



# CENTRUM VOOR CLIËNTERVARINGEN



# CLIËNTGERICHT WERKEN

Zorg- en welzijnsorganisaties willen steeds vaker diepgaand inzicht in de leefsituatie, behoeften en verwachtingen van hun cliënten. Met dit inzicht willen zij goede zorg en een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten. Zo zijn en blijven ze aantrekkelijk, relevant en onderscheidend voor verwijzers, verzekeraars, gemeenten, toezichthouders en cliënten.



Organisaties in zorg en welzijn en gemeenten willen vraaggericht werken. Hierbij staan de behoeften en wensen van de cliënt centraal. Maar wat zijn de wensen en behoeften van cliënten? Hoe haal je deze boven water om een strategie op te bouwen? Hoe zorg je ervoor dat de stem van de cliënt een structureel onderdeel wordt bij strategie- en beleidsvorming? Hoe kun je aantrekkelijk, relevant en geloofwaardig blijven voor cliënten, hun verwijzers, financiers en andere stakeholders?

## PARTNERSCHAP

VUmc en Cliëntenbelang Amsterdam hebben, met ondersteuning van de gemeente Amsterdam en Achmea, het initiatief genomen om een onafhankelijk expertisecentrum op te zetten: Centrum voor Cliëntervaringen. Met een kleinschalig netwerk van partners wil deze organisatie ernaar streven dat zorg- en welzijnsaanbieders in Amsterdam meer cliëntgericht gaan werken. De vraag van de cliënt is leidend. Centraal in de aanpak van Centrum voor Cliëntervaringen staat partnerschap:

- Cliënten zijn participanten in onderzoek.
- Cliëntonderzoekers werken samen met onderzoekers.

- Zorg- en welzijnsorganisaties zijn partner in Centrum voor Cliëntervaringen.
- Medewerkers van de partnerorganisaties werken samen met het onderzoeksteam.

## BEGRIIP VAN LEEFWERELD CLIËNT

Centrum voor Cliëntervaring is gespecialiseerd in het uitvoeren van onderzoek op het gebied van partnerschap en participatie. Eén van de doelstellingen van Centrum voor Cliëntervaringen is het realiseren van een verbinding tussen professionals en de cliënt. Centrum voor Cliëntervaringen denkt vanuit cliëntenperspectief mee in een organisatie en biedt inzicht in cliëntgerichte kansen en verbeteringen.

Dit doet Centrum voor Cliëntervaringen op basis van onderzoek naar de werkelijke context van de cliënt en diens ervaringen, wensen, behoeften en barrières. Hierbij gaat het om de leefwereld van de cliënt, die soms ver af staat van de systeemwereld van bestuurders en personeel. Inzichten kunnen gaan over kwaliteit van zorg, maar ook over verbetering van strategie, marketing en communicatie, bedrijfsvoering en P&O. Centrum voor Cliëntervaringen biedt kansen voor organisaties die samen met cliënten willen werken aan duurzame vooruitgang.

## NETWERKAANPAK EN CO-CREATIE

Cliëntonderzoekers met ervaringsdeskundigheid werken in het Centrum voor Cliëntervaringen samen met onderzoekers van VUmc en Cliëntenbelang Amsterdam. Door de inzet van creatieve en reflectieve technieken in onderzoek biedt Centrum voor Cliëntervaringen diepgaand inzicht. Het advies is toegepast en relevant. Centrum voor Cliëntervaringen faciliteert een netwerk van partners (zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten), waarin kennis over de behoeften van de cliënt wordt uitgewisseld.

## METHODIEKEN

De methodieken die ingezet worden in een onderzoek zijn veelal kwalitatief van aard. Denk hierbij aan de meer traditionele methodieken zoals diepte-interviews, focusgroepen en observatie, dagboekmethodieken en spiegelgesprekken. Maar ook meer creatieve methodieken zoals co-creatie, shadowing, gesprekswandelingen, storytelling en online methodieken. De toegevoegde waarde is dat cliënten nauw betrokken zijn bij het achterhalen van inzichten, bijvoorbeeld door zelf het gesprek te leiden met cliënten bij interviews. Dit zorgt voor meer begrip. Cliënten vertellen de 'echte' verhalen aan ervaringsdeskundigen.

## PARTNER WORDEN

Zorg- en welzijnsorganisaties kunnen partner worden van het Centrum. Centrum voor Cliëntervaringen deelt tweejaarlijks de laatste wetenschappelijke inzichten op een specifiek thema in kennissessies met haar partners, bijvoorbeeld over seksualiteit in de zorg. De partners hebben zeggenschap over de keuze van de thema's. Tevens organiseert Centrum voor Cliëntervaringen jaarlijks voor haar partners een seminar waarin zij meegenomen worden door sprekers op het gebied van participatie in de zorg. Daarnaast biedt Centrum voor Cliëntervaringen methodiektrainingen voor het ophalen van cliëntervaringen. Centrum voor Cliëntervaringen toetst op alternatieve wijze cliënttevredenheid, zet ervaringsdeskundigheid in en organiseert verschillende vormen van informele cliëntenparticipatie. Centrum voor Cliëntervaringen heeft geen winstoogmerk.

Deze informatie wordt u aangeboden door Centrum voor Cliëntervaringen.

**CONTACTADRES**

Plantage Middenlaan 14 1 hoog  
1018 DD Amsterdam  
T (020) 75 25 100

