situaties in de zorg.

*'Je moet niet betrekken om het betrekken zelf.'*

*- adviseur*



# 1 Participatie door cliënten in de GGZ

In de GGZ worden cliënten al vaak betrokken bij innovatie en digitale zorg en dat resulteert in diverse samenwerkingen en co-creaties. Juist in de GGZ zijn er talloze goede voorbeelden te vinden van cliëntparticipatie. Uit onze interviews bleek dat de manieren waarop dat wordt gedaan vaak overeenkomen met andere sectoren.

Kortom: de GGZ en andere sectoren kunnen goed van elkaar leren. Toch heeft de GGZ eigen uitdagingen en kansen. Deze beschrijven we hieronder. Hoewel deze ook voor andere sectoren kunnen gelden, kunnen we hierin niet volledig zijn. Ook is er meer onderzoek nodig naar welke werkvormen het meest effectief zijn, vertelde een adviseur/onderzoeker ons.

- In de samenwerking met cliënten is het belangrijk om rekening te houden met hun belastbaarheid, zowel lichamelijk als mentaal.
- Behandelaren kunnen helpen bij het vinden van cliënten. Zij kunnen vaak de mentale belastbaarheid helpen inschatten.
- Omdat taboe een issue kan zijn, is het daarom belangrijk niet te focussen op persoonlijke situaties, maar op de ervaring van degene die participeert. Veiligheid en vertrouwen in de (behandel)relatie is belangrijk. Een behandelaar in het team kan daarom goed aansluiten.
- Uitgaan van talent en gelijkwaardigheid vormt de basis van goede cliëntparticipatie. Haal op waar iedereen goed in is en vraag mensen dat te doen in het project.
- Wel is het belangrijk rekening te houden met bijvoorbeeld psychosegevoeligheid.
- Sommige GGZ-instellingen nemen cliëntparticipatie als standaard eis op bij het indienen van projectvoorstellen. Zo borgen zij dat cliënten betrokken worden.
- Cliënten wisselen soms in de mate van motivatie en in de capaciteit die zij hebben om te kunnen participeren. Dit heeft invloed op hoe een band kan worden opgebouwd en in de begeleiding.



## Cliënt:

'Als ik gezien zou zijn als iemand die een speciale behandeling nodig heeft, dan zou ik niet gebleven zijn. Ik ervaar dat ik daar gewoon als collega rondloop. Er wordt daarbij wel rekening gehouden met mijn belastbaarheid. Dit is belangrijk, want vooral als het goed gaat wordt nog wel eens vergeten dat je ook cliënt bent. Mijn belastbaarheid is toch anders dan van professionals. Daar moet men alert op zijn. Rekening houden oké, maar het moet geen betutteling worden.'



## 2 What's in it for...

...cliënten, zorgverleners en anderen die met (cliënt)participatie te maken hebben? Waarom zou u willen dat cliënten participeren als u gaat innoveren? Waarom zou u als cliënt willen samenwerken of participeren? In dit hoofdstuk staan de redenen die cliënten en zorgprofessionals ons noemden.

*'Het is heel waardevol, de bijdrage van cliënten moet je koesteren.  
Je vraagt wel veel van mensen, ook al doen ze het met plezier.'*

*- productmanager*

### 2.1 What's in it for... GGZ-instellingen?

Waarom kiezen GGZ-instellingen voor cliëntparticipatie? Hieronder staat een aantal redenen genoemd.

#### 2.1.1 Kwaliteit van zorg

Cliëntparticipatie is belangrijk voor de kwaliteit van zorg. Door cliënten te betrekken, is het mogelijk erachter te komen wat de waarde voor hen is. Het is een middel om tot betere zorg te komen.

#### 2.1.2 Aansluiting bij behoeften en wensen

Er is meer kans op tevredenheid en succes als digitale zorgtoepassingen aansluiten bij routines, wensen en behoeftes van de mensen die het moeten en willen gebruiken. Waarom gebruiken ze de toepassing, hoe past het in hun dagelijkse leven, hoe gebruiken ze een toepassing? Juist daarom is het zo belangrijk om cliënten in een zo vroeg mogelijk stadium te betrekken. Afhankelijk van het doel kan ook besloten worden om (andere) cliënten te betrekken.

*'Het betrekken van cliënten helpt om op een meer  
menselijke manier naar de inhoud te kijken.'*

*- projectleider*

#### 2.1.3 Blinde vlek wegnemen

Cliënten en ervaringsdeskundigen helpen de blinde vlek weg te nemen. Zij kennen het hele terrein en vertellen het hele verhaal. Dat geeft een bredere kijk. Het betrekken van cliënten helpt om kansen te benutten en foutieve interpretaties of denken voor anderen te voorkomen. Aan een behandelaar vragen waar een cliënt behoefte aan heeft, is dan niet voldoende, vertelden de mensen die wij spraken. Behandelaars kijken vaak vanuit een wetenschappelijke en professionele bril of kunnen het onbedoeld invullen voor de cliënt. De cliënt heeft een bredere kijk, omdat zij de vertaalslag kunnen maken in bredere context, hoe het past in het dagelijkse leven voor zichzelf en voor andere cliënten in een soortgelijke situatie.



### **Clïënt:**

'Ervaringsdeskundigen kennen het hele terrein. Dit kan in je voordeel werken. Clïënten kunnen dit ook doen zonder ervaringsdeskundigheid, maar dan mis je dat bredere perspectief. Ik heb 'ja' gezegd omdat ik vanuit een ander oogpunt kan kijken. De behandelaar kan lastig inschatten wat het voor de beleving van de clïënt doet. Ik kon feedback geven en de dingen die ik aandroeg zijn echt meegenomen.'



### **Projectleider:**

'Elk vakteam zou ervaringsdeskundigen moeten hebben. Als je iets buiten het gezichtsveld van je clïënten ontwikkelt, dan werkt dat niet. Clïënten en ervaringsdeskundigen helpen ons de blinde vlek weg te nemen. Ze leggen de vinger op de zere plek. Je krijgt vaak feedback terug waar je vaak zelf niet aan had gedacht. Dat is heel waardevol. Het is wel een mindset dat je clïënten overal bij betreft. Daar moet je wel hard aan werken. We hebben een welkomstmodule dat clïënten voorbereidt op hun intakegesprek. Bij de ontwikkeling hebben onze clïënten veel geparticipeerd. We vroegen hen bijvoorbeeld wat zij misten als ze een intake gaan doen. We hebben video's gemaakt, met hun input.'

## **2.2 What's in it for... GGZ-clïënten?**

Waarom zou u als clïënt willen samenwerken of participeren? In deze paragraaf vertellen we wat andere clïënten en zorgprofessionals op deze vraag antwoordden.

### **2.2.1 Meedoen is belangrijk**

Clïënten vinden het belangrijk om mee te doen in de breedste zin van het woord. Het gaat tenslotte om de zorg zij ontvangen. Meedoen aan de ontwikkeling of inpassen van digitale zorg biedt mooie kansen en kan bijdragen aan hun eigen herstelproces.

*'Ik kom hier iets halen en iets brengen'*

*- clïënt*

*'Voor de website participeerden jongeren die zelf een chronische ziekte hebben en nét wat ouder waren dan de doelgroep, omdat ze de doelgroep wilden helpen met hun ervaringen.'*

*- projectleider*

### **2.2.2 Iets willen leren of bijdragen**

Uitgaan van vaardigheden en talenten die clïënten goed kunnen en willen inzetten, dat is de basis voor goede clïëntparticipatie. Daarnaast willen clïënten ook vaardigheden opdoen door meewerken of samenwerken.





*‘Ik heb werkervaring in de ICT en wil graag bijdragen met mijn kennis en ervaring’*

– cliënt

### 2.2.3 Interesse in het onderwerp

Cliënten hebben vaak gewoonweg interesse in het onderwerp of vinden participatie heel belangrijk voor hun eigen zorg en die van anderen. Zij willen graag de ervaren voor- of nadelen van een zorgtoepassing delen. Hiermee helpen zij diezelfde toepassing of nieuwe toepassingen te verbeteren. Het is fijn om te kunnen halen en brengen.



#### **Cliënt:**

‘Een tijd terug werd ik gewezen op het bestaan van mijn huidige werkplek. Op dat moment was ik in een fase van mijn leven gekomen waarin ik weer iets wilde doen, iets nuttigs, maar wel in een veilige omgeving. Ik heb voordat ik met de GGZ in aanraking kwam altijd in de ICT-sector gewerkt en wilde die kennis wel weer gebruiken en inzetten. Daarom ben ik met ze in gesprek gegaan. Ze waren niet op zoek naar iemand specifiek, het was een open uitnodiging van ‘kom langs’. Nu zit ik hier alweer een tijdje en het bevalt me goed. We maken hier iets samen dat goed is.’

## 2.3 What’s in it for... zorgverleners?

Tot slot: waarom zouden zorgverleners cliënten uitnodigen of aandragen voor participatie? En hoe helpt het de behandelaar als (hun) cliënten participeren?

### Activeren en totaal herstel

Door te participeren in bijvoorbeeld verbetertrajecten of innovatietrajecten kunnen cliënten werken aan hun totale herstel. Het helpt uiteindelijk voor de behandeling, omdat het mensen activeert.



#### **Projectleider:**

‘Wij werken aan het totale herstel van onze cliënten. Het psychische is maar één onderdeel daarvan. Door mensen te vragen voor cliëntparticipatie, activeer je hen. Ze vinden het belangrijk mee te doen. Ook in het domein van werken en leren. Niet alleen maar met hun aandoening bezig zijn. Participeren helpt dus uiteindelijk ook voor de behandeling.’

### Zelf participeren

Behandelaren kunnen zelf participeren bij innovatietrajecten. Zij kennen de zorgprocessen goed en kennen hun cliënten goed. Door zelf te participeren, kunnen zij ook een belangrijke bijdrage leveren en mogelijk meebeslissen. Indien nodig, kunnen zij ook helpen de cliënten te begeleiden tijdens participatietrajecten.



## 3 Het vinden van de juiste mensen voor participatie

Dit hoofdstuk gaat over de vraag: hoe en waar vindt u cliënten om te vragen voor participatie? Is het doel van de participatie helder? Dan kan worden nagedacht over het moment waarop participatie wenselijk is. En de fase waarin cliënten of ervaringsdeskundigen een rol hebben, heeft weer invloed op de mate van invloed die zij kunnen uitoefenen.

In dit hoofdstuk laten we voorbeelden zien van hoe anderen cliënten bereid hebben gevonden voor participatie. Ook vertellen we de ervaringen van cliënten die wij spraken. Zie ook hoofdstuk 5 waarin we ingaan op doelen.

*‘Cliënten die willen deelnemen, liggen niet voor het oprapen.’*

*- communicatieadviseur*

### 3.1 Weet welke expertise u zoekt

Wie zoekt u voor samenwerking? Denk goed na over welke kwaliteiten of eigenschappen belangrijk of relevant zijn voor de samenwerking.

#### 3.1.1 Focus op kwaliteiten en talenten

Bepaal welke kwaliteiten, talenten en andere zaken belangrijk zijn in uw situatie. Ervaringen in de ICT zijn daar een goed voorbeeld van. Denk vervolgens na over hoe dit aansluit op de fase of doel van het traject. Een projectleider gaf aan dat sommige ervaringsdeskundigen juist beter het gesprek kunnen leiden in plaats van projectleiders, omdat ervaringsdeskundigen dichterbij cliënten staan. In zo'n geval is het belangrijk iemand met goede sociale vaardigheden te vinden die óók de vertaalslag kan maken voor de zorginstelling.

Daarnaast zijn er een aantal belangrijke vragen om bij stil te staan, zoals:

- Zoekt u mensen met een bepaalde aandoening of diagnose, jong of oud, in of uit behandeling?
- Moet iemand thuis toegang hebben tot een computer of internet? Goede of juist minder goede digitale vaardigheden hebben?
- Heeft iemand specifieke of juist algemenere kennis nodig van het onderwerp?
- Is het belangrijk dat iemand juist afstand kan nemen (en al uit behandeling zijn), kan denken vanuit een breder perspectief?

*‘Mijn input en expertise worden gewaardeerd.’*

*- cliënt*

*‘Iemand moet wel echt ervaring hebben op een dergelijk zorgpad.  
Kies niet zomaar een cliënt, die misschien wel in de marge mee  
kan spreken, maar niet de ervaring heeft.’*

*- adviseur*



### 3.1.2 Houd de doelgroep goed voor ogen

Voor het zoeken van mensen om mee samen te werken, is het belangrijk goed te weten wie de doelgroep is. Wie is de (eind)gebruiker? Hier stemt u immers ook de werkvorm, locatie, duur van de sessie, enzovoorts, op af. In sommige gevallen worden alleen cliënten gevraagd voor participatie, in andere gevallen (ook of juist) ervaringsdeskundigen, mantelzorgers, naasten of anderen.



#### Productmanager:

'Je weet van te voren soms niet wie je doelgroep is. Kort cyclisch (agile) werken kan helpen. Je hebt soms bepaalde aannames, die wil je toetsen en je proces of product daarop aanpassen. Neem mensen (medewerkers) aan die dit vaker hebben gedaan, zo voorkom je valkuilen. Kies partijen die ervaring hebben met de ontwikkeling en liefst ook ervaring met betrekken van cliënten. Anders sta je al snel op achterstand. Je voorkomt fouten.'

*'Inherent aan het innovatie proces is dat je eerst kleine versies maakt om te testen. Dit gebeurt altijd met cliënten erbij. Aan de hand daarvan stel je het bij, tot je een model hebt dat je echt gaat implementeren.'*

*- innovatiemanager*

## 3.2 Zo vonden anderen cliënten om mee samen te werken

*'Ik zit gewoon in alle mailinglijsten, whatsapp-groepen, en het e-mailaccount van mijn GGZ-instelling.'*

*- cliënt*

De mensen die wij spraken, noemden diverse kanalen waarmee zij cliënten en ervaringsdeskundigen bereid hebben gevonden voor participatie. De volgende kanalen en tips gaven zij mee.

### 3.2.1 Via sociale media

Meerdere projectleiders noemden Facebook als goed medium om mensen te vinden. Cliënten zoeken elkaar vaak via een forum of zijn met elkaar in contact via bijvoorbeeld een Facebookpagina. Twitter bleek minder geschikt om mensen te vragen voor participatie.

*'Voor onze mobiele app hebben we op Facebook een oproep gedaan voor een focusgroep. Dit werkte goed.'*

*- projectleider*



## Productmanager:

'Het werkt goed om de community op Facebook en onze mobiele app te vragen voor participatie. Bij ons heeft iedereen die de app heeft, toegang tot de community. Facebook is wel een handige bron voor werving, maar Twitter werkt voor ons niet echt. En je moet wel rekening houden met de AVG.'

### 3.2.2 Via de mobiele app of het portaal

Het is vaak mogelijk cliënten te betrekken via een app. Daarin kunnen vragenlijsten worden opgenomen voor bijvoorbeeld feedback of evaluatie van de app. Ook geven cliënten soms uit zichzelf feedback op en vanuit de app. Deze personen kunnen worden uitgenodigd om vaker en actiever te participeren. Het plaatsen van een oproep in een cliëntenportaal dat al in werking is, werkt ook goed.

*'We betrekken juist ook mensen die uit zichzelf feedback geven op onze app. We nemen ook altijd contact op met mensen die ongevraagd advies geven.'*

*- productmanager*

### 3.2.3 Via folders

Niet alle cliënten zijn online actief. Andere kanalen zoals foldermateriaal bij een dagbesteding- of behandellocatie kunnen helpen.

### 3.2.4 Via behandelaren

Behandelaren, managers en begeleiders zijn een waardevolle bron van kennis. Zij kunnen vaak helpen inschatten in hoeverre een cliënt in staat is bij te dragen. En zij kunnen helpen de boodschap goed over te brengen omdat zij al een behandelrelatie hebben met hun cliënten. Projectleiders gaven aan dat niet iedereen die wel mee zou willen doen, reageert op een oproep. Behandelaren kunnen deze mensen wél uitnodigen. Ook kunnen zij cliënten begeleiden in het proces.

*'Als je mij als SPV enthousiast maakt dat het heel nuttig is en een belangrijke toegevoegde waarde heeft, dan wil ik best in mijn caseload gaan kijken.'*

*- behandelaar*

*'Behandelaren kunnen helpen om ook mensen te betrekken die zichzelf minder snel zouden aanmelden.'*

*- productmanager*



### Projectleider:

'Bij onze module make-over hebben we met 75 cliënten op verschillende niveaus gewerkt. Dit deden we in groepen in het werk- en activeringscentrum. Daar hebben we de sessie "gekaapt", dat wil zeggen ingevoegd in de computerles. Invoegen in bestaande sessies van cliënten of groepen in ons werk- en activeringscentrum werkte goed! De behandelaars en cliënten vonden dat ook leuk. Het is onderdeel van de dienstverlening, een inhoudelijk gesprek.'

#### 3.2.5 Via de cliëntenraad

De cliëntenraad en/of familieraad is een belangrijk medezeggenschapsorgaan. Betrokkenheid en eigenaarschap bij hen creëren is belangrijk, ook in het begin van het proces, aldus de projectleiders. In veel gevallen hebben leden een netwerk onder medecliënten die ze kunnen uitnodigen voor deelname aan een project. Als tip kregen we mee: overvraag cliënten(raden) niet met verzoeken.

*'Een risico: in de cliëntenraad en het testpanel zitten 'opgeleide cliënten'.  
Je moet ook andere cliënten buiten deze groep betrekken.'*

*- projectleider*

#### 3.2.6 Via cliënten en ervaringsdeskundigen

Cliënten en ervaringsdeskundigen hebben zelf het grootste netwerk en kunnen goed inschatten wie eventueel ook een bijdrage zou kunnen leveren. Er zijn ook organisaties en websites die ervaringsdeskundigheid organiseren, zie daarvoor de links in hoofdstuk 7.

#### 3.2.7 Via patiënt/cliëntverenigingen en -organisaties en via partners

Werkt u samen of zoekt u een bepaalde doelgroep? Betrek gericht uw partners, verenigingen en patiënt/cliëntorganisaties om cliënten te vinden voor participatie. Veel cliënten- en familieorganisaties zijn aangesloten bij [MIND](#).

*'Voor een project over zelfbeschadiging hebben we heel gericht cliënten geworven voor participatie via samenwerkingspartners zoals de stichting waarmee wij werken, professionals via scholen en GGD-artsen.'*

*- projectleider*



### 3.2.8 Via een panel of community

Een van mensen die wij spraken, bouwde zelf aan een community (een onlinegroep van geïnteresseerden en lotgenoten). Een ander had een online panel opgericht. Deelnemers werden gevonden via Facebook, folders en de website. Via de community en het panel werden groepen mensen uitgenodigd voor participatie. Een innovatiemanager vertelde ook dat zij cliënten na een sessie vragen of ze vaker zouden willen participeren. Op deze manier kwamen er steeds meer mensen in de kring van geïnteresseerden.



#### **Projectleider:**

‘We hebben een online panel opgericht waar we mensen hebben geworven met folders en onze website. We bevragen dit panel ook online voor een bredere scope. Dit gaat al redelijk goed. Het is nu ongeveer een half jaar in de lucht. Het is fijn om zo een nieuwe groep mensen krijgen.’

*‘Als je een community hebt, is dat ook wel de makkelijkste manier om mensen te betrekken.’*

*- productmanager*

### 3.2.9 Overig

Er zijn natuurlijk nog verschillende andere mogelijkheden om mensen te vinden voor participatie. Een innovatiemanager vertelde bijvoorbeeld over stageplekken.



#### **Innovatiemanager:**

‘Bij ons bestaat de mogelijkheid om studenten in te zetten voor opdrachten. Vaak zijn dat studenten die zelf problematiek hebben op dat stuk, bijvoorbeeld autisme. Zij ervaren bij ons daardoor een prettigere stageperiode dan op een gewone ICT-afdeling binnen een bedrijf.’



## 4 Duidelijke communicatie

Duidelijke communicatie is heel belangrijk. Gebruik heldere taal, zowel in de oproep voor participatie als tijdens samenwerking. Communicatieadviseurs kunnen helpen met helder taalgebruik en het voorkomen van lastige begrippen.

*‘De communicatieafdeling is enorm van belang.  
Zij kunnen sparren en het taalgebruik controleren.’*

*- communicatieadviseur*

### 4.1 Maak een goede oproep

Een goede oproep voor het uitnodigen van cliënten is belangrijk. Ga goed na: wat komt er wel en niet in de oproep en wat wilt u ermee bereiken? En welke informatie is verplicht om in de oproep te zetten? Stem de inhoud van de oproep hierop af. Geef ook aan wat mensen kunnen verwachten als ze zich opgeven. Genoemde manieren voor verspreiding van de oproep waren met name: digitaal, folders en mondeling. Het beeld, medium en taalgebruik moet uiteindelijk goed passen bij de mensen die u zoekt. Zie Bijlage A voor twee voorbeelden.

*‘Wij hebben een oproep gedaan op Facebook.  
Daarin hebben we de opzet voorgelegd.’*

*- projectleider*



#### **Productmanager:**

‘Wat je van te voren vertelt, hangt af van wat je wilt bereiken. We geven in de wervingstekst bijvoorbeeld kort uitleg over het doel en de rol die mensen kunnen innemen. Je doet aan verwachttingsmanagement. Bij aanmelding geven we meer informatie. We checken dan ook: kunnen onze cliënten dit aan?’

### 4.2 Verwachttingsmanagement

Heldere en volledige communicatie is belangrijk voor het vinden van cliënten die een bijdrage willen leveren. En ook voor het moment dat cliënten al participeren. Verwachtingen worden in het algemeen heen en weer uitgesproken. Transparantie over het proces en de betrokkenheid worden als belangrijke elementen ervaren. Ga het proces van het project daarom ook gezamenlijk door en communiceer wanneer iets anders loopt of besloten wordt.



Denk voor het aangeven wat mensen kunnen verwachten aan bijvoorbeeld:

- tijdsinvestering;
- inhoud;
- werkvorm en tijdspad;
- mate van inspraak en terugkoppeling;
- vergoedingen.

### 4.3 Voorkom lastige begrippen

Duidelijke communicatie en helder taalgebruik betekent ook het voorkomen van lastige begrippen of containerbegrippen als e-health en technologie. Als tip werd genoemd: voorkom te algemene uitnodigingen zoals 'Wil jij ook meedenken over technologie in jouw omgeving?'

*'Er wordt bewust niet gesproken over technologie;  
zorg verbeteren is waar het om gaat en dit spreekt ook meer aan voor cliënten.  
Soms is e-health of digitale zorg ook een lastig begrip.'*

- adviseur

### 4.4 Sluit goed aan bij de cliënt

In zowel de oproep of uitnodiging als tijdens de participatie is het belangrijk aan te sluiten bij de cliënt. Behandelaren, communicatieadviseurs en cliënten zelf kunnen hierbij helpen. Behandelaren hebben al een band met hun cliënten. Zij kunnen cliënten uitnodigen voor participatie in begrijpelijke taal en aansluitend bij hun situatie.



#### **Projectleider:**

De behandelaar kan juist goed uitleggen waarom iemand zou kunnen meedoen, hij kan aansluiten bij het dagelijkse leven van de cliënt. "Je hebt toch wel eens verteld dat je YouTube filmpjes kijkt?" Dat spreekt aan.'

### 4.5 Koppel terug wat met de input wordt gedaan

Tijdens en na samenwerking is het belangrijk terug te koppelen wat er met de input wordt gedaan. En als advies niet wordt overgenomen, geef dan aan waarom niet.

*'Het is niet erg als er niets mee wordt gedaan,  
het is belangrijk dat er een terugkoppeling plaats vindt.'*

- cliënt





## 5 Cliëntparticipatie: hoe doe je dat?!

Hoe kunnen cliënten en/of ervaringsdeskundigen participeren? Welke (mate van) samenwerking gaat u aan? We denken dan aan rollen die cliënten kunnen aannemen en welke werkvormen er zijn. Lees hier de ervaringen en tips van anderen uit de GGZ.

### 5.1 Het aangaan van samenwerking

Het werken aan de ontwikkeling en toepassing van digitale zorg kent verschillende fasen<sup>2</sup>. Binnen die fasen kan cliëntparticipatie verschillende doelen dienen en passen daar verschillende rollen bij. Het is vaak aan te raden om daar waar mogelijk cliënten vanaf het begin te betrekken.



#### Projectleider:

'Betrek mensen liefst van begin tot eind, bij ideeën vorming, ontwikkeling, en evaluatie, onderzoek. Maar het is niet altijd gezegd dat je cliënten vanaf het begin betrekt. Denk na waarom, en dan wanneer. Gebruik ook je eigen ervaring en kennis.'

#### 5.1.1 Rollen en doelen

Welke rollen kunnen cliënten aannemen? Dit hangt eigenlijk samen met het doel van participatie. Feedback, behoeftenonderzoek, advies, testen, reflecteren, nieuwe ideeën genereren, bijdragen aan onderzoek... Dit zijn enkele voorbeelden van doelen. Rollen hierbij zijn bijvoorbeeld adviseur en tester.

Denk goed na over wat het doel is van de samenwerking en welke manier van samenwerken het beste daarbij past. Kies vervolgens welke werkvorm daarbij hoort. In paragraaf 5.2 gaan we in op werkvormen. Zie hoofdstuk 7 voor bronnen naar stappenplannen en checklist. Deze kunnen u helpen een werkvorm te bepalen bij uw doel.

*'De doelstelling is niet altijd duidelijk; maar het is oké als het duidelijk dat het niet duidelijk is.'*

- cliënt

*'Klantenreizen zijn heel specifiek; daarom zijn er wel criteria voor. Je zoomt in op een bepaald zorgpad en kijkt niet breed naar een vraag 'hoe kunnen we de zorg verbeteren?''*

- adviseur

<sup>2</sup> Denk aan een voorbereidingsfase, de uitvoerende fase, momenten van evaluatie en van bijstelling. Zie ook <https://www.zonmw.nl/nl/over-zonmw/participatie/belang-van-participatie/>.



## Projectleider:

‘We willen juist vanuit de gebruikerskant kijken waar de behoeften liggen. Gebruikers zijn niet altijd cliënten. Als het kan, participeren gebruikers en cliënten. Maar het ligt eraan wat je wilt ontwikkelen. Je moet je steeds afvragen waarom je cliënten wilt betrekken. We hebben bij onze app hen pas bij het prototype voor feedback gevraagd. Er konden natuurlijk toen nog wel veranderingen worden aangebracht in de app. Bij een ander voorbeeld hebben we mensen wel helemaal vanaf het begin betrokken. We hebben het echt samen met hen ontwikkeld.’

### 5.1.2 Bepaal de mate van samenwerking

Als het doel van cliëntenparticipatie duidelijk is, dan kan worden nagedacht over welke mate van participatie wenselijk is.

#### Raadpleeg de participatieladder

De [Participatieladder](#) geeft een mooi overzicht van de verschillende niveaus (of mate) van samenwerking<sup>3</sup>. Deze niveaus lopen uiteen van informeren van cliënten tot zelfbeheer door cliënten. De keuze voor de mate van samenwerking hangt af van het doel en in welke fase het project zich bevindt. Het hangt ook af van de behoeften en mogelijkheden van de cliënten. Zie de link in hoofdstuk 7.

#### Gelijkwaardig partnerschap

Een gelijkwaardige samenwerking met cliënten is heel belangrijk. Cliënten geven aan dat zij zich serieus genomen voelen als zij in het hele proces betrokken zijn, zich vrij voelen om feedback te geven en er om hun samenwerking gevraagd wordt. Samen het proces doorlopen wordt ervaren als gelijkwaardig. Volledige beslisbevoegdheid is niet per se nodig voor een gelijkwaardige samenwerking, gaven de cliënten aan.

*‘Behandel ze niet als een cliënt waarvan je wel denkt  
wat goed voor hen is, maar betrek ze.  
Cliënten zijn heel divers. Als je ze veel betreft krijg je wel  
meer feeling bij wat een cliënt wil.’*

*- projectleider*

#### Enmalig of structureel

Vraagt het doel om een eenmalige bijdrage of samenwerking, of vaker en structureler? Een enquête uitzetten om inzicht te krijgen is een voorbeeld van het eenmalig betrekken van cliënten. Dit kan handig zijn om in één keer een grote groep te bevragen. Het structureel betrekken van cliënten doet een groter beroep op het projectteam. Het team denkt vooral goed na over het betrekken en betrokken houden van cliënten in het bereiken van het doel. Bijvoorbeeld bij co-creatie is het beroep op cliënten voor participatie groter en vaker. Ook het aannemen van cliënten als medewerker is een vorm van structurelere participatie. Zie de Participatieladder voor meer informatie hierover. Een cliëntenpanel of community kan helpen om enthousiaste mensen vaker te kunnen uitnodigen voor participatie.

---

<sup>3</sup> Zie ook de [website van de Patiëntenfederatie](#).



### Projectleider:

Om de conceptwebsite [...] te testen hebben we een begin- en eindbijeenkomst georganiseerd met de drie doelgroepen. Tussendoor had men een maand om te testen. Alle doelgroepen werden betrokken bij de opzet van de inhoud, het testen van de conceptwebsite, maar ook bij de (ideeën) over de verspreiding.'

#### Expert in dienst

Diverse zorginstellingen hebben mensen in dienst vanwege hun talent of kwaliteiten die ook ervaringsdeskundige zijn. Zij worden vaak ervaringsdeskundigen of cliëntexperts genoemd. Deze mensen in dienst nemen, kan van grote meerwaarde zijn. Er zijn diverse opleidingen die cliënten kunnen volgen om goed te kunnen participeren. En juist doordat iemand in dienst is vanwege zijn talent, maakt het de samenwerking prettig.

*'We hebben een cliënt-ervaringsdeskundige in dienst vanwege een bepaald talent. Ze nemen ze hun cliëntervaring mee. Maar dat is niet de hoofdreden dat ze in dienst zijn.'*

*- projectleider*



### Innovatiemanager:

'We hebben binnen onze instelling een functie als ervaringsdeskundige. Dat is een wat formelere weg. De mensen van die functie hebben een opleiding in de zorg met als aanvulling ervaringsdeskundigheid doordat ze zelf mentale klachten hebben of op een andere manier ervaring hebben. Binnen ons 'ecosysteem voor innovatie' hebben we een contract met drie vrijwilligers die zelf ook cliënt (geweest) zijn. Zij hebben bijvoorbeeld ook kennis op ICT-gebied. Die doen mee in co-creatiesessies. Ook hebben we een aantal ZZP-ers in dienst die een bepaald talent hebben en ervaring in de zorg bij zichzelf of een naaste.'

#### 5.1.3 Verwachtingen over en weer

Zowel cliënten als professionals hebben er baat bij dat ze verwachtingen aan elkaar uitspreken, vertelden de mensen die we spraken. Dit voorkomt dat mensen invullen wat voor een ander het beste is. En dit draagt bij aan een gezamenlijk draagvlak en creëert een startpunt. Neem daarom de tijd om van elkaars verwachtingen te leren.



### Adviseur:

'Het is belangrijk verwachtingen over en weer uit te spreken. Waar denk je als cliënt over mee te denken of te beslissen? Wat verwacht je dat er vervolgens mee gedaan wordt? En hoe denkt een medewerker hierover? Daarnaast: wat verwacht een medewerker van de cliënt van de investering? Dus hoe vaak overleggen, wat verwacht je aan welke voorbereiding? En wat zijn je verwachtingen van hoe vaak iemand bij overleggen aanwezig is? Want vrijwillige inzet is ook weer geen vrijblijvende inzet.'



## 5.2 Werkvormen

Dit hoofdstuk gaat over werkvormen: op welke manier werkt u samen? In deze paragraaf beschrijven we de geleerde lessen over werkvormen van anderen uit de GGZ.

### 5.2.1 Kies de werkvorm bij het doel

De werkvorm is afhankelijk van het doel. Vragenlijsten, focusgroepen, verhalen vertellen, testsessies; er is van alles mogelijk. Toch gaven de mensen die wij spraken aan dat ze vaak traditionele methodes gebruikten, zoals focusgroepen, testsessies en evaluatievragenlijsten via de app. In hoofdstuk 7 staan links naar schema's en keuzehulpen die helpen de werkvorm te kiezen.

Die verschillende methodes of manieren hebben verschillende kenmerken en kunnen in meer of mindere mate aansluiten om de fase van het project en/of de cliënten waarmee u samenwerkt. Een combinatie van werkvormen werd ons aangeraden. In onze gesprekken werden vooral focusgroepen, testsessies en app evaluatievragenlijsten genoemd die werden gebruikt. Een innovatiemanager gaf als tip:



#### Innovatiemanager:

'Niet alleen eventjes toetsen wat de cliënt erover denkt. Maar mensen echt van begin af aan betrekken bij nieuwe ideeën. Dan kun je tot verrassende inzichten komen, zowel bevestiging als verrassende ideeën. Maar niemand zit te wachten om steeds met een werkgroep te praten. [...] Vaak zijn cliënten heel erg bereid mee te denken. Het is lastiger om buiten behandelijd mensen naar je kantoor te krijgen. Daarom is het makkelijkste om in de real-life situatie iets te testen en toe te passen, in plaats van een situatie na te bootsen. Niet over de moeilijkheid van implementeren praten, maar liever actief mee doen en taaie werkgroepjes echt vermijden.'

*'De werkvorm is niet echt afhankelijk van de doelgroep, maar wel van je doel. Er zijn niet echt werkvormen die je zou afraden. Je moet meer kijken naar de tijd die je van mensen vraagt.'*

*- projectleider*

### 5.2.2 De samenstelling van de groep is belangrijker dan de werkvorm

De samenstelling van de groep is van invloed op het proces, de inhoud en dus het resultaat. Niet elke betrokken cliënt heeft dezelfde (achtergrond)kennis, ervaring of motivatie. In veel gevallen kan het wenselijk zijn om een gevarieerde mix te hebben van cliënten om zo alle perspectieven mee te nemen. Voor sommigen kan het dan even wennen zijn om mee te komen. Als tips kregen we mee: bij deze groepsprocessen kan een projectleider van positieve invloed zijn, die aandacht heeft voor dit groepsproces zonder het doel van het project uit het oog te verliezen. De projectleider kan mensen laten wennen. Belangrijk is dat de wentijd het proces niet ophoudt.

Ook belangrijk is om een veilige gespreksbasis te hebben. Daarbij is het belangrijk om cliënten als gelijkwaardige partners te zien in plaats van een cliënt, hen te vragen naar feedback, wat zij ervan vonden. Niet naar persoonlijke verhalen te vragen, maar wel naar hun mening. Hen terug te geven wat er met input zal worden gedaan. Door verwachtingen heen en weer uit te spreken. Cliënten die een behandeling al hebben afgerond kunnen vaak meer afstand nemen en terugkijken op hun ervaringen.



### Client:

'Het is belangrijk dat de input tijdens de sessie heel serieus genomen wordt. Dat je als volwaardig gezien wordt. Dat je niet iemand bent die daar als patiënt zit, maar iemand die daar met ervaring zit.'



### Productmanager:

'Tijdens een recente sessie hebben we mensen uitgenodigd die nog niet bij ons aangesloten waren. We vroegen hen onze mobiele app te evalueren (reviewen). Het was voor het eerst dat ze allemaal negatief waren. Dat hadden we niet verwacht en kwam niet overeen met reviews vanuit het buitenland op hetzelfde product. Je weet soms niet hoe het uitpakt. Het bleek wel dat de deelnemers allemaal elkaars feedback van te voren hadden gezien. Het lijkt erop dat dat een negatieve dynamiek gaf tijdens de sessie.'

## 5.2.3 Werk multidisciplinair

In het gehele proces staat niet alleen de cliënt centraal. Het is essentieel om alle stakeholders te betrekken, van cliënt tot behandelaren, ICT, ontwikkelaar en management. Het is makkelijk om voor een ander in te vullen. Juist door met elkaar aan één tafel te zitten, worden aannames weggenomen, ontstaat er wederzijds begrip en nieuwe inzichten met elkaar. Daarbij kan meteen goed gecheckt worden of iedereen het over hetzelfde heeft. Bijvoorbeeld een behoeftenonderzoek onder alle stakeholders kan veel zorgen aan het eind van het project wegnemen. En het nodigt direct uit tot goed nadenken over hoe men met elkaar wil samenwerken.

Multidisciplinaire overleggen worden in het algemeen goed gewaardeerd. Cliënten voelen zich in een dergelijke setting ook serieus genomen en voelen zich eerder als een gelijkwaardige collega.



### Projectleider:

'Bij Innovatie werken wij altijd vanuit co-creatie. Ander uitgangspunt is groot denken en klein beginnen, zo praktisch mogelijk tot de kern komen en zo concreet mogelijk maken. Belangrijkste stakeholders zijn behandelaar en cliënt.'



### Cliënt:

'Ik werd gevraagd om bij te dragen aan de welkomstmodules voor cliënten die bij de dagbehandeling komen. Ik heb hier 'ja' op gezegd omdat ik vanuit een ander oogpunt kijk. Een behandelaar kan lastig inschatten hoe het voor de cliënt voelt om op de dagbehandeling te zijn. Er waren meerdere bijeenkomsten met verschillende disciplines bij elkaar. Ik kon mijn ervaring op een gelijkwaardig niveau delen. Het was fijn dat er nooit naar mijn persoonlijke ervaring en verhalen werd gevraagd, maar naar mijn mening. Ik werd als collega gezien.'

*'Het is belangrijk om je ICT-afdeling te betrekken.  
Vaak hebben mensen thuis betere apparaten dan de behandelaren.'*

– innovatiemanager



## 6 Randvoorwaarden, succesfactoren en tips

Er zijn een aantal randvoorwaarden, succesfactoren en tips die we hebben meegekregen. Deze volgen hieronder in opsomming. Mogelijk zijn er ook andere; we kunnen hierin niet compleet zijn.

*‘Deel je succesverhalen met anderen, neem het podium!’*

*- adviseur*

### 6.1 Randvoorwaarden

- Faciliteer goede samenwerking. Denk aan:
  - niet te lange sessies organiseren;
  - een passende vergoeding geven aan cliënten/ervaringsdeskundigen, zoals reiskosten en uurtarief;
  - op een toegankelijke locatie organiseren;
  - op een geschikt tijdstip organiseren;
  - verzorg waar nodig catering (lunch, diner);
  - een veilige basis voor de samenwerking.
- Spreek waardering uit aan cliënten.
- Houd rekening met de (mentale en lichamelijke) belastbaarheid en geef de ruimte (om overbelasting en uitval te voorkomen).
- Koppel terug wat wel of niet met de input wordt gedaan en waarom.
- Houd een eindevaluatie met de cliënten.
- Maak budget vrij in de begroting voor cliëntparticipatie.

*‘Waardering is een voorwaarde voor goede motivatie’*

*- cliënt*



#### **Productmanager:**

‘Onze doelgroep is wel dermate specifiek. Onze cliënten zijn vaak erg moe waardoor ze moeite hebben met lezen en concentreren. We houden daarom kortere sessies. We hebben wel eens op de bovenste verdieping zonder trappen de sessie georganiseerd. Dat was niet handig en daar hebben we van geleerd.’

### 6.2 Succesfactoren en tips

- Betrek cliënten en/of ervaringsdeskundigen (in of uit behandeling) zo vroeg mogelijk.
- Ga uit van gelijkwaardigheid, de talenten en uniekheid van mensen.
- Kies de juiste werkvorm (lees: methode of instrument).
- Borg participatie:
  - bijvoorbeeld in de meerjarenstrategie;



- maak cliëntparticipatie een voorwaarde voor (interne) projectvoorstellen;
- neem cliëntparticipatie mee in de subsidie aanvraag of neem in begrotingen op.
- Benoem medewerkers of anderen binnen de zorginstelling die commitment hebben met het betrekken van cliënten en leidt deze mensen ook op.
- Van cliënt tot expert: laat cliënten een opleiding volgen tot ervaringsdeskundige/expert.
- Creëer eigenaarschap bij alle stakeholders.
- Maak (als projectleider) afspraken over de beslismomenten en over de zeggenschap binnen het traject waarbij cliënten participeren.
- Gebruik de Participatieladder. Dit helpt bij het kiezen voor een passende mate van participatie.
- Hanteer een duidelijk tijdspad met momenten van terugkoppeling.
- Focus op iemands mening, niet op persoonlijke ervaring en verhalen van specifieke cliënten of ervaringsdeskundigen.
- Ga niet teveel mee met een klein groepje van één afdeling. Dit geeft wildgroei of maakt het te specifiek. Dit werd als grootste valkuil genoemd.
- Check bij cliënten hoe ze het ervaren hebben, haal informatie bij hen op en gebruik hun feedback om dingen aan te scherpen.
- Vraag na een sessie of iemand betrokken wil blijven en of iemand nog eens zou willen participeren.
- Werk eventueel kort-cyclisch.
- Een vormgever in het team is een goede toegevoegde waarde. Vormgevers zijn gewend om (eind)gebruikers te betrekken. Hij zal extra wijzen op het betrekken van cliënten.
- Bedenk of een bureau de innovatietrajecten moet doen of de zorginstelling zelf. Het kan helpen als iemand van buiten de organisatie komt en open vragen kan stellen en verkennen. Het maakt dat input vaker aangescherpt wordt.
- Vier successen intern met cliënten en zorgprofessionals.
- Deel successen extern met andere organisaties en eventueel via (social) media. Neem het podium! Zo kan iedereen van elkaar leren.

*‘We zouden vaker aan cliënten moeten vragen  
wat het voor hen heeft bijgedragen.’*

*- innovatiemanager*

*‘Borg de visie op cliënten- en medewerkersparticipatie in een  
bijvoorbeeld een meerjarenstrategie en beschrijf de mate van participatie.  
Bijvoorbeeld ‘Medezeggenschap & participatie.’*

*- communicatieadviseur*



### **Adviseur:**

‘Het is enorm belangrijk om aan het begin van een traject een behoeftenonderzoek uit te voeren onder alle belanghebbenden. De innovatie waar je aan denkt moet in de praktijk waarde toevoegen en mensen moeten er mee willen werken. Wij werken in diverse sessies, waarbij we als eerste de wensen van cliënten, zorgverleners en management in kaart brengen. We zoeken vervolgens naar de gemene delers tussen cliënt en professional. Daarna komen we met alle groepen samen om ditzelfde te doen en door te doen leert men elkaars beleefwereld te begrijpen en worden aannames weggenomen.’



## 7

## Leestips

Er is al veel bekend over cliëntparticipatie. Hieronder geven we een aantal bronnen met welke informatie daarin te vinden is. We kunnen hierin niet volledig zijn. Deze bronnen zijn niet specifiek voor de GGZ. Maar de GGZ en andere sectoren kunnen hun geleerde lessen goed uitwisselen, zoals blijkt uit onze opgehaalde verhalen. Waar patiënt staat, kan ook cliënt worden gelezen.

### Hoe & wat

- [Patiënten betrekken bij de zorg in het ziekenhuis; een handboek](#). Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO. Inclusief o.a.:
  - *Selecteren van patiënten; hoe doe je dit (pagina 15 t/m 16)*
  - *Stappenplan patiëntenparticipatie (pagina 17 t/m 19)*
  - *Een beslisschema instrumenten voor patiëntenparticipatie en uitleg over de instrumenten zelf (pagina 20 t/m 24)*
- [Handboek voor patiëntenparticipatie. Verbeteren van de zorg samen met patiënten/cliënten](#). CBO a TNO Company. Inclusief o.a.:
  - *Checklist hulpmiddelen voor patiëntenparticipatie (pagina 14 t/m 15)*
  - *Beslisschema voor keuze patiëntenparticipatie methode een uitleg (pagina 16 t/m 17)*
- [Hoe betrek ik patiënten bij de ontwikkeling van eHealth diensten?](#) Nictiz.
- Wegwijzer- waarin 8 principes van succesvolle cliëntenparticipatie uiteen worden gezet. Vilans: <https://www.vilans.nl/8-principes-van-succesvolle-clientenparticipatie>

### Tips & tricks

- [Tips voor goede patiëntenparticipatie](#). Patiëntenfederatie Nederland.
- [Samenwerken met patiënten = digitale zorg die werkt](#). Een handreiking voor patiëntenparticipatie bij de ontwikkeling van digitale zorg. Patiëntenfederatie Nederland & PGO support.
- [eHealth in de verschillende zorgfasen](#). Een uiteenzetting van meerwaarde en mogelijke voor- en nadelen van het gebruik eHealth toepassingen in de GGZ, inclusief een aantal concrete adviezen. GGZ standaarden.
- [Handreiking patiëntenparticipatie vanuit cliënten- en familieperspectief](#). Uitleg over de participatieladder. Stuurgroep Veilige zorg, ieders zorg.
- [Handreiking anders werken en duurzaam implementeren](#). Aandacht voor de diverse fasen van implementatie en de aandachtspunten en succesfactoren. Utrechtzorg.net en Buro Wisselstroom.
- [Handreiking eHealth in de praktijk. Tips en handvatten voor implementatie van eHealth in de GGZ](#). Handreiking met als doel om het gebruik van eHealth te bevorderen en te lezen als een praktische naslagwerk voor iedereen die betrokken is bij de implementatie van eHealth in de ggz. GGZ Nederland.
- [Een 10 voor patiëntenparticipatie](#). Een overzicht van de goede redenen, succesverhalen, uitdagingen e.d. om te investeren in patiëntenparticipatie. Geschreven vanuit patiëntenparticipatie en onderzoeksperspectief, echter breder te interpreteren. ZonMw.

### Wetenschappelijk

- Barello S, Triberti S, Graffigna G, Libreri C, Serino S, Hibbard J and Riva G. (2016). eHealth for patient engagement: A systematic review. *Front. Psychol.* 6:2013. doi: 10.3389/fpsyg.2015.02013





## Websites om ervaringsdeskundigen of cliënten te vinden, of om uzelf als ervaringsdeskundige/cliënt aan te melden

- [www.gezondemening.nl](http://www.gezondemening.nl)
- [www.ikzoekeenpatient.nl](http://www.ikzoekeenpatient.nl)
- [www.nietsoveronzonderons.nl](http://www.nietsoveronzonderons.nl)
- [www.ikone.nl](http://www.ikone.nl)

### Overig

- Wat is digitale zorg? Uitleg van de Patiëntenfederatie Nederland: <https://www.patiëntenfederatie.nl/themas/digitale-zorg/>
- Mogelijkheden van e-health bij psychische klachten. Informatie folder van MIND: <https://wijzijnmind.nl/thema/digitale-ondersteuning-bij-psychische-klachten>
- Enquêtetool om online meningen te verzamelen (voor patiënten organisatie). Onderzoeksinstrument van PGO support: <https://www.pgosupport.nl/enquetetool>
- Informatie over laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden. Informatie van Pharos; gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen: <https://www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden/>
- Participatiematrix als tool voor projectleiders over de rol van de cliënt bij onderzoek: <https://participatiekompas.nl/participatiematrix/>
- Informatie voor zorgvernieuwers over innoveren in de zorg. Bestaande uit o.a. een kennisbank met diverse onderwerpen als 'patiënt centraal' en 'opschalen'. Zorg voor innoveren; een samenwerking tussen vier overheidspartijen: <https://www.zorgvoorinnoveren.nl/kennisbank/patient-centraal/>



## Bijlage A

Via projectleiders kregen we twee voorbeelden van een oproep. De teksten geven we hieronder weer. Grafische ontwerpers hebben er mooie flyers van gemaakt.

Iedereen kan meewerken aan de verbeterde online module over stress

Module Make Over  
Kom ons helpen!

- Maandag 23 januari 10 uur  
Module over stress bekijken & ideeën bedenken.
- Dinsdag 24 januari en woensdag 25 januari  
De ideeën uitwerken. Bijvoorbeeld: filmpjes, foto's, tekeningen en tekst maken en ervaringen beschrijven.
- Donderdag 26 januari
- Nieuwe module over stress bekijken en bespreken wat nog beter kan.

Locatie

...

Adres

...

Aanmelden of vragen  
[naam contactpersoon]  
Tel:  
E-mail:

U krijgt een kopje koffie/thee en iets lekkers

[plaatje van iPad met module]

Ehealthweek2018  
20 t/m 26 januari

[plaatje zorgrobot]

**Go Go Gadget**

Ontmoet Zora de zorgrobot!



Wat gaat ons straks helpen bij wonen, werken, leren en behandelen?

Kom tijdens de ehealthweek kijken naar de gekke, leuke, handige en verrassende gadgets die we hebben. Zijn ze wel zo leuk en handig? Wat vindt u ervan? Misschien ziet u nog veel meer mogelijkheden!

U kunt ons vinden op:

**Dinsdag 23 januari**

van 14:00 tot 16:00

[adres]

**Donderdag 25 januari**

van 14:00 tot 16:00

[adres]

*Geen tijd die week? Geen probleem, kijk eens op de achterkant.*

### **Go Go Gadget Box**

Vraag uw behandelaar!

#### **Wilt u deze gadgets uitproberen?**

Regel het met uw behandelaar! Wij sturen hem/haar dan de **Go Go Gadget Box** op om gadgets uit te proberen.

We zijn heel benieuwd naar wat kan helpen bij wonen, werken, leren of behandelen. Probeer daarom alles uit en laat ons weten wat u ervan vindt. Maakt het er dingen makkelijker op of juist moeilijker? Misschien ziet u wel andere manieren waarop deze gadgets in te zetten zijn.

In de box vindt u verschillende manieren om uw mening hierover te geven. Daar zijn wij namelijk heel benieuwd naar!

Uw behandelaar kan u aanmelden via:

[e-mail adres]



## Dankwoord

Met dank aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor het mogelijk maken van dit onderzoek. Wij danken Marielle Blankestijn van IKONE, Pharos en Bettine Pluut van Pluut & Partners voor hun feedback en hulp gedurende het project. En tot slot met dank aan Merijn van de Zalm van GGZ Oost Brabant voor het meedenken en aanraden van personen om te interviewen.



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



Met dank aan de volgende partijen waarvan wij een of meerdere personen hebben mogen interviewen:





**Nictiz**

Postbus 19121  
2500 CC Den Haag  
Oude Middenweg 55  
2491 AC Den Haag

070-3173450  
info@nictiz.nl  
www.nictiz.nl