



# Online participatie

De 5 effectiefste coronaproof oplossingen om patiënt ervaringen op te halen

# Introductie

Patiënten hebben veel ervaring met zorg. Die ervaring kan voor jou erg waardevol zijn. De ervaringen van patiënten kunnen je helpen om je producten of diensten beter te maken.

Er zijn verschillende manieren om patiëntervaringen op te halen. Vaak gebeurt zo'n onderzoek via fysieke bijeenkomsten zoals focusgroepen of groepsgesprekken.

Door de coronacrisis zijn bijeenkomsten lastiger geworden. Zeker voor mensen met een kwetsbare gezondheid. Zelfs al voldoe je aan alle normen van het RIVM, dan nog kunnen mensen twifelen om deel te nemen.

Gelukkig zijn er alternatieve manieren om onderzoek te doen. Manieren die optimaal gebruik maken van digitale mogelijkheden. We zetten vijf vormen voor je uiteen: wat heb je eraan, hoe organiseer je het en waar moet je op letten?

- 1 Online focusgroep
- 2 Vragenlijst
- 3 Brainstormsessie
- 4 Standpuntensessie
- 5 Interviews



**“Je onderzoek wordt beter door de ervaringsdeskundigheid van patiënten.”**

– Jos



**“Zorgverleners weten hoe het werkt. Ik weet, als patiënt, hoe het voelt.”**

– Betty

# 1. Online focusgroep

## Wat is het?

De focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksvorm waarbij 6 tot 12 mensen in een groepsbijeenkomst praten over bijvoorbeeld een product, dienst of idee. Onder leiding van een gespreksleider wordt gevraagd naar percepties, ideeën en meningen. Het is hierbij belangrijk de verschillende standpunten, ervaringen en meningen te achterhalen die er leven. Doordat de respondenten elkaars mening horen, toetsen ze hun eigen mening hieraan af en bepalen ze in welke mate ze hiermee akkoord gaan. Door de interactie tussen deelnemers onderling komt de nadruk vaak vanzelf op de belangrijkste aspecten te liggen en komen diepere inzichten naar boven.

Een beladen onderwerp wordt toegankelijker in een focusgroep. Wanneer deelnemers vergelijkbare ervaringen hebben zijn ze eerder geneigd om er open over te praten.

## Geschikte tools

Voor het houden van online focusgroepen is het gebruik van de juiste beeldbelsoftware belangrijk. Let hierbij op een aantal criteria:

1. Het is geschikt voor het gewenste aantal deelnemers
2. Real-time audio én video wordt ondersteund
3. Lage technische vaardigheden nodig voor deelnemers
4. Geen hoogwaardige technische kennis nodig voor opzetten van de focusgroep
5. Geen noodzaak tot installeren van software door gebruiker
6. Toegang tot de focusgroep beperkt tot genodigden
7. Audio én video kunnen worden opgenomen, maar alleen door de organisator <sup>1</sup>
8. De toegang tot opnames kan worden beperkt tot specifieke personen
9. De software voldoet aan de vereisten van de AVG
10. Gesprekken zijn end-to-end encrypted

Veel leveranciers op het gebied van beeldbellen werken er hard aan om te voldoen aan privacystandaarden. Controleer zelf goed of een product aan de normen voldoet.

## Hoe organiseer ik het?

Over het organiseren van een focusgroep vind je veel informatie in de [Handleiding Focusgroepen](#). Ook kun je via [ikzoekeenpatient.nl](http://ikzoekeenpatient.nl) contact opnemen met [Patiëntenfederatie Nederland](#); daar werken mensen die veel ervaring hebben met het organiseren van focusgroepen met patiënten.

Als je zelf een focusgroep organiseert, dan is het belangrijk om een assistent te hebben die zich met de praktische en technische aspecten van beeldbellen bezighoudt. Zo kan de gespreksleider zich concentreren op de inhoud en op het contact met de deelnemers.

<sup>1</sup> Niet alle software beschikt over de mogelijkheid om opnamen en toegang tot opname te beperken. Beschikt je software niet over de mogelijkheden om audio en video opnamen te beperken en daarmee privacy van deelnemers te vergroten, dan kunt je als organisator overwegen met een telefoon de focusgroep op te nemen.

### Vorbereiding

Test vooraf de software die je gebruikt, bijvoorbeeld met collega's. Test daarnaast ook met privé accounts. Deze hebben vaak andere instellingen dan zakelijke accounts. Denk hierbij aan zaken als:

- Kun je de toegang beperken tot genodigden?
- Is de uitnodigingsmail duidelijk? Is de tekst in het Nederlands?
- Komen namen en/of e-mailadressen in beeld? En is dat wenselijk?
- Werkt het ook op tablets of op smartphones?
- Lukt het iedereen om beeld en geluid te activeren?
- Bij sommige toepassingen kan geluid gaan 'rondzingen'. Begrijpt elke deelnemer dan hoe hij/zij de eigen microfoon kan aan- en uitschakelen?
- Welk maximaal aantal deelnemers passen er in het beeld van de gespreksleider? Wanneer niet iedereen in beeld past mis je snel signalen van deelnemers.
- Kun je beeld opnemen en terugkijken?

### Voorafgaand aan de meeting:

- Neem je audio of video op? Vraag de deelnemers dan om toestemming.
- Laat deelnemers een kwartier voor aanvang inloggen. Daarmee heb je de tijd om telefonisch contact te zoeken indien je merkt dat het niet lukt.

### Tijdens de meeting:

- Controleer of audio en/of video wordt opgenomen.
- Is er een chatmogelijkheid? Houd deze dan in de gaten. Informeer de gespreksleider op gepaste momenten over binnengekomen opmerkingen.
- Start de bijeenkomst met alle microfoons aan. Het maakt de drempel om mee te praten en op anderen in te gaan voor deelnemers echt een stuk lager. Anders gaan deelnemers meer hun beurt afwachten. Gaan mensen door elkaar praten of is er veel achtergrondruis vraag deelnemers dan alsnog hun mute-functie aan te zetten als ze niet aan het woord zijn.
- Wanneer je tijdens de bijeenkomst je scherm wilt delen schakel dan een collega in om dat te doen. Zo houdt je als gespreksleider alle deelnemers in beeld.

## Goed om te weten

---

- ✓ Het niveau van de discussie en de kwaliteit van opgehaalde informatie is bij online focusgroepen vergelijkbaar met fysieke focusgroepen <sup>2</sup>
- ✓ Heb je interesse in het organiseren van een online focusgroep en behoefte aan ondersteuning hierbij, neem dan vrijblijvend contact op met [kzoekenpatient.nl](https://www.kzoekenpatient.nl)

<sup>2</sup> <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5527981/>

# 2. Vragenlijst

## Wat is het?

Via een online vragenlijst kun je snel onderzoeken wat een (grote) groep mensen vindt van bijvoorbeeld een product, dienst of idee.

Doordat deelnemers een gestandaardiseerde vragenlijst invullen krijg je betrouwbare, representatieve resultaten, mits je bevraagde doelgroep groot genoeg is. Het is ook te gebruiken om bijvoorbeeld hypotheses te valideren.

Het is belangrijk dat je de vragenlijst uitzet onder voldoende mensen om betrouwbare resultaten te krijgen. Ook is het belangrijk dat de vragen eenduidig zijn en voor de gehele groep respondenten begrijpelijk.

## Geschikte tools

Een van de belangrijkste zaken bij het kiezen van enquêtetools is de privacywetgeving. Vaak wordt (gevoelige) persoonlijke of medische informatie verwerkt. Dit vereist onder meer een verwerkersovereenkomst met de leverancier van het enquêtesysteem. Kies bij voorkeur software waarbij alle data binnen Europa blijft.

Daarnaast zijn ook andere criteria belangrijk:

- Er moet een ruime keuze aan vraagtypen zijn.
- Via routing kunnen respondenten bepaalde vragen wel of juist niet voorgeschoteld krijgen, op basis van eerdere antwoorden. Deze routing moet je eenvoudig in je vragenlijst aan kunnen brengen.
- De enquête moet ook op een smartphone of tablet makkelijk ingevuld kunnen worden.

Geschikte tools zijn [SmartSurvey](#) of [KwikSurveys](#). Op de websites van [EM Onderzoek](#) en [Capterra](#) worden nog een aantal tools toegelicht.

Vaak hebben tools een goedkopere gratis variant. Wees daar voorzichtig mee en controleer goed de voorwaarden om te achterhalen wat zo'n tool doet met de ingevulde data.

## Bestaande onderzoekspanels

Een alternatief is om gebruik te maken van bestaande onderzoekspanels. Diverse patiëntenorganisaties beschikken over een online panel waarin ze hun achterban kunnen bevragen over relevante onderwerpen. Zo kent Patiëntenfederatie Nederland een online Zorgpanel met meer dan 23.000 leden. Hierbij maken we gebruik van een eigen enquêtetool zodat we volledig voldoen aan de privacystandaarden. Neem vrijblijvend contact op via [lkzoekeenpatient.nl](http://lkzoekeenpatient.nl) voor meer informatie.

## Hoe organiseer ik het?

### Vinden van patiënten

Het is belangrijk dat je voldoende respondenten vindt en dat deze representatief zijn voor je doelgroep. Dat is niet altijd makkelijk. [Ikzoekeenpatient.nl](https://www.ikzoekeenpatient.nl) kan je hierbij helpen door respondenten te werven via aangesloten patiëntenorganisaties of via ons eigen zorgpanel.

### Versturen van de enquête

Verstuur de enquête per e-mail naar de respondenten. Bij de betere enquêtetools is er een mogelijkheid om na bijvoorbeeld een week een herinneringsmail te sturen.

### Na afloop

Veel deelnemers stellen het op prijs om te weten wat hun inbreng heeft opgeleverd. Heb je contactgegevens van respondenten verzameld om ze de enquête te sturen? Verwijder hun persoonsgegevens dan na afloop. Zo voldoe je aan de AVG.

## Goed om te weten

---

- ✓ Mensen willen weten wie toegang heeft tot de informatie: wat gebeurt er met de gegevens?
- ✓ Taalgebruik is zeer belangrijk. Hanteer taalniveau B1.
- ✓ Formuleer meerkeuzevragen zorgvuldig: mensen vinden het vervelend als ze een onjuist antwoord moeten geven doordat hun keuze er niet bij staat.
- ✓ Kijk goed naar de flow door het formulier: mensen vinden het vervelend als ze irrelevante vragen moeten beantwoorden.
- ✓ Mensen hebben vaak de behoefte aan een vrij invulveld.

# 3. Online brainstormsessie

## Wat is het?

Een Brainstorm is een methode om nieuwe inzichten en ideeën op te doen.

Anders dan bij een focusgroep gaat het bij een brainstormsessie niet om het onderzoeken van een bepaalde situatie of om het verzamelen van verschillende meningen zoals bij een standpuntsessie. Bij een brainstormsessie gaat het er vooral om zoveel mogelijk ideeën te verzamelen en op die manier op zoek te gaan naar nieuwe inzichten of oplossingen voor een probleem. Bij een brainstormsessie is het belangrijk dat er geen waardeoordelen over ideeën worden geuit.

Een brainstormsessie is een prima methode om op afstand via een online tool te organiseren.

## Geschikte tools

Er zijn tools die beeldbellen combineren met een canvas waarop je op verschillende manieren kunt brainstormen. Denk hierbij aan [Miro](#) of [Mural](#).

Als alternatief kun je traditionele beeldbelsoftware gebruiken in combinatie met aanvullende tools als [Kahoot](#) of [Mentimeter](#). Deelnemers maken dan tijdens het beeldbellen gebruik van deze tools om hun input te geven.

## Hoe organiseer ik het?

Doordat je op afstand werkt kun je niet gezamenlijk op flipovers, post-it's of brown papers schrijven. Dit moet je dus digitaal organiseren. Zorg dus allereerst voor geschikte IT-middelen en een online tool. Zorg dat je techniek en tool vooraf test. Het is raadzaam om het met zijn tweeën te doen, waarbij één persoon zich bezig houdt met het gesprek de deelnemers, en een ander met de tools.

Een geschikte tool is belangrijk voor een online brainstorm maar is slechts een onderdeel en dient vooral ondersteunend te zijn. De brainstorm zelf valt of staat met een heldere probleemstelling, vragen die aansluiten bij de probleemstelling en goede begeleiding.

Maak het probleem vooraf helder naar de groep deelnemers. Geef ook aan wat het doel is van de sessie. Tijdens een online bijeenkomst loop je meer risico dat deelnemers afdwalen. Formuleer zo concreet en kort mogelijk en baken het probleem af om onduidelijkheid te voorkomen. Wanneer problemen en vraagstukken door elkaar heen lopen weet je niet meer voor welk probleem je nu een oplossing of idee aan het zoeken bent. Leg een concrete vraag neer zodat deelnemers hun ideeën gezamenlijk kunnen delen via het digitale whiteboard.

## Goed om te weten

---

- ✓ Laat deelnemers vooraf oefenen met de gekozen tool of begin met een warming-up. Zo kunnen deelnemers in hun eigen tempo kennis maken met de tool en gaat er tijdens de sessie geen tijd aan verloren.
- ✓ Anders dan tijdens een fysieke brainstorm kunnen ideeën indien gewenst anoniem worden gedeeld. Deelnemers voelen zich dankzij anonimiteit niet beoordeeld op hun ideeën. Dit levert met regelmaat meer en creatievere ideeën op.
- ✓ Beperk het aantal deelnemers tot vijf. Zo hou je de vergadering effectief en voorkom je dat mensen door elkaar heen gaan praten. Een kleine groep maakt de vergadering een stuk effectiever.
- ✓ Zoek je geschikte patiënten om bij je brainstormsessie te betrekken? Neem contact op met [Ikzoekeenpatient.nl](https://www.kzoekeenpatient.nl). Wij verkennen graag de mogelijkheden met je.

# 4. Standpuntensessie

Bij een standpuntensessie vraag je een groep mensen een standpunt in te nemen op stellingen. Ook is het een goede methode om van een groep mensen meningen en ideeën op te halen over een specifiek onderwerp. Op deze manier kun je snel een globaal beeld krijgen van de heersende mening. Je kunt deelnemers vragen toe te lichten waarom ze een bepaald standpunt in hebben genomen.

Doordat bij een standpuntensessie niet iedere deelnemer aan het woord hoeft te komen, is het een geschikte methode voor grotere groepen mensen.

De uitkomsten van een standpuntensessie zijn geschikt om bijvoorbeeld:

- een vragenlijst voor te bereiden
- een dilemma voor te leggen
- een brochure te toetsen
- een aantal keuze rond ontwikkeling van een tool of website voor te leggen
- Verschillende scenario's voor te leggen

## Geschikte tools

Een goed werkende methode is om beeldbelsoftware te combineren met toegankelijke vragen/quiz-software zoals bijvoorbeeld [Kahoot](#) of [Mentimeter](#). Bekijk deze uitleg over het organiseren van een quiz in [Kahoot \(YouTube\)](#).

## Hoe organiseer ik het?

1. Denk van tevoren de standpunten uit waar je publiek op kan reageren.
2. Verwerk de standpunten en multiple choice antwoorden in de software die je wilt gebruiken
3. Test van tevoren met een klein groepje gebruikers of de quiz goed werkt: kun je de gebruikers op het juiste moment de juiste standpunten laten zien, en krijg je de respons te zien?
4. Bespreek de respons in je beeldbelmeeting. Zorg dat bij groepen groter dan 5 personen mensen de ruimte krijgen om via de chat vragen te stellen of aanvullende opmerkingen te maken.
5. Bij gebruik van de chatfunctie is het raadzaam om de begeleiding met twee personen te doen zodat de een kan focussen op de presentatie en quizvragen en de ander vragen en opmerkingen uit de chat kan inbrengen.

## Goed om te weten

---

- ✓ Informeer deelnemers vooraf dat ze een tweede apparaat, bijvoorbeeld een smartphone, bij de hand moeten houden om vragen te beantwoorden.
- ✓ Bij grotere groepen deelnemers is het niet werkbaar om iedereen in beeld zijn/haar mening laten geven. Wel kan het waardevol zijn om ze via chat hun opmerkingen te laten geven.
- ✓ Een duo-presentatie werkt het best: laat een persoon de standpunten presenteren en de vragen stellen, en laat iemand anders de antwoorden in de gaten houden en samenvatten wat er bijvoorbeeld op de chat gebeurt.
- ✓ Zoek je geschikte patiënten om bij je standpuntensessie te betrekken? Neem contact op met [Ikzoekeenpatient.nl](http://Ikzoekeenpatient.nl). Wij verkennen graag de mogelijkheden met je.



# 5. Interviews

## Wat is het?

Interviewen is een kwalitatieve manier van onderzoeken. Het is een ideaal middel om in een één-op-één vraaggesprek mensen en hun behoeftes beter te leren begrijpen. Interviews kunnen zowel met behulp van beeldbellen als telefonisch afgenomen worden.

Interviews afnemen kost wat meer tijd. Het heeft echter een paar grote voordelen:

- Er is geen software voor nodig
- Er zijn geen speciale vaardigheden nodig voor de gebruiker: vrijwel iedereen beschikt over een telefoon en kan deze moeiteloos gebruiken
- Geschikt voor kwetsbare groepen als ouderen en niet-Nederlandstaligen in vergelijking met meer kwantitatieve methode als een enquête.
- Je kunt flexibel omgaan met vraagvolgorde, en doorvragen op bepaalde onderwerpen. Dit kan je veel extra informatie opleveren.

## Hoe organiseer ik het?

Je kunt interviews afnemen met open vragen of met gesloten vragen. Vaak leveren open vragen je het meeste op, maar ze zijn bewerklijker om af te nemen. Een tussenvorm kan ook. Het is goed om je voor te bereiden.

1. Bepaal voor jezelf wat je te weten wilt komen.
2. Bepaal het soort vragen dat je hierbij stelt. Vraag je naar meningen (“vindt u dat..”), naar gedrag (“heeft u weleens...”), naar gevoel (“hoe voelde u zich toen...”), naar kennis (“kent u...”)?
3. Verzamel contactgegevens van de te interviewen personen. Zoek je geschikte patiënten om bij je interview te betrekken? Neem contact op met [ikzoekeenpatient.nl](http://ikzoekeenpatient.nl). Wij verkennen graag de mogelijkheden met je.
4. Het interview zelf:
  - a. Introductie: stel jezelf en je organisatie voor, geef het doel aan van het interview, geef aan waarom je de ene persoon hebt gekozen als respondent en vermeld dat deelname vrijwillig is. Geef aan hoe er wordt omgegaan met de verzamelde informatie, en geef aan wat er met de informatie gebeurt.
  - b. Interview: luister goed. Geef de respondent antwoord op je vraag? Wees niet bang voor stiltes: dit kan mensen soms aanzetten tot aanvullende antwoorden. Vat gegeven antwoorden samen.
  - c. Uitschrijven: schrijf het gesprek uit na het interview. Het beste is om dit te doen aan de hand van een opname. Ook non-verbaal gedrag, zoals gelach of boosheid, kan relevant zijn.

## Goed om te weten

---

- ✓ Deze onderzoeksmethode is toegankelijk: bij respondenten is over het algemeen weinig weerstand, er zijn geen digitale vaardigheden of apparaten voor nodig.
- ✓ Mensen kunnen de neiging hebben erg uit te weiden. Dit kan waardevolle inzichten opleveren, maar bewaak als interviewer wel dat je je antwoord krijgt op de vragen die je wilt stellen.
- ✓ Wil je een telefonisch interview opnemen, dan moet de geïnterviewde daar vooraf mee instemmen.
- ✓ Niet iedereen is een goede interviewer.

# Over Ikzoekeenpatient.nl

Ikzoekeenpatient.nl helpt je hierbij. We zijn een samenwerking tussen Patiëntenfederatie Nederland en meer dan 100 patiëntenorganisaties. Patiëntenfederatie Nederland zet zich al meer van 25 jaar in om de patiënt een stem te geven.

Wij willen de zorg beter maken door deze patiëntgerichter te maken. Dat doen we door je relevante patiëntervaringen te bieden.

## Wat we bieden

Het kan gaan om onbevange ervaring waarbij mensen vertellen vanuit hun persoonlijke ervaring. Maar ook om hoogwaardige ervaringsdeskundigheid door patiëntvertegenwoordigers.

Het kan gaan om kleine aantallen, bijvoorbeeld een spreker voor een congres. Maar ook om grote aantallen: denk aan het versturen van een vragenlijst naar een groot aantal patiënten.

Via ons uitgebreide netwerk kunnen we je in contact brengen met allerlei vormen van patiëntervaring. Ook als er geen duidelijke patiëntenorganisatie voor bestaat. Denk bijvoorbeeld aan ervaringen bij mondzorg, huisartsenzorg of kraamzorg.

### No cure no pay

Geen kosten als we je niet kunnen helpen.

### Gemakkelijk en snel

Vind patiënten via een netwerk van 100+ aangesloten organisaties

### Vind de juiste patiënt

Heeft toegang tot patiëntenpanels met (tien)duizenden leden.

### Contact

Graag vertellen we je meer over wat we voor je kunnen betekenen. Neem contact op met



**Rianne Tegelaar**

☎ 06 21 394 653

✉ [info@ikzoekeenpatient.nl](mailto:info@ikzoekeenpatient.nl)

### Goed om te weten

- ✓ Contact is altijd vrijblijvend
- ✓ Je gegevens worden vertrouwelijk behandeld