



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"

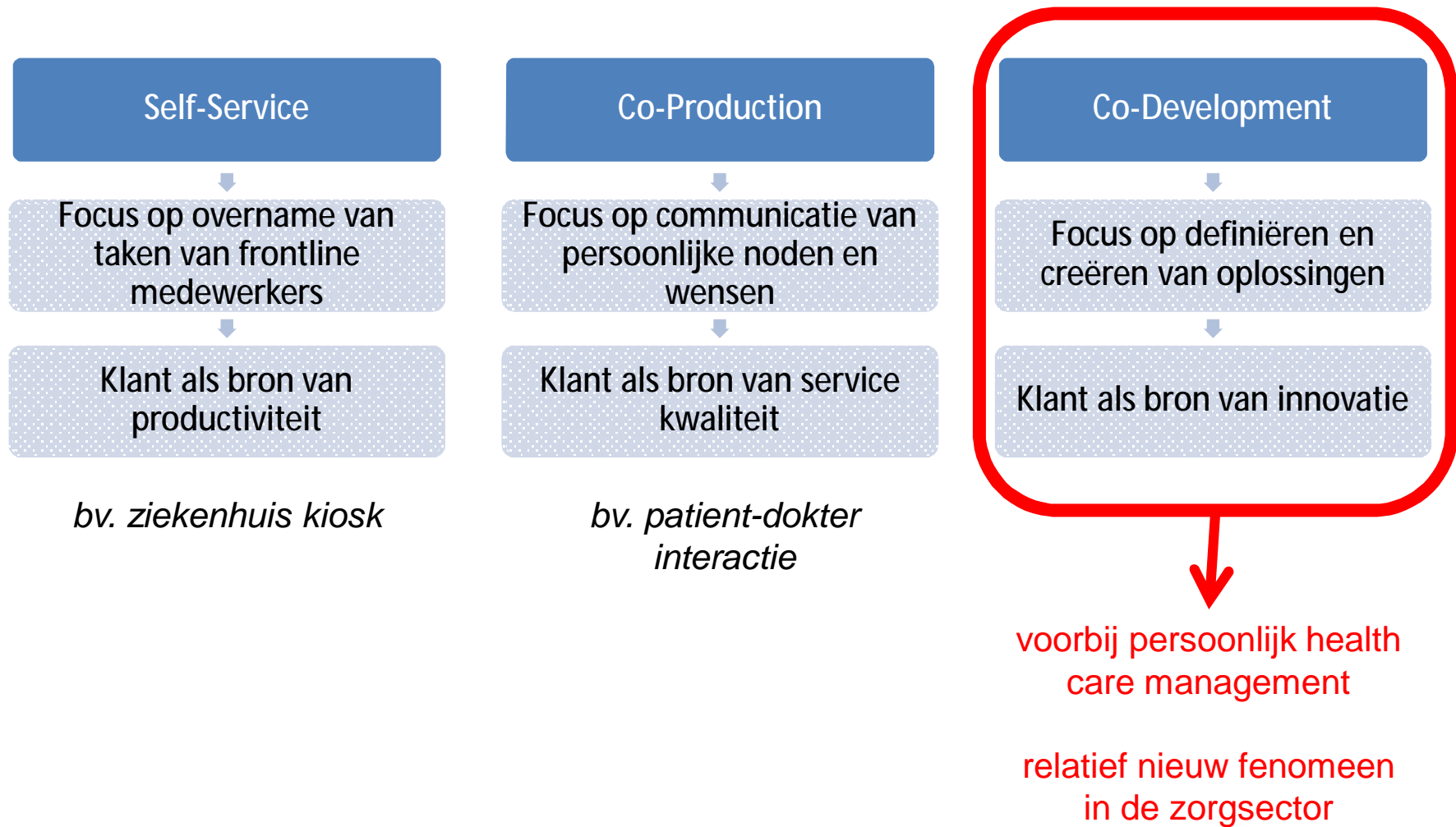
belevenissen

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



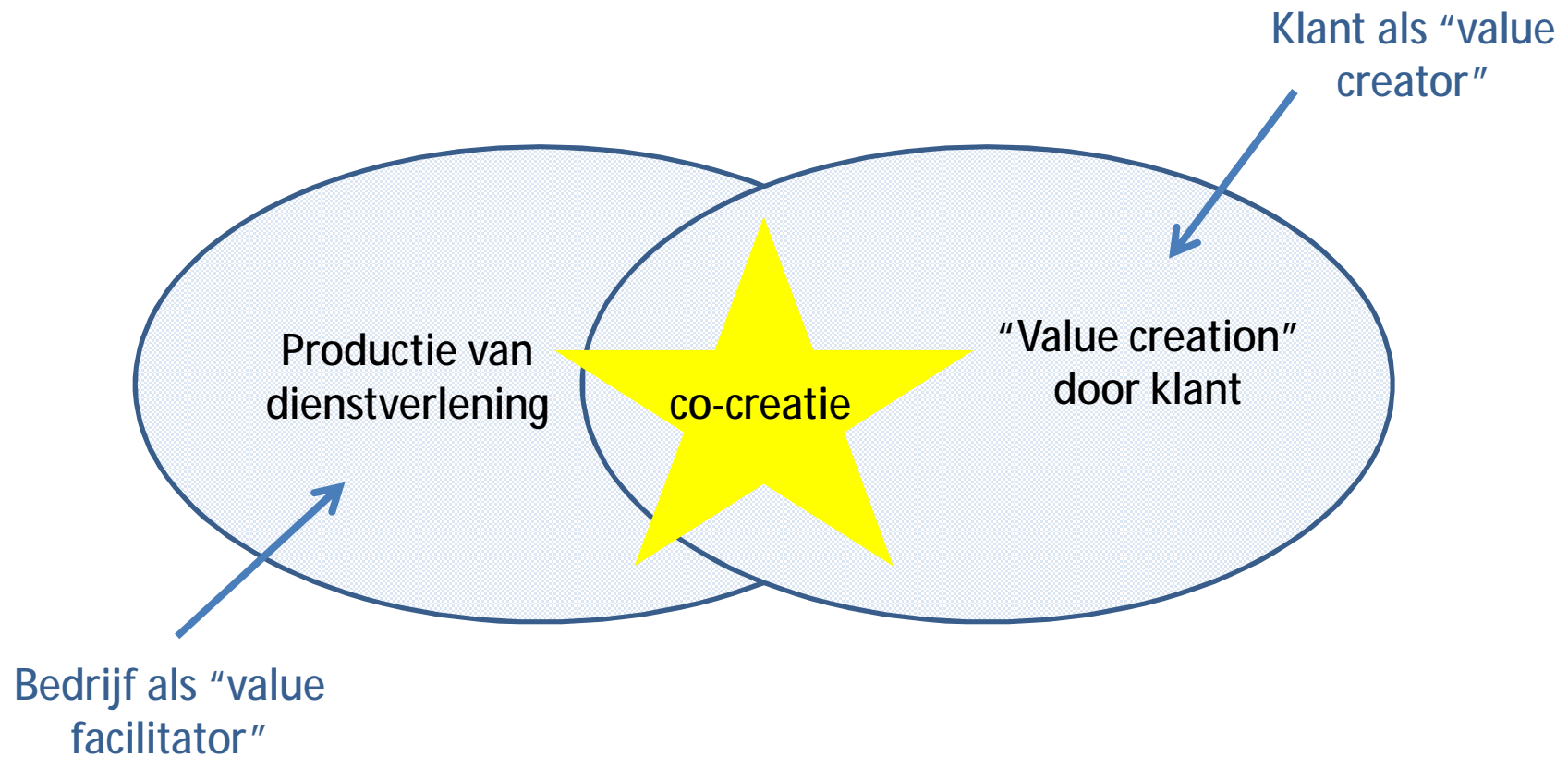
Trend II: conclusie

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

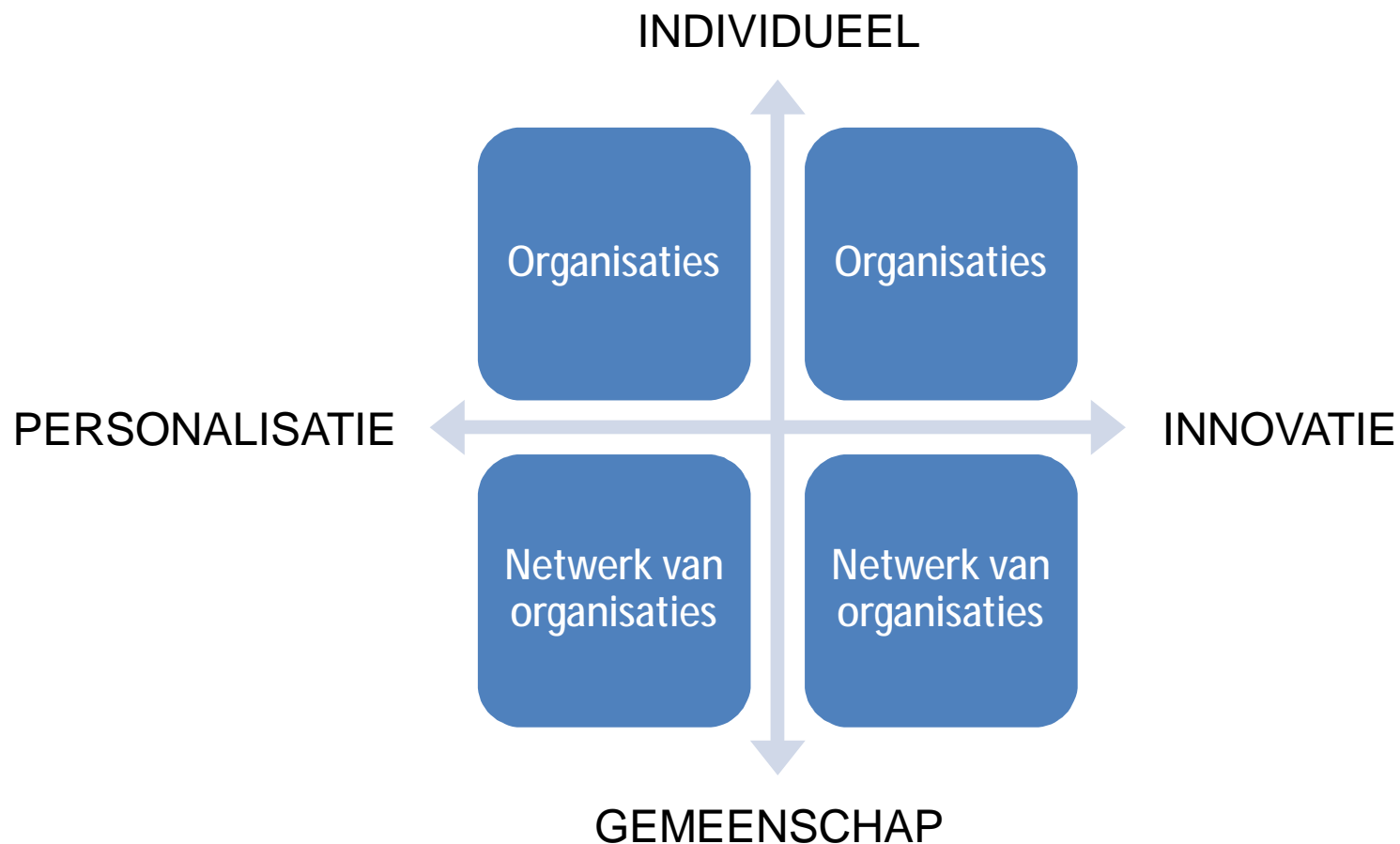
Value creation model (Grönroos 2011)



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
- > 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
- > 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
- > 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

Contact Informatie

Katrien Verleye – 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

