

# Hulp bij het realiseren van een digitaal diabetescafé

## Vorbereiding van zo'n bijeenkomst

Neem de tijd om zo'n bijeenkomst te organiseren. Bepaal met minimaal twee personen hoe je de bijeenkomst gaat invullen. Je hebt daarvoor een moderator nodig die de 'technische' kant van de bijeenkomst bewaakt en stuurt. De moderator ondersteunt de gespreksleider met het toelaten van deelnemers en het oppakken van chats die door de deelnemers worden gestuurd. Omdat de taak van de moderator zo belangrijk is hebben we een speciale training Moderatie opgezet. Deze training wordt in deze week gegeven (reeds vol) en in februari. Schrijf je in op deze cursus via de agenda van de vrijwilligerswebsite.

De ervaring leert dat de herhaling werkt. Organiseer daarom dan ook een reeks van bijeenkomsten. En om wat zelfvertrouwen te krijgen adviseer ik je de eerste bijeenkomst te organiseren met de vrijwilligers van de regio, een zogenaamde droogoefening, hiermee doe je ervaring op met de procedure, de werking van MS TEAMS en heb je de mogelijkheid om in het echie de grootste valkuilen te voorkomen.

Om te voorkomen dat je tegen een tekort aan kennis aan loopt, adviseren we je een of meerdere diabetes ervaringsdeskundigen uit te nodigen. Je kunt ook zorgprofessionals uitnodigen. Onze ervaring inmiddels dat dit vrij goed gaat, omdat mensen niet hoeven te reizen en eenvoudig kunnen aanhaken, maak gebruik van je eigen netwerk. Mocht je om sprekers verlegen zitten, laat het ons even weten, wellicht kunnen wij in ons netwerk ook een geschikte kandidaat vinden. Hieronder zetten we in 5 stappen de zaken nog even op een rij.

Stap 1: Maak een agenda, met andere woorden denk vooraf na wat je wil bereiken en hoe wil je dit aanpakken.

We willen vaak te veel of hebben toch niet helemaal goed nagedacht over wat we precies van de groep verwachten. Online is het nóg belangrijker dan normaal om voorafgaand aan je les of bijeenkomst heel scherp te hebben wat je wilt. Slecht voorbereide online bijeenkomsten komen of niet op gang – omdat deelnemers door onduidelijkheid of monologen stil blijven – of lopen uit de hand – omdat deelnemers de ruimte pakken en het heft in eigen hand nemen. In een online setting zijn beide situaties voor de voorzitter een crime. Ter plekke bijsturen is zeker online heel lastig.

In onze methode beantwoorden we vooraf per agendapunt drie vragen:

- 1 Wat moet het agendapunt inhoudelijk opleveren? (doel)
- 2 Wat is onze specifieke vraag aan de groep? (vraag)
- 3 Welk gedrag vraagt dit van de groep? (gewenst gedrag)

Schematisch ziet dit er bijvoorbeeld als volgt uit:

### **Agendapunt**

#### **Doel en specifieke vraag**

## **Gewenst gedrag**

Check-in

Opstarten

*Vraag:* hoe gaat het met iedereen?

Openheid

*Vraag:* wat kunnen en willen we doen met ons dagelijks leven gezien corona?

Betrokkenheid

Informereren

*Vraag:* wat betekent de coronamaatregelen voor jou?

Naar elkaar luisteren

Nieuwe tips en ervaringen

*Vraag:* welke kansen biedt corona voor onze dienstverlening?

Out of the box denken

STAP 2 Bepaal wat voor en na de sessie kan

Een online bijeenkomst is vaak intensief, zowel voor de begeleider als de deelnemers. Je kunt de bijeenkomst bekorten als je ook de tijd ervoor en erna benut om de doelen te bereiken en het gewenste gedrag op te roepen. Wat kan alleen maar tijdens de sessie en wat kun je vooraf en naderhand laten doen?

Stapsgewijs ziet dat er voor informatie over een onderwerp bijvoorbeeld als hieronder uit.

### Vooraf

In duo's een vraag voorbereiden op basis van input uit de teams.

### In de bijeenkomst

Vragen delen en beantwoorden.

### Na

Vragen en antwoorden in eigen team communiceren en evaluatiecijfer terugkoppelen via groepsapp of mail.

STAP 3 Kies werkvormen

Wanneer het doel en het gewenste gedrag helder zijn en je besloten hebt wat voor en/of na de bijeenkomst kan, is het tijd om de aanpak te concretiseren: het selecteren van de juiste werkvorm(en). Je krijgt een interactief programma door verschillende online werkvormen aan elkaar te rijgen. Kies werkvormen waarmee je de inhoud kunt bespreken of behandelen en tegelijkertijd het gewenste gedrag oproept. Drie belangrijke tips voor het kiezen van werkvormen:

1 Start actief en verbindend. In de eerste 10 minuten zetten zich de patronen waarmee je de rest van de bijeenkomst te maken hebt. Dus hoe eerder je de groep activeert en betreft, hoe beter!

2 Wissel ook online af tussen plenair, subgroepen en individueel. Geef bijvoorbeeld 1 minuut bedenktijd voordat je plenair laat reageren of laat deelnemers elkaar eerst in tweetallen bellen, waarna je een van hen vraagt om een terugkoppeling in de groep.

Microsoft Teams hebben de mogelijkheid om groepen uiteen te laten gaan in subgroepen. Dit noemen we ook wel 'break-outs'. Subgroepen overleggen met elkaar in virtuele 'rooms' en komen na de afgesproken tijd weer terug in de plenaire online sessie. Een ideale manier om beweging en verdieping in je bijeenkomst te creëren. Met zijn vieren kun je immers gemakkelijker een verdiepingsslag maken dan in een groep van vijftig mensen. In de werkvormen refereren we regelmatig aan deze break-outs.

3 Benut extra online tools, zoals een online prikbord, survey, quiz, mindmap, puzzel, woordzoeker, brainstormtool of woordenwolk. Let op: less is more. Bij te veel tools worden werkvormen trucjes of spelletjes in plaats van een middel om het doel te bereiken. In de voorbeelden bij de werkvormen noemen we verschillende tools ter ondersteuning. Ter afwisseling maken we gebruik van verschillende online tools en apps, zoals Padlet, Mentimeter, Trello, Kahoot en Post-it. Dit vullen we aan met alle middelen die iedereen sowieso tot zijn beschikking heeft, zoals een mobiele telefoon.

#### STAP 4 Technische en praktische voorbereiding

Bij het voorzitten van een online bijeenkomst komt naast de inhoudelijke voorbereiding ook nog een technisch en praktisch deel kijken. Door vooraf ook de praktische en technische kant goed te regelen, maak je het jezelf in de bijeenkomst een stuk makkelijker. Hierna vind je onze belangrijkste tips.

##### 1 Samen begeleiden

Overweeg om grote bijeenkomsten of bijeenkomsten waar veel van afhangt met zijn tweeën of meer te faciliteren. Zo kun je één iemand gespreksleider maken; deze persoon focust op inhoud en proces (samenvatten, discussie sturen op doel agendapunt, et cetera), de ander, de moderator, richt zich op de techniek en overige ondersteuning (timekeeper, technische ondersteuning, berichten bijhouden via de chat).

##### 2 Betrek vooraf sleutelfiguren

Zij hebben als informele leiders veel invloed op de groep. Voorafgaand aan de sessie kun je bij hen handige informatie ophalen, een idee in de week leggen en tijdens de sessie hen gericht om hun mening vragen.

##### 3 Mail instructies

Plan een datum en stuur in de agenda-uitnodiging direct een link mee naar de sessie. Geef ook aan wie deelnemers kunnen bellen bij technische problemen (bijvoorbeeld als ze niet kunnen inloggen). Stuur groepen die voor het eerst online werken bovendien een technische instructie toe.

##### Technische instructie

Ga in een rustige ruimte zitten en gebruik bij voorkeur een koptelefoon (dit voorkomt galmen).

- Houd je telefoon bij de hand (voor berichten in de app) en zet je telefoon op stil.
- Log 10 minuten van tevoren in en test alvast je audioconnectie. Eventuele belemmeringen zijn dan nog makkelijker te verhelpen.
- Zet je video aan en het geluid op stil (mute).

- Technische problemen? Bel of app dan ... (naam moderator).
- Voeg eventueel wat links naar instructiefilmpjes van het MS TEAMS in.

#### 4 Gebruik een deelnemerslijst

Maak een lijstje met namen van de deelnemers en leg dit naast je neer. Zo kun je bij de start checken of iedereen 'aanwezig' is en zie je niemand over het hoofd als je een 'rondje' maakt. Ook kun je tijdens de sessie door middel van vinkjes op dit lijstje de inbreng van iedereen bijhouden. Deelnemers die je nog niet gehoord hebt, kun je dan heel gericht het woord geven.

#### 5 Media klaarzetten

Zet alle media die je tijdens het overleg wilt inzetten (video's, documenten, presentaties en online tools zoals prikborden of polls) vooraf al open. Op die manier kun je gemakkelijk switchen tussen je schermen.

#### 6 Geef een rondleiding

Werk je met een onervaren groep? Start de sessie dan met een kleine rondleiding door het online platform, zodat iedereen de basisfuncties weet te gebruiken.

#### 7 Gebruik een timer

Als je de groep vraagt om een paar minuten aan de slag te gaan met een bepaalde opdracht, is het prettig dat ze weten wanneer de tijd om is. In PowerPoint kun je een animatie maken waarbij je de tijd ziet wegtikken. Bij 5 minuten overlegtijd zie je eerst vijf blokjes, na 1 minuut nog vier, na 2 minuten drie, et cetera. Online zijn ook diverse (soms ludieke) timers te vinden die je in beeld kunt brengen. <https://www.online-stopwatch.com/countdown-timer/>

#### STAP 5 Heldere gespreksregels

Welke gespreksregels spreek je af? Hierna vind je een aantal gouden regels, die je helpen om rust te creëren in je sessie. Je kunt deze spelregels meesturen in de uitnodiging – voor groepen die elkaar voor het eerst online ontmoeten – of kort aanstippen bij aanvang van de sessie.

- Er is één gespreksleider die de beurt verdeelt en één notulist die afspraken samenvat en vastlegt.
- Iedereen dempt zijn microfoon als hij niet spreekt (je kunt als moderator ook in één keer alle microfoons dempen). Zo voorkom je een galmen en blijft het geluid van de spreker helder. Ook voorkom je zo dat mensen door elkaar heen gaan praten. Zeg dat iemand zijn microfoon pas aanzet als jij hem het woord geeft.
- Vertel dat mensen de beurt kunnen vragen door de chatfunctie te gebruiken of door op het handicoontje te klikken, zoals in een aantal online programma's mogelijk is. Op deze manier vermijd je dat mensen direct gaan praten en de discussie snel chaotisch wordt.
- Iedereen zorgt ervoor dat ze na de afgesproken tijd voor een opdracht (telefonische uitwisseling, online uitwisseling in subgroepen, individuele opdracht) weer op tijd aanwezig zijn in de plenaire sessie.
- De online sessie wordt alleen opgenomen als iedereen daar aan het begin van de sessie toestemming voor heeft gegeven (online platforms bieden de mogelijkheid om een live

video-opname te maken, handig voor deelnemers die niet aanwezig kunnen zijn, maar alleen mogelijk als iedereen daarmee instemt).

Tot slot

Een goede voorbereiding loont, dat is je inmiddels duidelijk. Door juiste werkvormen en heldere procesregels pak je als begeleider grip op de online groepsdynamiek, waardoor je meer resultaat boekt. Daarnaast is je eigen houding als begeleider net zo belangrijk. Wanneer je investeert in de verbinding en vanuit rust en betrokkenheid de sessie begeleidt, is het ook geen ramp wanneer een werkvorm niet lekker uitpakt of als er te weinig tijd is voor alle agendapunten. Dan werkt het net als bij face-to-face overleggen: wanneer jij rustig en in verbinding blijft, blijft de groep dat ook.

Bron: Het Groot Online werkvormenboek deel 3 (Boom, 2020)

## **Publiciteit**

Het krijgen van publiciteit is van groot belang voor het slagen van dit soort bijeenkomsten. Hier speelt het bureau een belangrijke rol. Om fouten te voorkomen moet het volgende proces gevolgd worden:

1. taak van het organiserende vrijwilligersteam: vul je activiteit in een aanmeldlijst op de vrijwilligerswebsite. Ga naar 'Activiteit aanmelden' op de vrijwilligeswebsite: nieuwe activiteit.
2. Het bureau zet op basis van deze aangeleverde gegevens, het item in de agenda van de dvn website en op social media.
3. Het bureau stuurt onze leden met een emailadres een emailuitnodiging voor deze activiteit. In de aanmeldvragen staat een vraag aan welke doelgroep de uitnodiging verstuurd moet worden, bepaal nauwkeurig jullie doelgroep. Als je daar vragen over hebt, neem even contact op met Hans of Ilja. De emailuitnodiging wordt eenmalig verstuurd, ca. twee weken voor aanvang.
4. Het organiserende team dient ook waar mogelijk publiciteit te organiseren, bijv. Op de websites van huis-aan-huis bladen is het vaak mogelijk om een agenda-item toe te voegen. Mocht je samenwerken met zorgprofessionals dan zijn die vaak ook geneigd om een bericht over te nemen op de informatieborden van de wachtkamers. Mocht je papieren flyers willen inzetten, dan hebben wij op het bureau goede formats. Vraag er naar. Gebruik ook je eigen social media.

## **Onderwerpen**

Wel of geen onderwerp, dat is de vraag. De ervaring is dat vele deelnemers toch wel graag op een thema af komen. In een diabetescafe kunnen ook andere onderwerpen aan de orde komen als deelnemers daar mee zitten. Een diabetescafe zonder thema is dan ook eerder te classificeren als een lotgenotenbijeenkomst.

Zoek je een onderwerp, neem dan contact op met het bureau, we kunnen altijd even meedenken. Als je contacten met zorgnetwerken hebt en je organiseert bijeenkomsten samen met deze zorgverleners, dan kun je ook met hen afstemmen wat de meest actuele onderwerpen zijn.

Kijk ook naar de actualiteit. Nicolette heeft bijvoorbeeld een bijeenkomst georganiseerd rondom de documentaire *What the Health* van Netflix. Hier kwamen 25 mensen op af.

## **Tools**

De digitale wereld biedt vele nieuwe mogelijkheden. Er zijn veel tools beschikbaar op het web om digitale bijeenkomsten te kunnen ondersteunen. Wij hebben een licentie van Mentimeter beschikbaar, vraag er naar als je hiervan gebruik wil maken.

Naast Mentimeter zijn ook andere tools beschikbaar: Kahoot voor polls of quiz, Padlet als prikbord, Trello voor acties en planningen. Daarnaast biedt MS TEAMS vanuit zichzelf ook veel tools die je goed kunt gebruiken voor je bijeenkomsten. Deze komen ook aan de orde tijdens de Moderator training.

Kijk ook vooral op youtube, er staan veel MS TEAMS videos op.

## **Werkvormen**

De klassieke diabetescafé's werden vaak als volgt opgezet:

Een korte kennismakingsronde

Een presentatie van een kennisdrager over een bepaald thema

Vragen en interactie tussen deelnemers

Afsluiting van de bijeenkomst

Deze eenvoudige werkvorm kun je als eerste ervaring prima overnemen. Wil je wat meer, dan kun je het boek Het Groot Werkvormenboek lezen, hier worden vele vormen toegelicht. MS TEAMS biedt ook diverse mogelijkheden om mensen bijv. In aparte digitale ruimtes te zetten en heb daarna weer terug te plaatsen in de plenaire ruimte.

Zoek je specifieke werkvormen, neem dan even contact op met het bureau, we denken graag met je mee.

Je kunt hierbij denken aan discussieren en brainstormen, trainen, beslissen, reflecteren, samenwerken, afronden en borgen, etc.