

Clënten- en burgerparticipatie in onderwijs binnen het Expertisecentrum voor Innovatieve Zorg en Technologie (EIZT)

Wat? Waarom? Hoe?



**ZU
YD**

Expertisecentrum
voor innovatieve zorg
en technologie

Eizt+

burgerkracht Limburg

Bronvermelding

Albine Moser en Stephanie von Helden-Lenzen (2019).
Cliënten- en burgerparticipatie in onderwijs binnen EIZT
Wat? Waarom? Hoe? Zuyd Hogeschool: Heerlen.

Copyright 2019 Lectoraat Autonomie en participatie van
chronisch zieken, Zuyd Hogeschool, Expertisecentrum voor
Innovatieve Zorg en Technologie (Transitiethema Vitaliteit
en Participatie) en Burgerkracht Limburg.

Contactgegevens

Albine Moser – albine.moser@zuyd.nl
Stephanie von Helden - Lenzen – stephanie.lenzen@zuyd.nl
Lectoraat Autonomie en participatie van chronisch zieken,
Zuyd Hogeschool Nieuwe Eyckholt 300 6219 DJ Heerlen

Dit project is een samenwerking van Zuyd Hogeschool,
lectoraat Autonomie en participatie van chronische ziekten,
Expertisecentrum voor Innovatieve Zorg en Technologie en
Burgerkracht Limburg.

**ZU
YD**

Expertisecentrum
voor innovatieve zorg
en technologie **Eizt+**

burgerkracht Limburg

Eindredactie: Albine Moser en Stephanie von Helden - Lenzen

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Inleiding	7
Wat is cliënten- en burgerparticipatie?	10
Waarom is cliënten- en burgerparticipatie belangrijk?.....	13
Hoe doe je cliënten- en burgerparticipatie?.....	16
1. Hoe breng je reeds toegepaste cliënten- en burgerparticipatie in jouw opleiding in kaart?.....	18
2. Hoe bepaal je de doelen van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs?	18
3. Hoe vind je cliënten en burgers die je in het onderwijs wilt laten participeren?.....	21
4. Hoe werf je cliënten en burgers?	22
5. Hoe richt je cliënten- en burgerparticipatie in?	22
6. Hoe bepaal je de methode (manier) van cliënten- en burgerparticipatie? .	23
7. Hoe evalueer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je de impact zichtbaar?	24
8. Hoe waardeer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je deze zichtbaar?	25
Bijlage 1: Het participatiespel en de participatiematrix.....	26

Samenvatting

Het doel van deze handreiking is docenten ondersteunen met het duurzaam verankeren van cliënten- en burgerparticipatie in onderwijs binnen EIZT.

Dit document beschrijft wat we bedoelen met cliënten- en burgerparticipatie, waarom het belangrijk is en vooral hoe het daadwerkelijk gedaan kan worden. Als we over cliënten en burgers spreken dan gaat het in dit document over alle betrokkenen in cliënten- en burgerparticipatie: patiënten, cliënten, mantelzorgers en naaste, vrijwilligers, belangenbehartigers, cliëntenvertegenwoordigers en burgers.

Cliënten- en burgerparticipatie

Cliëntenparticipatie betekent dat cliënten en burgers een actieve rol hebben in activiteiten of beslissingen in de onderwijscyclus. Cliënten- en burgerparticipatie kan op verschillende niveaus en manieren vormgegeven worden:



De kunst is om de juiste mate en manier van participatie per onderwijsfase te verwezenlijken. Het streven moet niet zijn om op het hoogste, maar op een betekenisvol niveau te participeren. Dat wil zeggen deelnemen op dat moment en op die manier die het beste passen bij de betreffende cliënten en burgers, hun kennis en hun belastbaarheid.

Waarom cliëntenparticipatie zo belangrijk is

Er zijn vier belangrijke argumenten:

1. Studenten leren de menselijke kant van het leven van cliënten en burgers en doen empathische en communicatieve competenties op;
2. Cliënten en burgers kunnen hun know-how direct overdragen aan studenten;
3. Docenten kunnen op interactieve wijze levensrecht onderwijs verzorgen;
4. Clientparticipatie in een vroeg stadium van de opleiding geeft de student een beter beeld van het toekomstige werk als zorgprofessional.

De gezamenlijke uitgangspunten om dit te realiseren zijn voor EIZT:

- Cliënten worden vanaf het begin van onderwijs betrokken;
- In alle onderwijs komt cliënten- en burgerparticipatie expliciet aan bod. In de diverse fasen van het onderwijsproces worden passende en betekenisvolle methodieken van cliënten- en burgerparticipatie geselecteerd;
- De probleemanalyse, het design, het ontwikkelen, de implementatie en de evaluatie van onderwijs gebeurt zo veel mogelijk samen met cliënten en burgers;
- Cliënten- en burgerparticipatie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van docenten. Zowel de teamleiders, lectoren, hoofd-, senior- als junior- docenten hebben hier een taak in;
- Docenten worden ondersteund door collega's van de werkgroep Methodieken Cliënten- en burgerparticipatie¹ en Burgerkracht Limburg²;
- Samenwerking tussen docenten en cliënten en burgers gebeurt op basis van gelijkwaardigheid.

Hoe cliënten- en burgerparticipatie optimaal te realiseren

In dit rapport worden acht vragen die spelen bij het inrichten van cliënten- en burgerparticipatie in onderwijs uitvoerig beschreven. Antwoorden op de vragen zijn zo concreet mogelijk beschreven.

De acht vragen zijn:

1. Hoe breng je reeds toegepaste cliënten- en burgerparticipatie in jouw opleiding in kaart?
2. Hoe bepaal je de doelen van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs?
3. Hoe vind je cliënten en burgers die je in het onderwijs wilt laten participeren?
4. Hoe werf je cliënten en burgers?
5. Hoe richt je cliënten- en burgerparticipatie in?
6. Hoe bepaal je de methode (manier) van cliënten- en burgerparticipatie?
7. Hoe evalueer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je de impact zichtbaar?
8. Hoe waardeer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je deze zichtbaar?



¹ Contactgegevens:
albine.moser@zuyd.nl

² Contactgegevens:
estherstoffers@burgerkrachtlimburg.nl

Inleiding

Binnen EIZT krijgt cliënten- en burgerparticipatie steeds meer aandacht. Terwijl er veel wordt geschreven over cliënten- en burgerparticipatie in onderzoek, wordt in Nederland nauwelijks gepubliceerd over cliënten- en burgerparticipatie in het HBO onderwijs. Toch zijn er talrijke initiatieven.



Een van de eerste nationale bewegingen is ontstaan in lifelong learning; de toenmalige minister Els Borst heeft de Els Borstgesprekken geïntroduceerd. In een Els-Borstgesprek gaan cliënten en zorgverleners die geen behandelrelatie hebben met elkaar in dialoog onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider.

Ze kijken vanuit elkaars perspectief naar de communicatie: zorgverleners worden zich bewust van de beleving van cliënten, terwijl cliënten leren over de beleving van zorgverleners. Dat zorgt voor reflectie en wederzijds begrip. Onlangs zijn de basiscompetenties palliatieve zorg voor verzorgenden en verpleegkundigen gepubliceerd.³ Ook hier hebben cliënten en burgers aan meegewerkt. Dit laat zien dat het onderwijs al veel doet op het gebied van cliënten- en burgerparticipatie. Ook binnen Zuyd Hogeschool wordt er al veel gedaan, denk bijvoorbeeld aan de patiëntencontactdag of aan het interprofessioneel onderwijs van de faculteit Gezondheidszorg, waarin cliënten- en burgerparticipatie onmisbaar is. Echter, deze onderwijsactiviteiten zijn vaak afhankelijk van de motivatie van individuele docenten en er is nog weinig nagedacht over beleid m.b.t. dit thema binnen EIZT. In 2018 is daarom een werkgroep cliënten- en burgerparticipatie opgezet, bestaande uit een aantal cliënten en burgers en onderzoekers/docenten van EIZT. Dit in samenwerking met Burgerkracht Limburg. Het doel van deze werkgroep is het duurzaam verankeren van cliënten- en burgerparticipatie binnen EIZT. Om dit doel te bereiken is besloten om het voorliggende document te schrijven. Dit document is een groeidocument m.b.t. cliënten en burgerparticipatie in het onderwijs.

Dit document beschrijft **wat** we bedoelen met cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs, **waarom** het belangrijk is en **hoe** het ingevoerd kan worden. Het beoogt om docenten werkzaam binnen EIZT, handvatten te geven om cliënten- en burgerparticipatie daadwerkelijk toe te passen bij de ontwikkeling en uitvoering van hun onderwijs.

Tot de eerste doelgroep behoren **teamleiders, lectoren en hoofd- en seniordocenten**. Het is hun functie om randvoorwaarden te scheppen voor cliënten- en burgerparticipatie. Ze dienen er voor te zorgen dat cliënten meer en beter worden betrokken bij het curriculum en onderwijsdesign. De tweede doelgroep zijn **junior docenten**. Hun functie is het daadwerkelijk uitvoeren van cliënten- en burgerparticipatie. Voor hen is dit document een informatiebron om cliënten- en burgerparticipatie 'daadwerkelijk' toe te kunnen passen in de uitvoering van de lessen.

Dit document is tot stand gekomen in de werkgroep cliënten- en burgerparticipatie. Samen met de werkgroepleden is de opzet en inhoud bepaald. De leden van de werkgroep hebben ook meerdere keren feedback gegeven. Ook zijn de adviezen van Janssen, van Loo en Ramakers (2019)³ hierin verwerkt. Tot slot heeft de werkgroep dit document vastgesteld.

Het is duidelijk dat er uitdagingen zijn in het toepassen van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs. Cliënten en burgers zijn er zich nog niet altijd van bewust dat zij een rol in het onderwijs kunnen vervullen. Het lijkt alsof cliënten en burgers waarop men een beroep kan doen nog weinig vertegenwoordigd zijn in deze regio.

Tegelijkertijd is voor docenten de lange-termijn planning en beschikbaarheid van cliënten en burgers die affiniteit hebben met onderwijs zeer belangrijk omdat de onderwijsplanning en organisatie vroeg in het schooljaar rond moet zijn. Tijdige werwing van geschikte cliënten en burgers is daarom

³ Courtens, A, Bessems, M, Vaessen G, van Pol, A, Boer A, Basiscompetenties palliatieve zorg verpleegkundigen en verzorgenden. Consortium Palliatieve Zorg Limburg en Zuidoost. (2018). Brabant: Maastricht. <https://indd.adobe.com/view/8bc03002-9939-41ca-80fb-a395f71822d6>



een belangrijk aandachtspunt. Als we over cliënten en burgers spreken dan gaat het in dit document over alle betrokkenen in cliënten- en burgerparticipatie: patiënten, cliënten, mantelzorgers en naaste, vrijwilligers, belangenbehartigers, cliëntenvertegenwoordigers en burgers.

Hiermee bedoelen we:

- Patiënten en cliënten: mensen aan wie een product of dienst wordt geleverd, bijvoorbeeld in de gezondheidszorg zijn dit mensen die zorg ontvangen;
- Mantelzorgers en naaste: familieleden, burens, vrienden en vrijwilligers betrokken in de zorg voor cliënten;
- Vrijwilligers en belangenbehartigers: mensen die affiniteit hebben met een bepaald thema en zich hiervoor inzetten zoals vrijwilligers of stafleden van consumenten- en (zorg)belangenorganisaties;
- Cliëntenvertegenwoordigers: mensen die bepaalde groepen cliënten vertegenwoordigen;
- Burgers: inwoners (van Limburg).

Graag willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan dit document: mw Anja Minheere, mw Else de Bont, mw Béatrice Dijcks, mw Jolanda Baggen, dhr Frits Suntjens, dhr John Sniijkers en dhr Leon Pieters.

Daarnaast onze dank aan Shaun Janssen, Cindy van Loo en Tessa Ramakers. Zij hebben veel waardevolle informatie over cliënten- en burgerparticipatie binnen een aantal opleidingen in de faculteit Gezondheidszorg naar boven weten te halen en waardevolle aanbevelingen gegeven om cliënten- en burgerparticipatie te versterken. Dit in samenwerking met cliënten en burgers!

Voor cliënten en burgers en docenten is het droombeeld: 'Cliënten en burgers denken en doen gelijkwaardig en betekenisvol mee bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van onderwijs' (p.40)⁴. Om dit droombeeld te verwezenlijken zijn een aantal stappen belangrijk:

1. Bewustwording van docenten, studenten en cliënten;
2. Cliënt moet weten wat er al gedaan wordt en wat er verwacht wordt;
3. Faciliteren vanuit Zuyd (randvoorwaarden), zoals reiskosten, toegankelijkheid en vergoeding;
4. Trainen van cliënten en docenten;
5. Ontwikkelen soft skills van studenten vanaf start studie;
6. Creëren van een breed aanbod van cliënten.

We hopen met deze handreiking de implementatie van deze stappen aan te sporen.

⁴ Janssen, J, van Loo, C, Ramakers, T, Adviesrapport Cliënte participatie binnen het onderwijs: Hoe kan cliëntenparticipatie binnen de faculteit Gezondheidszorg bevorderd worden? (2019). Heerlen: Zuyd Hogeschool.

Wat is cliënten- en burgerparticipatie?

Cliënten- en burgerparticipatie betekent dat cliënten en burgers een actieve rol hebben in activiteiten of beslissingen in het onderwijsproces.

De Patiëntenfederatie Nederland⁵ verwoordt patiëntenparticipatie als volgt 'Patiëntenparticipatie is het inbrengen en benutten van de specifieke ervaringsdeskundigheid van patiënten of cliënten en/of hun naasten bij onderzoek, beleid en kwaliteit van zorg.'



⁵ Patiëntenfederatie Nederland <https://www.patiëntenfederatie.nl/>

Deze definitie legt nog niet expliciet een rol weg voor cliënten en burgers in het onderwijs. De werkgroep vindt cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs echter cruciaal om een optimale impact te realiseren van onderwijs op studenten in gezondheidszorgopleidingen, de toekomstige gezondheidszorg professionals.

De verwachting is dat we hiermee uiteindelijk goede zorg en dienstverlening voor cliënten bevorderen. In dit document gebruiken wij voor cliënten- en burgerparticipatie binnen het onderwijs de definitie van Towle en collega's⁶: 'Actieve participatie van mensen die betrokken zijn bij het verzorgen van onderwijs, beoordelen en curriculum ontwikkeling omdat ze ervaring hebben in de omgang met ziektes en beperkingen.' Deze definitie gaat uit van actieve participatie. Ons uitgangspunt is naast actieve participatie, vooral betekenisvolle participatie. Betekenisvolle participatie past bij de context van de cliënt of burger en bij het doel en de inhoud van het onderwijs. Cliënten- en burgerparticipatie kan op verschillende niveaus en manieren vormgegeven worden, en de kunst is dus om de juiste mate en manier van participatie per onderwijsfase te verwezenlijken om zo tot beter onderwijs te komen. Voor cliënten en burgers speelt de belastbaarheid en het vermijden van overbelasting een doorslaggevende rol bij het invullen van betekenisvolle participatie. Het streven moet niet zijn om op het

hoogste niveau te participeren maar op een betekenisvol, haalbaar niveau. Dit willen we bereiken door het samenbrengen van cliënten en burgers met onze onderwijsinstellingen waarin iedereen meetelt en op zijn eigen manier meedoet.⁷

Het participatieraamwerk van Towle en collega's kan helpen om het niveau van participatie inzichtelijk te maken. De participatieladder geeft aan in hoeverre cliënten en burgers betrokken zijn bij en invloed hebben op het onderwijs. De oorspronkelijke gedachte is dat hoe hoger iemand op de ladder komt, des te meer invloed hij/zij heeft. Vanuit het perspectief van betekenisvolle participatie lijkt een geleidende, horizontale schaal passender. Cliënten en burgers hebben de meest betekenisvolle impact als zij op het juiste moment en op de juiste manier in het onderwijs deelnemen. Met 'juist' bedoelen we dan het moment en de methode die het beste passen bij de kennis van betreffende cliënten en burgers, én met een passende tijdsinvestering om overbelasting te voorkomen.



⁶ Towle A., Bainbridge, L., Godolphin, W., Katz, A., Kline, C., Lown, B., Thistlethwaite, J. Active patient involvement in the education of health professionals. Medical Education 2010;44: 64-74.

⁷ Geinspireerd door Burgerkracht Limburg. Burgerkracht Limburg, 2018 <https://www.burgerkrachtlimburg.nl/>

Papier of elektronische casus of scenario:

Cliënten en burgers worden geconsulteerd over de inhoud van de casus.

Simulatiecliënten/burgers:

Cliënten en burgers spelen een gestandaardiseerde simulatie-casus. Consult over de inhoud van de casus is voorafgaand mogelijk.

Cliënt/burger vertelt eigen ervaring:

Cliënten en burgers vertellen persoonlijke verhalen en/of ervaringen in kleine of in grotere groepen. Hier horen ook persoonlijke verhalen van mantelzorgers bij.

Cliënt/burger-docent doet mee in het lesgeven en beoordelen:

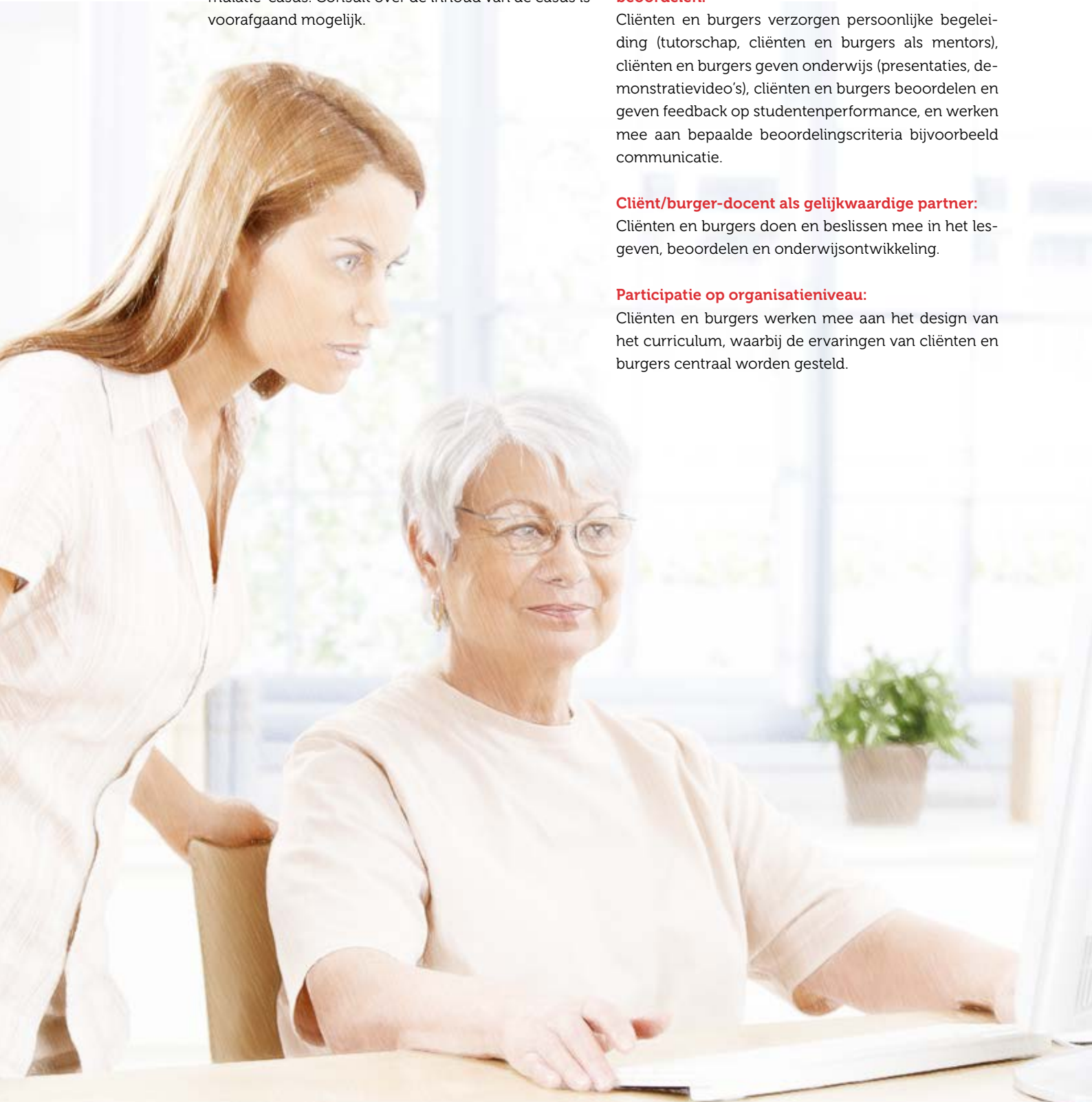
Cliënten en burgers verzorgen persoonlijke begeleiding (tutorschap, cliënten en burgers als mentors), cliënten en burgers geven onderwijs (presentaties, demonstratievideo's), cliënten en burgers beoordelen en geven feedback op studentenperformance, en werken mee aan bepaalde beoordelingscriteria bijvoorbeeld communicatie.

Cliënt/burger-docent als gelijkwaardige partner:

Cliënten en burgers doen en beslissen mee in het lesgeven, beoordelen en onderwijsontwikkeling.

Participatie op organisatieniveau:

Cliënten en burgers werken mee aan het design van het curriculum, waarbij de ervaringen van cliënten en burgers centraal worden gesteld.



Waarom is cliënten- en burgerparticipatie belangrijk?



De meerwaarde van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs is voor studenten, cliënten en burgers en docenten beschreven:⁸

Studenten:

Zij worden geconfronteerd met authentieke levensverhalen van cliënten en burgers. Hierdoor leren ze vroeg in hun opleiding aandacht te hebben voor de omgeving waarin mensen met een beperking (moeten) leven en hoe zij dit ervaren. Aan het begin van een opleiding wordt met behulp van simulatiesituaties met een kant-en-klare rolomschrijving gewerkt om jonge studenten een veilige leeromgeving te bieden. Studenten ervaren de feedback van cliënten en burgers meestal als waardevol. Ook worden ze minder angstig in de omgang met cliënten en burgers, krijgen meer zelfvertrouwen en tonen meer respect voor cliënten en burgers. Het betrekken van cliënten en burgers in het onderwijs versterkt de positieve houding, de motivatie om te leren en het empathisch vermogen van studenten. Ze leren beter 'de hele persoon' te zien en niet alleen de (biomedische) ziekte. Hierdoor verbreden ze hun klinisch redeneren en leren ze vanuit een biopsychosociaal perspectief te redeneren. Ook wordt hun gevoel getraind voor de menselijke kant die in het leven van cliënten en burgers speelt. Sommige noemen dit ook 'restore humanism in care'. Cliënten en burgers dragen eraan bij dat studenten de nodige vaardigheden leren om goede beroepsbeoefenaars te worden. Vooral op het gebied van communicatie kunnen cliënten en burgers live-feedback geven. De live-feedback wordt door studenten als erg waardevol ervaren en lijkt een groot leereffect te hebben.

Cliënten en burgers:

Zij kunnen hun ziekte en beperkingen op een positieve manier gebruiken om anderen te laten leren van hun ervaringen. Cliënten en burgers brengen hun ervaringsverhalen in en kunnen van hieruit op vragen van studenten reageren en hun know-how direct overdragen. Daarbij komt hun expertise en ervaring – leven met een aandoening en beperking – naar voren. Participatie in onderwijs heeft een positieve impact op de empowerment van cliënten en burgers. Betrokkenheid kan cliënten en burgers sterken in hun gevoel van gelijkwaardigheid. Daarnaast leren cliënten en burgers meer over hun ziekte en beperking en krijgen ze ook meer begrip voor de hulpverleners.

Docenten:

Voor docenten is de participatie van cliënten en burgers een additioneel onderwijsmiddel wat kan leiden tot variatie en interactieve werkwijzen. Participatie verbetert de kwaliteit van hun onderwijs en verhoogt de leeruitkomsten van studenten. En ook hier, wordt het wederzijds begrip versterkt.

⁸ Wykurz G, Kelly D (2002). Developing the role of patients as teacher: literature review. *British Medical Journal*, 325, 818-821.

Deze (meer)waarden zijn de onderleggers voor de gezamenlijke uitgangspunten voor EIZT:

- Cliënten en burgers worden betrokken vanaf het begin van een onderwijsontwerpproces. Zij participeren bij het formuleren van het onderwijsprobleem, de leerdoelen, doen mee in de onderwijsontwikkeling en denken mee bij de relevantie van het onderwijs voor studenten, maar ook voor cliënten en burgers.
- In elk onderwijsprogramma (dit kan een module zijn, een minor, een opleidingsjaar of een lintconstructie) komt cliënten- en burgerparticipatie expliciet aan bod en wordt benoemd hoe en op welke wijze dit vorm gegeven wordt binnen het programma. In de diverse fasen van het onderwijsproces worden passende en betekenisvolle methodieken van cliënten- en burgerparticipatie geselecteerd.
- De probleemanalyse, het design, de ontwikkeling, de implementatie en de evaluatie⁹ van onderwijs gebeurt zo veel mogelijk samen met cliënten en burgers. Dat wil zeggen dat onderwijs tot stand komt in samenspraak en in samenwerking met cliënten en burgers waarbij gebruik wordt gemaakt van ieders eigen expertise (bijv. cliënten dragen onderwerpen aan, docenten vertalen het naar onderwijsactiviteiten).

- Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de planningsgroep van een onderwijsprogramma om cliënten en burgers te vinden en te benaderen en hun perspectief mee te nemen in het onderwijsproces. Zowel de teamleiders, lectoren, hoofd-, senior- als junior- docenten hebben hier een taak in. De inzet van het hele team is op dit gebied nodig.
- Docenten worden ondersteund door collega's van de werkgroep Methodieken Cliënten- en burgerparticipatie en Burgerkracht Limburg door middel van het aanreiken van relevante literatuur, instrumenten, consulting en bij voorkeur coaching on-the-job. Cliënten en burgers worden ondersteund in samenwerking met Burgerkracht Limburg.
- Samenwerking tussen docenten en cliënten en burgers gebeurt op basis van gelijkwaardigheid. Het is een wederzijds leer- en ontwikkelproces. Reflecteren en leren van elkaar staat voorop en fouten maken mag. Cliënten en burgers denken kritisch mee en docenten vertalen dit naar onderwijs.

⁹ van Strien, PJ. *Praktijk als wetenschap. Methodologie van het sociaal wetenschappelijk handelen*. Assen: Van Gorcum; (1986).

Hoe doe je cliënten- en burgerparticipatie?





Met behulp van 8 veel gestelde vragen willen we docenten concrete handvatten bieden. Deze 8 vragen komen voort uit persoonlijke gesprekken met cliënten en burgers, docenten van verschillende opleidingen binnen de faculteit Gezondheidszorg, die met cliënten- en burgerparticipatie bezig zijn en de bachelor scriptie van Janssen, van Loo en Ramakers¹⁰.

8 veel gestelde vragen

1. Hoe breng je reeds toegepaste cliënten- en burgerparticipatie in jouw opleiding in kaart?
2. Hoe bepaal je de doelen van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs?
3. Hoe vind je cliënten en burgers die je in het onderwijs wilt laten participeren?
4. Hoe werf je cliënten en burgers?
5. Hoe richt je cliënten- en burgerparticipatie in?
6. Hoe bepaal je de methode (manier) van cliënten- en burgerparticipatie?
7. Hoe evalueer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je de impact zichtbaar?
8. Hoe waardeer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je deze zichtbaar?

Als je nog niet met cliënten en burgers hebt samengewerkt, dan zijn vraag 1 t/m 4 bij het voorbereiden van onderwijs belangrijk. Idealiter ga je pas na vraag 3 aan de slag met het herschrijven van je onderwijs. Vraag 4 t/m 6 staan in de uitvoering van het onderwijs op de voorgrond. Aan het einde van je onderwijs helpen je de vragen 7 en 8 verder.

¹⁰ Janssen, S, van Loo, C, Ramakers T. Cliëntenparticipatie in het HBO. Afstudeeronderzoek: "Hoe kan cliëntenparticipatie binnen de faculteit Gezondheidszorg op Zuyd Hogeschool bevorderd worden. (2019). Heerlen: Zuyd Hogeschool.

Vraag 1: Hoe breng je reeds toegepaste cliënten- en burgerparticipatie in jouw opleiding in kaart?

De eerste stap is om uit te zoeken welke docenten in jouw opleidingen of in andere opleidingen binnen de faculteit Gezondheidszorg al eerder geprobeerd hebben samen te werken met cliënten en burgers in het onderwijs. Je komt zo te weten wat de bestaande know-how en praktische mogelijkheden zijn voor cliënten- en burgerparticipatie.

Je kunt de volgende vragen stellen aan collega docenten om zicht te krijgen op de bestaande know-how:

- In welke onderwijsmodule(s) zijn cliënten en burgers betrokken?
- Wat zijn de doelen van cliënten- en burgerparticipatie in deze module?
- Met welke cliënten en burgers en/of cliëntenorganisaties werk(t)en ze samen?
- Hoe is cliënten- en burgerparticipatie vormgegeven?
- Hoe hebben ze deze participatie geëvalueerd?
- Welke belemmeringen zijn ze tegen gekomen?
- Wat waren succesfactoren?
- Welke randvoorwaarden waren aanwezig? Welke niet? Denk aan vergoeding en reiskosten.
- Wat was de impact op de kwaliteit van het onderwijs en de te bereiken leerdoelen van de studenten?
- Wat hebben ze geleerd?

Een gedegen contextanalyse helpt je verder. Je kunt in kaart brengen wie cliënten- en burgerparticipatie op eenzelfde manier heeft ingezet en wat daarin belemmerende en bevorderende factoren waren. Het lijkt ons essentieel om te voorkomen dat je iets gaat doen wat een ander al gedaan heeft en om gebruik te kunnen maken van de lessen van je voorganger(s).

Stel je bent van plan cliënten en burgers te betrekken bij je onderwijs als docent-partners, inventariseer dan:

- Of er informatiebronnen of tools ter beschikking zijn om je idee te verwezenlijken en wie je hierin is voorgegaan;
- Wat praktische en financiële overwegingen zijn geweest van je voorgangers;
- Of ze een wervingsprofiel opgesteld hadden. Was dit toereikend?;
- Of ze een aansprekende wervingsbrief of flyer gemaakt hebben, en zo ja, waar je op moet letten als je er zelf eentje maakt;
- Welke vindplaatsen zij gebruikt hebben. Tip: Zorgbelangorganisaties in je regio kunnen hierbij ook helpen;
- Hoe zij vervolgens het wervingsprofiel en de brief verspreid hebben op de vindplaatsen;
- Hoe hun kennismakingsgesprek eruit zag en wat ze achteraf anders gedaan zouden hebben.

Vraag 2: Hoe bepaal je de doelen van cliënten- en burgerparticipatie in het onderwijs?

Het is heel belangrijk om te bedenken waarom je vindt dat cliënten en burgers een rol moeten krijgen, wat je doel ermee is en wat je precies wilt bereiken door hen erbij te betrekken.

Het bepalen van het doel van cliënten- en burgerparticipatie in jouw onderwijs hangt nauw samen met de vraag op welk niveau en in welke fase(s) je zou willen dat cliënten en burgers erbij betrokken zijn. Hierbij is het erg van belang dat er gerespecteerd wordt op welk niveau de cliënten en burgers zelf willen participeren. In principe gaat het om twee doelen: welke leerdoelen moeten studenten bereiken en welke doelen wil je op organisatorisch niveau bereiken. Echter, de doelen, die je wilt bereiken, hangen samen met de onderwijsfase en de onderwijsdoelen die studenten moeten bereiken.

**Qua niveau denk aan:**

- Een afgebakende onderwijseenheid;
- Een module, minor of afstudeerproject;
- Een (doorlopende) leerlijn;
- De hele opleiding inclusieve stage;

Qua fases denk aan de onderwijscyclus:

- De probleemanalyse;
- Het ontwerp;
- Het ontwikkelen;
- De uitvoering inclusieve toetsing;
- De evaluatie.

Vervolgens ga je bedenken bij welke concrete activiteit je dat zou willen en kunnen doen. Be-

tekenisvolle cliënten- en burgerparticipatie is in principe op elk niveau en in elke fase en bij elke onderwijsactiviteit mogelijk. Het Participatiespel¹² kan helpen om participatie in je project te plannen en weer te geven. Het geeft je een goed overzicht van de verschillende projectfases en –activiteiten, niveaus van participatie en verschillende soorten participanten. De Participatiematrix¹¹ kan je helpen om dit te documenteren. Janssen, van Loo en Ramakers (2019)¹² hebben een overzicht gemaakt van de opleidingen ergotherapie, logopedie, fysiotherapie, verpleegkunde en de Interprofessionele Communities of Practice. Echter dit schema is niet compleet, i.v.m. de beperkte interviews die de studenten konden doen.

¹¹ Uitleg over het participatiespel en de participatiematrix zie Bijlage 1 of hoofdstuk 3 in Moser, A., Stoffers, E., Melchior, I., van der Heijden, A., Hesen, I., Beckers-Houx, M. & Suntjens, F. Toolkit Patiëntenparticipatie in de Palliatieve Zorg, onderzoeks-, onderwijs- en praktijkprojecten. Heerlen/Sittard: Lectoraat Autonomie en participatie van chronisch zieken Zuyd Hogeschool en Zorgbelang Limburg; 2018.

https://zuyd.figshare.com/articles/Pati_nntenparticipatie_in_de_palliatieve_zorg_Patient_and_public_involvement_in_palliative_care/7139549

¹² Janssen, S, van Loo, C, Ramakers T. Cliëntenparticipatie in het HBO. Afstudeeronderzoek: "Hoe kan cliëntenparticipatie binnen de faculteit Gezondheidszorg op Zuyd Hogeschool bevorderd worden. (2019). Heerlen: Zuyd Hogeschool.

	Papier of elektronische casus of scenario	Simulatie-clieñten/burgers	Clieñt/burger vertelt eigen ervaring	Clieñt/burger-docent doet mee in het lesgeven en beoordelen	Clieñt/burger-docent als gelijkwaardige partner	Participatie op organisatie niveau
Ergotherapie	- Uit de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> - Vaardigheids-onderwijs - Toetsing van vaardigheden - Klinisch redeneren en vragen stellen over behandelplannen - Studenten nemen assessment af bij ouderen in eigen omgeving - Clieñten/burgers geven feedback - Simulatie-patiënten geven feedback bij toetsing 	<ul style="list-style-type: none"> - Lessen - Feedback vanuit eigen ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> - Les geven maar geen rol in toetsing - Feedback aan studenten tijdens de les 		<ul style="list-style-type: none"> - Clieñten-organisaties denken mee in de ontwikkeling van het curriculum - Clieñten/burgers evalueren het curriculum, wijzen op inconsequenties en geven verbeter-suggesties
Fysiotherapie	<ul style="list-style-type: none"> - Door docenten ontworpen - Uit de praktijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Ter voorbereiding op competentietest - Inzet clieñten/burgers ter illustratie bij uitleg over moeilijke pathologieën - Observeren motoriek en valrisico bij ouderen - Sensorische ontwikkeling bij kind - Clieñten/burgers geven feedback - Toetsing van vaardigheden - Simulatie-patiënten geven feedback bij toetsing 	<ul style="list-style-type: none"> - Clieñten/burgers vertellen hun ervaringen en worden lichamelijk onderzocht - Clieñten/burgers geven feedback tijdens de les 	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback aan studenten tijdens de les 		<ul style="list-style-type: none"> - Clieñten/burgers evalueren en geven verbeter-suggesties, hebben een adviserende en consulterende rol
Logopedie	<ul style="list-style-type: none"> - Door docenten ontworpen - Uit de praktijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Afasie-clieñten bij uitvoering communicatietraining 	<ul style="list-style-type: none"> - Lessen: studenten kunnen vragen stellen 			
Verpleegkunde		<ul style="list-style-type: none"> - Vaardigheids-onderwijs - Training gespreksvoering 				<ul style="list-style-type: none"> - Clieñten/burgers hebben meegedacht bij de ontwikkeling van het nieuwe curriculum - Burgerkracht Limburg als partners namen zitting in de ontwerpgroep van het nieuwe curriculum - Clieñten/burgers feedback op de evaluatie van het nieuwe curriculum



	Papier of elektronische casus of scenario	Simulatie-clënten/burgers	Clïent/burger vertelt eigen ervaring	Clïent/burger-docent doet mee in het lesgeven en beoordelen	Clïent/burger-docent als gelijkwaardige partner	Participatie op organisatie niveau
Inter-professionele Community of Practice	- Jaar 1: op beeld - Jaar 2: casus op papier waarbij echte cliënten en burgers meedenken		- Jaar 3 en 4: Mens achter de Patiënt (IP-MAP): cliënt/burger vertelt levensverhaal en ervaring			- Cliënten/burgers verbonden aan Burgerkracht Limburg hebben als gelijkwaardige partners meegedaan bij de voorbereiding, vormgeving, evaluatie en het aanpassen van het interprofessioneel onderwijs van jaar 1 t/m4 - Cliënten/burgers van Burgerkracht Limburg denken mee bij de evaluatie van het onderwijs - Cliënten/burgers denken elk jaar mee om onderwijs te verbeteren

NB: alle bovengenoemde opleidingen doen ook mee bij de Interprofessionele Community of Practice.

Vraag 3: Hoe vind je cliënten en burgers die je in het onderwijs wilt laten participeren?

Er wordt een verschil gemaakt tussen drie groepen cliënten en burgers: individuen, cliëntenorganisaties en lokale groepen¹³.

Bij individuen kun je denken aan mensen die zorg nodig hebben, hun mantelzorgers en familie, belangbehartigers, burgers in een bepaalde leeftijdscategorie, vrijwilligers in zorgorganisaties, consumenten, burgers en potentiële eindgebruikers van bijvoorbeeld zorgtechnologie. Bij cliëntenorganisaties kun je denken aan organen zoals cliëntenraden, goede doelen organisaties en nationale steungroepen. Bij lokale groepen kun je denken aan een bepaalde populatie zoals mensen met hartfalen, provinciale en lokale steungroepen, bewoners van een wijk, ouders met kinderen, en groepen met een tijdelijk en vaak voorbepaald doel zoals burgerjury's of panels. Bij sommige onderwijsactiviteiten zul je meer hebben aan pure ervaringen, terwijl voor an-

dere activiteiten abstract en beleidsmatig denken vereist is. Denk dus goed na over wanneer je welk perspectief nodig hebt. Het ene is niet beter dan het andere; ze vullen elkaar aan.

Het vinden van cliënten en burgers is een activiteit met vele uitdagingen, maar is een cruciale activiteit om cliënten- en burgerparticipatie te laten slagen. Trek hiervoor voldoende tijd uit!

Omschrijf voordat je begint met werven van cliënten en burgers welke cliënten en burgers je zoekt. Daarbij sta je stil bij:

- De rol van cliënten en burgers: hier beschrijf je hoe de samenwerking (de cliënten- en burgerparticipatie) plaats gaat vinden. Zoek je bijvoorbeeld iemand voor in de les, de moduleplanningsgroep, een adviesgroep of een docent-partner;
- Verwachtingen van de cliënten en burgers: hier beschrijf je wat je verwacht aan betreffende werkzaamheden en inzet, soort taakomschrijving;

¹³ Boote J, Telford R, Cooper, S. (2002). Consumer involvement in health research: a review and research agenda. Health Policy 61: 213-286.

- Profiel cliënten en burgers: hier beschrijf je wat voor soort type cliënten en burgers je zoekt, welke achtergrond, welke ervaring, welke competenties. Pas dit aan de doelgroep aan. Maak het ook niet te zwaar. Het is geen directeur die je zoekt;
- Wat bied je als docent: hier beschrijf je wat je biedt aan begeleiding en eventuele vergoedingen.

Wees je ervan bewust dat ook cliënten en burgers informatie nodig hebben over het onderwijs waar ze zich aan verbinden. De informatie zou dan kort en bondig en in lektaal geschreven moeten zijn. De piek van het gemiddelde leesniveau in Nederland ligt op taalniveau B1, terwijl het niveau waarop tekst meestal wordt geschreven rond taalniveau C1 ligt. Denk ook aan zinnen niet langer dan 15 woorden, gebruik alledaagse en hoogfrequente woorden, gebruik lettertype 12 – 18, gebruik een lettertype sans serif (Verdana, Calibri, Arial), maak kernwoorden vet, formuleer actieve zinnen en geef voldoende witruimte.¹⁴

Vraag 4: Hoe werv je cliënten en burgers?

Het werven van cliënten en burgers kun je doen door te werven in je eigen netwerk of door contact op te nemen met een organisatie, stichting of instelling (denk hierbij aan een cliënten- en buurtraad, een cliëntenvereniging of een consumenten of Zorgbelang organisatie). Vaak werkt het goed om te beginnen met de werving van deze meer 'georganiseerde' cliënten en burgers, omdat zij vervolgens kunnen meehelpen, meedenken en meebeslissen over het werven van ervaringsdeskundigen. Zij hebben vaak een netwerk waaruit ze kunnen putten; een netwerk waaraan het een docent mogelijk ontbreekt. Naast het identificeren van vindplaatsen kunnen deze cliënten en burgers ook meedenken en meebeslissen over de wervingsbrief en -strategie, om ervoor te zorgen dat die zo goed mogelijk aansluiten bij de doelgroep.

De groep potentieel toekomstige cliënten en burgers (bijvoorbeeld ouders met kinderen, ouderen die nog geen zorg nodig hebben) moet je op een andere manier werven. Dat kan bijvoorbeeld via vrijwilligersorganisaties, als je op ouderen richt

via de ouderenbond, of via een migrantenorganisatie als je je op mensen met niet-westerse afkomst richt.

De manier van werven hangt af van het profiel van de cliënten en burgers. De werving van cliënten en burgers blijft een keuze van de docent. Enkele suggesties zijn:

- Convenience
 - Benader een geschikte kandidaat die je persoonlijk kent;
 - Werv via bestaande cliënten- en burgerraden, cliëntenpanel, cliëntenplatform etc.;
 - Benader een geschikte kandidaat van een andere module.
- Doelgericht
 - Werv via consumenten- en Zorgbelang organisaties;
 - Werv direct via cliëntenorganisaties of belangenorganisaties;
 - Verspreid folders en affiches in bijvoorbeeld buurtcentra of zorgorganisaties;
 - Plaats een oproep op een website, nieuwsbrief, ledenbulletin van regionale maatschappelijke organisaties (bijv. Humanitas, de Zonnebloem, steunpunt Mantelzorg);
- Sneeuwbal
 - Zet de vraag uit bij mensen in je omgeving (collega's of leden van de projectgroep) en vraag om het door te geven.
- Denk ook aan sociale media, aanwezig zijn bij ledenvergaderingen, Alzheimer Café, ouderavond, buurtbijeekkomsten etc.

Vraag 5: Hoe richt je cliënten- en burgerparticipatie in?

Als je eenmaal de cliënten en burgers geworven hebt voor je onderwijs, dan is het vervolg om rond de tafel te gaan zitten met de docenten betrokken bij je onderwijs en cliënten en burgers die gedurende het onderwijs continu participeren. Zorg dat er meerdere (minimaal 2) cliënten en burgers deelnemen. Dit vergroot hun mondigheid en zorgt voor backup indien iemand (tijdelijk) uitvalt of verhinderd is. Dit gesprek is niet zo van toepassing op cliënten en burgers die enkel op momenten meedoen, omdat zij zich – door hun eenmalige participatie – niet echt binden aan het onderwijs.

¹⁴ Voor meer informatie contacteer Steffy Stans steffy.stans@zuyd.nl of Ruth Dalemans ruth.dalemans@zuyd.nl

Met cliënten en burgers die lid worden van een planningsgroep of klankbord of adviesgroep, werkt het goed om tijdens een kennismakingsbijeenkomst het Participatiespel te spelen en de Participatiematrix in te vullen (zie bijlage 1). Dit Participatiespel helpt om de dialoog op gang te brengen en participatie vorm te geven. Het is goed om je bij deze stap te realiseren dat jij als docent al heel wat voorwerk gedaan hebt om de werving van cliënten en burgers voor te kunnen bereiden, maar dat je, nu jullie samen rond de tafel zitten, even een stapje terug moet doen.

Neem de tijd bij de kennismakingsbijeenkomst om persoonlijk contact te maken en erachter te komen wie hij/zij is als mens, en wat hij/zij kan brengen.

Tips voor de kennismakingsbijeenkomst als projectgroep

- Doe een voorstelronde waarbij je verder gaat dan vertellen wat je opleiding is. Vertel ook iets over jezelf zoals hobby's, passies en waar je van geniet buiten je werk.
- Doe het Participatiespel. Om ideeën op te doen voor participatie-activiteiten, kun je even terugbladeren naar vraag 2 'Bepaal je doelen'. Zo nodig: vraag iemand buiten het onderwijsteam de gespreksleider te zijn, zodat je zelf voldoende ruimte hebt om mee in dialoog te gaan.
- Bepaal in dialoog in welke fase en bij welke activiteit zowel de docent als de cliënten en burgers betekenisvolle cliënten- en burgerparticipatie zien (zie vraag 6). Daardoor komen de wederzijdse verwachtingen automatisch naar boven.
- Bespreek vervolgens voor wie welke rol, taak en verantwoordelijkheid is weggelegd.
- Bespreek hoeveel tijd gevraagd wordt en of deze voor cliënten en burgers haalbaar is om overbelasting te voorkomen.
- Bespreek praktische zaken, zoals fysieke toegankelijkheid van locaties, vervoer, dagdelen die de docenten en cliënten en burgers niet kunnen besteden aan onderwijsactiviteiten, bijvoorbeeld de diensten als vrijwilliger in een hospice.

- Maak afspraken over hoe jullie de samenwerking en participatie gaan organiseren. Denk aan: hoe vaak en waar vergaderen? Welke onderwijsdagen? Stukken via e-mail versturen of printjes? Manier van vergoeding? Hoe organiseren jullie feedback momenten en terugkoppeling?
- Tot slot, maak je een kort verslag en neem je de ingevulde Participatiematrix daarin op.

Vraag 6: Hoe bepaal je de methode (manier) van cliënten- en burgerparticipatie?

Deze vraag hangt nauw samen met de vorige vraag en kan eigenlijk niet gescheiden worden gezien. Echter, we vinden de juiste methode (manier) kiezen zo'n belangrijke voorwaarde voor betekenisvolle cliënten- en burgerparticipatie, dat we hieraan een eigen vraag wijden.

Om te bepalen welke methode van participatie je gebruikt, heb je de antwoorden op alle voorgaande stappen al gegeven:

- Waarom kies je voor cliënten- en burgerparticipatie?
- Wat zijn je doelen?
- Welke resources (geld, mankracht en tijd) heb je ter beschikking?
- Welke cliënten en burgers heb je nodig voor betekenisvolle participatie?

De methodes die je kiest, dienen enerzijds relevant te zijn om kwalitatief goed onderwijs te verzorgen en anderzijds betekenisvolle participatie mogelijk te maken. Om cliënten- en burgerparticipatie betekenisvol toe te passen, zullen ook verschillende methodes gebruikt moeten worden binnen onderwijs. De manier van participatie kan per onderwijsactiviteit verschillen of juist hetzelfde blijven over de onderwijsfasen heen, denk aan de participatie van cliënten en burgers als lid van de planningsgroep.

Vraag 7: Hoe evalueer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je de impact zichtbaar?

Cliënten en burgers hebben feedback en terugkoppeling nodig om hun inbreng betekenisvol te laten zijn. Feedback geven en ontvangen is idealiter wederzijds, want feedback maakt feed forward mogelijk in het participatieproces. De meest gelijkwaardige vorm van feedback is om met elkaar in dialoog te zijn. Cliënten en burgers moeten ook feedback kunnen geven. Dit bevordert de samenwerking en stelt beide partijen in staat van elkaar te leren.

Feedback op studentenperformance heeft vaak te maken met gedrag dat studenten laten zien. Dit kan gaan over performance tijdens een vaardigheids- of communicatietraining maar ook tijdens een toets-moment. Feedback zou altijd gericht moeten zijn op de competentieverwerving van de studenten. Hiervoor hebben cliënten en burgers informatie nodig waarop ze moeten letten in het contact en vooral ook training hoe ze opbouwend feedback geven aan studenten.

Feedback op persoonsniveau heeft vaak te maken met de manier van samenwerken, doelen, taken en verwachtingen. Het kan zijn dat je met de leden van de planningsgroep tussendoor (formatief) of aan het einde (summatief) een feedback moment afspreekt over het proces van cliënten- en burgerparticipatie. Feedback kan ook terugkoppeling betekenen, in die zin dat je cliënten en burgers laat weten wat je met hun inbreng hebt gedaan. Bijvoorbeeld, je zou elke klankbordgroepbijeenkomst kunnen beginnen met wat je met hun inbreng in de voorafgaande bijeenkomst hebt gedaan. In die terugkoppeling vertel je wat jullie besproken hebben, wat vervolgens de uitkomsten zijn geweest en welke impact zij daarop gehad hebben. Niet alle door cliënten en burgers gegeven feedback kunnen door docenten overgenomen worden. Indien je niks kunt met de feedback, koppel dan terug dat je er niks mee gedaan hebt, en leg uit waarom niet. Dan voelen cliënten en burgers zich serieus genomen. Denk eraan alle stappen van de onderwijscyclus te evalueren, ook al doen cliënten en burgers niet in alle stappen mee. Het zou kunnen zijn dat het toch relevant is.

Feedback geven en ontvangen kan ook als leer-moment gezien worden. Enerzijds kun je voortbouwen op wat goed loopt en anderzijds kunnen verwachtingen, rollen en activiteiten opnieuw gekalibreerd worden en aangepast worden. De geleerde lessen kunnen zeer waardevol zijn om het participatieproces te verbeteren, vergroten of misschien juist verminderen voor de volgende keer dat het onderwijs draait. Ook kunnen collega-docenten bij jou voor advies komen en dan is dit waardevolle informatie.

Het 'inzichtelijk maken' van de impact van cliënten- en burgerparticipatie is niet gemakkelijk. Je moet erachter zien te komen hoe je onderwijs veranderd is als gevolg van de participatie. Zoals bij elke evaluatie, zal je moeten beslissen met wie je evalueert, wat de focus van de evaluatie is en welke methode van evaluatie je gebruikt. Met impact bedoelen we dat het onderwijs 'relevanter' is gemaakt, dat de casus, het lesmateriaal of de trainingsmodules 'realistischer' is geworden, en/of dat studenten na de implementatie 'cliënt-gerichter' en 'burger-gerichter' zijn geworden door cliënten- en burgerparticipatie in jouw onderwijs. Idealiter doe je dit samen met de cliënten en burgers. Hiervoor kun je het in een eerder stadium ingevuld verslag van de Participatiematrix gebruiken. Samen met de cliënten en burgers bouw je het Participatiespel op zoals participatie was gepland en gebruikt deze om in dialoog te gaan.

Voorbeelden van agendapunten voor een tussentijdse evaluatie:

- Is cliënten- en burgerparticipatie zo gegaan als gepland? Zo ja wat was de meerwaarde? Zo nee, hoe komt dat?
- Heeft deze participatie (in de voorafgaande periode) betekenisvolle participatie mogelijk gemaakt? Zo ja, wat precies maakte het betekenisvol? Zo nee, hoe komt dat?
- Waar heeft tot nu toe de docent de meeste impact ervaren?
- Waar hebben tot nu toe de cliënten en burgers de meeste impact ervaren?
- Wat waardeert ieder aan de samenwerking?
- Wat zouden docenten en cliënten en burgers kunnen doen om de impact van participatie te behouden of versterken?
- Wat zou je in de toekomst anders doen?

Zou je meer willen, dan kun je het Participatiespel gebruiken om cliënten- en burgerparticipatie in dialoog met de cliënten en burgers vooruit te plannen op grond van de uitkomsten van de evaluatie. Dit leg je dan vast in de Participatiematrix.

Je zou aan het einde ook kunnen terugkijken en de impact van cliënten- en burgerparticipatie kunnen evalueren over de duur van de hele onderwijsperiode heen. Dan heeft dit meer het karakter van een summatieve evaluatie. Dit kun je samen als docententeam of planningsgroep met de cliënten en burgers doen of in een één-op-één gesprek.

Voorbeeldvragen voor een eindevaluatie om in kaart te brengen wanneer en hoe cliënten en burgers impact gehad hebben:

- Hebben ze impact gehad in de verschillende fasen van de onderwijscyclus? Zo ja, hoe en op welke manier? En op welk moment precies? In
 - De probleemanalyse;
 - Het design/ontwerp;
 - Het ontwikkelen;
 - De implementatie/uitvoering;
 - De evaluatie.
- Hoe hebben cliënten en burgers invloed gehad op de kernactiviteiten en in de besluitvorming van het onderwijs?
 - Waaraan hebben ze meegedacht?
 - Waaraan hebben ze meegedaan?
 - Waarin hebben ze meebevestigd? Welke concrete besluiten zijn genomen door de cliënten en burgers?
- Welk verschil hebben de cliënten en burgers gemaakt in de implementatie van de beoogde onderwijsverandering? Wat was de opbrengst?

Vraag 8:
Hoe waardeer je cliënten- en burgerparticipatie en maak je deze zichtbaar?

Na afloop van het onderwijs is een onderwijsproject nog niet echt afgelopen. Verbeteractiviteiten gaan door. De bijdrage van cliënten en burgers, zowel tijdens als na afloop van onderwijs, kan op vele manieren op passende wijze erkend en zichtbaar gemaakt worden. Waardering kan betekenen dat cliënten en burgers genoemd worden bij presentaties door studenten als onderdeel van het afronden van onderwijs, hun bijdrage in het moduleboek inzichtelijk gemaakt wordt of de docent resultaten terugkoppelt (vaak praktijkgerichte minoren-opdrachten) aan consumenten-, cliën-



ten- en Zorgbelangen organisaties en burgers in de wijk tijdens informatiebijeenkomsten. Waardering kan ook zijn dat cliënten en burgers expliciet genoemd worden in producten voortvloeiend uit het onderwijsproject, met name als het gaat om onderwijsproducten in zogenaamde living labs die gebruikt worden om de praktijk door te ontwikkelen. Ook kan cliënten- en burgerparticipatie inzichtelijk gemaakt worden in bachelor scripties. Dit kan door een paragraaf over participatie op te nemen in de methode of discussie.

Daarnaast zouden ze ook benoemd kunnen worden in evaluatieverslagen van onderwijs zodat de informatie bij de curriculum commissies terecht komt. Ook bij de zelfreflecties van opleidingen voor de accreditatie kan de bijdrage van cliënten en burgers zichtbaar gemaakt worden om zo de maatschappelijke verantwoordelijkheid te laten zien.

Cliënten en burgers kunnen ook medeauteurs zijn van interne en externe onderwijspublicaties, hiermee bedoelen we geen ghostwriters-rol maar een relevante bijdrage in het schrijfproces.

Bijlage 1

Het Participatiespel

Serious gaming middels het Participatiespel, kortgenoemd het Participatiespel, is gezamenlijk ontwikkeld door Burgerkracht Limburg en Zuyd Hogeschool. Het gebruik van het Participatiespel dient ertoe dat cliënten en burgers en docenten ondersteund worden het design van cliënten- en burgerparticipatie op een betekenisvolle manier in te richten.





Het kan gebruikt worden in verschillende fases van het onderwijscyclus: aan het begin om cliënten- en burgerparticipatie in te richten, tijdens het project om de daadwerkelijke participatie te evalueren en aan te passen, om vooruit te plannen in een nieuwe fase en aan het einde van het project om te reflecteren op de samenwerking en de 'beleefde impact' van cliënten- en burgerparticipatie.

Het Participatiespel is een **interactieve en speelse manier om een open en gelijkwaardig dialoog aan te gaan** waarbij rollen, doelen en verantwoordelijkheden van cliënten en burgers en docenten worden belicht. Daarnaast kan het participatiespel het nabespreken van leermomenten stimuleren door aan de hand van de ingevulde matrix terug te kijken op wat er gerealiseerd is. Ook kan het ook helpend zijn bij het voorkomen van overbelasting doordat rollen, doelen en verantwoordelijkheden duidelijker gedefinieerd worden.

Het is een spel voor drie tot acht personen waarbij cliënten en/of burgers en leden van het docententeam meedoen. Het spel wordt begeleid door één gespreksleider. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij nadenken over cliënten- en burgerparticipatie in het betreffende onderwijs. Gedurende het spel plaatsen de deelnemers de pionnen op het spelbord en lichten hun keuzes toe in het gesprek over cliënten- en burgerparticipatie. De rol van de gespreksleider is het leiden van het Participatiespel, het doorvragen, verhelderen en het stimuleren van de deelnemers om cliënten- en burgerparticipatie

op diverse manieren vorm te geven. Hij/zij luistert, stelt niet-directieve, verdiepende vragen, vat samen en zorgt dat iedereen aan het woord komt. Verder beschikt de gespreksleider over voldoende achtergrondinformatie om wat gezegd wordt in het juiste perspectief te kunnen plaatsen. Een bijeenkomst van 1.5 uur geeft voldoende ruimte.

Bij de planning van het Participatiespel moet rekening gehouden worden met de beschikbare tijd, het aantal deelnemers, de locatie en bijvoorbeeld de toegankelijkheid van de ruimte voor mensen met een beperking.

Ter voorbereiding wordt een spelbord op maat gemaakt voor het betreffende project waarbij de fase en activiteiten van het project leidend zijn. Daarnaast zijn nog gekleurde pionnen nodig.

Het moet een tabel zijn met horizontaal de participatieladder en verticaal de fases en bijhorende activiteiten (advies: tot maximaal een jaar vooruit) van het betreffende project. Het spelbord kan gemaakt worden op een flip-over. Zie het voorbeeld hieronder:

FASE	ACTIVITEITEN	NIVEAU					
		Papier of elektronische casus of scenario	Simulatie-clënten/burgers	Cliënt/burger vertelt eigen ervaring	Cliënt/burgerdocent doet mee in het lesgeven en beoordelen	Cliënt/burgerdocent als gelijkwaardige partner	Participatie op organisatie niveau
PROBLEEM ANALYSE							
ONDERWIJS-ONTWERP							
ONDERWIJS-ONTWIKKELING							
ONDERWIJS-UITVERING							
EVALUATIE							

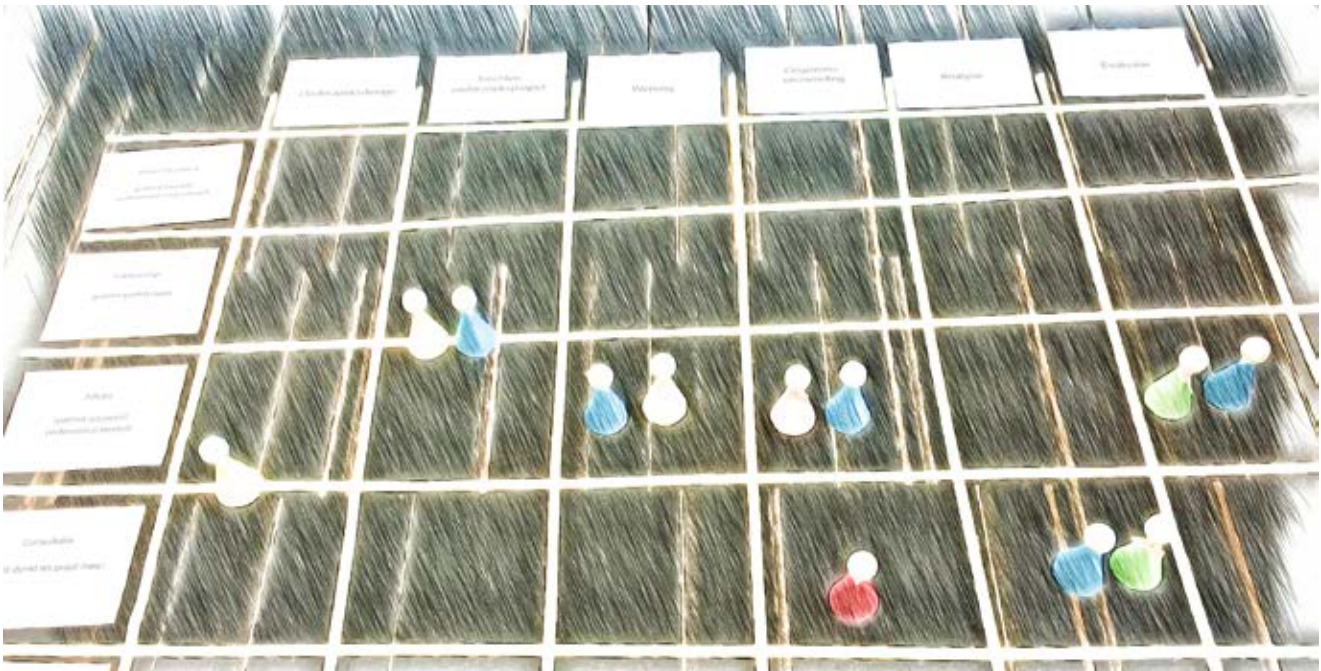
De gespreksleider verwelkomt iedereen. Vervolgens legt deze het doel en de regels van het spel uit. De gespreksleider vraagt of de weergave van de fases en activiteiten juist is. Indien nodig kunnen de fases en activiteiten ook nog tijdens het spel worden aangepast.

Vervolgens wordt de dialoog gestart en het spelbord gevuld met pionnen:

1. De spelleider vraagt deelnemers na te denken over bij welke activiteiten cliënten en burgers een rol hebben of moeten krijgen, wat die rol zou kunnen zijn en welke methode daarvoor passend is in de eerste fase en activiteit van het project.
2. De deelnemers kennen een kleur pion toe aan iedere vorm van cliënten- en burger vertegenwoordiging¹⁵.
3. De spelleider vraagt op welk niveau deze cliënten en/of burgers participeren.
4. De deelnemers plaatsen de pionnen op het spelbord in het hokje waar de fase/activiteit en het participatieniveau elkaar kruisen.
5. Herhaal stap 1 tot en met 4 voor alle fases en activiteiten van het project.

¹⁵ Bijvoorbeeld een patiëntenvereniging, een mantelzorg, een ervaringsdeskundige of cliëntenraad.

6. Zodra de pionnen voor alle fases en activiteiten zijn gezet vormt het spelbord een totaaloverzicht van cliënten- en burgerparticipatie in het project.
7. Deelnemers krijgen de tijd om het spelbord in zich op te nemen.
8. De gespreksleider vraagt de deelnemers of het overzicht passend en de participatie haalbaar is voor cliënten en burgers en docenten en wat hen hieraan opvalt.
9. Indien de tijd het toelaat vraagt de gespreksleider aan de deelnemers wat bevorderende en belemmerende factoren zijn voor cliënten- en burgerparticipatie. Deze factoren kunnen besproken worden voor: individuele personen, het docententeam, organisatie (intern), externe organisatie/partnerorganisaties en randvoorwaarden. Ook vraagt de gespreksleider hoe deze belemmerende factoren aangepakt kunnen worden.
10. De gespreksleider rondt het gesprek af, vat samen wat er besproken is, maakt zo nodig een vervolgspraak en bedankt de deelnemers voor hun bijdrage.



Indien een of meerdere cliënten en burgers aanwezig zijn bij het Participatiespel is het goed om te beginnen met het samen kijken naar welke rol en positie cliënten en burgers zelf in gedachten hadden, en welke rol de andere deelnemers voor de cliënten en burgers in gedachten hadden. Middels deze dialoog worden de pionnen op het spelbord gezet. Hierna wordt middels stap 2 t/m 4 gekeken welke vormen van participatie nog nodig zijn.

De gespreksleider maakt na afloop een foto van het gevulde spelbord. Daarnaast schrijft de gespreksleider een kort verslag. Het verslag bevat: een korte inleiding waarbij aangegeven wordt in welke fase het project is en een uitgewerkte Participatiematrix (de foto letterlijk overgenomen).

Er kan een vervolgspraak gemaakt worden met verschillende doeleinden:

- Terugkijkend evalueren van cliënten- en burgerparticipatie tot nu toe;
- Reflecterend bespreken van het participatieproces; en
- Vooruitkijkend naar fases en activiteiten die in de toekomst liggen waarbij nieuwe afspraken gemaakt worden op basis van de terugblik of reflectie.

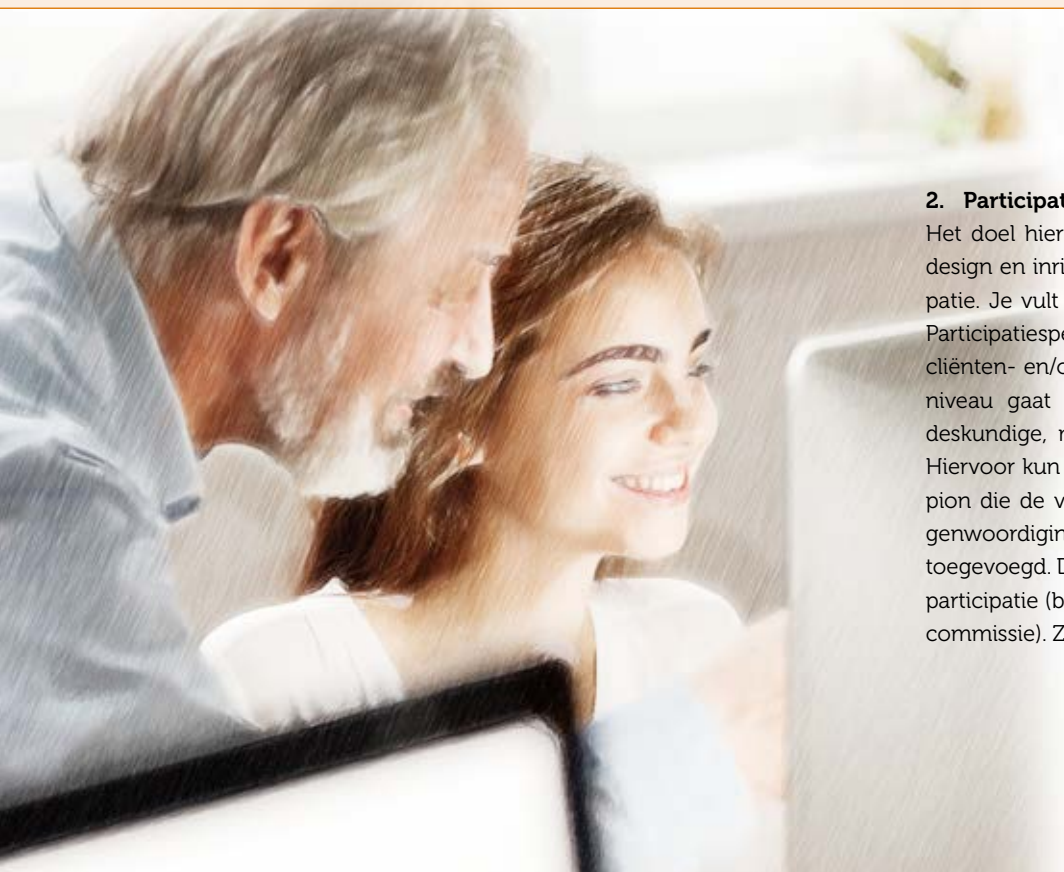
Participatiematrix

De Participatiematrix is gemaakt om de inrichting van cliënten- en burgerparticipatie inzichtelijk te maken en de implementatie te ondersteunen. De Participatiematrix wordt na het spelen van het participatiespel ingevuld en verder uitgewerkt of aangepast. Gaandeweg een project kunnen aanpassingen gedaan worden om recht te doen aan de dynamiek van cliënten- en burgerparticipatie.

De Participatiematrix bestaat uit meerderde onderdelen:

- Toelichting waarbij een korte beschrijving van het onderwijs staat;
- De participatiematrix;
- Het verslag en een tabel om overzicht te krijgen op bevorderende en belemmerende factoren bij de daadwerkelijke toepassing van cliënten- en burgerparticipatie.

1. Korte toelichting onderwijs



2. Participatiematrix ^{16, 17}

Het doel hiervan is het inzichtelijk maken van het design en inrichting van cliënten- en burgerparticipatie. Je vult hier letterlijk de foto gemaakt na het Participatiespel in. Vul in de rijen in welke vorm van cliënten- en/of burger vertegenwoordiging op welk niveau gaat participeren (bijvoorbeeld ervaringsdeskundige, mantelzorger of patiëntenvereniging). Hiervoor kun je pionnen gebruiken. Bij iedere kleur pion die de vorm van cliënten- en/of burgervertegenwoordiging representeert, wordt een nummer toegevoegd. Dit nummer staat voor de methode van participatie (bijvoorbeeld lid projectgroep of adviescommissie). Zie voorbeeld onderaan dit onderdeel.

FASE	NIVEAU ACTIVITEITEN	Papier of elektronische casus of scenario	Simulatie-clieñten/burgers	Cliënt/burger vertelt eigen ervaring	Cliënt/burgerdocent doet mee in het lesgeven en beoordelen	Cliënt/burgerdocent als gelijkwaardige partner	Participatie op organisatie niveau
PROBLEEM ANALYSE							
ONDERWIJS-ONTWERP							
ONDERWIJS-ONTWIKKELING							
ONDERWIJS-UITVERING							
EVALUATIE							

¹⁶ van Strien, P.J. Praktijk als wetenschap. Methodologie van het sociaal wetenschappelijk handelen. Assen: Van Gorcum; (1986).

¹⁷ Towle A., Bainbridge, L., Godolphin, W., Katz, A., Kline, C., Lown, B., Thistlethwaite, J. Active patient involvement in the education of health professionals. Medical Education 2010; 44: 64-74.

3. Verslag

Per fase en activiteit geef je een korte toelichting wat de taken zijn.

TITEL ONDERWIJS:		
INGEVULD DOOR:		DATUM:
FASE	ACTIVITEITEN	TOELICHTING
PROBLEEM ANALYSE		
ONDERWIJS-ONTWERP		
ONDERWIJS-ONTWIKKELING		
ONDERWIJS-UITVERING		
EVALUATIE		

Per vorm van cliënten- en burgerparticipatie geef je kort het aantal personen aan.

BETROKKEN CLIËNTEN EN BURGERS	
Wie	Aantal personen

Zo nodig, kun je een overzicht invullen met bevorderende en belemmerende factoren en mogelijke aanpak.

Het verslag wordt aan alle deelnemers verstrekt met de mogelijkheid aanpassingen aan te dragen.

	BEVORDERENDE FACTOREN	BELEMMERENDE FACTOREN	MOGELIJKE AANPAK
INDIVIDUELE PERSONEN			
ONDERWIJSTEAM			
ORGANISATIE INTERN			
EXTERNE ORGANISATIES/ SAMENWERKINGSPARTNERS			
RANDVOORWAARDEN			

