



CLIËNTENPARTICIPATIE IN DE GEBOORTEZORG, WAAROM, WAT EN HOE?

Via de Golden Circle van Simon Sinek

Binnen het VSV/IGO werken professionals samen aan goede, veilige en samenhangende geboortezorg. De expertise, richtlijnen en ervaring vormen daarbij de basis. Tegelijkertijd vraagt passende, toekomstbestendige zorg ook om een ander perspectief: dat van de cliënt.

Cliëntparticipatie betekent niet dat professionele deskundigheid wordt vervangen, maar dat deze wordt verrijkt met ervaringskennis van zwangeren en (jonge) ouders. Zij ervaren de zorg over disciplines en organisaties heen en zien waar het goed gaat en waar het beter kan.

Het betrekken van cliënten is niet alleen een de wens van de client zelf of belangenorganisaties, maar ook verankerd in de ZIG en het Basiskader (zie ook [dit document](#)): de stem van de cliënt krijgt een structurele plaats in beleid en kwaliteitsontwikkeling.

Maar wat is het doel (*Waarom*) van cliëntparticipatie in jouw VSV? *Hoe* organiseer je dit? En *Wat* houdt dit in?

Waarom – Hoe – Wat

De Golden Circle is een model ontwikkeld door Simon Sinek. Dit model helpt organisaties en individuen te inspireren door te beginnen bij het 'Waarom' (doel/overtuiging/drijfveer), in plaats van het 'Wat' (producten/diensten).

Door uit te leggen waarom je iets doet, vervolgens hoe je dat doet, en als laatste wat je precies doet, verbind je met een dieper niveau met mensen. Dit leidt tot meer vertrouwen en duurzame verandering.

Dit model gebruiken we in deze handreiking om een basis te leggen voor het vormgeven van cliëntparticipatie in het VSV/IGO.

Waarom

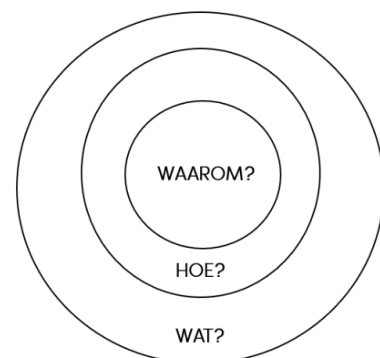
Dit is de kern van de cirkel en vertegenwoordigt je doel, je overtuiging of je reden van bestaan, naast winst maken. Het is de drijfveer achter je organisatie en de reden waarom je 's ochtends je bed uitkomt.

Betekenis van 'Waarom'

'Waarom' vertegenwoordigt de missie en overtuiging die inspiratie en betrokkenheid aanwakkert.

Clientparticipatie is een middel om een doel te behalen, niet een doel op zich.

Bedenk dus: Wat is het doel van cliëntparticipatie in ons VSV/IGO? En hoe verhoudt zich dit tot de algemene missie/visie van het VSV/IGO





Het gesprek over het 'Waarom'

Doel: Bewustwording creëren. Niet meteen oplossingen bedenken, maar het gedeelde doel expliciteren.

Werkvorm 1 – De 5x Waarom

Geschikt voor: bestuur of kleine groep

1. Start met de vraag:
"Waarom willen wij cliëntparticipatie in ons VSV/IGO?"
2. Vraag na elk antwoord opnieuw: "Waarom is dat belangrijk?"
3. Herhaal dit 5 keer.
4. Schrijf de kernwoorden op een flap.

Resultaat: door meermaals door te vragen kom je van antwoorden zoals "omdat het in de ZIG staat" naar een diepere drijfveer.

Tip: denk hierbij eventueel ook aan een werkvorm met beelden/foto kaarten.

Werkvorm 2 – Individueel → Duo → Plenair

Geschikt voor: brede VSV-bijeenkomst

1. Iedereen schrijft individueel op:
"Voor mij is cliëntparticipatie belangrijk omdat..."
2. Bespreek in tweetallen.
3. Haal plenair 5–7 kernwoorden op.
4. Cluster ze (bijv. kwaliteit, veiligheid, vertrouwen, gelijkwaardigheid).

Tip: denk hierbij ook aan de inzet van Wordwolk d.m.v. een tool (Mentimeter).

Verdiepende gespreksvragen voor beide werkvormen:

- Wat betekent "moeder en kind centraal" voor ons concreet?
- Wanneer vinden wij dat zorg écht cliëntgericht is?
- Wat missen wij als we de stem van cliënten níet structureel meenemen?
- Wat levert cliëntparticipatie ons als professionals op?
- Is cliëntparticipatie voor ons vooral een verplichting of een overtuiging?

Ter inspiratie een aantal voorbeelden bij het 'Waarom':

- Omdat moeder, kind en gezin écht centraal staan.
- Omdat goede zorg alleen mogelijk is mét de stem van de cliënt.
- Omdat samenwerking pas compleet is als cliënten meedenken en meebeslissen.
- Omdat moeder en kind centraal staan en zorg pas echt cliëntgericht is als hun stem gehoord wordt.
- Omdat ervaringskennis van zwangeren en jonge ouders unieke inzichten biedt die professionals niet hebben.
- Omdat participatie leidt tot **betere kwaliteit van zorg** (continuïteit, veiligheid, maatwerk).
- Omdat het bijdraagt aan vertrouwen, gelijkwaardigheid en samenwerking in het hele netwerk.

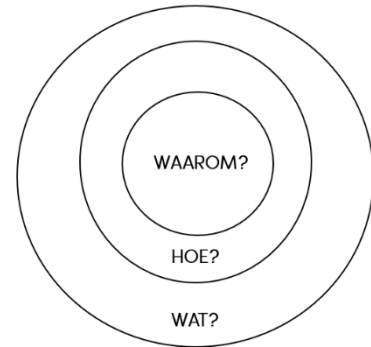
Tip: zorg eerst dat dit gedeelte (de Waarom) 'staat' in je VSV/IGO. Dit is de basis waar vanuit je kunt vormgeven en steeds op terug kunt vallen.



Hoe – Hoe geven we dit vorm?

Dit is de middelste cirkel en beschrijft de principes, waarden en processen die je gebruikt om je 'waarom' te realiseren.

Een voorbeeld van de 'Hoe' in een VSV/IGO: *Clënten structureel betrekken in beleid en besluitvorming, clientperspectief meenemen in kwaliteitsbeleid, co-creatie – samen oplossingen ontwerpen, verantwoordelijke in VSV/IGO.*



Het gesprek over de Hoe

Doel: Van intentie naar richting. Welke principes vinden we belangrijk?

Werkvorm 3 – Van Idee naar Impact

Geschikt voor: bestuur

Maak 3 kolommen op een flip-over:

Idee	Wat vraagt dit van ons?	Wat levert dit op?

Laat bestuurders concrete vormen invullen.

Werkvorm 4 – De Participatieladder

[Kijk hier het inspiratieuur over de participatie ladder terug](#)

Geschikt voor: bestuur, kleine groep en VSV breed

Hang 6 grote flip overs op, of maak een online prikbord (bijv. Padlet) met de 6 niveaus van betrokkenheid:

1. Informeren (op de hoogte gesteld worden)
2. Raadplegen (meedenken en praten)
3. Adviseren (inbreng van problemen, wensen en oplossingen)
4. Coproduceren (gelijkwaardige samenwerking bij uitvoering)
5. Meebeslissen (mede-sturend en besluiten nemend)
6. Zelfbeheer (eigen initiatief en eigenaarschap)

Laat deelnemers post-its plakken met voorbeelden van clientparticipatie die al plaatsvinden in het VSV/de IGO en deel ze in op het juiste niveau.

Het doel van deze oefening is om inzichtelijk te maken hoe er op verschillende niveaus al clientparticipatie plaatsvindt, en vormt de basis voor het gesprek hoe dit breder (voor het VSV) in te zetten.

Verdiepende gespreksvragen:

- o Wat verstaan wij onder 'structureel'? (zoals beschreven in ZIG/Basiskader)
 - o Betekent dit een vaste plek in het overleg (bijv. 2x per jaar), of een vaste vertegenwoordiger?
 - o Is cliëntparticipatie gekoppeld aan de kwaliteitscyclus (jaarplan, jaarverslag, verbetertrajecten)?
 - o Is clientparticipatie vastgelegd in afspraken of reglementen?
 - o Wat maakt dat het blijft bestaan, ook als personen wisselen?
- o Wie voelt zich verantwoordelijk/is er een kartrekker?



- Is er ruimte voor een ander perspectief, ook als dat schuurt?
- Hoe voorkomen we symbolische participatie? (Symbolische participatie = wel vragen om input, maar er niets mee doen.)
 - Wordt vooraf duidelijk waar cliënten invloed op hebben?
 - Koppelen we altijd terug wat er met hun inbreng is gedaan?
 - Durven we ook “nee” te zeggen en uit te leggen waarom?
 - Betrekken we cliënten vroeg genoeg, of pas als plannen al vastliggen?
 - Op welk moment in ons proces schuiven cliënten aan? Is dat vroeg genoeg om echt invloed te hebben?
- Hoe sluiten we aan bij bestaande structuren (regionaal of binnen het VSV/IGO)?

Ter inspiratie een aantal voorbeelden bij de ‘Hoe’:

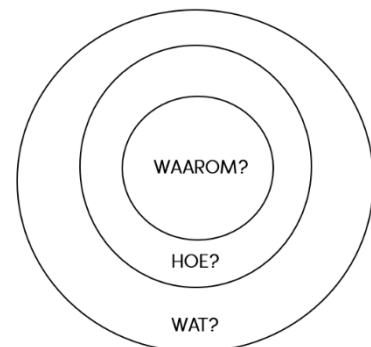
- Door cliënten structureel te betrekken in beleid en besluitvorming (niet ad hoc).
- Door ervaringsverhalen en cliëntreizen op te halen en mee te nemen in kwaliteitsbeleid.
- Door PREM's, enquêtes en dialoogsessies effectiever te gebruiken in de kwaliteitscyclus.
- Door co-creatie: cliënten samen met zorgverleners oplossingen laten ontwerpen.
- Door een vaste vertegenwoordiger(s) van cliënten in het VSV/IGO te hebben.

Wat – Wat doen we concreet?

Dit is de buitenste cirkel en omvat de producten, diensten en resultaten die je biedt. Hoewel dit het meest zichtbare aspect is, is het volgens Sinek het minst inspirerende deel van een boodschap.

Een voorbeeld van de ‘Wat?’ in een VSV/IGO:

Vragenlijsten, spiegelgesprekken, focusgroepen, cliëntenraad/clientvertegenwoordiging, regionale clientparticipatie etc.



WAT – Het gesprek over het Wat

Doel: Concrete acties formuleren.

Werkvorm 5 – 90-dagen aanpak

Laat de groep drie acties formuleren:

- 1 actie die we binnen 1 maand starten
- 1 actie die we binnen 3 maanden uitvoeren
- 1 actie die we dit jaar borgen

Werkvorm 6 – Casusbespreking

Breng een actuele VSV-kwestie in (bijv. overdracht, bereikbaarheid, voorlichting).

Vraag:

- Hoe hadden we de cliënt hierin kunnen betrekken?
- Hoe zouden cliënten hiernaar kijken?
- Waar zouden zij andere prioriteiten leggen?



Verdiepende gespreksvragen:

- Wat is “laaghangend fruit”?
 - Kunnen we bestaande PREM-gegevens beter benutten?
 - Kunnen we cliënteninput standaard agenderen bij kwaliteitsbesprekingen?
 - Kunnen we bij een lopend verbetertraject cliënten eerder betrekken?
 - Kunnen we (met hulp) een spiegelgesprek of focusgroep organiseren?
- Wat past bij de grootte van ons VSV?
- Wat is haalbaar?
- Is samenwerking in de regio, met andere VSV's, mogelijk?
- Wat moet eerst geregeld worden (budget voor vergoeding cliënten, mandaat, tijd)?
- Hoe evalueren we of het werkt?
- Hoe maken we cliëntparticipatie een onderdeel van hoe wij werken i.p.v. een los project?

Ter inspiratie een aantal voorbeelden bij de 'Wat':

- Het instellen van een regionale adviesraad van zwangeren en (jonge) ouders (ZIG).
- Het opnemen van cliënteninput in het kwaliteitsjaarverslag (ZIG & Basiskader).
- Het organiseren van 2 dialoogsessies per jaar met cliënten en professionals.
- Het ontwikkelen van een cliëntreis die laat zien waar verbeterpunten liggen.
- Het inzetten van PREM-gegevens en bespreken van de resultaten in het VSV.
- Het vastleggen van een visie en plan voor cliëntparticipatie binnen het IGO.

➔ **Begin bij 'Waarom?', ook als men snel naar oplossingen en uitwerking wil.**

In de praktijk zijn zorgverleners (over het algemeen) gewend om snel te denken in oplossingen: hoe gaan we dit organiseren en wat gaan we concreet doen? Toch vraagt cliëntparticipatie eerst om het gesprek over het waarom.

Zonder een gedeelde overtuiging blijft het een verplichting vanuit de ZIG/het Basiskader, of een losse activiteit in plaats van een breed gedragen keuze.

Door bewust stil te staan bij het waarom, ontstaat richting en samenhang, en krijgen het hoe en het wat pas echt betekenis.

De vraag is daarom niet alleen: *Wat gaan we doen?*

Maar eerst: **Waarom vinden wij het belangrijk dat de stem van de cliënt een structurele plek heeft in ons VSV?**

Succes met het volgen van deze stappen en bij vragen kun je altijd contact opnemen met Evelien Hoekstra en Sanne Banning via evelien.hoekstra@federatievsv.nl en sanne.banning@federatievsv.nl