

Leidraad Burgerplatform Nivel



NIVEL
Kennis voor betere zorg

Leidraad Burgerplatform Nivel

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

Mattanja Triemstra
Hennie Boeije
Anneke Francke
Dolf de Boer

Nivel, 21 oktober 2019

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl

© 2020 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Over deze leidraad	4
1 Wat is het BurgerPlatform?	5
Participatie van burgers in onderzoek en beleid	5
Doel en toepassingen van een BurgerPlatform	6
Herkomst van het BurgerPlatform en vergelijkbare initiatieven	7
Criteria voor een BurgerPlatform als kwalitatief onderzoek	8
2 Organisatie en uitvoering van een BurgerPlatform	11
Globale aanpak en planning	11
Vorbereidingen	11
Uitvoering	15
Analyse	18
Rapportage	20
Geraadpleegde literatuur en bronnen	22
Bijlagen	23
Bijlage I Programma's van eerdere BurgerPlatforms	24
Bijlage II Template Burgerplatform - opdrachten	27
Bijlage III Werkvormen voor BurgerPlatforms	29
Bijlage IV Toestemmingsformulier	33

Over deze leidraad

Deze leidraad is bedoeld als praktische handleiding voor het organiseren, uitvoeren, analyseren en rapporteren van een BurgerPlatform als methode om burgers te betrekken bij onderzoek en beleid. De leidraad is primair geschreven voor Nivel-onderzoekers die een BurgerPlatform gaan toepassen, organiseren en begeleiden, maar is ook geschikt voor beleidsmakers en overige geïnteresseerden die meer willen weten over de achtergrond en mogelijkheden van een BurgerPlatform. Delen en bronnen uit deze leidraad kunnen worden gebruikt voor projectvoorstellen en publicaties over een BurgerPlatform. Het Nivel wil met deze methode en leidraad burgers meer betrekken bij onderzoek.

1 Wat is het BurgerPlatform?

Om een idee te krijgen van wat het BurgerPlatform is, geven we hierna uitleg over deze methode, het doel, de toepassingsmogelijkheden en de herkomst, vergezeld van enkele voorbeelden. Ook staan we stil bij de kwaliteitseisen die aan dit type onderzoek worden gesteld om te voldoen aan de wetenschappelijke maatstaven en criteria voor kwalitatief onderzoek.

Participatie van burgers in onderzoek en beleid

Het BurgerPlatform is een methode om burgers actief te betrekken bij complexe vraagstukken in de gezondheidszorg. Het is beleidsgericht, kwalitatief onderzoek en lijkt op marktonderzoek omdat het o.a. gericht is op de gedragingen, houdingen en motivaties van burgers. Met 'burgers' bedoelen we: inwoners van Nederland die als belangrijke stakeholders in de zorg andere verzekerden en zorggebruikers vertegenwoordigen in een BurgerPlatform. Als een vorm van participatief onderzoek sluit deze methode goed aan bij de trend van 'actief burgerschap' en de toenemende participatie van burgers in beleid en het proces van politieke besluitvorming (zie Leyenaar, 2009).

Interactieve bijeenkomst

Bij een BurgerPlatform neemt een diverse groep van 20 tot 30 burgers deel aan een interactieve één- of tweedaagse bijeenkomst met beleidsmakers en experts. Tijdens de bijeenkomst gaan experts en beleidsmakers onder leiding van onderzoekers (moderatoren) in gesprek met deelnemers om het beleid en de uitwerking daarvan in beeld te brengen en te verbeteren. Zo kunnen burgers – als belangrijkste stakeholders in de zorg – participeren in beleidsdiscussies, kunnen onderzoekers de ervaringen, meningen en behoeften van burgers in beeld brengen, en leren beleidsmakers hoe burgers aankijken tegen het beleid, de uitwerking ervan en hoe dit kan worden verbeterd.

Informatie delen en ophalen

Uniek aan het BurgerPlatform is dat er tijdens de bijeenkomst zowel informatie wordt gedeeld als verkregen. Deelnemers leveren niet alleen input en zijn niet alleen een informatiebron, maar ze krijgen ook uitgebreide informatie over een onderwerp of vraagstuk. Sommige zorgvraagstukken zijn namelijk zo complex of abstract dat burgers er niet makkelijk een mening over kunnen vormen. Bijvoorbeeld onderwerpen als solidariteit en de betaalbaarheid van ons zorgstelsel. Daarom worden burgers bij het BurgerPlatform eerst geïnformeerd; voorafgaand aan de bijeenkomst met schriftelijke informatie of tijdens de bijeenkomst via presentaties van experts, en soms ook met huiswerkopdrachten voor of na de bijeenkomst. Zodoende krijgen deelnemers een completer beeld van een zorgvraagstuk en kunnen ze een geïnformeerde positie innemen, zodat ze vervolgens goed toegerust kunnen meediscussiëren over dergelijke ingewikkelde zorgvraagstukken.

Doel en toepassingen van een BurgerPlatform

Complexe vraagstukken en burgerparticipatie

Doel van het BurgerPlatform is om burgers te betrekken bij onderzoek en beleid om het perspectief van burgers (o.a. meningen, ervaringen, behoeften) in kaart te brengen voor complexe vraagstukken. Bijvoorbeeld om vanuit burgerperspectief een actuele beleidsvraag te beantwoorden, bestaand beleid te verbeteren of te legitimeren, of om verder richting en invulling te geven aan het gezondheidszorgbeleid. Dit kan in verschillende beleidsfasen: voor het vaststellen van de beleidsagenda, voor beleidsprioritering, -vorming, -uitvoering en -communicatie, of in de fase van een beleidsevaluatie (zie Leyenaar, 2009). Waarbij de invloed van burgers mogelijk varieert van raadplegen tot meebeslissen (zie Box 1).

- Box 1. Invloed van burgers op beleid;** verschillende niveaus van participatie (zie Participatieladder):
- *Raadplegen* (burgers als gesprekspartners voor beleid)
 - *Adviseren* (burgers dragen problemen aan en formuleren oplossingen)
 - *Co-producen* (samen met burgers de probleemagenda formuleren en oplossingen zoeken)
 - *Meebeslissen* (met de burgers tot een gezamenlijk besluit komen)

Toepassingsmogelijkheden

Een BurgerPlatform wordt toegepast om:

- burgers goed te informeren over een complex vraagstuk door informatie van deskundigen in te brengen, en vervolgens een discussie te voeren met deze geïnformeerde betrokkenen;
- externe partijen (beleidsmakers, zorgverleners, zorgverzekeraars etc.) aanwezig te laten zijn, zodat zij direct contact hebben met hun doelgroep en ter plekke ook zelf informatie kunnen ophalen en geïnformeerd worden;
- inzicht te krijgen in de uitwerking van beleid in de praktijk (ervaringen van burgers);
- inzicht te krijgen in (publieke) opinies, attitudes, voorkeuren, waarden en ethische overwegingen, zorgen en bedenkingen, behoeften, voor- en nadelen, randvoorwaarden, et cetera;
- praktische oplossingen te genereren en aanbevelingen te formuleren voor beleid;
- een basis te leggen voor vervolgonderzoek, onderzoeken te combineren en inzichten uit literatuur- of vragenlijstonderzoek te verdiepen en te verklaren.

Eigenstandig of aanvullend kwalitatief onderzoek

Een BurgerPlatform kan als kwalitatief onderzoek op zichzelf staan, maar het kan ook een onderdeel zijn van een groter onderzoek. Bijvoorbeeld voor het verkennen van een onderwerp of vraagstuk en voor het operationaliseren van concepten (begripsverheldering en vraagformulering) aan het begin van een onderzoek, of juist in vervolg op ander onderzoek voor een verdieping en duiding van resultaten. Zo kan een BurgerPlatform worden gebruikt als input voor enquêtevragen voor vervolgonderzoek, of om resultaten van eerder onderzoek of enquêtes te verdiepen en te verklaren.

Eerdere BurgerPlatforms

Het Nivel heeft ervaring met verschillende varianten van het BurgerPlatform, variërend van één- of tweedaagse bijeenkomsten tot een korte bijeenkomst van een halve dag. Eerdere BurgerPlatforms, tussen 2016 en 2019, gingen over uiteenlopende onderwerpen zoals de informatiebehoeften van burgers en gezondheids(zorg)informatie op internet, de visie van burgers op het toezicht door de Inspectie, en over solidariteit en eigen verantwoordelijkheid in de gezondheidszorg. Daarbij waren deelnemers ook zeer divers: mannen en vrouwen, jong en oud, laag en hoog opgeleid, etc.

Onderwerpen en publicaties van voorgaande Nivel BurgerPlatforms, tussen 2016 en 2019, zijn:

- [Wat verwachten en wensen burgers van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd? \(17 april 2019\)](#)
- [Solidariteit en de Nederlandse zorgverzekeringswet \(1 februari 2019\)](#)
- [Administratieve fouten en fraude in de gezondheidszorg \(12 oktober 2018\)](#)
- [Online informatie over medicatie \(10 oktober 2018\)](#)
- [Toezicht op incidenten en calamiteiten: wat verwachten burgers van de IGJ? \(31 januari 2018\)](#)
- [Betrokkenheid van burgers bij het toezicht op de gezondheidszorg \(28 juni 2017\)](#)
- [Online informatiebehoefte van burgers \(15 en 16 april 2016\)](#)

Positieve ervaringen en opbrengsten

De ervaringen met een BurgerPlatform zijn over het algemeen heel positief. Zowel de deelnemers, onderzoekers als opdrachtgevers waren steeds enthousiast en de bijeenkomsten genereerden veel energie bij alle betrokkenen. De sfeer tijdens bijeenkomsten was goed en iedereen deelde vrijelijk zijn of haar meningen en ervaringen. Beleidsmakers kregen door een BurgerPlatform meer inzicht in hoe burgers verschillend aankijken tegen een beleidsvraagstuk en welke waarden of overwegingen hierbij een rol speelden. In korte tijd leverden de bijeenkomsten zeer gevarieerde, verrassende ideeën en eye-openers op voor het vormen, verbeteren of legitimeren van beleid.

Onderzoeker IGJ (2017): *“Burgers blijken graag mee te praten over het toezicht zelf. Dit past ook bij de bevinding dat burgers liever betrokken zijn bij doelbepaling van een onderzoek dan het onderzoek zelf. We gaan dan ook kijken of we het burgerplatform breder in kunnen zetten om burgers te betrekken bij ons toezicht”.*

Herkomst van het BurgerPlatform en vergelijkbare initiatieven

Citizens Council van NICE

De Engelse ‘Citizens Council’ van het National Institute for Health and Care Excellence (NICE)¹ diende als voorbeeld voor het eerste BurgerPlatform van het Nivel in 2016 (zie Hendriks & De Boer, 2017). Deze Citizens Council is een panel van ongeveer 30 burgers die representatief zijn voor de Britse maatschappij wat betreft leeftijd, geslacht, sociaaleconomische status en land van herkomst. Panelleden zijn drie jaar lid, waarbij ieder jaar een derde van de groep stopt. De leden komen één keer per jaar bijeen voor een tweedaagse bijeenkomst om een actuele kwestie te bespreken en om inzicht te krijgen in de gedeelde maatschappelijke waarden (‘shared values’).

Eerdere bijeenkomsten van de Citizens Council van NICE gingen o.a. over de volgende beleidsvragen:

- Met welke waarden moeten we rekening houden bij het maken van afwegingen tussen billijkheid (equity) en efficiëntie van de zorg?
- Wanneer zijn prikkels (‘incentives’) voor gedragsveranderingen een acceptabele methode om de publieke gezondheid te bevorderen?
- Wat zijn de belangrijkste vraagstukken bij het gebruik van geanonimiseerde informatie uit patiëntendossiers?

1. De Citizens Council van NICE is opgericht in 2002 (eerste bijeenkomst in November 2002). Zie ook <https://www.nice.org.uk/Get-Involved/Citizens-Council>

Vergelijkbare initiatieven in Nederland

In Nederland zijn er veel initiatieven van burgerparticipatie die vergelijkbaar zijn met het BurgerPlatform, maar de beschrijvingen van deze methoden zijn vooral procesmatig (over de voorbereiding en uitvoering) en beschrijven niet zozeer de analyse en rapportage. En hoewel de uitgangspunten en kenmerken (zoals inclusiviteit of representatie, informatie, deliberatie en participatie) overeenkomen, zijn de praktische uitwerkingen nogal verschillend (Leyenaar 2009). Zie voor diverse vormen van burgerparticipatie de inventarisatie van Leyenaar (2009), en voor een overzicht van participatiemethoden en voorbeelden in Nederland de websites participatiewijzer.nl en participatiekompas.nl².

Criteria voor een BurgerPlatform als kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek

Een BurgerPlatform is een vorm van kwalitatief onderzoek (zie Box 2). Kenmerkend zijn de open en brede onderzoeksvraag, het doel om inzichten te verzamelen, dingen te verklaren of nieuwe ideeën te ontwikkelen, de relatief kleine en diverse onderzoeksgroep, een gestructureerde en gevarieerde wijze van gegevensverzameling, en het cyclische of iteratieve karakter van het onderzoek waarbij de dataverzameling en analyse elkaar afwisselen. De diverse manieren van gegevensverzameling zijn bijvoorbeeld: focusgroepgesprekken, geschreven teksten op internetfora en chat-sites, schriftelijke antwoorden op open vragen en observaties.

Box 2. Definitie van kwalitatief onderzoek:

Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn strategieën voor de systematische verzameling, organisatie, en interpretatie van tekstueel materiaal dat is verkregen door gesprekken of observaties met het doel concepten te ontwikkelen die ons helpen om sociale verschijnselen in hun natuurlijke context te begrijpen met de nadruk op betekenissen, ervaringen, en gezichtspunten van alle betrokkenen.

(Boeijs & Bleijenbergh, 2019)

Diversiteit en variatie

Kenmerkend voor kwalitatief onderzoek is dat er veel aandacht is voor *diversiteit* in de data, met zowel aandacht voor individuele als collectieve ervaringen en zienswijzen, en dat het niet zozeer gaat om het bereiken van overeenstemming of consensus over een onderwerp of het specifieke vraagstuk. Want voor het beschrijven en begrijpen van hoe mensen tegen een onderwerp of vraagstuk aankijken is juist *variatie* in meningen, ervaringen, behoeften en redeneringen van belang.

Kwaliteitscriteria

Belangrijke vereiste voor het wetenschappelijke karakter van een BurgerPlatform is dat de dataverzameling, analyses en rapportage *systematisch* en *navolgbaar* verlopen, zodat duidelijk is hoe de onderzoekers de gegevens hebben verwerkt en geïnterpreteerd en hoe ze tot bepaalde conclusies en aanbevelingen komen. Voor het BurgerPlatform betekent dit om te beginnen dat er een gestructureerde aanpak moet zijn, met een heldere vraagstelling en duidelijk omschreven werkvormen en manieren van dataverzameling. Bovendien stelt het wetenschappelijke karakter eisen aan de analyse en rapportage. Als kwalitatieve onderzoeksmethode moet het BurgerPlatform daarom aan diverse eisen voldoen. Zie Tabel 1 voor een checklist met criteria voor kwalitatief onderzoek en wat deze criteria voor een

2. Participatiekompas.nl biedt informatie over praktijkvoorbeelden, ervaringen, methoden en tools op het gebied van patiëntenparticipatie.

BurgerPlatform betekenen. Deze lijst is gebaseerd op verschillende bronnen, zoals de ‘Meetlat voor kwalitatief onderzoek’ (NtvEBP, 2016) en een checklist van Scholten e.a. (2013).

Tabel 1 Checklist: criteria voor kwalitatief onderzoek en wat dit betekent voor het BurgerPlatform

Criteria	Uitwerking	Burgerplatform
Relevantie, doel en vraagstelling	Zijn de relevantie en het doel van het onderzoek duidelijk omschreven? Is de vraagstelling relevant?	Bereid het BurgerPlatform goed voor: verken het vraagstuk/probleem met deskundigen en beleidsmakers, bestudeer de literatuur en formuleer het doel en relevante, concrete vraagstellingen.
Zijn de kwalitatieve benadering en de gekozen methoden voor dataverzameling adequaat?	Passen het doel en de vraagstelling bij kwalitatief onderzoek? Zijn de methoden geschikt? (Interviews: persoonlijke ervaringen en percepties; Focusgroepen: opvattingen binnen een groep; Observaties: gedrag)	Ga na of en hoe het BurgerPlatform antwoord kan geven op de vraagstellingen. Kies passende opdrachten en geschikte werkvormen en gebruik meerdere methoden (voor triangulatie).
Zijn de selectie en samenstelling van de groep deelnemers adequaat?	Bij kwalitatief onderzoek hoort ‘purposive sampling’ (doelgerichte steekproef) of ‘theoretical sampling’, voor het selecteren van zo veel mogelijk variatie binnen de onderzoeksgroep en theorieontwikkeling. Doel is niet zozeer statistische representativiteit en generaliseerbaarheid (zoals met een aselechte steekproef wordt nagestreefd), maar juist generaliseerbaarheid door variatiedekking.	Streef naar voldoende variatie in de onderzoeksgroep. Trek een doelgerichte steekproef, rekening houdend met relevante variabelen voor het doel en de vraagstelling van het BurgerPlatform. Beargumenteer de selectiecriteria en beschrijf de benaderingswijze en deelnamebereidheid.
Zijn de wijze van dataverzameling en de context waarin het onderzoek plaatsvindt adequaat?	Zijn de gegevens zorgvuldig verzameld? Door deskundige onderzoekers in een passende context? Zijn ethische aspecten (informed consent, privacy en anonimiteit) voldoende gewaarborgd? Gaat het om relevante gegevens die geschikt zijn om de vraagstelling te beantwoorden? Is saturatie (verzadiging) bereikt, oftewel: dataverzameling totdat je geen nieuwe informatie en inzichten meer verkrijgt?	Kies voor een geschikte en toegankelijke locatie. Zet deskundige onderzoekers in. Verwelkom deelnemers en stel ze op hun gemak. Verzamel gegevens door: - deelnemers de resultaten van opdrachten en discussies te laten opschrijven (schriftelijke of online antwoorden, aantekeningen op memo-briefjes, papieren vellen/flap-overs etc.); - veldnotities of aantekeningen van onderzoekers; - audio- en evt. video-opnames (na toestemming). Streef met de verschillende opdrachten in subgroepen naar verzadiging. Gebruik evt. een topiclijst.
Is de data-analyse adequaat?	Zijn de gegevens verifieerbaar en geloofwaardig geanalyseerd? Is er een duidelijk uitgangspunt voor de analyses: deductief en theorie-gestuurd (met conceptueel kader, theoretisch raamwerk, aannames of hypotheses), of inductief en theorievormend (bv. grounded theory)? Cyclische afwisseling van dataverzameling en analyse. Met aandacht voor variatie en contrasterende meningen. Analyse, verwerking en onafhankelijke beoordeling van gegevens door meerdere deskundige onderzoekers. Gegevens vergelijken en validiteit toetsen (peer review, triangulatie, member check).	Tijdens het BurgerPlatform vinden dataverzameling en analyse afwisselend plaats. Opdrachten worden steeds gevolgd door een analyse (met duiding, terugkoppeling en reflectie), waarna nieuwe onderzoeksvragen worden voorgelegd. Zorg voor regelmatige plenaire terugkoppeling en vergelijk continu de resultaten van subgroepen. Geef steeds samenvattingen van resultaten en conclusies, en check deze bij de deelnemers (informele member check). Laat meerdere onderzoekers de data analyseren, samenvatten en eventueel coderen.

- tabel 1 wordt vervolgd (z.o.z.) -

- vervolg tabel 1 -

<p>Is het onderzoek controleerbaar?</p>	<p>Audio- en/of video-opnames. Transcripten (uitgetypte geluidsopnames).</p>	<p>Maak geluidsopnames, zowel van het plenaire deel als van de discussies of opdrachten in subgroepen, om terug te kunnen luisteren of om te laten uittypen (verbatim transcripties).</p>
<p>Is de rapportage adequaat, navolbaar en transparant?</p>	<p>Is de context van het onderzoek met voldoende diepgang beschreven? Zijn de stappen van de analyse voldoende duidelijk beschreven? Biedt de beschrijving voldoende inzicht in de stappen waarmee de onderzoeker vanuit de data tot de bevindingen en conclusies zijn gekomen? Is er voldoende reflectie op eventuele beperkingen van het onderzoek? Zijn de citaten adequaat gekozen, geïnterpreteerd en gebruikt? Is de rapportage voor akkoord voorgelegd aan de deelnemers (member check)? Zijn de bevindingen en conclusies kwalitatief geformuleerd, passend bij het kwalitatieve karakter van het onderzoek?</p>	<p>Beschrijf duidelijk en zorgvuldig: - de doel- en vraagstellingen en de achtergrond en relevantie van het BurgerPlatform; - het proces van de dataverzameling en de context waarin het onderzoek plaatsvindt (plaats, doelgroep, bereidheid tot deelname en aanwezig); - eventuele beperkingen van het onderzoek en mogelijke selectiebias; - de resultaten en conclusies, passend bij het doel van het BurgerPlatform; - de variatie in de onderzoeksgroep en de resultaten; - relevante en sprekende citaten. En leg de rapportage ter toetsing, voor eventuele opmerkingen en akkoord, voor aan deelnemers.</p>

2 Organisatie en uitvoering van een BurgerPlatform

Wat komt er allemaal kijken bij de organisatie en uitvoering van een BurgerPlatform? Hierna gaan we in op de globale aanpak en planning, de voorbereidingen, de uitvoering en de analyse en rapportage.

Globale aanpak en planning

Partijen in de zorg, diverse opdrachtgevers, beleidsmakers en experts, kunnen samen met het Nivel een BurgerPlatform organiseren. Daarbij is er keuze uit een één- of tweedaagse interactieve bijeenkomsten en verschillende rapportagevormen, variërend van een beknopt webverslag tot een uitvoerig onderzoeksrapport (zie Rapportage).

Reken voor de organisatie van een BurgerPlatform circa 4-6 weken voorbereidingstijd (o.a. selectie en benadering van deelnemers), 1 of 2 dagen voor de bijeenkomst zelf en ongeveer 2-4 weken voor de analyse en rapportage. Dit komt neer op een totale looptijd van minimaal 2 maanden.

Vorbereidingen

Ter voorbereiding van een BurgerPlatform worden het onderzoeksplan met bijbehorende doel- en vraagstellingen geformuleerd, het onderwerp en vraagstuk verkend, het programma en draaiboek opgesteld, passende opdrachten en werkvormen geselecteerd, deelnemers geworven en geïnformeerd, vergaderruimtes gereserveerd en benodigdheden klaargezet.

Onderzoeksplan en doel- en vraagstellingen

In samenspraak met de opdrachtgever, beleidsmakers en/of experts worden het beleidsvraagstuk en het doel van het BurgerPlatform geformuleerd, met bijbehorende hoofd- en sub-vragen. Belangrijk is om de relevantie en het doel duidelijk te omschrijven, na te gaan of de methode van het BurgerPlatform geschikt is voor dit doel en voor de beantwoording van de vraagstellingen, en om *relevante en concrete vraagstellingen* te formuleren (zie Checklist, Tabel 1). Literatuur en beleidsdocumenten kunnen helpen bij de oriëntatie op het onderwerp. Stel van tevoren eventueel ook een *topiclist* op, met relevante en belangrijke aspecten die tijdens de bijeenkomst aan bod kunnen komen.

Hoewel het BurgerPlatform prima kan starten met een algemene vraagstelling, is het voor de verdieping en vervolgoopdrachten wenselijk dat er ook meer specifieke subvragen zijn om te beantwoorden. Daarbij moeten het vraagstuk en de vraagstellingen die worden voorgelegd wel concreet genoeg zijn om er gerichte discussies over te voeren. Zorg ook dat de opdrachten goed aansluiten bij de soort vraagstellingen (exploratief, beschrijvend, verklarend of beleidsvormend).

Werving deelnemers

Voor het BurgerPlatform wordt meestal een doelgerichte steekproef getrokken waarbij deelnemers op specifieke kenmerken worden geselecteerd³, zoals burgers die ervaring hebben met bepaalde zorg in het afgelopen jaar. Eventueel kan ook een aselechte steekproef getrokken worden, zodat de groep min of meer representatief is voor de Nederlandse bevolking voor wat betreft bepaalde achtergrondkenmerken. Belangrijkste is dat de steekproef resulteert in maximale variatie bij de onderzoeksgroep – met diversiteit in kenmerken als geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, gezondheid en zorggebruik – zodat uiteenlopende perspectieven en zienswijzen naar voren komen en er sprake is van generaliseerbaarheid door variatiedekking.

Deelnemers voor een BurgerPlatform kunnen worden geworven via een panel van het Nivel (zie www.nivel.nl/panels-en-registraties), zoals het [Consumentenpanel Gezondheidszorg](#)⁴ of het [Nationaal Panel Chronisch ziek en Gehandicapt](#)⁵. Eventueel kan men ook meerdere keren deelnemen aan een BurgerPlatform. De bereidheid hiertoe blijkt groot: 19 van de 20 deelnemers aan het eerste BurgerPlatform (april 2016) zei ook vaker te willen deelnemen.

De ervaring leert dat de bereidheid voor deelname aan een BurgerPlatform doorgaans groot is, maar dat hooguit 10% van de benaderden dan echt beschikbaar is voor een bijeenkomst op een specifieke datum. Soms is dit slechts 1-2% waardoor er voor circa 30 deelnemers wel 2.000 of 3.000 personen moeten worden benaderd. Toch levert het benaderen van 1.000 personen in de regel al genoeg deelnemers op.

Afhankelijk van de eerste aanmeldingen kunnen eventueel meer burgers worden uitgenodigd, en als sommige subgroepen nog ondervertegenwoordigd zijn kunnen juist die extra worden benaderd. Mocht dit nog steeds onvoldoende aanmeldingen opleveren, dan kan de doelgroep ook via andere kanalen worden benaderd. Bijvoorbeeld via een oproep in kranten, op relevante websites of in sociale media, of door aan te sluiten bij activiteiten voor specifieke groepen, zoals langsgaan bij een taalcursus Nederlands om mensen met een ander land van herkomst te bereiken.

De deelnamebereidheid is uiteraard afhankelijk van de gevraagde tijdsinvestering, of het doordeweeks of in een weekend plaatsvindt, en de vergoedingen (50-100 Euro per dag, in de vorm van cadeaubonnen, naast de vergoeding van reiskosten, maaltijden en eventuele verblijfs-overnachtingskosten).

Na aanmelding ontvangen deelnemers een bevestiging met nadere informatie over het onderwerp van de bijeenkomst, het globale programma, de locatie en een routebeschrijving, en eventueel ook de nodige formulieren zoals een toestemmings- en reiskostendeclaratieformulier. Van te voren kunnen eventueel ook al huiswerkopdrachten worden meegestuurd (zie Opdrachten en huiswerk).

3. Bij een doelgerichte steekproef vindt de selectie plaats op de voor het vraagstuk/beleidsdilemma relevante variabelen (bijvoorbeeld sexe, leeftijd, sociaaleconomische status, woonplaats, samenstelling huishouden), zodat de groep deelnemers zoveel mogelijk een afspiegeling is van de groep mensen die met het betreffende beleid en vraagstuk te maken heeft.

4. Het Consumentenpanel Gezondheidszorg bestaat uit circa 12.000 personen van 18 jaar en ouder, waaruit gerichte steekproeven kunnen worden getrokken om een representatieve afspiegeling van de samenleving te krijgen. Het panel wordt op regelmatige basis bevraagd over meningen over en ervaringen met de gezondheidszorg (zie <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg>).

5. Het Nationaal Panel Chronisch ziek en Gehandicapt (NPCG) bestaat uit 3.800 zelfstandig wonende mensen met een chronische aandoening die een afspiegeling vormen van mensen met een chronische ziekte of beperking in onze samenleving (zie www.nivel.nl/nationaal-panel-chronisch-ziek-en-gehandicapt). Dit panel ontvangt tweemaal per jaar een vragenlijst over hun gezondheid, de zorg en ondersteuning die ze krijgen, hun deelname aan de samenleving, werk en inkomen en eventuele problemen in het dagelijks leven.

Programma en draaiboek

Vervolgens worden een programma en draaiboek opgesteld. Zie Box 3 voor een voorbeeld en de Bijlagen voor programma's van eerdere BurgerPlatforms (I) en een template voor opdrachten (II).

Het programma is in de regel heel afwisselend en gelaagd. Startend met een kennismaking en de uiteenzetting van het vraagstuk of algemene vraagstelling, gevolgd door een afwisselend programma dat gericht is op verdere verdieping en uitwerking van het onderwerp en vraagstuk. Met lezingen, discussies en opdrachten (plenair of in subgroepen) en regelmatige terugkoppeling van tussentijdse bevindingen. Zo wordt stap voor stap nagegaan wat het vraagstuk precies inhoudt en betekent, en wat er concreet nodig of wenselijk is. Daarbij verloopt het programma mogelijk als volgt (zie Box 3):

Eerst worden de aanwezigen verwelkomd en maken ze kennis met elkaar (informele opdrachten). Daarna volgt een introductie op het onderwerp/vraagstuk (presentatie), waarna het onderwerp wordt verkend met een associatie-opdracht, poll of quiz. Vervolgens wordt het beleidsvraagstuk door de aanwezige experts in één of meerdere presentaties toegelicht, uiteengerafeld en verdiept. De presentaties worden afgewisseld met groepsopdrachten waarin deelnemers de kwestie uitvoerig en in detail bespreken (relevante aspecten en thema's inventariseren en ordenen, zienswijzen en ervaringen uitwisselen, oplossingsrichtingen verkennen etc.) en plenaire discussies of reflecties waarbij de resultaten worden gepresenteerd en bediscussieerd. De bijeenkomst wordt afgesloten met een samenvatting van de bevindingen en het formuleren van conclusies.

Box 3. Voorbeeldprogramma¹ voor een BurgerPlatform

10:00 Welkom en kennismaking (informele opdrachten)

10:30 Presentatie 1 (informerer): introductie op het onderwerp en de vraagstelling

10:45 Groepsopdracht 1 (begripsverheldering): associatie-opdracht (bv. woordwolk), poll (meningen) of quiz (kennistest)

11:00 Presentatie 2 (informerer): uiteenzetting en achtergrond van het beleidsvraagstuk

11:15 Groepsopdracht 2 (inventarisatie): inventariseren van relevante aspecten en benoemen van thema's

11:45 Plenaire bespreking 1 (terugkoppeling): presenteren en bespreken van aspecten/thema's

12:00 Groepsopdracht 3 (ordenen): clusteren en prioriteren van aspecten/ thema's

12:15 Plenaire bespreking 2 (discussie): bespreken van tussentijdse bevindingen

12:30 PAUZE

13:30 Presentatie 3 (informerer): verdieping van beleidsvraagstuk, probleemanalyse en deelvragen

13:45 Groepsopdracht 4 (ideeën genereren): associatie-opdracht (brainstormen, mindmappen etc.) over mogelijkheden/oplossingsrichtingen

14:15 Groepsopdracht 5 (oplossingen bedenken): verdiepen/uitwerken van oplossingsrichtingen

14:30 Plenaire bespreking 3 (discussie): bespreken van mogelijke oplossingen

14:45 Afsluiting: samenvatting en voorlopige conclusies

1) Dit voorbeeld is bedoeld om een idee te geven van de mogelijke invulling van het programma. De opbouw en inhoud hangen uiteraard af van het beleidsvraagstuk en de vooraf geformuleerde doel- en vraagstellingen. Het programma kan ingekort worden door opdrachten te combineren (bv. groepsopdrachten 2 en 3 samenvoegen, waardoor de plenaire bespreking 1 vervalt), of door eerder in te gaan op mogelijke oplossingen (bv. na Presentatie 2 direct doorgaan met groepsopdracht 4). Ook kan het programma uitgebreid worden met individuele opdrachten of gebruikerstesten (bv. zoekopdrachten op internet).

Opdrachten, werkvormen en huiswerk

Bij het vraagstuk en de beleidsvragen worden passende opdrachten en werkvormen geselecteerd. Groepsopdrachten worden eventueel gecombineerd of uitgebreid met individuele opdrachten, praktische oefeningen of gebruikerstesten. Ook is het mogelijk om huiswerkopdrachten te geven, voor of na de bijeenkomst.

Voor de invulling van de opdrachten zijn veel verschillende werkvormen mogelijk, zoals Mentimeter of Kahoot (voor quizvragen), Concept Mapping of Q-sort methode, en Ranking game (voor prioritering). Zie Bijlage III voor een beschrijving van deze en andere methoden, die soms ook in eerdere BurgerPlatforms zijn gebruikt, of raadpleeg voor meer werkvormen de websites participatiekompas.nl (Kenniskbank) en participatiewijzer.nl (Databank methoden).

Informatie voor deelnemers

De deelnemers krijgen informatie over het beleid en het betreffende vraagstuk, zodat zij goed worden toegerust om te reageren en mee te discussiëren ('informed response'). Dit informeren gebeurt door middel van één of meerdere presentaties of lezingen van experts, maar kan ook al van te voren door schriftelijke informatie of huiswerkopdrachten toe te sturen.

Met de lezingen krijgen zij verschillende invalshoeken aangereikt, zodat ze een compleet beeld krijgen van een vraagstuk en dit vanuit verschillende kanten kunnen bekijken. Vervolgens kunnen zij vanuit een geïnformeerde en gefundeerde positie hun eigen perspectief naar voren brengen in de groepsopdrachten en discussies.

Benodigheden

Naast een goed bereikbare, toegankelijke locatie, een passende vergaderruimte en een geschikte tafelopstelling, zijn dit benodigheden voor een bijeenkomst:

- Deelnemerslijst (geprint)
- Naambordjes en evt. gekleurde stickers/papiertjes (voor indeling in subgroepen)
- Pennen en stiften (evt. in verschillende kleuren)
- Whiteboard en flap-overs, met stiften
- Grote vellen papier (A1 of A2 formaat)
- Post-its of memo-briefjes (in verschillende kleuren)
- Opdrachten op papier (geprint)
- Gekleurde kaarten of gekleurd papier (bijv. rood/groen, om te stemmen bij stellingen)
- Evt. tijdschriften, scharen en lijm (voor collages)
- Computer en beamer voor presentaties
- Laptops, opgeladen en opgestart (gereed voor gebruik)
- Mobiele telefoons van deelnemers (evt. vooraf vragen om mee te nemen)
- WIFI en inloggegevens
- Opnameapparatuur (meerdere voice-recorders, evt. foto- en videocamera)
- Toestemmingsformulier (voor Informed Consent), zie Bijlage IV
- Formulier voor reiskostendeclaraties en antwoordenvolop
- Cadeaubonnen voor deelnemers
- Koffie, thee, water, koekjes, broodjes etc.

Uitvoering

Inhoud van de bijeenkomst

Tijdens een BurgerPlatform gaan beleidsmakers en deskundigen zoals toezichthouders, zorgverleners, zorgverzekeraars etc. in gesprek met een diverse groep van 20 tot 30 burgers om perspectieven uit te wisselen over een actuele, ingewikkelde kwestie in de gezondheidszorg. Het programma en de opdrachten voor de bijeenkomst worden vooraf vastgelegd (zie Voorbereidingen).

De bijeenkomst wordt gekenmerkt door veel informatie, interactie, discussie en opdrachten. Er komt steeds één beleidsvraag aan de orde waarvan verschillende aspecten worden belicht. Burgers krijgen veel informatie aangereikt met de lezingen van experts en eventuele filmpjes om inzicht te krijgen in het beleidsvraagstuk en de bestaande kennis. Deze presentaties worden afgewisseld met opdrachten, al dan niet in subgroepen, die steeds worden gevolgd door plenaire terugkoppelingen (zie Figuur 1). Dit levert in korte tijd veel verdieping en veel nieuwe en gevarieerde informatie op.

Figuur 1. Terugkoppeling bij BurgerPlatform over Online informatie over medicatie (10 oktober 2018)



Deelnemers koppelen hun ervaringen met de vier websites plenair terug

Tijdens de bijeenkomst worden vragen in eerste instantie heel breed en open gesteld om de inbreng en visie van deelnemers leidend te laten zijn en tot een zo volledig mogelijk beeld te komen van de relevante aspecten. Zowel de individuele als de collectieve inbreng van deelnemers wordt daarbij meegenomen. Het streven van de bijeenkomst is niet om tot een consensus te komen, maar veel meer om de diversiteit in meningen, ervaringen en behoeften te laten zien.

Begeleiding van de bijeenkomst

De bijeenkomst wordt geleid door een *dagvoorzitter* die de hoofdlijnen en de tijd bewaakt, ondersteund door een team van 3-5 onderzoekers die als *moderatoren* de discussies en opdrachten begeleiden en die veel ervaring hebben met kwalitatief onderzoek en het BurgerPlatform. Samen zijn zij verantwoordelijk voor het welzijn van de deelnemers tijdens de dag, en voor het creëren van een vertrouwelijke sfeer

waarin iedere deelnemer zich vrij voelt om zich te uiten. De dagvoorzitter en moderatoren letten er ook op dat iedereen aan het woord komt, er niet door elkaar heen wordt gepraat en dat deelnemers met respect naar elkaar luisteren.

Aanwezigheid van experts, beleidsmakers en eventueel opdrachtgever

Daarnaast zijn *experts* of inhoudsdeskundigen aanwezig voor de presentaties, om een vraagstuk nader uiteen te zetten, informatie te delen, etc. Ook kunnen *beleidsmakers* aanwezig zijn om als toehoorder een beeld krijgen van hoe burgers tegen het (voorgenomen) beleid aankijken en om eventueel direct hierover in gesprek te gaan met de deelnemers. De *opdrachtgever* kan eventueel ook aanwezig zijn, als inleider van het vraagstuk of als passieve toehoorder, mits dit niet van invloed is op de verdere invulling/ inhoud en het verloop van de bijeenkomst.

Van te voren maken de onderzoekers, experts en beleidsmakers duidelijke afspraken over ieders rol en bijdrage aan het BurgerPlatform. Voor het slagen van de bijeenkomst is het van belang dat deze aanwezigen het gezamenlijke doel voor ogen houden en de deelnemers zo objectief mogelijk informeren en aansturen om geen inhoudelijk stempel op het resultaat te drukken.

Rol van de onderzoekers

Er is een cruciale rol weggelegd voor de onderzoekers bij het BurgerPlatform. Het is hun taak om het perspectief van de burgers in kaart te brengen, en om – zo mogelijk samen met de deelnemers – de bevindingen te interpreteren en te verklaren, zodat er duiding en betekenis kan worden gegeven aan de resultaten. Zij zijn deskundig in het uitvoeren van een BurgerPlatform en bereiden zich goed voor op het betreffende onderwerp en vraagstuk. Tijdens de bijeenkomst hebben ze een observerende en participerende rol. Ze sluiten als *moderatoren* aan bij de (sub)groepsdiscussies en verschillende groepsopdrachten, bakenen het onderwerp steeds goed af en stellen gerichte vragen. Ze leiden de discussies, maken ondertussen aantekeningen (veldnotities), vatten de bevindingen en conclusies samen en bespreken deze met de groepen. Uiteindelijk zijn de onderzoekers ook verantwoordelijk voor de analyse en verslaglegging over het BurgerPlatform (zie Analyse en Rapportage).

Professionaliteit, onafhankelijkheid en een neutrale houding van de onderzoekers ten aanzien van het onderwerp van het BurgerPlatform zijn essentieel om open te staan voor nieuwe bevindingen en inzichten. De onderzoekers nemen daarom steeds een open, flexibele en luisterende houding aan en proberen steeds te horen wat er precies wordt gezegd. Hierbij is het volgende van belang (zie Scheepers, Tobi en Boeije, 2016):

- stel korte, eenvoudige en concrete vragen (vermijd moeilijke woorden en vage termen);
- stel eenduidige vragen en maar één vraag per keer;
- stel open vragen en formuleer een vraag zo neutraal mogelijk (niet sturend, non-directief);
- zorg ervoor dat de vragen relevant zijn voor de deelnemers;
- sluit aan bij het taalgebruik van de deelnemers (formuleer vragen in voor hun begrijpelijk taal);
- zorg voor een open gesprek waarin deelnemers elkaar kunnen aanvullen of corrigeren.

Samenspel tussen onderzoekers en deelnemers

Bij de uitvoering van het BurgerPlatform vindt voortdurend uitwisseling plaats tussen onderzoekers en deelnemers en gaat het afwisselend om dataverzameling en -analyse, als een cyclisch proces. Opdrachten of manieren van dataverzameling worden steeds gevolgd door een terugkoppeling en tussentijdse analyse, waarna nieuwe onderzoeksvragen worden voorgelegd. Deze cyclische of iteratieve aanpak zorgt gaandeweg voor steeds meer verdieping en duiding van de resultaten, met voortschrijdende inzichten (zie ook Analyse).

Opnames en aantekeningen

Voor de navolgbaarheid en met het oog op de analyse en rapportage is het belangrijk dat er aantekeningen (veldnotities of notulen), geluidsopnames en beeldmateriaal (foto's of video's) worden gemaakt tijdens de bijeenkomst. Spreek met de onderzoekers van te voren af wie wat opschrijft en wie er geluidsopnames en eventuele foto's maakt. Voor deze opnames is uiteraard eerst toestemming nodig van de deelnemers (zie Bijlage IV voor een Toestemmingsformulier).

Gebruik een voice-recorder om op te nemen wat er tijdens de bijeenkomst plenair en in subgroepen wordt gezegd, en laat de geluidsopnames uittypen voor de analyse en rapportage. Zeker bij ingewikkelde discussies en gevoelige onderwerpen is het belangrijk om geluidsopnames te maken en deze volledig te laten uittypen (verbatim transcripties). Door het taalgebruik van de deelnemers met opnames vast te leggen (*welke woorden en begrippen gebruiken zij?*) is het mogelijk om het gezegde opnieuw te beluisteren, na te lezen en goed te analyseren, zodat de resultaten zo concreet mogelijk en in detail kunnen worden beschreven met illustratieve citaten (zie Rapportage).

Het gebruik van flap-overs en memo-briefjes waarop onderzoekers of deelnemers iets opschrijven (zie Figuur 2), of van schriftelijke of digitale opdrachten waarbij de antwoorden worden vastgelegd, maken de verslaglegging ook makkelijker. Overweeg eventueel ook om een illustrator of tekenaar in te zetten voor een beeldende weergave van de bijeenkomst (zie ook Rapportage).

Figuur 2. Vastleggen van de input van deelnemers met behulp van memobriefjes en flap-overs



BurgerPlatform Administratieve Fouten en Fraude, 12 oktober 2018

Afsluiting

Het is belangrijk om de bijeenkomst op tijd af te sluiten. Neem hiervoor de tijd en zorg dat de deelnemers met een goed gevoel naar huis gaan. Besluit de bijeenkomst met een samenvatting van de resultaten en conclusies, en bedank de deelnemers voor hun bijdrage. Geef ook aan wat er met de resultaten gebeurt

en dat de deelnemers nog een verslag ontvangen waarop ze mogen reageren. Vraag ook wat deelnemers van de bijeenkomst vonden en wat volgende keer eventueel beter kan. Op het eind worden attenties of vergoedingen/cadeaubonnen en declaratieformulieren uitgereikt en is er een mogelijkheid om na te praten.

Nabespreking of debriefing

Na afloop van de bijeenkomst is het raadzaam om direct met de gespreksleiders en onderzoekers (dagvoorzitter en moderatoren), en zo mogelijk ook met experts en stakeholders, na te bespreken. Hoe was de sfeer, hoe verliep de bijeenkomst, welke belangrijke thema's en ideeën kwamen naar voren, welke opvallende uitspraken, en welke onverwachte bevindingen en vragen? Sta bij deze debriefing ook stil bij wat het BurgerPlatform toevoegt aan bestaande kennis, welke nieuwe inzichten het heeft opgeleverd, en wat de conclusies en eventuele actiepunten zijn.

Analyse

Bij de analyse gaat het erom de verzamelde gegevens zodanig te ordenen en betekenis te verlenen dat het bijdraagt aan de beantwoording van de vraagstellingen voor het onderzoek. Het verwerken en eventueel coderen van de gegevens kan op vele manieren, van een pragmatische verslaglegging op basis van *samenvattingen* tot aan een wetenschappelijk analyse met behulp van *coderen*.

Al tijdens de bijeenkomst zijn de onderzoekers verantwoordelijk voor de analyse en interpretatie van gegevens. Ze vergelijken de resultaten uit de verschillende onderdelen (discussies en werkvormen) en subgroepen met elkaar, en zo mogelijk ook met ander onderzoek, en als moderatoren geven zij samenvattingen en betekenis aan de resultaten in de discussies en plenaire terugkoppelingen. Ook deelnemers spelen een belangrijke rol in de analyse en duiding van de gegevens. Bijvoorbeeld door zelf belangrijke aspecten en thema's te inventariseren en te benoemen, deze eventueel ook zelf te clusteren, ordenen en betekenis te geven. Vervolgens bespreken de deelnemers ook zelf de resultaten, al dan niet in subgroepen, om die vervolgens plenair aan iedereen te presenteren.

Patronen en betekenis geven

Kern van de analyse is dat je op zoek gaat naar patronen en betekenissen. Belangrijk hierbij is een open blik van de onderzoeker, want je weet van te voren niet wat eruit gaat komen. Ook is het belangrijk om inzichtelijk te maken hoe de bevindingen en conclusies uit de gegevens zijn afgeleid. Besteed daarbij zowel aandacht aan de overkoepelende bevindingen en gemeneders als aan de afwijkende meningen die de hoofdbevinding niet ondersteunen, zodat de analyse een volledig en gevarieerd beeld oplevert dat recht doet aan alles wat in de bijeenkomst aan de orde kwam.

Soort data bepaalt de analysemethode

De keuze voor een analysemethode is afhankelijk van de soort data en mate van standaardisatie. Gaat het om open en ongestructureerde kwalitatieve data, zijn de data al voorgecodeerd of gerubriceerd en gesorteerd, of gaat het om kwantitatieve data? Een BurgerPlatform levert vooral kwalitatieve data op, al dan niet gerubriceerd en geordend, maar soms ook kwantitatieve of cijfermatige antwoorden op stellingen, vragen en huiswerkopdrachten. Die laatste gegevens laten zich doorgaans eenvoudig verwerken en analyseren. Voor de kwalitatieve data worden hierna twee manieren van analyses beschreven: samenvatten en coderen.

Samenvatten

Als het doel van het BurgerPlatform niet zuiver wetenschappelijk is, dan volstaan goede samenvattingen van hetgeen is gezegd om op basis daarvan conclusies te formuleren. Om de betrouwbaarheid van deze pragmatische analyse te vergroten, zijn er de volgende mogelijkheden (zie Handleiding Focusgroepen, Raats/PGOsupport, 2019):

- Meerdere groepsdiscussies of opdrachten in subgroepen uitvoeren totdat er verzadiging van data is bereikt en er geen nieuwe dingen meer naar voren komen.
- Met twee personen onafhankelijk van elkaar een samenvatting maken van elke discussie of opdracht, en deze bespreken tot er overeenstemming is.
- De samenvattingen van de discussies/opdrachten met twee personen coderen (zie hierna) en daarover overeenstemming bereiken, zodat je tot betrouwbare conclusies komt.

Coderen

Coderen is een wetenschappelijke manier voor het analyseren van kwalitatieve data om relatief ongestructureerd materiaal te ordenen en daarin betekenisvolle thema's te onderscheiden. Hierbij ga je uit van de uitgetypte verslagen van het BurgerPlatform (verbatim transcripties) en ken je codes (trefwoorden) toe aan relevante fragmenten. Dit gaat om fragmenten die belangrijk zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

Coderen bestaat uit de volgende stappen (zie Handleiding Focusgroepen, Raats/PGOsupport, 2019):

- *Codes toekennen*: met de onderzoeksvraag in gedachten de transcriptie doornemen en codes toekennen, oftewel een trefwoord dat het relevante onderwerp/fragment typeert. Dit coderen kan ondersteund worden met software zoals MAXQDA of ATLAS-ti.
- *Onafhankelijk coderen en vergelijken*: het coderen gebeurt deels of geheel door twee personen, onafhankelijk van elkaar, waarna zij de codering onderling bespreken tot er overeenstemming is.
- *Thematiseren*: de codes in groepen indelen tot thema's en vanuit een helicopterview patronen ontdekken. Ook dit gebeurt in de regel door twee personen onafhankelijk van elkaar. Ten slotte controleren of de thema's kloppen met de ruwe data.

Kwaliteitscriteria en toetsing

Voor de analyse van gegevens in kwalitatief onderzoek gelden specifieke kwaliteitseisen (zie Boeije & Bleijenbergh, 2019; p. 167). Voor een BurgerPlatform kan aan deze eisen worden voldaan door de analyse op een systematische manier uit te voeren met meerdere onderzoekers, en door gebruik te maken van erkende analyseprocedures en technieken om de resultaten te verifiëren. Voorbeelden van dergelijke technieken om de validiteit van bevindingen te toetsen en te vergroten zijn (zie Cohen et al., 2008):

- **Peer review**: resultaten van de analyse en de conclusies ter beoordeling voorleggen aan vakgenoten of andere (niet-betrokken) onderzoekers om te zien of het onderzoek goed is uitgevoerd en of de resultaten op de juiste manier tot stand zijn gekomen en plausibel zijn. Bij het Nivel vindt deze toetsing van de conceptrapportage plaats via het interne audit-systeem van het wetenschappelijk overleg, waarin mede-onderzoekers de rapportage toetsen.
- **Member check**: de bevindingen en conclusies voorleggen aan deelnemers of aan de bredere doelgroep, om na te gaan of de analyse en de resultaten begrijpelijk en herkenbaar zijn voor degenen die de gegevens hebben aangeleverd of over wie de resultaten gaan. Na het BurgerPlatform vindt deze check plaats bij de deelnemers, door de conceptrapportage toe te sturen voor commentaar en akkoord.
- **Triangulatie**: vergelijken van verschillende soorten data en gegevens uit verschillende bronnen, verzameld met verschillende methoden binnen eenzelfde onderzoek (bijvoorbeeld van het BurgerPlatform en enquêtes).

Voor het BurgerPlatform zijn vooral de *peer review* en *member check* van belang om er zeker van te zijn dat de resultaten op een logische en weloverwogen manier geanalyseerd zijn en dat de bevindingen en conclusies geldig en houdbaar zijn. Ook *triangulatie* door het vergelijken van de gegevens uit verschillende bronnen – om te zien of de uitspraken en antwoorden overeenkomen – kan bijdragen aan de validiteit en betrouwbaarheid van de bevindingen en conclusies. Op deze manieren worden de verkregen inzichten en interpretaties meervoudig getoetst.

Rapportage

Vervolgens wordt verslag gedaan van de bevindingen en conclusies van het BurgerPlatform.

Transparant en controleerbaar

Voor de rapportage geldt vooral de eis van navolgbaarheid; de werkwijze en manier waarop de resultaten en conclusies tot stand zijn gekomen moet transparant en controleerbaar zijn. Dit betekent dat er een toegankelijke en heldere rapportage moet komen waarin de aanpak en relevante bevindingen inzichtelijk en gestructureerd worden omschreven, om de juistheid en plausibiliteit of geloofwaardigheid van de resultaten en conclusies na te kunnen gaan.

Vorm van het verslag

De rapportage kan verschillende vormen aannemen: van een kort webverslag of infographic voor online publicatie, tot een uitvoerig onderzoeksrapport, bijvoorbeeld als het BurgerPlatform deel uitmaakt van een groter onderzoek, of een wetenschappelijk artikel. De keuze hangt af van de omvang van de bijeenkomst, de hoeveelheid verzamelde gegevens en wensen van de opdrachtgever.

Inhoud van het verslag

In het verslag moet duidelijk worden beschreven wat de aanleiding of relevantie is, wat het doel en de vraagstellingen voor het BurgerPlatform zijn, hoe het onderzoek precies is uitgevoerd, welke resultaten en conclusies het heeft opgeleverd en hoe deze uit de gegevens zijn afgeleid. Beschrijf daarbij zowel collectieve als individuele en eventuele afwijkende zienswijzen om recht te doen aan de variatie in de groep.

Kritische reflectie

Beschrijf ook eventuele beperkingen of problemen bij de voorbereiding of uitvoering van het BurgerPlatform en hoe de onderzoekers hiermee zijn omgegaan. Beschrijf tevens in hoeverre de bevindingen een compleet beeld geven van het onderwerp van onderzoek, en wat de toegevoegde waarde en aansluiting is op bevindingen uit ander onderzoek. Dit alles vraagt om een kritische reflectie op het onderzoek, de resultaten en de eigen rol van de onderzoekers.

Voorbeelden, citaten en beeldmateriaal

Blijf in de beschrijving van resultaten dicht bij de uitspraken en het woordgebruik van de deelnemers en gebruik ter ondersteuning van de bevindingen relevante, diverse en treffende voorbeelden en citaten. Het gebruik van beeldmateriaal zoals foto's, een video (in een webverslag), of een illustratie of woordwolk (zie Figuur 3) zal de rapportage verlevendigen. Al met al geeft het verslag zo een volledig en gevarieerd beeld en vormt het een goede afspiegeling van de bijeenkomst.

Geraadpleegde literatuur en bronnen

- Boeije H, Bleijenbergh I. Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen. 3^e druk. Amsterdam: Boom, 2019.
- Cohen, D.J., Crabtree B.F. Evaluative Criteria for Qualitative Research in Health Care: Controversies and Recommendations. *Annals of Family Medicine*, 2008; 6 (4): 331-337.
(<http://www.annfammed.org/cgi/content/full/6/4/331>)
- Hendriks M., De Boer, D. Burgers willen een centrale website met betrouwbare informatie over zorg en gezondheid. Verslag van tweedaagse bijeenkomst van het BurgerPlatform. Utrecht: Nivel, 2017.
(https://nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapportage_Burgerplatform.pdf)
- Holst, L., Brabers, A., Van Esch, T., De Jong, J. Ideeën van verzekeren over hun rol bij de aanpak van administratieve fouten en fraude binnen de gezondheidszorg. Verslag van een Burgerplatform. Utrecht: Nivel, 2018. (<https://www.nivel.nl/nl/publicatie/ideeen-van-verzekerde-over-hun-rol-bij-de-aanpak-van-administratieve-fouten-en-fraude>)
- Kooijman, M., Brabers, A., De Jong, J. Solidariteit en de Nederlandse zorgverzekeringswet. Verslag van een Burgerplatform. Utrecht: Nivel, 2019. (<https://www.nivel.nl/nl/publicatie/solidariteit-en-de-nederlandse-zorgverzekeringswet-verslag-van-een-burgerplatform>)
- Leyenaar, M. De burger aan zet. Burgerforum: theorie en praktijk. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Mei 2009.
(https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/M.Leyenaar_boekje%20burgerforum_theorieenpraktijk_090527.pdf)
- Leyenaar, M. De burger aan zet. Vormen van burgerparticipatie: inventarisatie en evaluatie. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Mei 2009.
(https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/M.Leyenaar_boekje%20burgerforum_inventarisatie_090527.pdf)
- Leyenaar, M. De burger aan zet. Handleiding Burgerforum. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Mei 2009.
(https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/M.Leyenaar_boekje%20burgerforum_theorieenpraktijk_090527.pdf)
- Meetlat voor kwalitatief onderzoek. *Nederlands Tijdschrift voor Evidence Based Practice*, 2016; 4: 16.
- Raats, I. Handleiding Focusgroepen. Een praktische handleiding voor de organisatie, begeleiding en analyse van focusgroepen. Utrecht: Raats voor Mensgerichte Zorg en PGOsupport, 2019.
- Scheepers, P., Tobi, H., Boeije, H. Onderzoeksmethoden. 9^e druk. Amsterdam: Boom, 2016.
- Scholten RJPM, Offringa M, Assendelft WJJ (red.). Inleiding in Evidence-Based Medicine. Klinisch handelen gebaseerd op bewijsmateriaal. Vierde herziene druk. Houten: Bohn, Stafleu, Van Loghum, 2013.
(Checklist:
https://netherlands.cochrane.org/sites/netherlands.cochrane.org/files/public/uploads/4.8_kwalitatief_onderzoek_checklist.pdf)
- Tong, A., Sainsbury, P., Craig, J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*; Volume 19, Number 6: pp. 349–357. Advance Access Publication: 14 September 2007
(<https://academic.oup.com/intqhc/article-abstract/19/6/349/1791966>)

Bijlagen

- I. Programma's van eerdere BurgerPlatforms
- II. Template BurgerPlatform – opdrachten
- III. Werkvormen voor BurgerPlatforms
- IV. Toestemmingsformulier

Bijlage I Programma's van eerdere BurgerPlatforms

Hierna volgen enkele voorbeelden van programma's van eerdere Nivel BurgerPlatforms in 2016-2019.

Programma BurgerPlatform Online informatiebehoefte van burgers, 15 en 16 april 2016

DAG 1 – Vrijdag 15 april 2016	
<i>Tijd:</i>	<i>Sessie:</i>
9:30	Aankomst en ontvangst
10:00	Welkom en uitleg doel bijeenkomst door Diana Delnoij van Zorginstituut Nederland
10:30	Voorstelronde
11:00	Uitleg opzet bijeenkomst en spelregels
11:15	Pauze
11:30	Groepsopdracht 1: Wat verstaat u onder bepaalde begrippen?
13:00	Lunch
14:00	Presentaties: Wat willen mensen weten over de zorg? Michelle Hendriks (NIVEL) Informatie bij het kiezen van een behandeling. Olga Damman (EMGO+ instituut, VUmc)
14:45	Groepsopdracht 2: Aan welke informatie over de zorg heeft u behoefte?
16:15	Pauze
16:45	Bespreken resultaten dag 1
17:30	Einde dagprogramma
18.30	Drankje vooraf
19.00	Start diner
DAG 2 – Zaterdag 16 april 2016	
<i>Tijd:</i>	<i>Sessie:</i>
9:00	Presentatie: Een korte terugblik op de eerste dag en een vooruitblik op de tweede dag
9:15	Quiz over de zorg en internetgebruik in Nederland
9:45	Pauze
11:00	Groepsopdracht 3: Zoekopdracht naar informatie op internet
13:00	Lunch
14:00	Opdracht 4: Stemronde
14:30	Groepsopdracht 5: Hoe zou de informatie op internet er in 2020 uit moeten zien?
16:00	Samenvatting van de belangrijkste resultaten en evaluatie
16:30	Einde

Programma BurgerPlatform Toezicht bij incidenten en calamiteiten, 31 januari 2018

09:30 – 10:00	Inloop
10:00 – 11:20	Welkom en voorstelronde
10:20 – 10:40	Introductie van de inspectie met quiz
10:40 – 11:00	Introductie van het onderwerp met filmpjes en vragenronde
11:00 – 11:45	Thema I: Focus op leren en verbeteren. Wat levert dat op, wat kan er mis gaan?
11:45 – 12:30	Thema II: Genoegdoening. Wat is het en hoe realiseer je dat?
12:00 – 13:00	Lunch
13:00 – 13:45	Thema III: Waarheidsvinding. Hoe ver moet je gaan?
13:45 – 14:30	Thema IV: Tijd, capaciteit en prioriteit in calamiteitentoezicht
14:30 – 15:00	Plenaire terugkoppeling en afsluiting

Programma Burgerplatform Online informatie over medicatie, 10 oktober 2018

09.30	Ontvangst
10.00	Welkom & introductie Burgerplatform 'Online informatie over mijn medicatie' <i>Dolf de Boer, dagvoorzitter</i>
10.30	Introductie op het onderwerp "Waarom houdt de overheid zich bezig met het verbeteren van online informatie over medicatie?" <i>Nanneke Hendricks, programmamanager Goed Gebruik Geneesmiddelen, College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)</i> Gevolgd door een plenaire sessie met prikkelende stellingen
11.15	Toelichting op de drie persona's "Het profileren van informatiebehoefte voor communicatie op maat" <i>Annemiek Linn, Assistant Professor Health Communication aan de Universiteit van Amsterdam, Amsterdam School of Communication Research (ASCoR)</i> Gevolgd door een groepsopdracht waarin de persona's zijn toegespitst op het online zoeken naar informatie over medicatie
12.15	Lunch
13.00	Pitches van de betrokken websites (cbg-meb.nl, thuisarts.nl, apotheek.nl, lareb.nl) door resp. <i>Erol Hofmans, coördinerend webredacteur, CBG</i> <i>Ton Drenthen, programmaleider Preventie en Patiëntenvoorlichting, NHG</i> <i>Maaik de Wit, wetenschappelijk medewerker Geneesmiddel Informatie Centrum, KNMP</i> <i>Gerda Weits, PR & Communicatie, beoordelaar, Lareb</i> Gevolgd door een vrije zoekopdracht en gerichte zoekopdrachten a.d.h.v. een casus, en een evaluatie opdracht voor de vier websites
14:50	Plenaire afsluiting <i>Dolf de Boer, dagvoorzitter</i>

Programma BurgerPlatform Administratieve Fouten en Fraude, 12 oktober 2018

09.30	10.00	Binnenloop	
10.00	10.10	Opening	Uitleg van dagprogramma
10.10	10.30	Interactieve kennismaking met deelnemers	Activeren van de deelnemers
10.30	10.45	Presentatie Inge Daemen (VWS)	Achtergrondinformatie + uitleg over het nut van de dag
10.45	11.30	Beeld van huidige situatie/ervaringen	Proberen duidelijk te maken wat een administratieve fout / fraude is. Theoretische uitleg vertalen naar praktische voorbeelden. Ervaringsdeskundigen kans geven om te spreken.
11.30	11.45	Ranking game	Deelnemers voor het eerst laten nadenken over de aanpak van fouten en fraude in de gezondheidszorg. Bij wie ligt de grootste verantwoordelijkheid? Bespreken welke rol de overheid, de zorgverzekeraar, de zorgverlener en de burger kan spelen.
11.45	12.15	Groepsdiscussie	Achterhalen welke rol de burger kan hebben in de aanpak van fouten en fraude. Doorvragen welke prikkels er nodig zijn om de burger te activeren.
12.15	13.00	Lunch	
13.00	14.00	Groepsopdracht 'Presenteer een idee'	Uitgewerkte ideeën van de deelnemers aanhoren hoe administratieve fouten en fraude aan te pakken. Concrete handelingsperspectieven bieden gericht op vervolgstappen beleid.
14.00	14.15	Koffie	
14.15	14.30	Huiswerkopdracht bespreken	Evalueren hoeveel deelnemers van de 'mijn-omgeving' hebben gehoord. Algemeen beeld krijgen van de gebruiksvriendelijkheid van de 'mijn-omgeving'.
14.30	15.15	Workshop/ speeddate-rekening-ronde	In kaart brengen of de deelnemers zorgnota's begrijpen en achterhalen wat de deelnemers doen als er een fout in lijkt te zitten.
15.15	15.30	Afsluiting	Evaluatie dag/ Dankwoord/ Reiskostenvergoeding

Bijlage II Template Burgerplatform - opdrachten

Opdracht [nummer] – [Titel van de opdracht]
Doel [Beschrijf hier wat je met de opdracht wilt bereiken. Bv. Inzicht in welke informatie hoe op internet gepresenteerd zou moeten worden volgens verschillende groepen burgers.]
Dag en tijdstip [Weekdag, datum, tijd] Bv. Woensdag 4 september 2019, van 11:00-13:00 uur]
Groepsindeling [Geef aan hoe de groepen ingedeeld zullen worden. Bv. De deelnemers worden ingedeeld in vier groepen van zes deelnemers. De indeling van de groepen mogen de deelnemers zelf bepalen.]
Opzet + tijdsindeling [Welke stappen worden doorlopen, per groep en plenair.] De volgende stappen worden doorlopen: Bv. <ol style="list-style-type: none">1. Vrij associëren: Elk duo krijgt een vel papier overhandigd met daarop een van de begrippen: informatie over zorg, kwaliteit van zorg en kiezen in de zorg . Wat wordt er onder dit begrip verstaan? Het duo noteert/tekent/plakt zoveel mogelijk associaties op het vel papier.2. Bespreken in groepjes: Nadat de duo's klaar zijn, leggen zij hun associaties voor aan de andere deelnemers in de groep. Deze kunnen ze vervolgens aanvullen.3. Voorleggen aan hele groep: Aan het einde van de opdracht wordt alles per kernbegrip samengevat en teruggekoppeld met de groep als geheel: de vellen worden per kernbegrip opgehangen, en overeenkomsten en verschillen worden besproken. Tijdsindeling (duur is 90 minuten): Bv. <ul style="list-style-type: none">- 11:30-11:40: Uitleg opdracht, plenair- 11:40-12:00: Vrij associëren door duo's- 12:00-12:30: Bespreken in groepjes- 12:30-13:00: Plenaire bespreking; vellen meenemen en ophangen

Uitleg voor de deelnemers

[Hier wordt uitleg gegeven aan de deelnemers wat ze kunnen verwachten gedurende de dag. Leg uit wat er in de ochtend en in de middag zal plaatsvinden.]

Ook wordt hier de uitleg voor de groepen besproken. Wat moeten de deelnemers in de groepen precies doen en wat is hierbij nodig? Moeten ze bv. iets toelichten op vellen papier of iets presenteren.]

Rol gespreksleider of facilitators

[Geef aan hoeveel gespreksleiders er zijn en wat hun taken zijn.]

Bv.

- Er is per groepje één gespreksleider, deze kan toelichten, sturen waar nodig, het gesprek leiden en doorvragen.
- De belangrijkste uitkomsten worden opgeschreven.
- Bij de plenaire bespreken zal 1 iemand dat wat in de groep is besproken kort toelichten. Dit is mogelijk een taak voor de gespreksleider.

Output

[Wat is het resultaat van de groep(en) na afloop en wat gaat hiermee gebeuren.]

Bv. Vellen met daarop associaties bij kernbegrippen, de samenvatting hiervan wordt besproken door de gespreksleiders.

Zaal + opstelling

[Welke zalen zijn er beschikbaar en hoe worden de groepen hierover verdeeld.]

Benodigdheden

[Wat is er nodig gedurende de dag.]

Bv.

- Gekleurde stickers voor indeling van groepjes
- Grote vellen papier met daarop de kernbegrippen
- Stiften/pennen (30)
- Tijdschriften
- Scharen + lijm

Bijlage III Werkvormen voor BurgerPlatforms

Hieronder volgen enkele beschrijvingen van werkvormen voor een BurgerPlatform. Sommige methoden zijn al eerder in een BurgerPlatform gebruikt. Zie voor meer werkvormen de websites participatiekompas.nl (Kennisbank) en participatiewijzer.nl (Databank methoden).

Brainstormsessie

Een brainstormsessie helpt je bij het zoeken naar nieuwe ideeën en oplossingen voor een probleem. De Amerikaan Alex Osborn ontwikkelde deze methode die inzetbaar is bij allerlei onderwerpen rond zorg, onderzoek en beleid. Het werkt zo: een gespreksleider zet deelnemers aan om ideeën en oplossingen voor een probleem te bedenken. Spelregels hierbij zijn (vier pijlers van Osborn):

- Stel oordeel uit: alle ideeën zijn goed, worden aanvaard en opgeschreven
- Focus op kwantiteit: streef naar zoveel mogelijk ideeën
- Freewheel: spring van het ene idee naar het andere
- Hitch-hike: lift mee op andermans ideeën

Daarbij wordt het creatieve denkproces opgesplitst in twee fasen:

1. Generatiefase: in principe kun je na de vraagstelling meteen ideeën lanceren. Soms start je met een oefening om meer inzicht te krijgen in de vraag.
2. Evaluatiefase: selecteer de beste ideeën. Breng de lijst terug tot een longlist van 5 à 20 ideeën werk de beste ideeën uit en maak ze concreet. Vraag je af: hoe, wat, waar, waarom. Wat zijn de gevolgen, voordelen, en moeilijkheden evaluatie en actie. Die uitgewerkte ideeën kun je opnieuw evalueren en de beste selecteren voor het opstellen van een actieplan.

Concept mapping

Methode voor het vaststellen van relevante thema's en het visualiseren van een model/raamwerk voor een complex onderwerp. Concept Mapping wordt ingezet om een complex onderwerp op een praktische en wetenschappelijk verantwoorde wijze uit te werken en te visualiseren. Het proces bestaat uit 5 stappen:

1. Voorbereiding: concretiseren van het onderwerp/concept.
2. Genereren van ideeën in brainstormsessies. Na het terugbrengen van de groslijst tot een lijst met de meest essentiële items, wordt per item een statement geformuleerd.
3. Deelnemers ontvangen een set met kaartjes en zetten hierop de statements (per statement een kaartje). Ze worden gevraagd deze kaartjes op twee manieren te ordenen: naar mate van belang en volgens een, voor de deelnemer, logische ordening.
4. De resultaten worden met de software ARIADNE ingevoerd. Dit leidt tot een grafische voorstelling (Point Map en Concept Map) van de clusters van statements die bij elkaar horen. Door het belang van de clusters hieraan te verbinden, ontstaat de Cluster Rating Map.
5. Deelnemers interpreteren de resultaten en de consequenties voor de praktijk.

Gibson-methode

Een methode waarbij burgers aan de hand van stellingen hun mening geven over een bepaald onderwerp. Deze methode maakt inzichtelijk hoe burgers tegen een bepaald onderwerp aankijken en hoe de meningen, ideeën en wensen kunnen verschillen of overeenkomen. Voordeel is dat zo snel duidelijk wordt waar discussie over bestaat. Bij het bespreken van die stellingen kan vervolgens eensgezindheid ontstaan door een kleine verandering of aanpassing van de stelling. Degene die de bijeenkomst leidt, formuleert een aantal stellingen die betrekking hebben op het te bespreken onderwerp. Daarna is de werkwijze als volgt:

1. De stellingen worden op kaartjes geschreven en op een tafel gelegd.
2. De deelnemers buigen zich over de stellingen.
3. De stellingen waar iedereen het mee eens is worden van de tafel verwijderd.
4. De stellingen waar niet iedereen het mee eens is blijven liggen.
5. In de tweede ronde worden de stellingen waar niet iedereen het mee eens is één voor één besproken.
6. Bij het bespreken van de stellingen wordt gelet op de argumenten die de deelnemers aanvoeren.

Kahoot/quizvragen (gebruikt in BurgerPlatform Betrokkenheid van burgers bij het toezicht)

Kahoot! is een student-responsstelsel en deze tool kun je vinden op www.getkahoot.com. Met Kahoot kun je een serie meerkeuzevragen (quiz), meningsvragen of enquêtevragen maken die deelnemers vervolgens kunnen beantwoorden via elk apparaat dat een webbrowser heeft (mobiele telefoon, tablet of desktop). Hiervoor vullen deelnemers eerst een pincode in op de website van kahoot. Vragen worden geprojecteerd en deelnemers kunnen individueel reageren via hun laptop, smartphone of tablet. Je kunt Kahoot! inzetten als je:

- wilt onderzoeken welke voorkennis de deelnemer/ groep al heeft over een onderwerp, of waar eventuele kennislacunes zitten;
- meningen, ervaringen of behoeften wilt inventariseren;
- als huiswerk-opdracht, waarbij deelnemers voor of na de bijeenkomst een opdracht uitvoeren op de eigen computer of mobiele telefoon.

Het is mogelijk om meerkeuzevragen en open vragen te stellen. Eventueel kunnen daar illustraties of video fragmenten aan toegevoegd worden. Ook kun je de bedenktijd bij een vraag instellen, en er kunnen punten worden toegekend. De resultaten zijn onmiddellijk te zien en komen in een Excelbestand. Tip: vraag deelnemers van tevoren of ze hun opgeladen mobiele telefoons willen meenemen.

Mentimeter (gebruikt in BurgerPlatform over Solidariteit en de Nederlandse zorgverzekeringswet)

Deze methode maakt het mogelijk om smartphones, tablets of laptops op eenvoudige wijze in te zetten als stemkastjes. Voor het gebruik van Mentimeter is een betaalde account nodig. De gebruiker moet zich eenmalig registreren; zie <https://www.mentimeter.com>. Het kan worden ingezet voor associatie-opdrachten (bijv. 'woordwolken'), maar ook voor het beantwoorden van vragen of stellingen en voor het maken van keuzes (bijv. wie moet er meer betalen voor de basisverzekering: jongeren of ouderen?). De resultaten worden meteen weergegeven op het scherm in de zaal. Let op: het aanmelden/inloggen en invullen vergt wel wat tijd en oefening, maar deelnemers raken er snel aan gewend (de 'stemmingen' gaan steeds sneller). Tip: vraag deelnemers van tevoren of ze hun opgeladen mobiele telefoons willen meenemen.

Metaplan

Dit is een methode om snel ideeën te verzamelen, te delen en te prioriteren en zorgt ervoor dat burgers gestimuleerd worden om actief bij te dragen aan een discussie door vernieuwend te denken. Tijdens een brainstormsessie krijgen deelnemers een stapel post-its (memobriefjes) en een beleidsvraag. De deelnemers worden uitgenodigd om op de post-its twee of drie ideeën te formuleren. Deze worden verzameld en op een flap-over geplakt. Door meerdere flap-overs in de ruimte te plaatsen, kunnen de ideeën gegroepeerd worden in categorieën (bijvoorbeeld 'randvoorwaarden', 'uitgangspunten', 'begrenzungen', 'criteria', 'onzekerheden' en 'potentiële beslissingen'). Vervolgens mag iedere deelnemer een aantal rode en groene stickers bij respectievelijk de beste en slechtste ideeën plakken. Op deze manier ontstaat een mooi overzicht van de meningen, oplossingen en ideeën. De visualisatie van de discussie (in de vorm van de flap-overs met post-its en stickers) biedt een structuur voor de discussie en maakt knelpunten zichtbaar.

Mindmap

Een mindmap is een diagram opgebouwd uit begrippen, teksten, relaties en/of plaatjes, die zijn geordend in de vorm van een boomstructuur rond een centraal thema. In het midden noteer je de vraag, en hieromheen worden alle uitspraken genoteerd die een relatie met de vraag hebben. Aan elk onderwerp/thema worden op dezelfde manier subonderwerpen gekoppeld, enzovoort. Om overzicht te houden, worden de (sub)onderwerpen met trefwoorden aangegeven, en niet met hele zinnen, en kunnen onderliggende vertakkingen naar wens worden verborgen en getoond. Als de mindmap ondertussen wordt geprojecteerd/getoond, kunnen de deelnemers meekijken, aanvullen en corrigeren. Er zijn diverse (gratis) programma's om mindmaps mee te maken, bijvoorbeeld Freeplane, Freemind, MindMup. De mindmap kan gebruikt worden in het verslag over de bijeenkomst.

Ranking game (gebruikt in BurgerPlatform Administratieve fouten en fraude in de gezondheidszorg)

Een spel waarin de deelnemers individueel vier partijen (overheid, zorgverzekeraar, zorgverlener en burger) moesten rangschikken op grootte van de verantwoordelijkheid in de aanpak van administratieve fouten en fraude binnen de gezondheidszorg, van de grootste naar de kleinste verantwoordelijkheid. Het doel hiervan was om te achterhalen wie de grootste rol zou moeten spelen in de aanpak van fouten en fraude volgens de deelnemers. In een korte discussie hierna werd een aantal deelnemers gevraagd hun keuze te onderbouwen.

Wereldcafé

Het Wereldcafé is een conversatievorm die samenwerking optimaal stimuleert, en goede en breed gedragen ideeën oplevert. Grondleggers zijn Juanita Brown en David Isaacs (1995). Het is een methode om deelnemers te activeren om kennis, ervaringen, meningen en inzichten uit te wisselen. Een grote groep mensen levert hierbij gemakkelijk inbreng, en onderzoeks- of besluitvormingsprocessen verlopen hierdoor soepeler. Het is geen debat, maar deelnemers gaan in een informele setting in gesprek met elkaar. De werkwijze is hierbij als volgt:

- De deelnemers verspreiden zich over de tafels in één ruimte
- Aan elke tafel bespreken de deelnemers een ander onderwerp
- Een vaste groepsleider noteert de inbreng in een mindmap
- Na een afgesproken tijd wisselen de deelnemers van tafel
- Na afloop ontstaat er een grote mindmap met verbanden, overlappingen en oplossingen



TOESTEMMINGSFORMULIER (informed consent)

Nivel
Otterstraat 118-124
Postbus 1568
3500 BN UTRECHT
Telefoon 030 2 729 700

Deelnemer:

Ik geef toestemming aan het Nivel om gebruik te maken van de gegevens uit het BurgerPlatform over [...] waaraan ik deelneem, bijvoorbeeld het overnemen van letterlijke zinnen in een publicatie.

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek.

Het Nivel neemt maatregelen ter bescherming van de privacy van de deelnemers. De informatie wordt anoniem opgeslagen en verwerkt en is alleen toegankelijk voor werknemers van het Nivel, die zich schriftelijk tot geheimhouding verplichten. De resultaten van het onderzoek zullen dusdanig worden gepresenteerd en gepubliceerd, dat de informatie nimmer te herleiden is tot de mensen die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

Tijdens de bijeenkomst worden er foto's [en/of video's] gemaakt.

Hierbij geef ik wel of geen toestemming om de foto's [en/of video's] te gebruiken voor een verslag over de bijeenkomst:

- Ja, ik geef toestemming voor het gebruiken van foto's [en/of video's]
- Nee, ik geef geen toestemming voor het gebruiken van foto's [en/of video's]

Datum: [dag, maand, jaar]

Naam deelnemer:

Handtekening:

.....

.....