



# Een co-creatie perspectief op zorg: samen met ouderen zorg opbouwen

Katrien Verleye - doctoraatsonderzoekers



**CENTER FOR SERVICE INTELLIGENCE**  
THINK, LEARN & NETWORK  
GHENT UNIVERSITY

- Twee trends in managementwetenschappen
  - Trend I: evolutie naar een beleveniseconomie
    - Toepasbaarheid binnen de zorg- en welzijnssector
  - Trend II: toenemende participatie van klanten
    - Toepasbaarheid binnen de zorg- en welzijnssector
- Co-creatie als een nieuw denkkader
- Verschillende types co-creatie
- Een concreet voorbeeld van co-creatie

# Trend I: beleveniseconomie



> Pine & Gilmore (1999)

# Trend I: beleveniseconomie

C  
U  
S  
T  
O  
M  
I  
S  
A  
T  
I  
E

diensten

"Oudemannenhuizen"

"Bejaardentehuis"

"Woonzorgcentra"

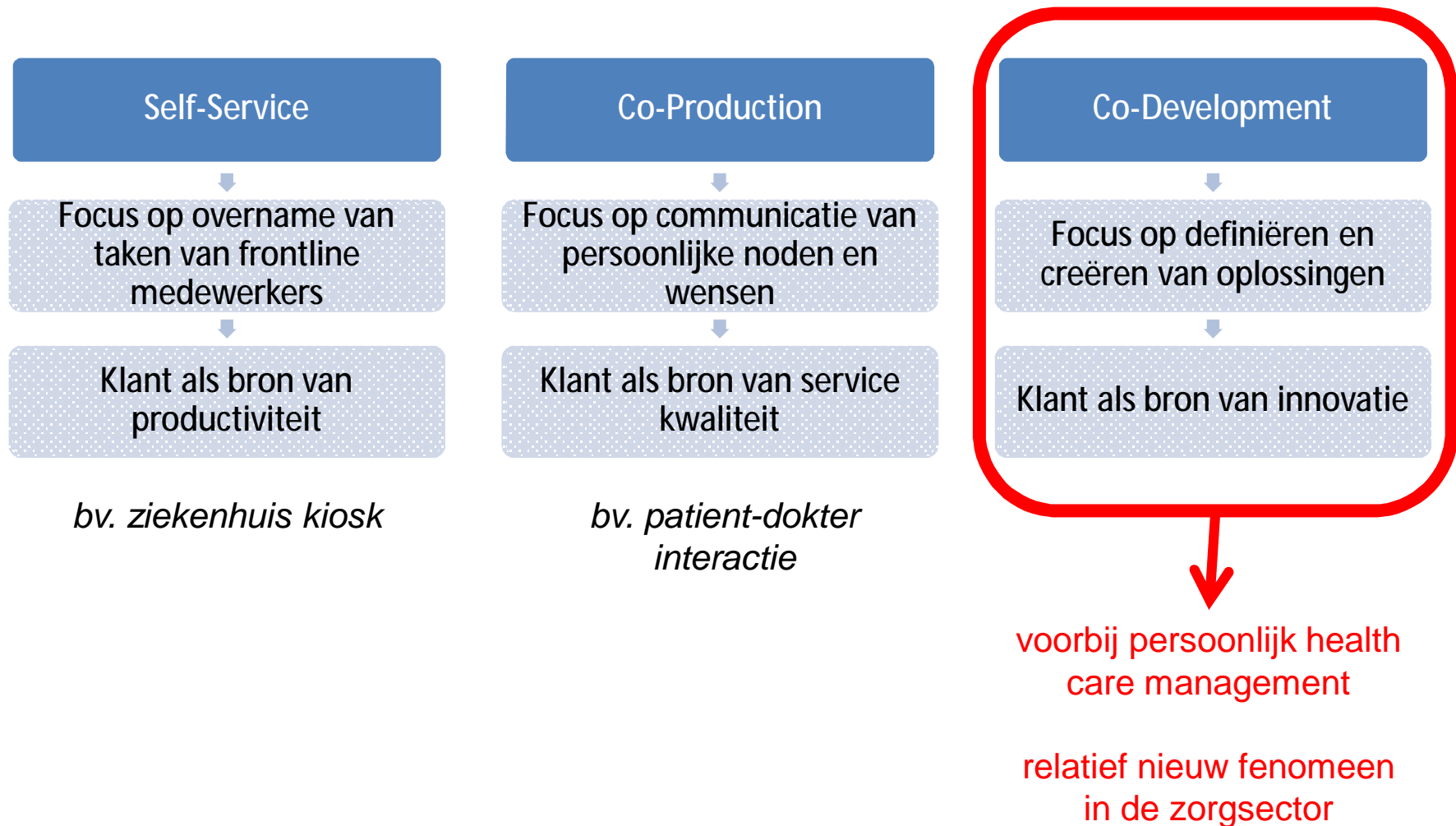
belevenissen

C  
O  
M  
M  
I  
D  
I  
T  
I  
Z  
A  
T  
I  
E

# Trend I: conclusie

*Hoe willen mensen hun oude dag beleven?*

# Trend II: klantenparticipatie



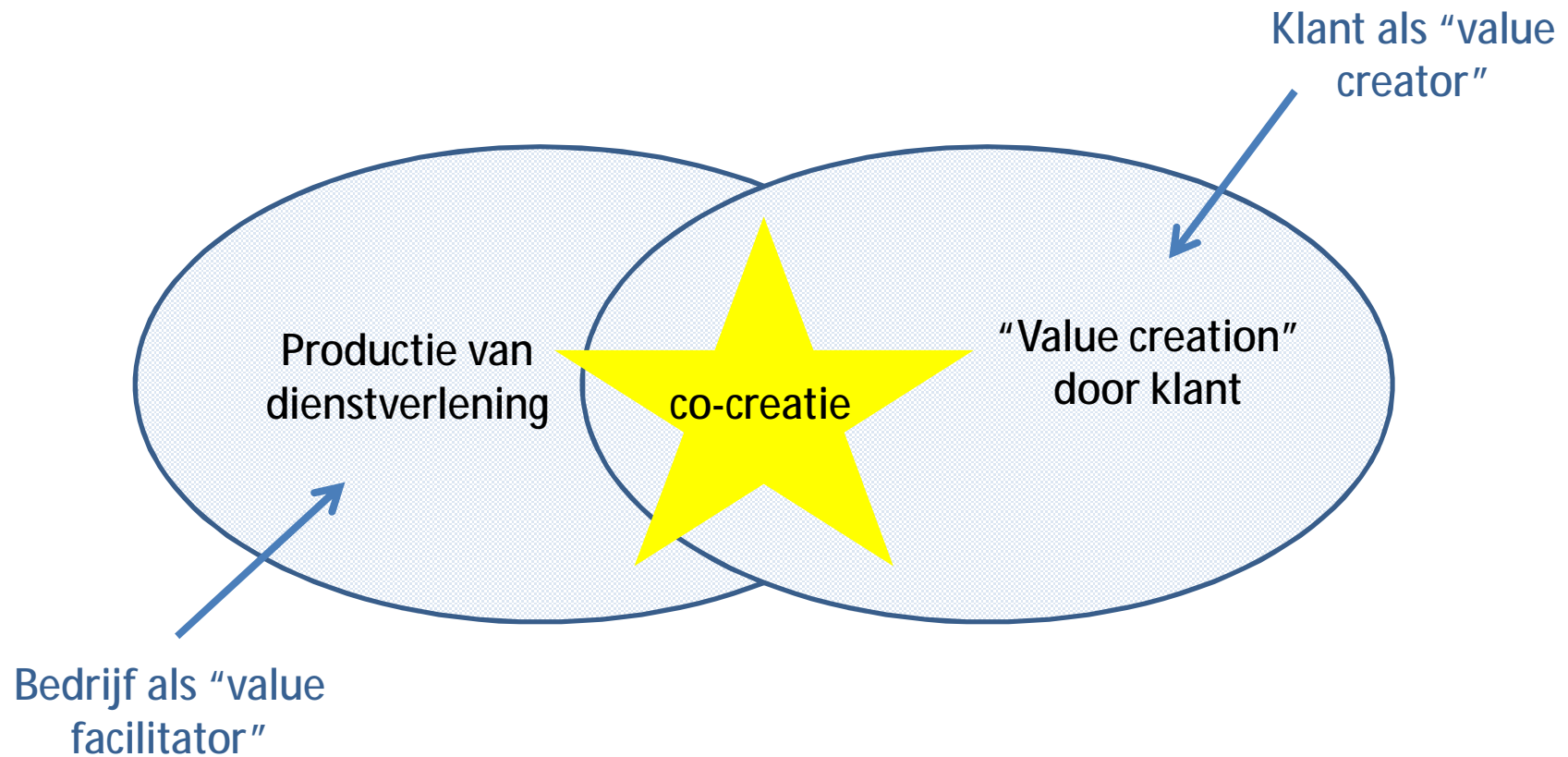
# Trend II: conclusie

*Hoe kunnen we mensen betrekken in het uitdenken van het welzijns- en zorgaanbod?*

*Hoe kunnen we samen met ouderen zorg opbouwen?*

# Co-creatie als een nieuw denkkader

## Value creation model (Grönroos 2011)

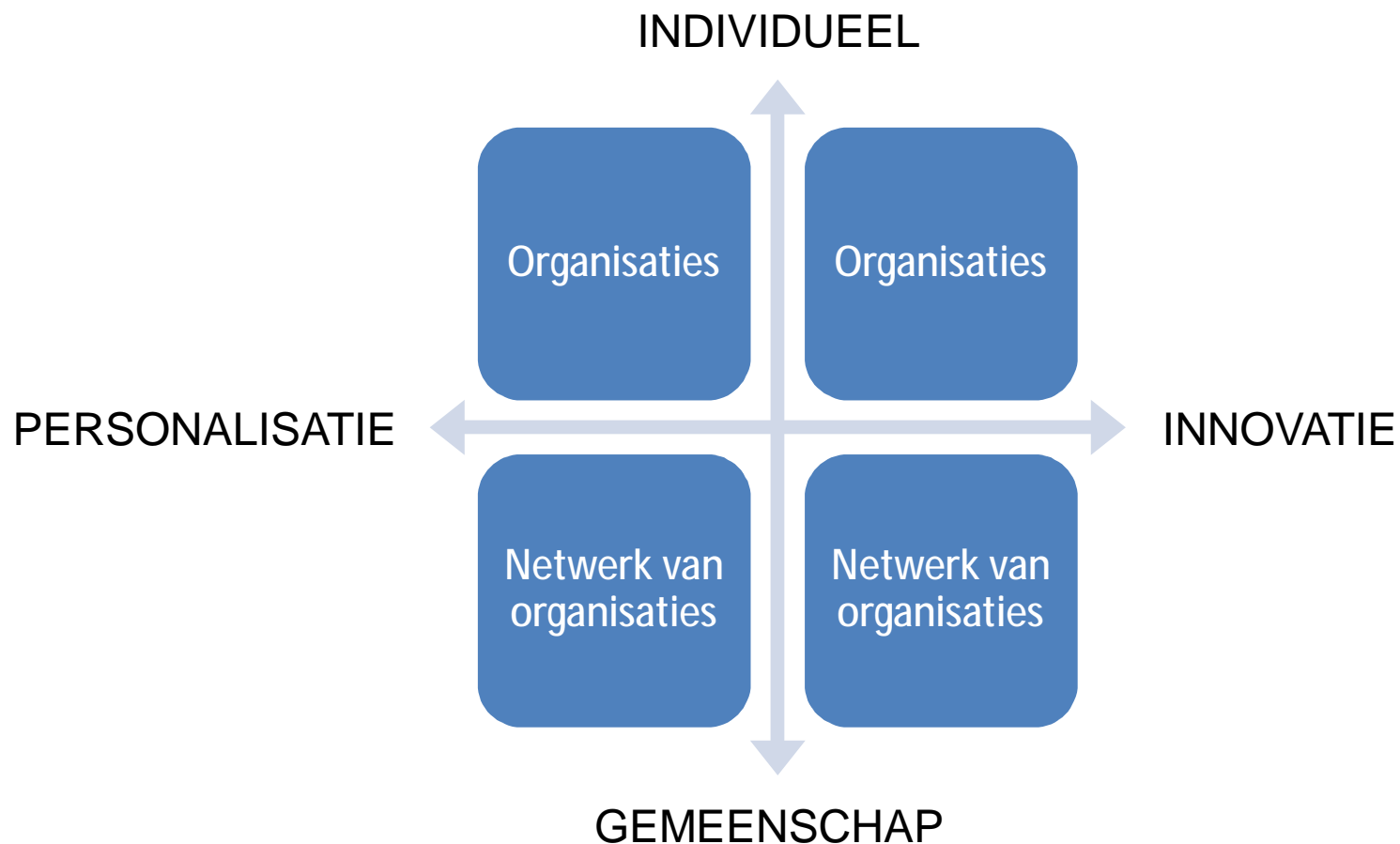




# Verschillende types van co-creatie



# Co-creatie tussen zorggebruikers en zorgverstrekkers



# Een voorbeeld: Skewiel Trynwâlden

- Uitgangspunten
  - Mensen ervaren een hogere levenskwaliteit als ze zelfstandig kunnen leven
  - Mensen binnen gemeenschappen kunnen voor elkaar zorgen
- Uitbouw van multifunctioneel dienstencentrum voor iedereen in gemeente
  - Kinderopvang
  - Restaurants
  - Dagopvang voor ouderen
  - Huisarts & apotheker
  - Uitvaartcentrum
  - ...

- > Steen (2011)
- > [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- > [www.invoorzorg.nl](http://www.invoorzorg.nl)

# Een voorbeeld: Skewiel Trynwâlden

- “Omtinkers” en “Mienskipsrie”
- Implicaties voor ouderen
  - Optie 1: huurwoning vlakbij dienstencentrum
    - ! al dan niet met praktische ondersteuning van omgeving
  - Optie 2: beroep doen op sociale steunstructuur
  - Optie 3: professionele zorg inschakelen

à complete ontkoppeling wonen & zorg

à focus op optimalisering levenskwaliteit

- > Steen (2011)
- > [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- > [www.invoorzorg.nl](http://www.invoorzorg.nl)

# Een voorbeeld: Skewiel Trynwâlden

- Evaluatie
  - Kostenreductie
  - Verhoging van de levenskwaliteit
- Succesfactoren
  - *“een ‘lerende, cocreërende gemeenschap, die gelooft in haar eigen identiteit en in de kracht van haar communicatieve competenties”*
  - Openstaan voor verandering
  - Combineren van lange termijn visie en korte termijn projecten

- > Steen (2011)
- > [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- > [www.invoorzorg.nl](http://www.invoorzorg.nl)

# Conclusie

- Samen met ouderen zorg opbouwen
  - In lijn met beleveniseconomie
  - In lijn met toenemende participatie van klanten
- Praktijkvoorbeelden suggereren positieve impact op efficiëntie en effectiviteit
- Co-creatie is een proces...
  - Belang van motivatie van betrokken actoren
  - Rekening houden met additionele complexiteit

- Gemmel, P. & Verleye, K. (2012). *Service Management voor Zorgorganisaties*. Brugge: Die Keure.
- Pine, J. & Gilmore, J. (1999). *The Experience Economy*. Boston: Harvard Business School Press.
- Verleye, K., & Gemmel, P. (2009). *Innovation in the Elderly Care Sector – At the Edge of Chaos*. Leuven: Flanders District of Creativity.

à gratis ter beschikking via [www.flandersdc.be](http://www.flandersdc.be)

# Contact Informatie

Katrien Verleye – [katrien.verleye@ugent.be](mailto:katrien.verleye@ugent.be)

Ph.D researcher – UGent – Center For Service Intelligence



**CENTER FOR SERVICE INTELLIGENCE**  
THINK, LEARN & NETWORK  
GHENT UNIVERSITY

Ph.D researcher – Vlerick Business School

