

Inspiratiedocument: Cliëntparticipatie borgen in de kwaliteitscyclus van het VSV

Dit document is voor collega's binnen het VSV die zich bezig houden met de kwaliteitscyclus en/of met de borging van cliëntparticipatie (middels de kwaliteitscyclus) binnen het VSV. In dit document lees je wat cliëntparticipatie kan betekenen voor de kwaliteit van het VSV en hoe je dit in kunt richten.

Cliëntparticipatie is een belangrijk onderdeel van integrale geboortezorg. Het is geen aanvulling op de kwaliteitsverbetering van een VSV, maar een randvoorwaarde. Zonder structurele inbreng van cliënten ontbreekt een essentieel perspectief binnen de inrichting van de integrale geboortezorg en ook in de kwaliteitscyclus. Door zwangeren, ouders en hun partners actief te betrekken bij kwaliteitsverbetering binnen het VSV, ontstaat beter inzicht in ervaringen, behoeften en knelpunten in de zorgketen. Dit sluit aan bij de verantwoordelijkheden die in het VSV-basiskader en de Zorgstandaard Integrale Geboortezorg zijn vastgelegd.

De ZIG en het Basiskader gaan uit van structurele cliëntparticipatie, waarbij het cliëntenperspectief duurzaam en professioneel wordt ingebracht binnen het VSV of de IGO.

Dit inspiratiedocument biedt handvatten om cliëntparticipatie structureel te verankeren in het kwaliteitsbeleid van het VSV.

Meer (basis)informatie over cliëntparticipatie binnen het VSV:

Dit document is onderdeel van een vierluik over cliëntparticipatie. Om dit document goed te begrijpen, adviseren we je eerst de volgende documenten over cliëntparticipatie in de [kennisbank](#) te lezen:

- Cliëntparticipatie in Zorgstandaard Integrale Geboortezorg & Basiskader
- Opzetten cliëntvertegenwoordiging (Cliëntparticipatie – Inspiratieuur 12 december 2025)
- Cliëntparticipatie in de geboortezorg - waarom, wat en hoe?

Van incidentele feedback naar structurele participatie

Bij integrale geboortezorg staat de zorgvraag van de zwangere centraal. Om de zorg steeds beter, passender en doelmatiger te maken, is het belangrijk om ervaringen van cliënten en uitkomsten van zorg structureel mee te nemen in evaluatie en verbetering. Daarbij is extra aandacht nodig voor personen met lage gezondheidsvaardigheden.

De uitgangspunten van de ZIG en het Basiskader vragen daarom om een structurele verankering van het cliëntenperspectief binnen het VSV of de IGO. Losse vormen zoals spiegelgesprekken of een Moederraad kunnen hierin waardevol zijn, maar zijn op zichzelf onvoldoende wanneer zij incidenteel worden ingezet of slechts een beperkte groep cliënten bereiken. Om het cliëntenperspectief daadwerkelijk een vaste plek te geven in beleid, samenwerking en kwaliteitsverbetering, is een structurele werkwijze nodig die zowel individuele ervaringen benut als zicht geeft op wat er leeft binnen de bredere cliëntenpopulatie.

Om deze uitgangspunten in de praktijk waar te maken, is [structurele cliëntvertegenwoordiging](#) nodig. Daarmee bedoelen we een vorm van cliëntparticipatie waarbij het cliëntenperspectief niet incidenteel, maar georganiseerd, onderbouwd en op een passend niveau wordt ingebracht binnen het VSV of de IGO. Alleen op die manier kan het cliëntenperspectief echt een vaste plek krijgen met brede afspiegeling van de doelgroep in de kwaliteitscyclus en bijdragen aan evaluatie, verbetering en besluitvorming.

Daarom is het belangrijk om duidelijk te maken welke rol cliënten hebben binnen de kwaliteitscyclus en wat ervoor nodig is om die rol goed te kunnen vervullen.

Cliëntvertegenwoordiging middels een cliëntenraad

Door het land worden diverse termen gehanteerd voor groepen die de cliënten vertegenwoordigen, zoals ouderraad, moederraad, et cetera. Voor de leesbaarheid in dit document hanteren we de term cliëntenraad.

De cliëntenraad bestaat uit meerdere cliëntvertegenwoordigers (zie document over [inrichting cliëntvertegenwoordiging](#)) en zij vervult, naast andere projecten (zoals werkgroepen, maar ook op eigen initiatief in overleg met het VSV), een structurele rol in het borgen van het cliëntperspectief binnen de kwaliteitscyclus van het VSV. Om hun rol goed te kunnen vervullen, moeten cliëntvertegenwoordigers **beschikken over de vaardigheden om cliëntsignalen te verzamelen, te duiden en op een constructieve manier in te brengen** binnen het VSV of de IGO. Bovendien is het belangrijk dat zij **toegang hebben tot scholing en ondersteuning**. Ook is het van belang dat cliëntvertegenwoordigers **structureel worden betrokken** bij de overleg- en besluitvormingsprocessen van het VSV of de IGO. Dat vraagt om tijdige informatievoorziening, toegang tot relevante stukken en deelname aan overlegmomenten waar onderwerpen worden besproken die cliënten raken. Zo kunnen zij hun perspectief inbrengen op momenten waarop dit daadwerkelijk kan bijdragen aan beleid, samenwerking en kwaliteitsverbetering.

Het VSV of de IGO betreft de cliëntenraad in de kwaliteitscyclus door bijvoorbeeld mee te lezen met het kwaliteitsjaarverslag en beleidsplannen, waarbij ruimte is voor gevraagd en ongevraagd advies. Op deze manier worden beleid en verbetermaatregelen systematisch getoetst vanuit het

perspectief van cliënten. Waar mogelijk is het wenselijk dat de cliëntenraad aansluiting vindt bij regionale cliënten- of ouderraden, dat zijn cliënten- of ouderraden van omliggende VSV's, of dat deze verbinding binnen de regio actief wordt gefaciliteerd. Zo wordt niet alleen de inbreng van individuele ervaringen versterkt, maar ook de verbinding gelegd met bredere signalen en behoeften van cliënten in de regio. Actuele ontwikkelingen in de regio raken namelijk vaak meerdere VSV's.

Uiteraard is het ook wenselijk dat de clientvertegenwoordigers, naast bovenstaande initiatieven, zelfstandig ideeën aandragen (niveau van Zelfbeheer - zie [Inspiratie-uur participatie ladder](#)) ter bevordering van clientparticipatie in het VSV/de IGO.

Randvoorwaarden voor cliëntvertegenwoordiging binnen de kwaliteitscyclus

Om de cliëntenraad effectief te betrekken bij de kwaliteitscyclus van het VSV, is het belangrijk dat hun rol en betrokkenheid goed worden ingericht. Denk bij de inrichting van de rol van de cliëntenraad en diens cliëntvertegenwoordigers aan de volgende zaken:

- **Structurele inbedding**

Zorg dat de cliëntenraad op vaste momenten betrokken is bij de verschillende fasen van de kwaliteitscyclus. Bijvoorbeeld bij het opstellen van het jaarplan, het deelnemen aan brainstormsessies, het bespreken van uitkomsten en het evalueren van verbetermaatregelen.

- **Tijdige betrokkenheid**

Betrek de cliëntenraad vroeg in het proces, zodat zij daadwerkelijk kunnen meedenken over prioriteiten en richting, en niet alleen achteraf kunnen reageren op een uitgewerkt beleid. Dit scheelt onnodig dubbel werk.

- **Heldere rol in relatie tot besluitvorming**

De cliëntenraad adviseert en reflecteert vanuit cliëntperspectief.

Het VSV/de IGO bespreekt samen met clientvertegenwoordigers hoe zij als gelijkwaardige pijler een rol kunnen hebben in besluitvorming.

Het is belangrijk dat de positie van de cliëntenraad voor alle betrokkenen duidelijk is.

- **Inzicht in relevante informatie**

De cliëntenraad moet kunnen beschikken over begrijpelijke en relevante informatie, zoals het kwaliteitsjaarverslag, PREM-uitkomsten en voorgenomen verbetermaatregelen, om hun rol goed te kunnen vervullen. Tip: Leg binnen je VSV vast hoe de cliëntenraad aan alle relevante informatie komt en hoe wordt omgegaan met privacygevoelige informatie.

- **Terugkoppeling binnen de cyclus**

Zorg dat zichtbaar is hoe de inbreng van de cliëntenraad wordt meegenomen in beleid en verbeteracties. Dit kan bijvoorbeeld door in beleidsstukken, verbeterplannen en evaluaties *expliciet* op te nemen welke signalen of adviezen zijn ingebracht, hoe deze zijn gewogen en tot welke besluiten of acties dit heeft geleid. Deel daarnaast periodiek, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of jaarverslag, welke verbeteringen mede dankzij de inbreng van de cliëntenraad

zijn gerealiseerd. Dit versterkt de rol van de cliëntenraad binnen de cyclus en maakt de impact van hun bijdrage concreet.

- **Continuïteit in deelname en betrokkenheid**

Werk met een vaste cliëntenraad of vaste vertegenwoordigers, zodat kennis van het VSV en de kwaliteitscyclus wordt opgebouwd en behouden.

Clientparticipatie koppelen aan de kwaliteitscyclus

Door cliëntparticipatie te koppelen aan de kwaliteitscyclus ontstaat een structurele plek voor het cliëntperspectief binnen de kwaliteitscyclus van het VSV of de IGO. Zonder structurele inbedding blijft cliëntparticipatie vaak beperkt tot losse feedbackmomenten, zonder zichtbare impact op beleid en verbetering.

Het doel is niet om cliënten verantwoordelijk te maken voor kwaliteitsverbetering, maar om hun perspectief hier structureel onderdeel van te maken. Op deze manier draagt cliëntparticipatie bij aan een beter inzicht in ervaringen van ouders, verbeteringen die aansluiten bij wat cliënten belangrijk vinden en meer transparantie en vertrouwen in de geboortezorgketen.

Structurele raadpleging van de achterban kan bijdragen aan een bredere en meer representatieve inbreng van het cliëntenperspectief, mits daarbij bewust aandacht is voor de diversiteit binnen de cliëntenpopulatie. Dit vraagt van cliëntvertegenwoordigers dat zij niet alleen hun eigen ervaringen of directe netwerk meenemen, maar actief signalen ophalen bij verschillende groepen cliënten, waaronder groepen die minder vanzelfsprekend participeren. Zo ontstaat een beter beeld van wat er leeft binnen de bredere cliëntenpopulatie.

Toevoegen van cliëntparticipatie aan de kwaliteitscyclus

Cliëntparticipatie wordt versterkt door het cliëntenperspectief structureel te betrekken bij:

- het kwaliteitsjaarverslag van het VSV/IGO
- jaarplannen en verbeteragenda's
- evaluaties van zorgprocessen en scholingsprogramma's

Hieronder staan suggesties waarop je cliëntparticipatie kunt implementeren binnen de kwaliteitscyclus. We hebben de structuur van de PDCA-cyclus aangehouden, uiteraard kan de inspiratie ook gebruikt worden voor andere kwaliteitsmethodieken.

PLAN – Samen bepalen wat belangrijk is

In de planfase worden prioriteiten bepaald voor het kwaliteitsbeleid van het VSV.

Cliëntparticipatie kan hier helpen om scherp te krijgen welke onderwerpen voor cliënten het meest relevant zijn. Hiermee voorkom je dat prioriteiten uitsluitend worden bepaald vanuit het perspectief van zorgverleners.

Rol van cliëntvertegenwoordiging in deze fase:

Agenderen, signaleren en prioriteren.



Voorbeelden:

- Prioritering van feedback cliënttevredenheidsonderzoeken, PREM of panelgesprekken of focusgroepen
- Cliënten laten meedenken over verbeteronderwerpen die vanuit het VSV komen
- Toetsing van beleids-/jaarplannen vanuit cliëntperspectief
- Cliënten en zorgverleners samen in gesprek over een specifiek onderwerp (bijv. triage, overdracht, informatievoorziening)
- Inbreng onderwerpen vanuit cliënten

DO – Samen ontwikkelen en uitvoeren

In de uitvoeringsfase worden verbetermaatregelen ontwikkeld en geïmplementeerd. Ook hier kan cliëntinbreng waardevol zijn.

Rol van cliëntvertegenwoordiging in deze fase:

Reflecteren/toetsen, coproduceren en testen/ervaring ophalen

Voorbeelden:

- Cliënten laten reflecteren op voorgestelde verbetermaatregelen
- Cliënten laten deelnemen aan brainstormsessies
- Toetsen of interventies aansluiten bij de beleving van ouders
- Cliënten betrekken bij het ontwikkelen van:
 - Voorlichtingsmateriaal
 - Keuzehulpen
 - Informatie over zorgpaden
- Cliënten laten deelnemen aan pilots of nieuwe werkwijzen
- Ophalen van ervaringen tijdens de implementatie

CHECK – Samen evalueren

In de checkfase wordt geëvalueerd of ingezette verbeteringen daadwerkelijk effect hebben gehad. Dit helpt om cijfers (zoals PREM) beter te begrijpen en te vertalen naar concrete verbeterpunten.

Rol van cliëntvertegenwoordiging in deze fase:

Reflecteren, spiegelen en interpreteren.

Voorbeelden:

- Bespreken en duiden van PREM-resultaten
- Evaluatiegesprekken met cliënt(vertegenwoordigers)
- Reflectie op specifieke verbeterprojecten

ACT – Verbeteringen borgen en bijstellen

In de actfase worden conclusies uit evaluaties gebruikt om beleid aan te passen en verbeteringen te borgen.

Rol van cliëntvertegenwoordiging in deze fase:

Meedenken en -beslissen over vervolg en borging.

Voorbeelden:

- Terugkoppeling aan cliënten; laten zien wat er met hun input is gedaan
- Cliëntvertegenwoordiger in kwaliteitscommissie of werkgroep
- Nieuwe verbeterpunten formuleren op basis van cliëntfeedback

Door de cliëntenraad structureel te betrekken in de kwaliteitscyclus, wordt het cliëntperspectief een vast onderdeel van beleid en verbetering, in plaats van een losse aanvulling.

Hoe nu verder?

Nu het belang duidelijk is van het betrekken van de cliëntenraad in de kwaliteitscyclus en er inspiratie is opgedaan om hier invulling aan te geven, ontstaat vanzelf de volgende vraag: **hoe gaan we nu verder?** Hieronder staan een aantal praktische eerste stappen om hiermee aan de slag te gaan.

1. Breng de huidige situatie in beeld

Kijk hoe cliëntvertegenwoordigers en/of de cliëntenraad op dit moment betrokken zijn bij de kwaliteitscyclus. Wat gaat al goed? Waar lopen cliëntvertegenwoordigers en/of professionals tegenaan? En wat hebben betrokkenen nodig om de samenwerking te verbeteren?

2. Bespreek de wensen voor de toekomst

Ga met elkaar in gesprek over hoe de betrokkenheid van de cliëntenraad er idealiter uit zou zien. Op welke momenten in de kwaliteitscyclus is hun inbreng waardevol? En op welke manier willen zij betrokken worden?

3. Maak duidelijke afspraken

Spreek af wie waarvoor verantwoordelijk is en wanneer de cliëntenraad betrokken wordt. Zorg dat voor iedereen helder is wat er verwacht wordt en hoe de terugkoppeling plaatsvindt.

4. Kies een vorm die past bij het VSV

Niet ieder VSV werkt op dezelfde manier. Kies daarom een aanpak die past bij de organisatie, de mensen en de onderwerpen die spelen. Denk bijvoorbeeld aan vaste overlegmomenten, deelname aan bepaalde besprekingen, et cetera.

- Let op: Goede betrokkenheid vraagt om de juiste randvoorwaarden. Deel informatie op tijd, gebruik begrijpelijke taal en zorg dat duidelijk is waarover wordt meegedacht of geadviseerd. Zo kan de cliëntenraad goed aansluiten.

5. Evalueren en borgen

Bespreek na verloop van tijd hoe de samenwerking ervaren wordt. Wat levert het op? Wat gaat goed? En wat kan beter? Gebruik die inzichten om de aanpak verder te verbeteren en leg deze vast in afspraken of processen. Op deze manier wordt de betrokkenheid van de cliëntenraad een vast onderdeel van de kwaliteitscyclus, in plaats van iets dat afhangt van losse initiatieven.



FEDERATIE VSV

Tip: Begin klein en leer in de praktijk

Het betrekken van de cliëntenraad in de kwaliteitscyclus hoeft niet meteen helemaal uitgewerkt te zijn. Begin bijvoorbeeld met één onderdeel van de kwaliteitscyclus of één concreet thema. Door klein te starten, wordt snel duidelijk wat goed werkt en wat nog aangepast moet worden.