



Academie



Handreiking bewonersreis voor lokale aanjagers en wijkadviseurs 2diabeat

Diabetesvereniging Nederland



1. Inleiding

2diabeat is geïnitieerd door de Nederlandse Diabetes Federatie (NDF), Diabetes Fonds, Diabetesvereniging Nederland (DVN), VitaValley, en BeBright en door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opgenomen in het Nationaal Preventieakkoord. Het doel van 2diabeat is om een trendbreuk te realiseren in de groei van het aantal mensen met diabetes type 2. Een gezonde leefstijl is van essentieel belang om diabetes type 2 te voorkomen en om te keren. Daarom zet 2diabeat in op de vier pijlers van leefstijlverandering: 1. beweging, 2. voeding, 3. ontspanning & 4. slaap en mentale gezondheid.

In de 'Werkwijze Bewonersparticipatie bij de 2diabeattrajecten in de wijk' is uitgewerkt hoe lokale aanjagers en wijkadviseurs bewoners hierin, in verschillende fasen van de trajecten, kunnen betrekken en welke instrumenten zij hiervoor kunnen inzetten. De bewonersreis is één van deze instrumenten.

De bewonersreis is een instrument om in beeld te brengen hoe mensen die ondersteuning krijgen, nodig hebben of verlenen de ondersteuning en het ondersteuningsproces ervaren.

De handreiking

In deze handreiking is een stappenplan opgenomen voor het organiseren van bewonersreizen in je 'eigen' wijk. In dit

stappenplan worden praktische tips beschreven en wordt aandacht gegeven aan de rol van de lokale aanjager en wijkadviseur in de voorbereiding, de uitvoering, het vervolg, en de borging. Daarnaast zijn op basis van het gedachtengoed van de bewonersreis handvatten geformuleerd voor het voeren van gesprekken met bewoners.

Verantwoording

Deze handreiking is gemaakt door Q-Consult Zorg in opdracht van Diabetesvereniging Nederland. Voor de totstandkoming is praktijkervaring vanuit Q-Consult Zorg gecombineerd met informatie afkomstig uit literatuur over bewonersreizen, patiëntenreizen en ervaringen van wijkadviseurs in de praktijk. De methode om reizen in de zorg te maken is gebaseerd op de methodiek van 'klantreizen' of 'customer journeys'. Principes van customer journey mapping en 'samen beslissen' zijn in de handreiking verwerkt. Op basis van de training en de ervaringen in praktijk wordt de handleiding aangescherpt.

Belangrijke bronnen:

- [Boekje Informatiereizen in de Zorg](#)
- [Handboek patiënten- en cliëntenparticipatie](#)
- [Toolkit Samen beslissen bijeenkomsten - Kennisplatform Uitkomstgerichte Zorg](#)
- [Handreiking Pharos](#)

Ik snap niet
zo goed wat
hier staat

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. De bewonersreis
3. De bewonersreis als instrument voor bewonersparticipatie
4. Stappenplan voor het organiseren van een bewonersreis
 1. Stap 1: Stel de hoofdreiziger vast
 2. Stap 2: Bepaal het doel van de reis
 3. Stap 3: Stippel de reis uit
 4. Stap 4: Bepaal het start- en eindpunt van de reis
 5. Stap 5: Stel het reisgezelschap samen en bereid de reis voor
 6. Stap 6: Op reis
 7. Stap 7: Integraal reisverslag
5. Praktische tips voor het organiseren van de bewonersreis
 1. De voorbereiding
 2. Het begeleiden van de interactieve sessie
 3. Vastleggen van de resultaten en afspraken maken over vervolg
6. Rol van de lokaal aanjager, wijkadviseur en bewoners in het organiseren van een bewonersreis.
7. Gesprekken met bewoners op basis van het gedachtengoed van de bewonersreis.
8. Bewonersreis als continue basis voor co-creatie.

Bijlagen:

Bijlage 1: Voorbeeld uitwerking bewonersreis

Bijlage 2: Template Persona

Bijlage 3: Voorbeeld uitnodiging interactieve sessie voor bewoners

Bijlage 4: Voorbeeld uitnodiging interactieve sessie voor actoren

Bijlage 5: Vaardigheden – competenties en kenmerken

Bijlage 6: Mogelijke onderzoeksvragen die beantwoord kunnen worden met een bewonersreis

Bijlage 7: Template lesplan interactieve sessie

Bijlage 8: Template bewonersreis

Bijlage 9: Template verslag

Bijlage 10: Checklist voorbereiding bewonersreis:

Bijlage 11: Voorbeeld werkvormen voor het openen en sluiten van een bijeenkomst

Bijlage 12: Template plan van aanpak

Bijlage 13: Vragen die je altijd kunt stellen

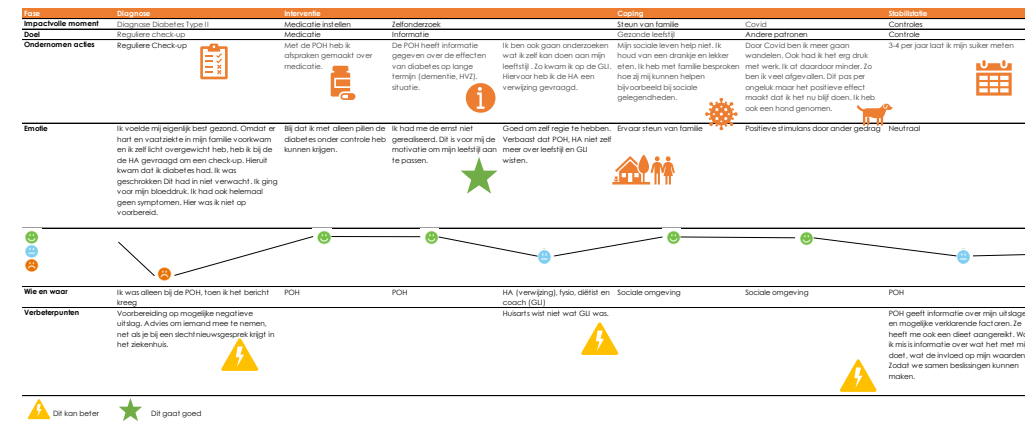
Bijlage 14: Communicatie tijdens de sessie

[Klik op een van de hoofdstukken om naar die plek in deze handreiking te gaan.](#)

2. De bewonersreis

De bewonersreis geeft de reis van een inwoner, patiënt of cliënt weer door een ziekenhuis, medisch centrum of het brede zorg- en welzijnslandschap. In het geval van 2diabeat gaat het om een complex traject, waarbij een bewoner in contact komt met veel personen en organisaties.

Figuur 2 is een illustratie van hoe een bewonersreis eruit kan zien. Het is een voorbeeld van een bewoner die de diagnose diabetes type 2 minder dan een jaar geleden heeft gekregen.



Figuur 2. Voorbeeld van een uitgewerkte bewonersreis.

[Afbeelding is vergroot opgenomen in de bijlagen](#)

Het resultaat van de bewonersreis:

- Een visuele weergave van de bewonersreis.
- Een top 3 van de meest urgente/oplosbare aandachtspunten uit de bewonersreis.

De bewonersreis is een waardevolle manier om visueel te maken waar de aanpak van 2diabeat vanuit het perspectief van de bewoners kan worden versterkt en hoe kan worden aangesloten bij de behoeften van bewoners in de wijk.

Hierbij kan het gaan om inhoud, proces en beleving.

- **Inhoud:** Sluiten activiteiten in de wijk aan bij de behoefte van de bewoners? Is er bijvoorbeeld voldoende aandacht voor mentale gezondheid in de wijk?
- **Proces:** Welke gebeurtenissen vinden plaats bij mensen bij wie diabetes wordt vastgesteld en hoe werken verschillende professionals samen?
- **Beleving:** Welke emoties roept dit bij op bij mensen? Hoe tevreden zijn bewoners?

De bewonersreis biedt een 'nieuwe kijk' op de wijk. De bewoners, staan centraal, maar ook andere betrokkenen, zoals een zorgverlener of een begeleider spelen een rol. Samen met betrokkenen wordt vanuit alle verschillende perspectieven de reis doorlopen en geanalyseerd om zo het beeld compleet te maken. Het gaat niet alleen om gebeurtenissen en feiten, maar ook om de beleving, emoties, eigen kennis, ervaringen en vaardigheden van de bewoners.

Er bestaat niet één bewoner. Iedere 'persona' heeft een eigen karakter. Door een reis vanuit het perspectief van verschillende persona's af te leggen en samen te brengen in één overzicht, wordt zichtbaar waar op collectiefniveau verbeteringen mogelijk zijn.

Wat levert de bewonersreis op?

- Mensgericht denken: Inzicht in de beleving van de bewoners in de wijk.
 - Betere aansluiting van de ondersteuning in de 2diabeat wijken: Inzicht in de knelpunten en de werking van de ondersteuning in de preventie en aanpak van diabetes.
 - Succesvolle implementatie: Door bewoners te betrekken wordt de kans op succesvolle implementatie vergroot (sluit beter aan bij de behoeften van bewoners).
 - Breder draagvlak: Door bewoners vanaf het begin van de activiteiten te betrekken (bewonersparticipatie) ontstaat er een breder draagvlak en verbetert de afstemming van acties/activiteiten op de wensen van de uiteindelijke gebruikers.
 - Beleving in beelden: Een visualisatie van de situatie van bewoners en de impactvolle momenten die in het ondersteuningsaanbod plaatsvinden, wordt gemaakt.
 - Betere samenwerking tussen hulpverleners en bewoners: Doordat sleutelfiguren in de wijk samenwerken aan het in kaart brengen van de bewonersreis, leert men elkaar beter
- kennen en waarderen. Dit is de basis voor succesvolle samenwerking.
 - Versterking van de positie van de wijkadviseur, de lokale aanjager en de bewoner: doordat wijkadviseurs en lokale aanjagers met de bewoners de bewonersreis analyse initiëren en begeleiden versterkt hun positie. .

3. De bewonersreis als instrument voor bewonersparticipatie

Samen met lokale actoren, zoals huisartsen, fysiotherapeuten, (religieuze) gemeenschappen, gemeenten, betrokken wijken en dorpsbewoners draagt 2diabeat bij aan gezondheidsbevordering in Nederland. Door burgers vanaf het begin van de activiteiten te betrekken (bewonersparticipatie) ontstaat er een breder draagvlak en verbetert de afstemming van acties/activiteiten op de wensen van de uiteindelijke gebruikers. Bewoners kijken met een ander perspectief naar gezondheid dan hulpverleners. Ze bezitten specifieke ervaringsdeskundigheid die uniek is en betrekking heeft op hun persoonlijke situatie.

2diabeat wil dit optimaal benutten door het perspectief van bewoners en hulpverleners op elkaar af te stemmen voor het organiseren van preventie.

Het benutten van de zienswijze van bewoners kan collectief en individueel. De bewonersreis is een vorm van collectieve participatie.

Collectieve participatie: normen, waarden, behoeften en voorkeuren van groepen bewoners leren kennen en hier rekening mee houden. Dat kunnen groepen zijn o.b.v.:

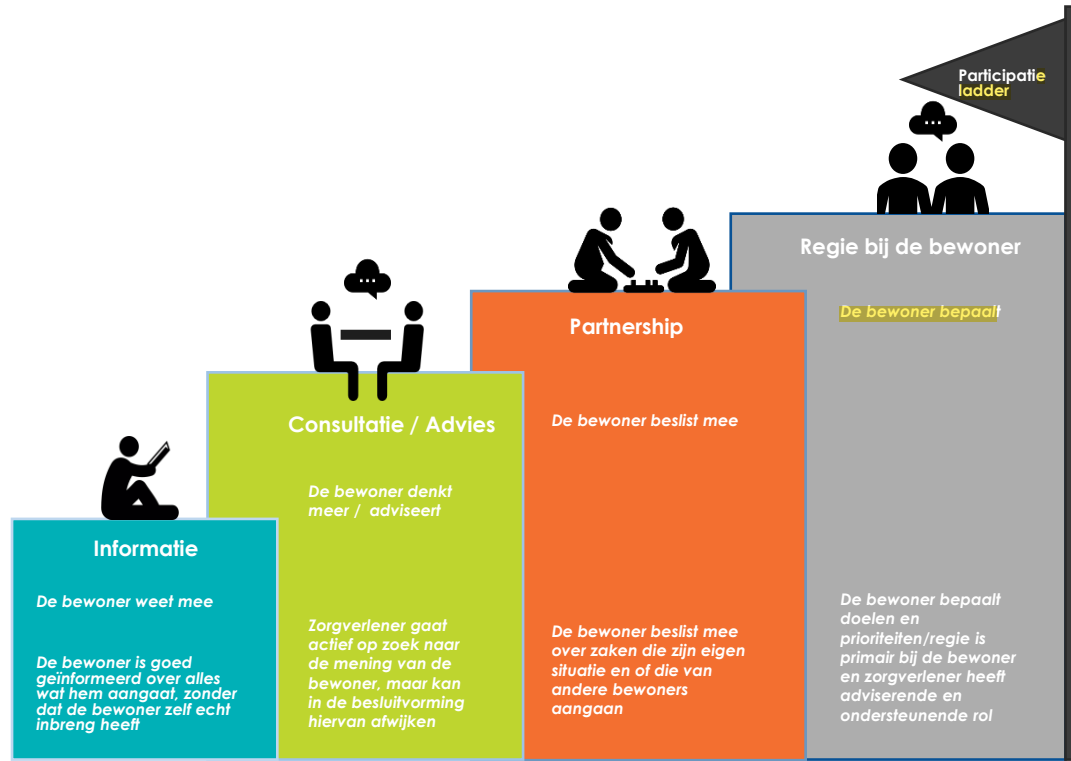
- Chronische aandoeningen (diabetes)
- Patiënten van één praktijk/ziekenhuis (cliëntenraad)
- Bewoners van een wijk

Individuele participatie: de zorg zodanig leveren dat de inhoud en vorm in overeenstemming zijn met de normen, waarden, behoeften en voorkeuren van de individuele bewoner.

De mate van betrokkenheid van bewoners kan worden weergegeven in de **participatieladder** (Figuur 1, volgende pagina). Deze onderscheidt vijf vormen van participatie die de intensiteit van participatie aangeven. Hoe hoger op de ladder, hoe meer invloed bewoners krijgen. De ladder is bedoeld om inzicht te geven in de vormen (intensiteit) van participatie en geeft géén waardeoordeel over de participatie. De hoogste trede van de ladder is niet altijd de meest wenselijke.

- Op de laatste treden (advies, partnership en regie) hebben bewoners een actieve inbreng en nemen zij zelf (ook) initiatief.
- De eerste treden, informatie, consultatie en advies, kunnen worden samengevat onder de noemer "raadpleging" van bewoners.

De bewonersreis is een vorm van partnership



1. Informatie: “De bewoner weet mee” Het (zorg)proces wordt ingezet, de bewoner wordt continu op de hoogte gehouden en goed geïnformeerd. De professionals hebben een positieve attitude tegenover bewonersparticipatie, maar van een echte betrokkenheid is geen sprake. Bijv. folder over behandeling.

2. Consultatie/ Advies: “De bewoner adviseert en de hulpverlener beslist” Er is sprake van direct contact tussen professional en bewoner. Er wordt actief gezocht naar de mening van bewoners en zij worden expliciet om een oordeel gevraagd. De voorstellen en ideeën van bewoners tellen en de professional verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beargumenteerd) afwijken. Bijv. uitvragen in vragenlijsten hoe zorg beter kan.
3. Partnership: “De bewoner beslist mee” Er ontstaat gelijkwaardige samenwerking waarbij bewoners een eigen rol hebben en er sprake is van gezamenlijke besluitvorming met hulpverleners. Zo stellen bewoners en professionals bijvoorbeeld gezamenlijk vast waarover zij willen spreken. De professional verbindt zich in principe aan de uitkomsten van deze gesprekken. Bijv. samen beslissen.
4. Regie bij bewoner: “De bewoner bepaalt en de hulpverlener ondersteunt”. De bewoner (of nog breder: de gemeenschap) bepaalt de doelen en prioriteiten van een activiteit of organisatie. De regie voor de zorg komt primair te liggen bij bewoners. De professional krijgt in feite een adviserende rol en toetst de vooraf gestelde randvoorwaarden. Bijv. middels een focusgroepgesprek bepaalt de bewoner wat die in zijn zorgportaal wil terug zien.

4. Stappenplan voor het organiseren van een bewonersreis

Voor wie een bewonersreis wil organiseren is een praktisch stappenplan uitgewerkt.

Vorbereiding

De bewonersreis start met een goede voorbereiding. In deze fase stel je vast voor wie de reis is bedoeld. Je bepaalt daarnaast wat de vraag is die je wilt beantwoorden en hoe je de reis wilt gebruiken. Je bepaalt het start- en eindpunt van de reis en stippelt de reis uit.

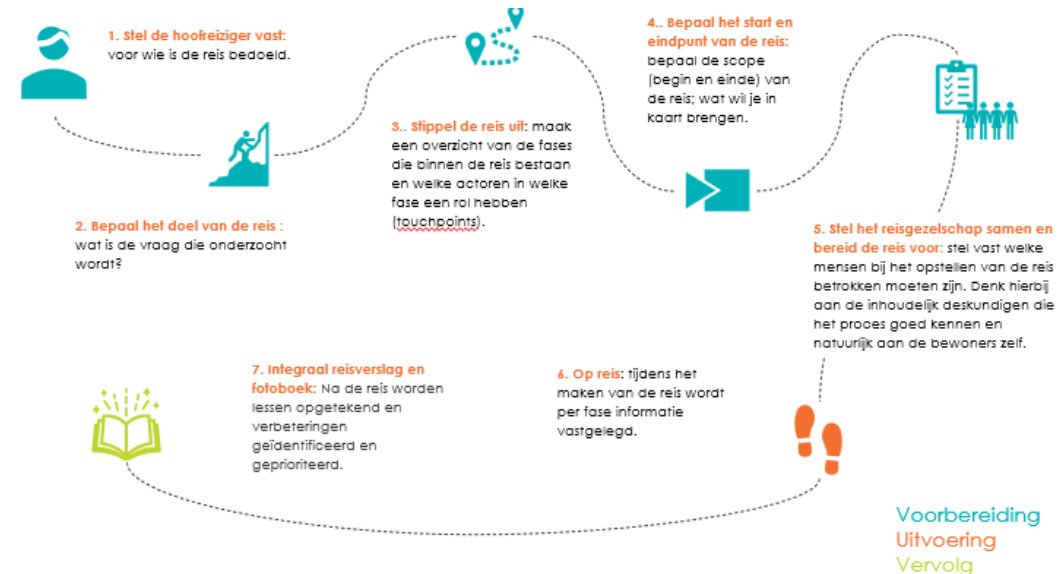
Uitvoering

Na de voorbereiding stel je vast welke betrokkenen in de wijk (actoren) je bij je bewonersreis wilt uitnodigen voor een interactieve sessie. Tijdens de interactieve sessie met de bewoners en alle betrokken breng je de bewonersreis samen in beeld en stel je vast wat goed gaat en wat punten voor verbetering zijn. Dit is de uitvoeringsfase.

Vervolg

De laatste fase van de bewonersreis is de fase van vastlegging en vervolg. De opbrengst van de interactieve sessie leg je vast in een (visueel) verslag en je maakt afspraken over de opvolging van de acties en verbeterpunten die je samen hebt vastgesteld.

Figuur 3 is een visuele weergave van het stappenplan van de bewonersreis. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen uitgewerkt.



Figuur 3. visuele weergaven van de bewonersreis.

[Klik voor grote weergave van de afbeelding.](#)



Stap 1: Stel de hoofdreiziger vast

'De bewoner' bestaat niet. Om die reden werken we met persona's, die groepen mensen vertegenwoordigen. Deze perona's maken specifieke reizen op weg naar de zorg die zij nodig hebben.

Een persona is de verpersoonlijking van een specifieke doelgroep. Geen algemene beschrijving, maar een concreet, zorgvuldig opgesteld profiel van een persoon die een groep uit de samenleving vertegenwoordigt.

Denk aan:

- Verschillen in sekse,
- Verschillen in leeftijd,
- Gezondheidsvaardigheden,
- Hulpverleningsfase (preventie, signalering, interventie, coping, stabilisatie)
- Type zorgconsument

Een persona kan ook een hulpverlener zijn, bijvoorbeeld: een ambassadeur in de wijk, iemand uit de gemeenschap, de lokaal aanjager of wijkadviseur of een professional zoals de POH (praktijkondersteuner), de huisarts, de verpleegkundige. Dit hangt af van het doel van de reis.

Naam:
 Leeftijd:
 Wijk (Buurt binnen de wijk):
 Opleidingsniveau:
 Werk:

Hoe ziet zijn/haar leefsituatie eruit (waar woont hij/zij met wie) wat voor soort netwerk heeft hij/zij?

Over welke gezondheidsvaardigheden beschikt de persoon?

Wat is zijn/haar ambitie in het leven? Zijn/haar drijfveer? Interesses?

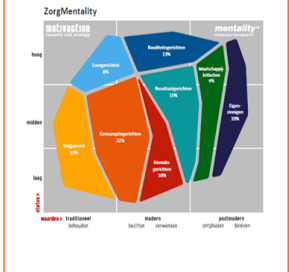
Welke problemen heeft hij/zij? Waar loopt hij/zij tegenaan? Noem er drie of vier.

.....



Type zorgconsument:

- De minder zelfredzame zorgconsument
- De pragmatische zorgconsument
- De maatschappijkritische zorgconsument



Zorgmentality (motivaction.nl)

Figuur 4. voorbeeld template voor persona (zie Bijlage 2 voor een uitvergroete weergave)



Stap 2: Bepaal het doel van de reis

Met een bewonersreis kun je antwoord geven op verschillende vragen en je kunt ze gebruiken voor verschillende doeleinden. Hieronder staan een aantal voorbeelden. Wat het doel en de toepassing is bepaal je bij voorkeur met betrokken: bewoners en actoren.

Voorbeeld onderzoeksvragen:

- Bereiken we met onze aanpak voldoende bewoners?
- Sluit de inhoud van het aanbod in de wijk voldoende aan bij de behoefte van de bewoners?
- Hoe kan de samenwerking tussen betrokken professionals/ actoren in de wijk worden verbeterd?
- Hoe beleven bewoners de aanpak van 2diaBeat? Hoe tevreden zijn bewoners?
- **Hoe kunnen we tevredenheid van bewoners verbeteren?**

Voorbeeld toepassingen?

- Is de bewonersreis een momentopname of ben je van plan om regelmatig een bewonersreis te organiseren en wordt het een 'levend' document?
- Is het doel om beleving van bewoners vast te leggen of wil je het als uitgangspunt voor een verbetertraject gebruiken?

- Met wie ga je uitkomsten van de bewonersreis delen? Is het voor 'intern' gebruik of is het een document op basis waarvan partijen kunnen worden afgerekend. Is het een basis voor verantwoording naar financiers?

Afhankelijk van het doel kan de reis er anders uit te komen zien. Om die reden is het belangrijk om vooraf de bepalen welke vragen je met de bewonersreis beantwoord wilt hebben. [! belangrijk inderdaad](#)



Stap 3: Stippel de reis uit

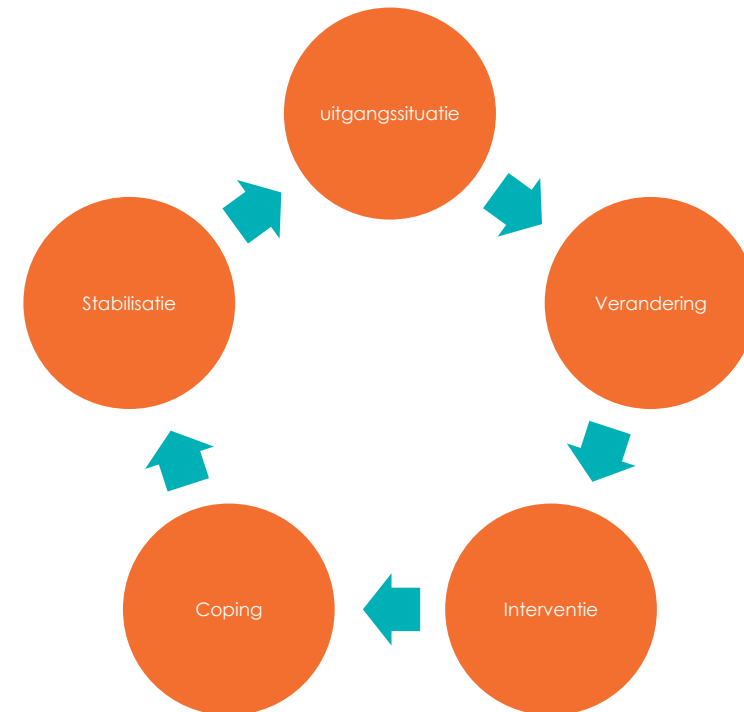
De reis die een bewoner aflegt bestaat uit een aantal fasen. Welke fasen dit zijn hangt af van het start- en eindpunt van de bewonersreis.

Welke fase er onderscheiden worden hangt af van de situatie. Fasen die patiënten in een zorgtraject doorlopen zijn: oriëntatie - hulpvraag - diagnose - behandeling – herstel. Een andere indeling is die van in- door- en uitstroom.

Een indeling in fase voor 2diabeat kan er als volgt uit zien:

1. **Uitgangspositie:** een bewoner heeft overgewicht en is zich niet bewust van de risico's voor de gezondheid
2. **Verandering signaleren:** er wijzigt iets in de situatie van de bewoner. Bijvoorbeeld bewoner komt er in gesprek met lokale aanjager achter dat bewoner risico loopt op diabetes type II
3. **Interventie:** actie gericht op de verandering in situatie. Bewoner zet in op leefstijlverandering.
4. **Coping:** Bewoner leert omgaan met de nieuwe situatie
5. **Stabilisatie:** bewoner heeft een nieuwe uitgangspositie

Door het overzichtelijk maken van verschillende fasen, die een bewoner doormaakt tijdens de reis, kan je in scherper in kaart brengen waar verbeteringen mogelijk zijn. Het geeft focus.



Figuur 5. Fasen van de reis



Stap 4: Bepaal het start- en eindpunt van de reis

Bij het uitstippelen van de reis is in kaart gebracht welke fasen de reis kent. Op basis hiervan bepaal je wat het startpunt en het eindpunt is van de reis die in beeld gebracht moet worden.

Start- en eindpunt van de reis zijn vanuit het perspectief van de bewoner lang niet altijd gelijk aan het start- en eindpunt van de processen van betrokken actoren.



Stap 5: Stel het gezelschap samen en bereid de reis voor

Stel vast welke mensen bij het opstellen van de reis betrokken moeten zijn. Denk hierbij aan de inhoudelijk deskundigen die het proces goed kennen en natuurlijk aan de bewoners zelf.

Denk hierbij naast de bewoner en zijn naasten niet alleen aan hulpverleners zoals huisarts, praktijkondersteuner en/of diabetesverpleegkundige, Internist, diëtist, fysiotherapeut, maatschappelijk werker, pedicure of psycholoog.

Maar denk **ook** aan het sociale netwerk van de bewoner(s) zoals een de medewerkers van het wijkcentrum, sportvereniging of godshuis.

Het liefst zijn bij de bewonersreis de mensen betrokken om wie het draait: de bewoners, naasten en hulpverleners. Soms kan dit niet. In die gevallen kunnen vertegenwoordigers van de doelgroep aansluiten.

Hierbij mogen voor het opstellen van een bewonersreis voor 2diabeat zeker niet ontbreken: de bewoners zelf, de aanjagers en de wijkadviseurs.





Stap 6: Op reis

Tijdens het maken van de reis wordt in een interactieve sessie met alle betrokkenen (whole system in a room) per fase informatie vastgelegd:

- **Wat/actie:** Welke actie wordt door de bewoner ondernomen? Wat doet hij/zij op dat moment? Binnen één processtap kunnen dit meerdere acties zijn.
- **Emotie/gevoel:** Hoe voelt de bewoner zich op het moment van de actie? Welke emotie ervaart hij/zij?
- **Waar/bij wie:** Op welke plek is de bewoner op het moment van de actie en wie zijn erbij?
- **Inhoud:** Een korte toelichting bij de stap op inhoud, wat gebeurt er tijdens deze etappe?
- **Knelpunt/succes:** Wat draagt bij, positief of negatief aan de beleving en emotie van de bewoner?

De informatie wordt in een [visueel sjabloon](#) ingevuld dat de deelnemers 'dwingt' om over alle relevante aspecten van de reis goed na te denken.



Stap 7: Integraal reisverslag

Met voorgaande stappen is een duidelijk beeld ontstaan van de bewonersreis. Dit is de basis om te bepalen welke verschillende actoren kunnen bijdragen aan het verbeteren van deze reis.

Wanneer meerdere persona's dezelfde reis maken, kunnen de belevingen van de reis eenvoudig met elkaar vergeleken worden door deze op een zelfde manier uit te tekenen.

Op basis van de bewonersreis kun je verbeteringen identificeren en prioriteren. Dit kan bijvoorbeeld door de verbeteringen te ordenen op basis van impact en haalbaarheid en zo keuzes te maken

	Op korte termijn te realiseren	Op lange termijn te realiseren.
Lage impact (voor de bewoner)		
Hoge impact (voor de bewoner)		

5. Praktische tips voor het organiseren van een bewonersreis

Vorbereiding

Voor het maken van een bewonersreis is goede voorbereiding essentieel. De voorbereiding bestaat uit 4 delen.

1. Er moeten voorbereidende 'keuzes' worden gemaakt voor de bewonersreis
2. De interactieve sessie waarin de bewonersreis met alle betrokkenen wordt doorlopen moet worden voorbereid en;
3. Bewoners, naasten, hulpverleners en andere betrokkenen moeten worden uitgenodigd.
4. Voorbereiden van de verslaglegging

1. Keuzes maken

Soms maak je ook een reis waar al veel over gezegd en geschreven is. Zeker bij medische vraagstukken is dit voor diabetes het geval. Het is goed om je hier van tevoren al in te verdiepen, zodat je op de hoogte bent van wat er speelt. Ook kun je met de wijkadviseur gebruik maken van de kennis uit andere wijken.

Welke vraag je met de bewonersreis wilt beantwoorden is de eerste en belangrijkste vraag die je je jezelf in de voorbereiding moet stellen. In hoofdstuk 3 is al kort toegelicht dat de vragen die je met de bewonersreis kunt beantwoorden uiteen kunnen lopen. In [figuur 3](#) is het stappenplan voor het organiseren van een bewonersreis samengevat. De voorbereidende keuzes die

je moet maken bij stap 1 t/m 5 van dit proces zijn beschreven op [p.13](#) tot [p.16](#).

2. De interactieve sessie voorbereiden

In de interactieve sessie treed je met alle deelnemers in de voetsporen van de bewoner. Ter voorbereiding van de interactieve sessie is het raadzaam om een 'lesplan' te maken. Daarin werk je per onderdeel van de sessie uit wat je wilt bereiken, hoe je dat wilt bereiken, wie daarin welke rol heeft, wat je van deelnemers verwacht en wat je hiervoor nodig hebt. In het lesplan leg je ook vast wie de bijeenkomst faciliteert en wie zorgt voor de verslaglegging. Figuur 7 op de volgende pagina geeft een impressie van een voorbeeld lesplan voor de interactieve sessie. In de bijlagen is een [template](#) voor een lesplan opgenomen. Het lesplan is een handig middel om de bijeenkomst goed voor te bereiden.

Tijdens de sessie hang je in de ruimte een brown-paper op. Ter voorbereiding teken je hierop volgens het [template van de bewonersreis](#).

Tijd	Doel inhoud/lesstof	Werkvorm	Wat doet deelnemer	Hulpmiddelen	Welke vragen kan ik stellen? Hoe geef ik feedback?
09.00 - 09.10	kennismaken en bijeenkomst openen	lokaal aanjager stelt zich voor.	iedere deelnemer stelt zich voor met naam	Naam kaarten	aanjager vraagt of iedere deelnemer zijn/haar naam bij het voorstellen op de naamkaart schrijft.
9.10 - 9.25	Bewonersreis - wat is een bewonersreis - welke vraag en persona staan vandaag centraal - welke keuzes zijn gemaakt in de voorbereiding - wat gaan we doen vandaag? - Wat is ieders rol? - Hoe helpt dit jullie?	Lokaal aanjager vertelt informatie uit handleiding / training per dia	Deelnemers luisten naar de uitleg van de lokaal aanjager	Beamer powerpoint	Lokaal aanjager vraagt deelnemers of de informatie helder is. - Zijn er nog vragen? - hebben deelnemers nog tips of ervaringen die ze willen delen?
9.25 - 10.15					
10.15 - 10.25	Pauze				
10.25 - 11.00					
11.15 - 11.30	Afsluiten en evaluatie	Lokaal aanjager bedankt deelnemers en met name bewoners			Lokaal aanjager kan vragen

Figuur 7. voorbeeld lesplan voor de interactieve sessie

Dit ga je tijdens de sessie samen invullen. In het geval dat bewoners niet bij de sessie aanwezig zijn, maar je ze vooraf hebt gesproken, kun je hun input al op het template invullen.

Het is belangrijk dat je voor de bijeenkomst een ruimte hebt waar je het brown-paper kunt ophangen en waar deelnemers om het brown-paper heen kunnen staan en lopen. Een vergaderruimte waar je eventueel stoelen en tafels kunt verschuiven is hiervoor een pré. Denk ook aan koffie en thee of een snack voor tijdens de bijeenkomst.

Benodigde materialen voor de bijeenkomst:

- Persona's op A4 of A3 geprint
- Rol brown paper waarop je vooraf het template van de bewonersreis tekent
- Verschillende kleuren post-its
- Schilderstape
- Stiften (lieft white board want permanent marker drukt nogal eens door)
- Flip-over-vellen
- Beamer
- Laptop of computer

3. Bewoners en actoren uitnodigen

De bewonersreis wordt doorlopen in de interactieve sessie met alle betrokken actoren. Deze moeten hiervoor worden uitgenodigd en zij moeten weten wat hun te wachten staat. De ervaring is dat deelnemers sneller aansluiten en beter zijn voorbereid als je kun vooraf spreekt en mondeling toelicht wat de bedoeling is en waarvoor je hun wilt uitnodigen. Dit geldt voor actoren en zeker bewoners. Benader bewoners eerst mondeling, fysiek of telefonisch. Eventueel kun je bewoners benaderen via een andere actor in het netwerk. Overlaadt ze niet met informatie.

Specifiek voor het benaderen en betrekken van bewoners met een migrantenachtergrond heeft Pharos een handreiking geschreven ([Zie Handreiking Pharos PDF](#)). Heb je met deze doelgroep te maken dan is het goed daar kennis van te nemen.

Na mondeling contact kun je deelnemers een uitnodiging sturen. Een [voorbeeld uitnodiging voor actoren](#) en een [voorbeeld uitnodiging voor bewoners](#) is opgenomen in de bijlagen. Stuur de uitnodiging ruim voor aanvang van bijeenkomst. In de uitnodiging moet staan wat een bewonersreis is, wat het doel van de bijeenkomst is en wat je van hen verwacht. Eventuele stukken over de reis of de persona's kan je meesturen als je deze al hebt. De deelnemers kunnen zich dan alvast voorbereiden. Vraag hen ook om dat te doen.

4. Verslaglegging

Na afloop van de sessie spreek je met alle betrokkenen af wat je met de resultaten van de sessie doet, en wanneer en met wie je wat deelt. Het is [eerder](#) genoemd dat het nakomen van deze afspraken is heel belangrijk. Dit is een van de randvoorwaarden om een goede band op te bouwen met de bewoners en andere actoren in de wijk.

Voordat de sessie plaatsvindt is het belangrijk om te bepalen wat je precies in het verslag wilt terug zien (Zie [Bijlage 9](#) voor een voorbeeld format). Dit helpt zodat je niet achteraf bij het maken van het verslag tot de conclusie komt dat je nog informatie mist.

Daarnaast is het goed om van te voren af te spreken wie het verslag maakt. Op deze manier is diegene die de verslaglegging doet vanaf het begin scherp op het vastleggen van relevante informatie en inzichten.

Om de energie vast te houden is het van belang om het liefst binnen 1 week en uiterlijk binnen 2 weken na bijeenkomst de verslaglegging op te sturen, waarbij je alle actoren de ruimte biedt om feedback te geven.

Je kan daarbij aangeven waar je graag feedback over wilt ontvangen: mogen de deelnemers overal op reageren, of alleen op onjuistheden? Het uiteindelijke doel van het verslag is het maken van praktisch afspraken over verbeteringen.

In [Bijlage 10](#) is een checklist voor alle stappen opgenomen.

Het begeleiden van de interactieve sessie

Het begeleiden van een bijeenkomst is iets wat je misschien niet dagelijks doet. Hoe breng je informatie over? Hoe zorg je ervoor dat je de werkvorm goed inzet? Hoe bewaak je de tijd?

Als lokaal aanjager is het jouw rol om het proces van de bijeenkomst goed te laten verlopen. Eventueel kun je dit ook samen doen met de wijkadviseur of met betrokken uit de wijk. Vul dit in op een manier die bij de doelgroep maar ook bij jou als persoon past.

Bij aanvang van de bijeenkomst open je het gesprek en licht je het doel van de bijeenkomst en de agenda toe. Vraag deelnemers of zij nog aanvullingen hebben op de agenda. Als dat zo is, kijk dan waar dit deze punten in het programma kunt laten terugkomen. Als het onderwerpen zijn die niet bij de agenda passen dan kun je ze 'parkeren', Zet de punten op een flipover en bespreek waar en wanneer je hier op terugkomt. Dat kan ook op een later moment zijn, na de sessie.

De start van de bijeenkomst is ook het moment om eventueel aan deelnemers te vragen of zij acties kunnen noteren of aantekeningen willen maken voor het verslag. Zo creëer je ook betrokkenheid bij de deelnemers en maak je het slagen van de bijeenkomst een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Zorg dat er ruimte is voor **kennismaking** van de deelnemers. Dit kun je doen met een voorstelrondje of met een leuke werkvorm. In de bijlagen zijn [voorbeelden van werkvormen en vragen voor het openen en sluiten van een bijeenkomst](#) opgenomen.

Na de opening van de bijeenkomst stel je de persona voor die centraal staat in de bijeenkomst. Je kunt de persona printen op A3 zodat iedereen mee kan kijken of opnemen in een powerpointpresentatie. Als er bewoners deelnemen aan de bijeenkomst kun je de bewoner vragen om de persona voor te stellen.

Vervolgens ga je **gezamenlijk** aan de slag voor het doorlopen van de bewonersreis. Licht kort toe wat start en eindpunt van de reis is die je wilt gaan maken. Geef daarna alle deelnemers post-its en vraag hun om in 2-3 minuten tussen dit start en eindpunt alle relevante ijkmomenten op te schrijven. Dit doet ieder voor zich. Laat daarna iedereen zijn post-its op de bovenste rij van de brown-paper plakken. Bespreek de ijkpunten met elkaar, haal dubbellingen eruit, en reorganiseer de ijkmomenten zodat ze in een logische tijdslijn komen te staan. Het vaststellen van de ijkmomenten is de basis voor je bewonersreis dus neem hier de tijd voor.

Als de ijkmomenten staan, vul je samen met de deelnemers de andere onderdelen van de bewonersreis in. Gebruik hiervoor post-its in andere kleuren. Werk hierbij per ijkpunt van boven naar beneden. Afhankelijk van de groepsgrootte kun je deelnemers zelf post-its laten schrijven en plakken of je kunt als lokaal adviseur opschrijven wat je samen in je bespreking ophaalt.

Na invullen brown-paper stel je de verbeterpunten vast en probeer je deze samen zo SMART mogelijk te formuleren. SMART staat voor 'Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden'. Bij het opstellen zorg je dat de verbeterpunten voldoen aan deze vijf aspecten.

Zijn er meerdere verbeterpunten, bespreek dan welke 3 het belangrijkste zijn. Een manier om dit te doen is aan de hand van een urgentiematrix: Welke verbeterpunten hebben de meeste impact en zijn eenvoudig in te voeren?

Omdat een het maken van een bewonersreis een intensief proces is, is het verstandig om na het vaststellen van de verbeterpunten richting afsluiting van de bijeenkomst te gaan. **Als een bijeenkomst langer dan 2 uur duurt levert het vaak niet veel meer op.**

Het is verstandig om voor de afsluiting van de bijeenkomst ongeveer een half uur te reserveren. Bij de afsluiting maak je afspraken over het vervolg van de bijeenkomst en evalueer je de bijeenkomst. Zorg dat er in ieder geval een vervolgafspraken worden gemaakt over het uitwerken van de verbeterpunten. Het is verstandig om hiervoor vervolgoverleg met betrokken actoren te plannen. Waarschijnlijk dat je per verbeterpunt een beknopt plan van aanpak wilt opstellen om verbeteringen in praktijk aan te pakken. Een voorbeeld van een [format voor een plan van aanpak](#) is opgenomen als bijlage.

Afhankelijk van de acties kan het zijn dat je als lokaal aanjager zelf een rol hebt in de uitvoering van de acties en in het bewaken van de opvolging van de acties. Zorg dat gemaakte afspraken worden nagekomen en koppel terug naar de deelnemers hoe acties worden opgepakt.

Doel van de interactieve sessie is om de reis van de bewoner vanuit het perspectief van de bewoner in beeld te krijgen. Om dit te realiseren is het belangrijk dat deelnemers weten wat er van hun wordt verwacht. Gebruik woorden en taal die begrijpelijk zijn, zorg dat iedereen (en ook jijzelf) zich op zijn/haar gemak voelt in de groep en probeer er een leuke ervaring van te maken. Basisvaardigheid is LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Daarnaast is het belangrijk om zoveel mogelijk open vragen te stellen. In de [bijlagen](#) zijn vragen opgenomen die je altijd kunt stellen om door te vragen. Ook zijn [tips opgenomen voor communicatie](#) tijdens de bijeenkomst. Hierbij gaat het om verbaal en non-verbaal beïnvloeden van het gesprek tijdens de bijeenkomst en hoe je omgaat met emoties tijdens de sessie.

Vastleggen van de resultaten en afspraken maken over vervolg

Zoals eerder is aangegeven is het van belang om binnen een week en uiterlijk binnen twee weken alle opgedane informatie te analyseren en te rapporteren. In dit verslag/rapport worden de resultaten en afspraken vastgelegd. Deze worden vervolgens teruggelegd en getoetst. Hierna worden de afspraken definitief vastgesteld, waarbij het van belang is om in de gaten te houden of de afspraken worden nagekomen. Een [template voor een verslag](#) is opgenomen in de bijlagen

6. Rol van de lokaal aanjager, wijkadviseur en bewoner in het organiseren van een bewonersreis.

De rol van de wijkadviseur en de lokaal aanjager

De rol van de wijkadviseur van 2diabeat en de lokale aanjager verschilt per wijk. De wijkadviseurs van 2diabeat ondersteunen de aanjagers bij het verkennen en uitvoeren van de wijkaanpak. De lokale aanjagers zijn het eerste aanspreekpunt voor de deelnemende wijken. Vanuit deze rol hebben lokale aanjagers een belangrijke rol in het signaleren, initiëren, voorbereiden, uitvoeren en borgen van de bewonersreis. Welke rol de wijkadviseur daarin inneemt hangt af van de fase (figuur 6), de context en de ervaring van de lokale aanjager.



Figuur 6. rollen in de bewonersreis

Er kunnen bijvoorbeeld signalen zijn dat aanbod in de wijk onvoldoende aansluit bij de behoeften van de bewoners. Deze signalen kunnen uit de wijk komen maar ook vanuit de wijkadviseurs of elders.

Tussen het opvangen van signalen en het initiëren van een bewonersreis vindt afstemming plaats tussen de lokale aanjagers en de wijkadviseurs. Is het signaal een incident of is er sprake van een patroon? Is dit een vraagstuk waarvoor een bewonersreis een goed instrument is of is iets anders nodig?

Als het voornemen is om een bewonersreis te organiseren wordt gestart met voorbereiding. In de voorbereiding worden stappen 1 t/m 6 van het stappenplan door de lokale aanjager doorlopen. De wijkadviseur kan meedenken waar nodig. Ook kan gebruik gemaakt worden van het netwerk van de wijkadviseur voor het inventariseren van de te betrekken stakeholders.

Na voorbereiding kan de bewonersreis echt starten. Het reisgezelschap wordt geïnformeerd en meegenomen in het reisplan (zie [Bijlage 3](#) en [Bijlage 4](#) voor een voorbeeld van een uitnodiging). Dit vraagt om een stukje operationeel projectmanagement.

- Actoren zul je goed moeten meenemen in het proces dat je doorloopt en in de waarde die het heeft, zodat zij bereid zijn hier tijd voor te maken.

Richting bewoners zul je helder moeten zijn over het doel van de bewonersreis en de rol die zij hierin spelen. Veel bewoners zullen geen ervaring hebben met bewonersprocessen of interactieve bijeenkomsten en zullen dit spannend vinden. Dit vraagt begeleiding en goede voorbereiding vanuit de aanjager (zie ook het volgende kopje 'rol van de bewoner').

In de collectieve werksessie wordt de bewonersreis gezamenlijk doorlopen. Voor het soepel laten verlopen van de interactieve sessie is het belangrijk een facilitator aan te wijzen. Deze bewaakt het proces, let op de tijd, zorgt dat iedereen aan het woord komt en dat het maximale uit de groep gehaald wordt. De moderator kent de materie goed, spreekt de juiste taal en stelt de goede vragen, maar heeft zelf geen mening en stelt zich neutraal op. Het faciliteren van de interactieve sessie past goed bij de rol van de lokale aanjager maar kan ook door de wijkadviseur worden opgepakt als de lokale aanjager hier nog minder ervaring mee heeft.

Na afloop van de sessie wordt er een verslag opgesteld met daarbij de visuele weergave van de bewonersreis, zoals het voorbeeld in [Bijlage 1](#). Aan de hand van een verslag met daarbij de visuele weergave koppel je terug over de bijeenkomst terug aan de deelnemers. Daarnaast leg je afspraken vast over bijvoorbeeld de manier waarop een passender aanbod zal worden gerealiseerd. Om de energie bij alle actoren te behouden is het belangrijk om het verslag en de afspraken binnen 1 week terug te leggen. Daarbij bied je de deelnemers van de reis de gelegenheid om feedback te geven en na feedback daadwerkelijk de afspraken vast te

stellen. Het is van belang dat de afspraken door betrokken actoren worden opgevolgd. Het realiseren van een vertrouwensband met de bewoners is essentieel voor een succesvolle samenwerking.

Vaardigheden en kenmerken van lokaal aanjagers / wijkadviseurs bij bewonersreizen (Zie bijlage 5 voor grotere weergave)

 <p>Communicatief</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is nieuwsgierig naar gang van zaken • Luistert objectief naar de informatie • Schrijft concreet en actief • Spreekt de taal van alle betrokkenen (hulpverleners en bewoners, naasten) • Weet kort en bondig vragen te stellen • Is opbouwend in feedback • Heeft een open houding 	<p>Verbindend</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creëert een veilige setting • Brengt betrokkenen met elkaar in contact • Zorgt voor 'vertaling' en draagt zo bij aan wederzijds begrip • Legt nadruk op het gezamenlijk doel • Brengt tegenstellingen als deze er zijn in beeld, gaat deze niet uit de weg. • Heeft een verbindende en faciliterende houding 
 <p>Organisatorisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structureert een audit: voorbereiding, gesprek en rapportage • Is betrouwbaar in afspraken • Reageert tijdig op e-mails 	<p>Analytisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herkent trends tussen verschillende gesprekken • Pakt de rode draad uit een gesprek goed op (helikopter view) 

De rol van de bewoner

De bewoner is onderwerp van de bewonersreis. Het zijn de ervaringen van de bewoner die centraal staan in de bewonersreis. Dit stelt ook eisen aan de rol die je de bewoner geeft in de reis en tijdens de bewonersreis en in de interactieve sessie.

Welke rol een bewoner kan en wil spelen wordt vaak bepaald door kennis en vaardigheden van de bewoner en de motivatie van de bewoner om deel te nemen. Als lokaal aanjager is het daarom slim om hier vooraf over na te denken:

- Welke rol verwacht ik van de bewoner in welke fase van de bewonersreis?
- Welke kennis, ervaring en vaardigheden heeft de bewoner nodig?
- Waarom wil de bewoner deelnemen, wat is zijn motivatie)?

In het ideale model wordt de bewoner betrokken in de voorbereiding en is de bewoner aanwezig tijdens de interactieve sessie. Bij de selectie van bewoners kun je hier rekening mee houden. In de voorbereiding kunnen bewoners bijvoorbeeld en rol hebben bij het uitstippelen van de reis.

Het kan echter zo zijn dat het ondanks inspanningen niet lukt om een bewoner te vinden die past binnen het profiel van je persona een bereid is om aan te sluiten bij de interactieve sessie. Bijvoorbeeld omdat zij het spannend vinden om hun verhaal te doen in een bijeenkomst waarbij ook anderen aanwezig zijn of omdat zij denken dat ze niet voldoende waardevolle informatie brengen.

In die gevallen zijn er een aantal opties:

- Een overweging is om meerdere bewoners uit te nodigen voor interactieve sessie. Voor bewoner kan dit prettig zijn omdat dan niet alle ogen op hun alleen zijn gericht. Bijkomend voordeel is dat als je dit doet, je in de interactieve sessie de vraag die je met de bewonersreis beantwoordt wilt hebben vanuit meerdere persona's in 1 keer kunt bekijken.
- Andere optie is om de bewonersreis in een 1-op-1 gesprek met de bewoner voor te bereiden. Dit kan aan de hand van [het invulformat](#) dat ook in de interactieve sessie wordt

gebruikt. Je doorloopt dus ook in het 1-op-1 gesprek de reis van de bewoner, bespreekt de belangrijkste gebeurtenissen, positieve en negatieve ervaringen, gevoelens, wie erbij betrokken zijn en wat de succes- en verbeterpunten zijn. De bevindingen van het gesprek met de bewoner neem je vervolgens mee in de voorbereiding van de interactieve sessie waarbij de bewoner zelf niet aanwezig is. Je kunt deze vooraf invullen in de bewonersreis en deze eventueel vooraf aan de deelnemers van de sessie opsturen. Tijdens de sessie kun je als lokaal aanjager de rol innemen van 'woordvoerder' van de bewoner.

De rol van de andere actoren

In de interactieve sessie zijn naast wijkadviseur, lokaal aanjager en bewoners de betrokken actoren in de wijk aanwezig. Welke actoren dit zijn, is onderdeel van stap 6 van de voorbereiding.

Tijdens de interactieve sessie is het belangrijk dat de actoren in de wijk een gelijkwaardige rol aannemen als bewoners in de wijk. Belangrijk is dat zij net als lokaal aanjagers en wijkadviseur open staan en nieuwsgierig zijn naar de inbreng van de bewoners en hen waarderen. In geval van professionele hulpverleners is het belangrijk dat zij uit hun rol van professional stappen.

Naast de rol in de interactieve sessie hebben actoren ook een rol in de afspraken die volgen op de bewonersreis. Resultaat van de bewonersreis is een visuele weergave van de bewonersreis en een top 3 van de meest urgente/oplosbare aandachtspunten uit de bewonersreis. Actoren hebben samen met de lokaal aanjagers en wijkadviseurs een rol bij het vertalen en implementeren van de resultaten van de bewonersreis in concrete acties en verbeteringen.

7. Gesprekken met bewoners op basis van het gedachtengoed van de bewonersreis.

Met de bewonersreis brengen we vanuit het perspectief van een bewoners (de persona) visueel in beeld welke reis bewoners afleggen in de wijk, waar zij tegenaanlopen en wat daarin vanuit het perspectief van bewoners verbeterd kan worden. Dat doen we bij voorkeur in een interactieve sessie waarin alle actoren en bewoners participeren.

In hoofdstuk 5, is bij de rol van de bewoners al aangegeven dat het in praktijk zal voorkomen dat het niet haalbaar is om bewoners bij de interactieve sessie aan te laten sluiten.

Als dit het geval is wil dat niet zeggen dat bewonersparticipatie is uitgesloten. Het gedachtengoed van de bewonersreis is namelijk ook heel goed in te zetten in 1-op-1 gesprekken met bewoners.

Gebruik het [template voor de bewonersreis](#) om met een bewoner in een 1-op-1 gesprek in beeld te brengen waar de bewoner tegenaan loopt en waar verbeterpunten zitten. Print hiervoor het template op een A4 en vul dit met de bewoner samen in. Voer meerdere van deze gesprekken vanuit verschillende persona's en breng dit in de interactieve sessie.

In de gesprekken met bewoners maak je gebruik van de [basisvragen](#) en [vaardigheden voor gespreksvoering](#) zoals opgenomen in de bijlage.

8. Bewonersreis als continue basis voor co-creatie.

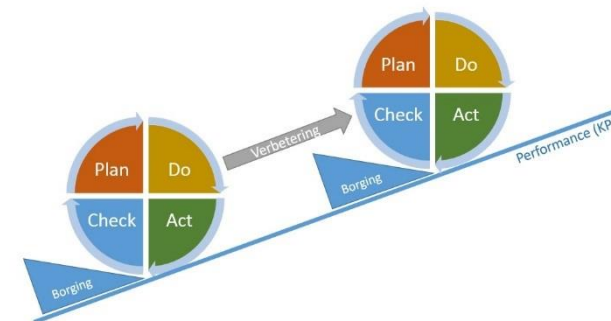
Vanuit deze handreiking weet je dat de bewonersreis een instrument is om in de vorm van partnership met bewoners en betrokken actoren uit de route die bewoners in ons **zorglandschap** afleggen vanuit hun perspectief visueel van te leggen. Je weet welke stappen je moet zetten om de bewonersreis te organiseren, hoe je dit moet voorbereiden, wat belangrijk is in de uitvoering en wat je doet met de resultaten die je hebt opgehaald. Maar hoe zorg je nu dat je dit ook blijft doen? Dat participatie niet iets is dat je eenmalig doet, maar dat het onderdeel is van je alledaagse werk?

Motivatie en draagvlak zijn hierbij belangrijk: bewonersparticipatie kost tijd en inspanning, van zowel de betrokken bewoners als van de actoren in de wijk. Bedenk daarom goed welke vorm van bewonersparticipatie passend is in de fase van je project en welke rol je hierin vraagt van bewoners. **Een handig instrument bij het maken van deze overweging is de participatiematrix ([Participatiematrix - UMC Utrecht](#))**. De Participatiematrix is een middel om met bewoners het gesprek aan te gaan over hun rol in een project.

Daarnaast is het belangrijk om te bedenken welk instrument voor bewonersparticipatie je inzet. Is dit de bewonersreis of een ander instrument? De 'Werkwijze Bewonersparticipatie bij de 2diabeattrajecten in de wijk' bevat een overzicht van verschillende instrumenten en waarvoor je deze kunt inzetten.

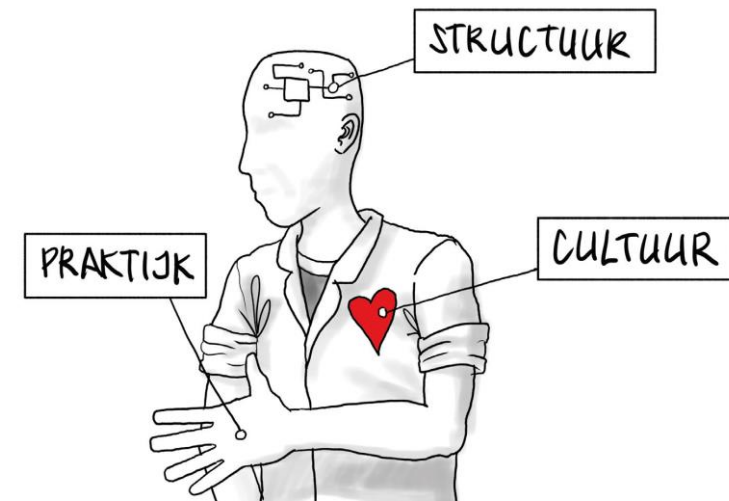
Advies vanuit de praktijk is om klein te starten en daarna via de 'olievlek methode' uit te breiden op basis van wat werkt:

- Begin klein en bij de enthousiastelingen.
- Zorg voor goede voorbereiding.
- Zet de bewonersreis in voor vraagstukken die breed gedragen zijn en waar energie voor is om het op te pakken.
- 'Oefen' eerst eens met het template van de bewonersreis door een aantal 1-op-1 gesprekken met bewoners te voeren. Zo worden mensen bekend met het gedachtegoed en is de stap naar een volledige bewonersreis minder groot.
- Toets de bevindingen en kies haalbare verbeterpunten.
- Evalueer de bijeenkomst en vier samen de successen.
- Laat andere weten dat je een bewonersreis hebt georganiseerd en wat het heeft opgeleverd. Zet het op LinkedIn, deel het binnen de wijk. Communiceer over de waarde van de bewonersreis.
- Zorg dat het leuk is!



Waar hulpverlening bij diabetes in het verleden vooral over zorg ging en de zorgprofessionals de besluiten namen, gaat het bij 2diabeat over preventie en zijn vooral niet-medische actoren belangrijk. Dat vereist een andere manier van denken over zorg en gezondheid en de manier waarop we dit organiseren.

- Structuur: in procedures vastleggen wanneer en hoe bewoners betrokken worden in besluitvorming. Vastleggen van benodigde vaardigheden van bewoners en professionals. Er zijn mensen aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de borging.
- Cultuur: de visie van de bewoners wordt als net zo waardevol gezien als de (medische) kennis van de hulpverleners. Hierdoor kan een optimale combinatie gemaakt worden van kennis en wensen. Het zien van de bewoner als volwaardige partner vraagt een cultuuromslag binnen veel organisaties.
- Praktijk: in de praktijk ontmoeten professionals en bewoners elkaar regelmatig met een open houding. Het is normaal om met bewoners in gesprek te gaan. Wat besproken wordt, wordt meegenomen naar de werkvloer en andersom.




























Academie

Bijlagen



Bijlage 1: Voorbeeld uitwerking bewonersreis

Fase	Diagnose	Interventie		Coping		Stabilisatie	
Impactvolle moment	Diagnose Diabetes Type II	Medicatie instellen	Zelfonderzoek	Steun van familie	Covid	Controles	
Doel	Reguliere check-up	Medicatie	Informatie	Gezonde leefstijl	Andere patronen	Controle	
Ondernomen acties	Reguliere Check-up 	Met de POH heb ik afspraken gemaakt over medicatie. 	De POH heeft informatie gegeven over de effecten van diabetes op lange termijn (dementie, HVZ). 	Ik ben ook gaan onderzoeken wat ik zelf kan doen aan mijn leefstijl. Zo kwam ik op de GLI. Hiervoor heb ik de HA een verwijzing gevraagd.	Mijn sociale leven help niet. Ik houd van een drankje en lekker eten. Ik heb met familie besproken hoe zij mij kunnen helpen bijvoorbeeld bij sociale gelegenheden. 	Door Covid ben ik meer gaan wandelen. Ook had ik het erg druk met werk. Ik at daardoor minder. Zo ben ik veel afgevallen. Dit pas per ongeluk maar het positieve effect maakt dat ik het nu blijf doen. Ik heb ook een hond genomen. 	3-4 per jaar laat ik mijn suiker meten 
Emotie	Ik voelde mij eigenlijk best gezond. Omdat er hart en vaatziekte in mijn familie voorkwam en ik zelf licht overgewicht heb, heb ik bij de de HA gevraagd om een check-up. Hieruit kwam dat ik diabetes had. Ik was geschrokken Dit had in niet verwacht. Ik ging voor mijn bloeddruk. Ik had ook helemaal geen symptomen. Hier was ik niet op voorbereid.	Blij dat ik met alleen pillen de diabetes onder controle heb kunnen krijgen.	Ik had me de ernst niet gerealiseerd. Dit is voor mij de motivatie om mijn leefstijl aan te passen. 	Goed om zelf regie te hebben. Verbaast dat POH, HA niet zelf meer over leefstijl en GLI wisten. 	Ervaar steun van familie 	Positieve stimulans door ander gedrag 	Neutraal
							
Wie en waar	Ik was alleen bij de POH, toen ik het bericht kreeg	POH	POH	HA (verwijzing), fysio, diëtist en coach (GLI)	Sociale omgeving	Sociale omgeving	POH
Verbeterpunten	Voorbereiding op mogelijke negatieve uitslag. Advies om iemand mee te nemen, net als je bij een slecht nieuwsgesprek krijgt in het ziekenhuis. 			Huisarts wist niet wat GLI was. 			POH geeft informatie over mijn uitslagen en mogelijke verklarende factoren. Ze heeft me ook een dieet aangereikt. Wat ik mis is informatie over wat het met mij doet, wat de invloed op mijn waarden is. Zodat we samen beslissingen kunnen maken. 
 Dit kan beter	 Dit gaat goed						

Bijlage 2: Template Persona

Naam:
Leeftijd:
Wijk (Buurt binnen de wijk):
Opleidingsniveau:
Werk:

Hoe ziet zijn/haar leefsituatie eruit (waar woont hij/zij met wie) wat voor soort netwerk heeft hij/zij?

Over welke gezondheidsvaardigheden beschikt de persoon?

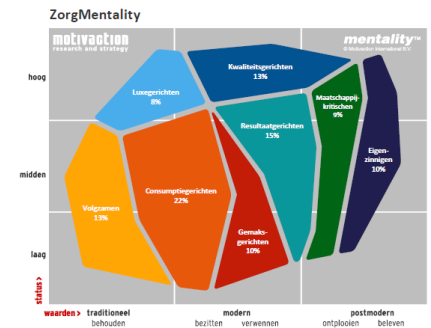
Wat is zijn/haar ambitie in het leven? Zijn/haar drijfveer? Interesses?

Welke problemen heeft hij/zij? Waar loopt hij/zij tegenaan? Noem er drie of vier.

.....



- Type zorgconsument:
- De minder zelfredzame zorgconsument
 - De pragmatische zorgconsument
 - De maatschappijkritische zorgconsument



Bijlage 3: Voorbeeld uitnodiging interactieve sessie voor bewoners

Onderwerp: uitnodiging voor interactieve sessie “bewonersreis”
Beste mevrouw/meneer **naam**,

Wij nodigen je graag uit voor een interactieve bijeenkomst waarin wij gezamenlijk een bewonersreis gaan creëren. De bijeenkomst is bedoeld voor iedereen die te maken heeft met bewoners die binnen de doelgroep van 2diabeat vallen in **naam wijk**. Als aanjagers/wijkadviseurs doen wij ons best om een zo goed mogelijk aanbod te creëren waarmee wij bewoners ondersteunen om hun leefstijl aan te passen. Om dit aanbod te optimaliseren willen we deze nog beter aan laten sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners uit onze wijk. Om deze reden willen wij gezamenlijk een bewonersreis vaststellen om eventuele knelpunten te identificeren.

Wat is een bewonersreis?

Een bewonersreis is een methode om vanuit het perspectief van bewoners te kijken naar de aanpak van 2diabeat in de wijk. In een interactieve bijeenkomst worden aan de hand van de ervaringen van bewoners verbeteringen geïdentificeerd van de wijkaanpak. Een bondige grafische weergave van de verschillende fasen en gebeurtenissen die een bewoner doormaakt rondom zijn gezondheid is het resultaat. Op basis van de verbeterpunten worden acties geformuleerd om verbeteringen in praktijk te brengen.

Voor deze bijeenkomst nodigen we verschillende actoren uit de wijk uit die betrokken zijn bij het 2diabeat programma. **[invoegen welke actoren worden uitgenodigd]**

In een prettige sfeer praten wij over:

- **De vraag waarop je antwoord wilt in deze bewonersreis**
- De ervaringen van bewoners en andere betrokkenen
- Wat hierin voor jou belangrijk is (knelpunten en successen)

De bijeenkomst wordt begeleid door **naam wijkadviseur / lokaal aanjager**

De bijeenkomst is gratis, en er is **koffie** en **thee**.

Praktische informatie

Datum: **dag-maand-jaar**

Tijdstip: **starttijd-eindtijd**

Locatie: **locatiennaam [adres]**

Aanmelden: Aanmelden kan door een mail te sturen

naar: **mailadres**

Telefonisch aanmelden kan bij: **naam en**

nummer

Bij vragen horen wij graag van je en wij zien je graag terug op **datum**

Met vriendelijk groet **naam/namen**

Bijlage 4: Voorbeeld uitnodiging interactieve sessie voor actoren

Onderwerp: uitnodiging voor interactieve sessie "bewonersreis"

Beste mevrouw/meneer **naam**,

Graag nodig ik je uit om aanwezig te zijn bij een bijeenkomst van het programma 2diabeat voor **naam wijk**. 2diabeat is een programma dat zich in wijken inzet om diabetes te voorkomen. Hiervoor is een gezonde leefstijl (beweging, voeding, ontspanning, slaap en mentale gezondheid) erg belangrijk. In de bijeenkomst willen we samen een bewonersreis maken.

Wat is een bewonersreis?

Een bewonersreis is een methode om door de ogen van bewoners te kijken naar de aanpak van 2diabeat in de wijk. In een interactieve bijeenkomst kijken we op basis van jou ervaringen en die van andere bewoners wat we moeten doen om diabetes in **naam wijk** beter kunnen voorkomen.

Voor deze bijeenkomst nodigen we verschillende ook andere betrokkenen uit de wijk uit. **[invoegen welke actoren worden uitgenodigd]**

In een prettige sfeer praten wij samen over:

- **De vraag waarop je antwoord wilt in deze bewonersreis**
- Wat jou ervaringen hiermee zijn (wat vind je fijn of goed en wat niet)
- Wat hierin voor jou belangrijk is (knelpunten en successen)

De bijeenkomst wordt begeleid door **naam wijkadviseur / lokaal aanjager**

De bijeenkomst is gratis, en er is **koffie** en **thee**.

Praktische informatie

Datum:

dag-maand-jaar

Tijdstip:

starttijd-eindtijd

Locatie:

locatiennaam [adres]

Aanmelden:

Aanmelden kan door een mail te sturen

naar: **mailadres**

Telefonisch aanmelden kan bij: **naam en**

nummer

Bij vragen horen wij graag van je en wij zien je graag terug op **datum**

Met vriendelijk groet **naam/namen**

Bijlage 5: Vaardigheden – competenties en kenmerken van de lokaal aanjager / wijkadviseur bij bewonersreizen

De competenties die een lokaal aanjager / wijkadviseur inzet tijdens een bewonersreis zijn in vier categorieën onder te verdelen:



Communicatief

- Is nieuwsgierig naar gang van zaken
- Luistert objectief naar de informatie
- Schrijft concreet en actief
- Spreekt de taal van alle betrokkenen (hulpverleners en bewoners, naasten)
- Weet kort en bondig vragen te stellen
- Is opbouwend in feedback
- Heeft een open houding

Verbindend

- Creëert een veilige setting
- Brengt betrokkenen met elkaar in contact
- Zorgt voor 'vertaling' en draagt zo bij aan wederzijds begrip
- Legt nadruk op het gezamenlijk doel
- Brengt tegenstellingen als deze er zijn in beeld, gaat deze niet uit de weg.
- Heeft een verbindende en faciliterende houding



Organisatorisch

- Structureert een audit: voorbereiding, gesprek en rapportage
- Is betrouwbaar in afspraken
- Reageert tijdig op e-mails

Analytisch

- Herkent trends tussen verschillende gesprekken
- Pakt de rode draad uit een gesprek goed op (helikopter view)



Bijlage 6: Mogelijke onderzoeksvragen die beantwoord kunnen worden met een bewonersreis

Inhoud:

- Sluiten activiteiten in de wijk aan bij de behoefte van de bewoners? Is er bijvoorbeeld voldoende aandacht mentale gezondheid in de wijk?

Proces:

- Welke gebeurtenissen vinden plaats bij mensen bij wie diabetes wordt vastgesteld en hoe werken verschillende professionals samen?




Beleving:

- Welke emoties dit oproept bij op bij mensen? Hoe tevreden zijn bewoners?

Bijlage 7: Template programma interactieve sessie

Verwachte of aangenomen beginsituatie:					
Beschrijf hier informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - Doel van de bijeenkomst - Doelgroep - Datum en duur - Locatie 					
Voorbereiding: Welke voorbereiding wordt er van de deelnemers gevraagd?					
Tijd	Doel inhoud/lesstof	Werkvorm	Wat doet deelnemer	Hulpmiddelen	Welke vragen kan ik stellen? Hoe geef ik feedback?
09.00 - 09.10	Kennismaken en bijeenkomst openen	Lokaal aanjager stelt zich voor.	Iedere deelnemer stelt zich voor met naam	Naamkaarten	Aanjager vraagt of iedere deelnemer zijn/haar naam bij het voorstellen op de naamkaart schrijft.
9.10 - 9.25	Uitleg bewonersreis <ul style="list-style-type: none"> - wat is een bewonersreis - welke vraag en persona staan vandaag centraal - welke keuzes zijn gemaakt in de voorbereiding - wat gaan we doen vandaag? - Wat is ieders rol? - Hoe helpt dit jullie? 	Lokaal aanjager vertelt informatie uit handleiding / training per dia	Deelnemers luisteren naar de uitleg van de lokaal aanjager Een bewoner kan de persona voorstellen	Beamer powerpoint A3 met persona	Lokaal aanjager vraagt deelnemers of de informatie helder is. <ul style="list-style-type: none"> - Zijn er nog vragen? - hebben deelnemers nog tips of ervaringen die ze willen delen?
9.25 - 10.15	Het doorlopen van de bewonersreis <ul style="list-style-type: none"> - Licht start en eindpunt van de reis toe - Bepaal relevante ijkmomenten op post-its en plak op brown-paper - Bespreek ijkpunten en stel ze vast - Zet per ijkpunt de andere onderdelen van de bewonersreis op post-its 	Lokaal aanjager verzamelt post-its van ijkmomenten en reorganiseert deze op het brown-paper. Vervolgens doet hij hetzelfde met de andere onderdelen van de bewonersreis	Zet ijkmomenten op post-its Bespreekt de ijkmomenten Vult samen met de groep de andere onderdelen van de bewonersreis in	Brown-paper Post-its	
10.15 - 10.25	Pauze				
10.25 - 10.50	Verbeterpunten vaststellen, zo nodig prioriteren en SMART formuleren		Deelnemers denken mee	Urgentiematrix	
10.50 - 11.00	Afspraken over het vervolg van de bijeenkomst: Maak vervolgspraken over het uitwerken van de verbeterpunten				
11.00 - 11.30	Afsluiten en evaluatie	Lokaal aanjager bedankt deelnemers en met name bewoners voor hun deelname	Deelnemers vertellen hoe ze de bijeenkomst hebben ervaren en wat ze meenemen		Lokaal aanjager kan vragen hoe iedereen de bijeenkomst vond gaan aan de hand van een werkvorm

Bijlage 8: Template bewonersreis

Fase	
Contactmoment	
Doel	
Ondernomen acties	
Emotie   	
Wie en waar	
Verbeterpunten	



Dit kan beter



Dit gaat goed

Bijlage 9: Template verslag

Titel, Datum, Aanwezigen

- **Doel van de bewonersreis en doorlopen proces**

Beschrijf wat jullie gedaan hebben en wie aanwezig waren en wat het doel was van de bijeenkomst.

- **Vorbereiding**

Voorafgaand aan de sessie zijn ter voorbereiding een aantal stappen doorlopen waarbij onder andere het doel, en de persona voor de bewonersreis zijn opgesteld. Deze zijn voorgelegd aan de deelnemers. Aan de hand van de verschillende inzichten beschrijf je kort en bondig (twee a drie zinnen) welke persona centraal staat in de reis, wat de onderzoeksvraag was, wat start- en eindpunt van de reis zijn en welke actoren hebben deelgenomen aan de reis.

- **Visuele weergave van de bewonersreis**

In de bijeenkomst is gezamenlijk de bewonersreis doorlopen. Voeg het ingevulde format van deze bewonersreis toe aan het verslag

- **Resultaat**

Nadat de bewonersreis in kaart gebracht is, zijn er tijdens de sessie drie verbeterpunten geselecteerd. Beschrijf deze verbeterpunten.

- **Vervolgstappen**

Wanneer je de verbeterpunten hebt beschreven leg je ook vast wat de vervolgstappen zijn om tot deze verbeterpunten te komen.

- **Actielijst**

Sluit het verslag af met een afsprakenlijst. In deze afsprakenlijst staat specifiek beschreven wie wat zal gaan doen in de aankomende tijd.

Type actie	Omschrijving	Wie	(Voor) wanneer
A1			
A2			

Bijlage 10: Checklist voorbereiding bewonersreis

Organiseren van de sessie

- Reserveren van de locatie met een beamer
- Versturen van de uitnodigingen naar deelnemers met eventuele bijbehorende stukken ter voorbereiding op de sessie
- De koffie, thee en eventuele eten regelen

Vorbereiden van de sessie

- Afstemmen wat er in het verslag moet komen en wie het verslag gaat maken
- Print persona's op A4 of A3
- Meenemen van brown paper/post-its/stiften/tape/flip-over-vellen

Na afloop van de sessie

- Versturen van het concept reisverslag naar alle deelnemers binnen 1 (of max 2) weken voor feedback
- Met alle betrokkenen afspreken wat je met de resultaten van de sessie doet en wanneer en met wie je wat deelt
- Ontvangen feedback verwerken in het definitieve reisverslag en deze versturen naar de afgesproken personen



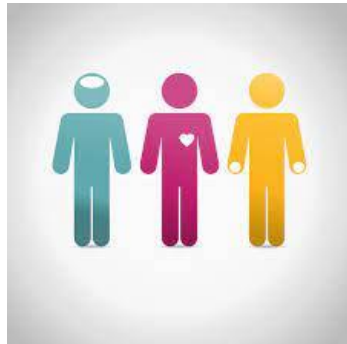
Bijlage 11: Voorbeeld werkvormen voor het openen en sluiten van een bijeenkomst

Check-in vragen

- Stel jezelf kort voor (naam, beroep, rol in de wijk).
- Wat verwacht je van deze bijeenkomst?
- Wat moet deze bijeenkomst opleveren om tevreden naar huis te gaan?

Check-out vragen

- Hoe heb je bijeenkomst ervaren?
- Wat neem je mee naar huis?
- Wat ga je morgen (anders) doen?

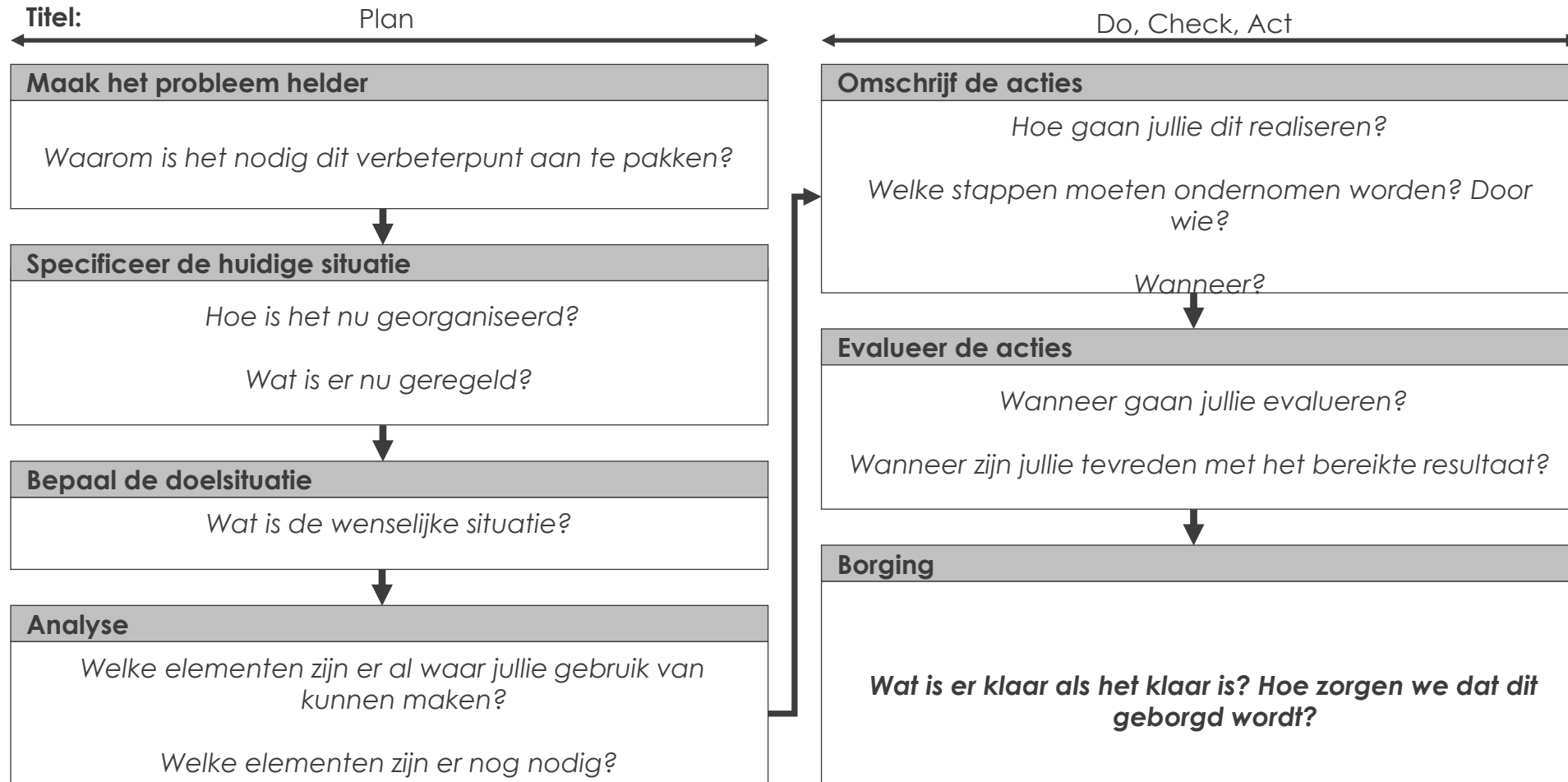


Werkvormen

- Voorstellen aan de hand van je sleutelbos: Pak je sleutelbos. Welke sleutels zitten eraan? Misschien een sleutel van de buurvrouw voor wie je de planten verzorgd, een sleutelhanger van de fitness, een sleutel van een postbus? Wat zegt dit over jou?
- Voorstellen met associatiekaarten: pak een kaart van tafel die jij associeert met de wijk. Waarom deze kaart?
- Je buurman / vrouw voorstellen: Geef iedereen 1 minuut de tijd om 1-op-1 in duo's kennis te maken. Laat ze daarna elkaar voorstellen aan de hand van de check-in vragen.
- Afsluiten met hoofd-hart-handen: Teken een hoofd, een hart en handen op een flipover: Hoofd: wat heb je geleerd? Hart: hoe heb je de bijeenkomst ervaren? Handen: wat ga je doen?
- Afsluiten met smileys: Print een aantal smileys A4 (1 per A4). Vraag deelnemers bij de smiley te gaan staan die het beste weergeeft hoe zijn de bijeenkomst ervaren hebben. Stel ze de check-out vragen.

Bijlage 12: Template plan van aanpak

Bepaal in een plan van aanpak hoe je de verbeterpunten uit de bewonersreis aanpakt. Het A3-format kan je hierbij op weg helpen, maar is geen doel op zich!



Bijlage 13: Vragen die je altijd kunt stellen

(Openingsvragen) Hoe open ik mijn de bijeenkomst ?

- Wat gebeurt er binnen dit proces?
- Wat is het doel van het proces?
- Wie is 'de klant' van dit proces?

(kernvragen) En wat moet ik ook niet vergeten te vragen?

- Wat gaat goed
- Wat kan beter
- Hoe kan het beter?

Wat zijn standaard momenten in processen waar vaak risico's ontstaan waar je naar wilt informeren?

- Informatiemomenten
- Registratiemomenten
- Overdracht- en afstemmingsmomenten
- Eenduidige beslisriteria
- Doorlooptijden
- Controlemomenten

Doorvragen tijdens de bijeenkomst

- Wat is hiervan de oorzaak?
- Wat is het gevolg als we niets doen?
- Hoe kunnen we dit volgens jou verbeteren?
- Stel dat..... Wat doe je dan?
- En dan?
- Hoe komt een nieuwe hulpverlener aan deze informatie?

Bijlage 14: Communicatie tijdens de sessie

Er zijn verschillende manieren om het gesprek tijdens de interactieve sessie te beïnvloeden

Verbale communicatie

- Wat is je doel?
- Wat is het gewenste resultaat?
- Wat zijn je vragen?
- Hoe draag je je kennis over?

Nonverbale communicatie

- Enthousiasme
- Oogcontact
- Glimlach
- Actieve houding
- Kracht van de stilte

Vragen stellen

- Om het gesprek te leiden
- Openstaan voor de ander
- Behoefte bepalen
- Aandacht geven / interesse in de ander
- Toetsen van je vooronderstellingen
- Alles wat iemand zelf bedenkt, beklijft beter; mensen overtuigen zichzelf

Wie de vragen stelt, leidt het gesprek

In de sessie kun je te maken krijgen met communicatie op verschillende niveaus. Bewoners maar ook andere actoren kunnen emotioneel reageren. Hoe ga je daar mee om?

Relatie/emoties

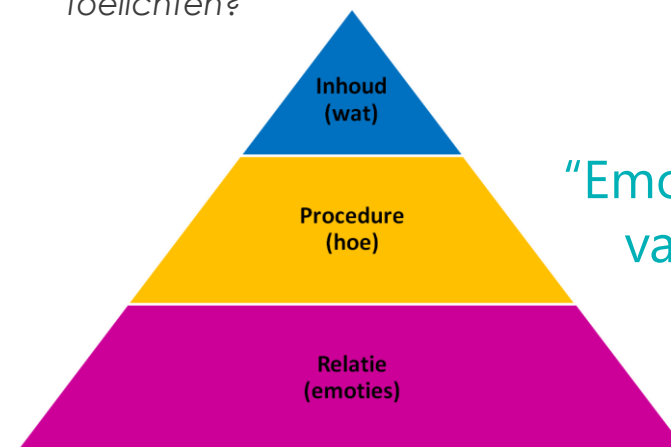
- Positief: luisteren, aandacht, aansluiten op de ander.
- Negatief: frustraties, ervaringen uit het verleden, weerstand
- Voorbeeld relatie-interventie: *“ik merk dat je iets dwarszit. Wat is er aan de hand?”*

Proces

- Agenda, wie voert het gesprek, hoe lang?
- Voorbeeld procesinterventie: *“zullen we dit onderwerp even laten rusten en verder gaan naar het volgende agendapunt?”*

Inhoud

- Dat waar het gesprek over gaat, doel van het overleg
- Voorbeeld inhoudsinterventie: *“ik begrijp dat A en B onderdeel zijn van het probleem, maar ik snap C niet. Kun je dit nogmaals toelichten?”*



“Emoties komen van rechts”