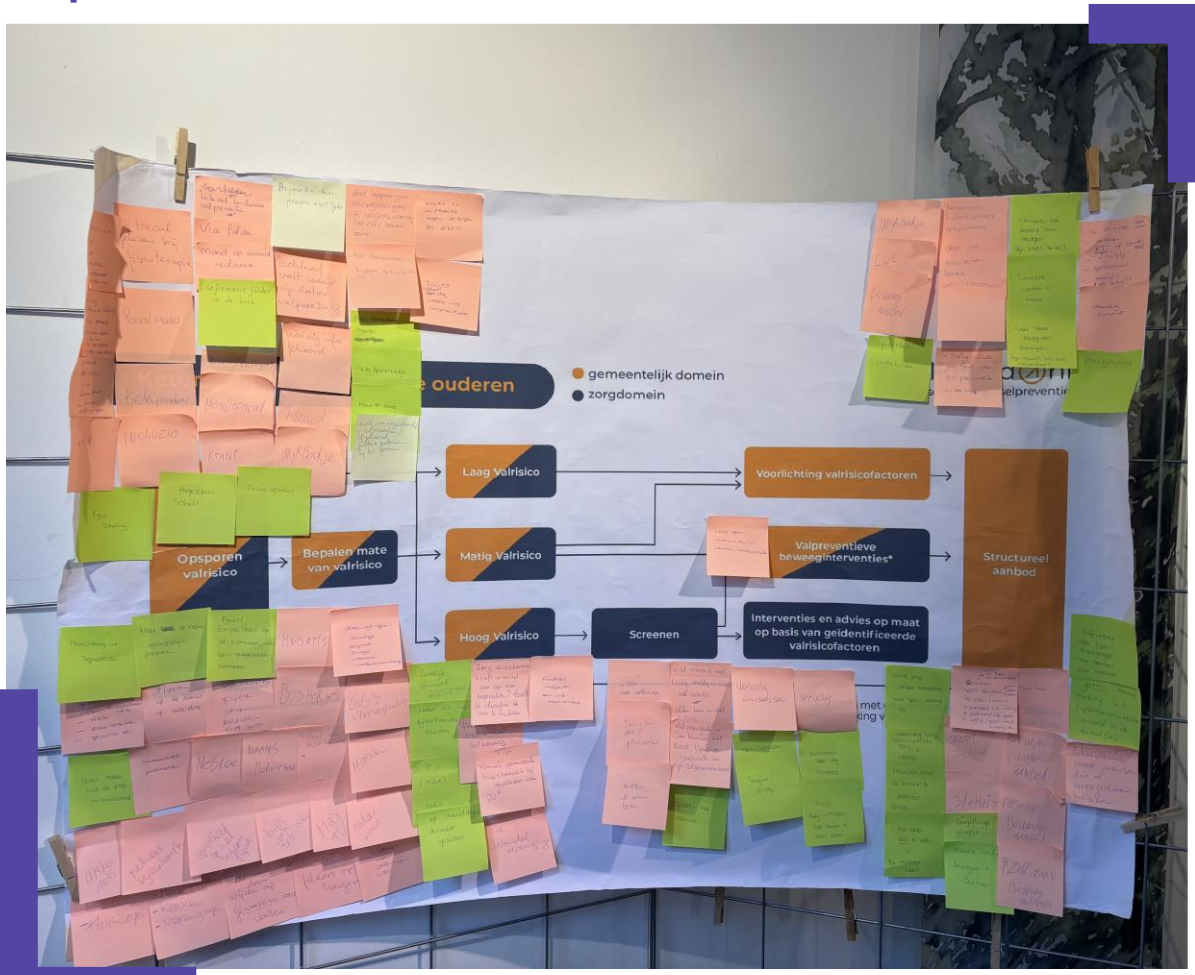
Hogeschool Leiden

Handleiding voor het uitvoeren van een client journey valpreventie

Samen met inwoners en professionals de ketenaanpak valpreventie in kaart brengen en kansen voor verbetering bepalen



Colofon
Copyright © 2026 Hogeschool Leiden

Auteurs
Dana van Hameren, MSc – Onderzoeker
Milou Hagens, MSc – Onderzoeker
Dr. Arlette Hesselink - Senioronderzoeker

Onderzoeksgroep Beweegzorg, Eigen Regie en Gedragsverandering
Hogeschool Leiden

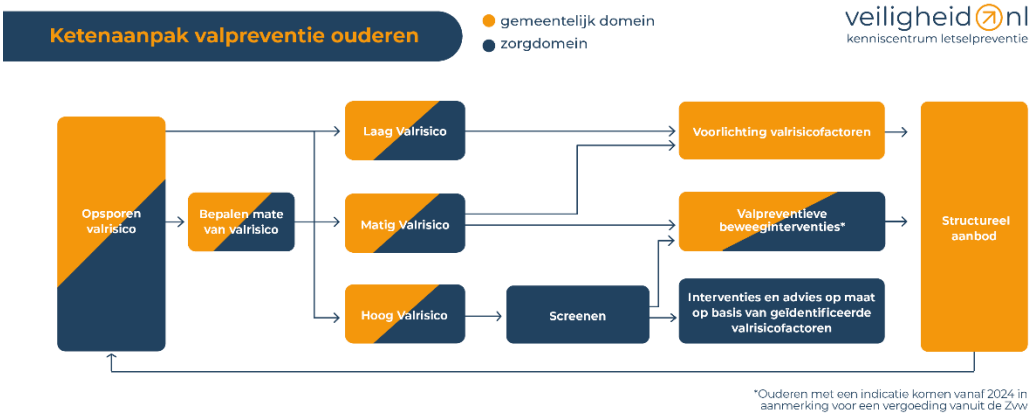
AI verantwoording: Er is gebruik gemaakt van artificiële intelligentie (AI) voor het redigeren van teksten.

Inleiding

Voor u ligt een handleiding voor het uitvoeren van een client journey om de lokale uitvoering van de ketenaanpak valpreventie binnen een wijk of gemeente in kaart te brengen en te verbeteren. De handleiding is bedoeld voor onderzoekers, valpreventiecoördinatoren, beleidsmedewerkers en andere professionals die samen met inwoners en betrokken partijen de huidige situatie willen verkennen en kansen voor verbetering willen identificeren. Deze handleiding is ontwikkeld naar aanleiding van het onderzoek naar de monitoring en versnelling van de implementatie van de ketenaanpak valpreventie in Zuid-Holland Noord dat is uitgevoerd door Hogeschool Leiden. In dit onderzoek is de ketenaanpak valpreventie in achttien wijken in negen gemeenten in kaart gebracht door middel van een client journey. De resultaten van dit onderzoek vindt u in de rapportage *Monitoring en versnelling implementatie ketenaanpak valpreventie in Zuid-Holland Noord – Rapportage jaar 1* (Van Hameren et al., 2026).

Een client journey is een kwalitatieve en participatieve werkvorm die tijdens een groepsbijeenkomst met inwoners en professionals wordt ingezet om inzicht te krijgen in de lokale uitvoering van de ketenaanpak valpreventie. Door ervaringen van inwoners te verbinden aan de kennis van zorg- en welzijnsprofessionals ontstaat een gezamenlijk beeld van de huidige situatie, knelpunten en kansen voor verbetering. Hogeschool Leiden heeft deze methode al toegepast, waarbij positieve ervaringen zijn opgedaan met het gezamenlijk formuleren van concrete verbeteracties en het direct terugkoppelen hiervan aan de valpreventiecoördinator. Daarnaast draagt de actieve betrokkenheid van inwoners bij aan het ontstaan van lokale ambassadeurs en versterkt de werkvorm de verbinding tussen professionals.

Als uitgangspunt wordt de routekaart van de ketenaanpak valpreventie van VeiligheidNL gebruikt (figuur 1). Deze bestaat uit vier onderdelen: bewustwording, opsporing, interventies en doorstroom naar het regulier beweegaanbod. Per onderdeel bespreken deelnemers wat er al gebeurt en waar mogelijkheden liggen om de ketenaanpak te versterken. Op deze manier biedt een client journey inzicht in hoe de keten in de praktijk wordt ervaren en uitgevoerd.



Figuur 1. Routekaart ketenaanpak valpreventie. Bron: VeiligheidNL

Een client journey kan eenmalig worden uitgevoerd om de lokale situatie in kaart te brengen, maar ook periodiek worden herhaald om veranderingen over de tijd te monitoren.



Hoe voer je een client journey uit?

Voor het organiseren en uitvoeren van een client journey neem je de volgende stappen:

1. Verdiep je in de wijk en de ketenaanpak
2. Bereid de client journey bijeenkomst voor en werf de deelnemers
3. Voer de client journey bijeenkomst uit
4. Analyseer de opgehaalde informatie
5. Koppel de resultaten terug en bepaal de vervolgstappen

1. Verdiep je in de wijk en de ketenaanpak

Voorafgaand aan de client journey bijeenkomst voer je één of enkele gesprekken met bijvoorbeeld de valpreventiecoördinator en betrokken gemeenteambtenaren. Deze gesprekken bieden inzicht in de lokale situatie, de organisatie van de ketenaanpak, betrokken partijen, successen, knelpunten en actuele ontwikkelingen. Gebruik de gesprekken ook om deelnemers voor de bijeenkomst te werven.

2. Werf deelnemers en bereid de bijeenkomst voor

Deelnemers

Streef naar een groep van ongeveer acht tot tien deelnemers, waarbij minimaal de helft van de groep bestaat uit inwoners van 65 jaar of ouder en de andere helft uit een mix van zorg- en welzijnsprofessionals. Aangezien de ketenaanpak valpreventie een multidisciplinaire ketenaanpak is waarbij zowel zorg- als welzijnsprofessionals een rol spelen is het belangrijk dat beide partijen vertegenwoordigd worden.

Inwoners

Het is belangrijk om minimaal drie inwoners aan tafel te hebben zodat zij hun stem durven laten horen. Probeer inwoners met verschillende achtergronden en ervaringen te werven. Streef ernaar zowel inwoners aan tafel te krijgen die al bekend zijn met valpreventie(trainingen) als inwoners die hier nog niet mee te maken hebben gehad. Door inwoners te betrekken ontstaat niet alleen een rijker beeld van het inwonersperspectief, maar wordt ook ambassadeurschap gecreëerd.

Welzijnsprofessionals

Betrek welzijnsprofessionals die vanuit hun werk contact hebben met inwoners en een rol kunnen spelen bij valpreventie. Denk bijvoorbeeld aan buurtsportcoaches, seniorencoaches, sociaal werkers, community builders en sportdocenten.

Zorgprofessionals

Zorgprofessionals kunnen vanuit hun expertise bijdragen aan het in kaart brengen van de lokale ketenaanpak en de samenwerking tussen betrokken partijen. Denk hierbij aan huisartsen, praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, apothekers en wijkverpleegkundigen.

Aanwezigen terugkoppeling

Indien gewenst kunnen er extra mensen uitgenodigd worden voor de terugkoppeling aan het eind van de bijeenkomst. In het onderzoek *Monitoring en versnelling implementatie ketenaanpak valpreventie in Zuid-Holland Noord* is ervoor gekozen om de coördinator valpreventie en betrokken gemeenteambtenaar uit te nodigen.

Werving

Maak gebruik van bestaande netwerken van de valpreventiecoördinator, gemeente en betrokken organisaties. Vraag geworven deelnemers ook mee te denken over andere geschikte deelnemers. Ondersteun de werving met een korte informatiebrief (zie bijlage 1). Een passende vergoeding kan de deelnamebereidheid vergroten, vooral bij professionals die hun deelname niet via hun werkgever vergoed krijgen.

Locatie en catering
Kies een locatie die passend is voor het aantal deelnemers en beschikbaar is gedurende de bijeenkomst. Houd bij de planning rekening met circa 30-45 minuten voor het klaarzetten en opruimen. Denk daarnaast aan koffie en thee voor de deelnemers en, afhankelijk van het tijdstip van de bijeenkomst, aan een lunch.

Materiaal
Neem de volgende materialen mee naar de client journey bijeenkomst:

- routekaart van de ketenaanpak valpreventie van VeiligheidNL geprint op A0 formaat (bijlage 2)
- geprinte informatiebrieven (bijlage 1)
- rol schilders tape om de routekaart op te hangen
- voldoende post-its (in ieder geval 30 post-its per persoon)
- voldoende pennen
- eventueel naamstickers

3. Voer de client journey bijeenkomst uit

Plan ongeveer 1,5 tot 2 uur voor de bijeenkomst. Begeleid de bijeenkomst bij voorkeur met twee personen. Afhankelijk van het doel van de bijeenkomst kan aanvullend een geluidsopname worden gemaakt.

Tabel 1 laat een voorbeeld van een tijdsverdeling zien voor een bijeenkomst van 2 uur.

Tabel 1: Voorbeeld tijdsverdeling bijeenkomst

Duur	Onderdeel
10 min	Introductie
15 min	Kennismaking
20 min 20 min 20 min 20 min	Doorlopen routekaart Bewustwording Opsporing Interventies Doorstroom naar regulier beweegaanbod
5 min	Tip en top bepalen
10 min	Gezamenlijke terugkoppeling

Stap 1. Introductie
Start met een korte uitleg over de bijeenkomst en de ketenaanpak valpreventie. Een voorbeeld van een introductietekst is terug te vinden in bijlage 3.

Stap 2. Kennismaken
Laat alle deelnemers zich kort voorstellen.

Vraag bijvoorbeeld:
Wilt u kort uw naam noemen en vertellen wat uw ervaring met valpreventie is? Als professional kunt u daarbij ook aangeven wat uw rol of functie is.

Op deze manier geeft de eerste ronde direct inzicht in de verschillende ervaringen en perspectieven aan tafel.

Stap 3. Doorloop de routekaart
Doorloop de verschillende onderdelen van de routekaart één voor één, te beginnen met bewustwording. Bespreek per onderdeel eerst de vraag **'Wat gebeurt er al?'** en daarna **'Welke kansen zijn er voor verbetering?'**.

Laat deelnemers eerst individueel antwoorden noteren op post-its (ca. 2 minuten). Bespreek vervolgens de antwoorden plenair en plak de post-its op de routekaart. Stel waar nodig verdiepende vragen en werk in rondes zodat iedereen aan bod komt. Herhaal dit per vraag.

Tip: Laat deelnemers per post-it één duidelijk en leesbaar antwoord opschrijven. Bied ondersteuning als het formuleren lastig is. Stem de tijd per onderdeel af op de groep en het doel van de bijeenkomst. Voorbeeldvragen staan in bijlage 4.

Stap 4. Samen de grootste tip en top bepalen

Wanneer alle onderdelen van de routekaart zijn besproken, kijk je samen met de deelnemers naar het geheel. Vraag de groep wat volgens hen al goed gaat in de wijk of gemeente op het gebied van valpreventie. Je kunt bijvoorbeeld vragen: *'Waar mag deze wijk of gemeente trots op zijn?'* Bespreek vervolgens waar volgens de deelnemers de grootste kansen voor verbetering liggen.

Bespreek met de groep welke onderwerpen het meest belangrijk zijn. Let hierbij niet alleen op knelpunten. Juist bestaande initiatieven, sterke samenwerkingen en succesvolle manieren om inwoners te bereiken kunnen belangrijke aanknopingspunten zijn voor verdere ontwikkeling.

Stap 5. Gezamenlijke samenvatting

Sluit de bijeenkomst af met een samenvatting. Indien gewenst en mogelijk sluiten aan het eind van de bijeenkomst de valpreventiecoördinator en de betrokken gemeenteambtenaar aan voor een korte terugkoppeling.

Vat de belangrijkste opbrengsten samen:

- Wat gebeurt er al?
- Wat gaat er heel goed?
- En waar liggen de grootste kansen voor verbetering?
- Welke onderwerpen vielen op?

Geef deelnemers de mogelijkheid om de samenvatting aan te vullen of te corrigeren. Bedank de deelnemers voor hun bijdrage en geef aan hoe de bevindingen teruggekoppeld zullen worden.

4. Verwerk de informatie

Na de bijeenkomst worden alle informatiebronnen samengebracht (deskresearch, gesprekken, opbrengsten van de bijeenkomst en eventuele aanvullende gegevens). Analyseer de informatie per onderdeel van de routekaart: wat gebeurt er al, wat gaat goed, welke knelpunten zijn er en welke verbeterkansen worden genoemd. Kijk daarnaast naar overstijgende thema's en vergelijk de verschillende perspectieven om overeenkomsten en verschillen tussen beleid en praktijk zichtbaar te maken.

5. Koppel de resultaten terug

Het terugkoppelen van de resultaten is een belangrijk onderdeel van de client journey. Deel de opbrengsten met betrokkenen, zoals deelnemers aan de bijeenkomst, de valpreventiecoördinator, gemeenteambtenaren en uitvoerende professionals. Zo kunnen inzichten en adviezen worden vertaald naar concrete acties om de ketenaanpak valpreventie verder te versterken. Je kan dit mondeling of schriftelijk doen.



Bronnen

Van Hameren, D., Heemskerk, J., Hesselink, A., & Siemonsma, P. (2026). *Monitoring en versnelling implementatie ketenaanpak valpreventie in Zuid-Holland Noord: Rapportage jaar 1*. Hogeschool Leiden. Beschikbaar via: Monitoring en versnelling implementatie ketenaanpak valpreventie in Zuid-Holland Noord

Bijlagen

Bijlage 1 : Voorbeeld informatiebrief

Beste meneer/ mevrouw,

Jaarlijks valt één op de drie 65-plussers. Een val kan grote gevolgen hebben. Om het aantal vallen te verminderen is de ketenaanpak valpreventie ontwikkeld, waarin inwoners, zorg- en welzijnsprofessionals samen werken aan het verminderen van vallen.

We willen graag weten wat er bij u in de buurt al gebeurt op het gebied van valpreventie en welke kansen er zijn om dit verder te ontwikkelen. We willen u graag uitnodigen om ons hierbij te helpen!

Waarvoor?
Wij organiseren een 2 uur durende bijeenkomst met 6-10 deelnemers op een locatie bij u in de buurt. Tijdens deze bijeenkomst verzamelen we samen zo veel mogelijk informatie over wat er nu al gedaan wordt qua bewustwording op het gebied van valpreventie, welke valpreventiecursussen er worden aangeboden en hoe de doorstroom verloopt van de valpreventiecursussen naar het regulier beweegaanbod. Daarnaast horen we graag hoe u in uw werk of dagelijks wel of niet te maken heeft met valpreventie en welke kansen u ziet voor verbetering aan valpreventie bij u in de buurt.

Wie zoeken wij?
Voor deze bijeenkomst zijn wij op zoek naar:

- 5 inwoners van 65 jaar of ouder die woonachtig zijn in ... (we zoeken zowel inwoners die al veel te maken hebben met valpreventie als inwoners voor wie dit onderwerp nog nieuw is).
- 2 zorgprofessionals die werken met de doelgroep 65-plussers in ... (bijvoorbeeld huisartsen, diëtisten, apothekers, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, POH's, wijkverpleegkundigen).
- 2 welzijnsprofessionals die werken met de doelgroep 65-plussers in ... (bijvoorbeeld buurtsportcoaches, seniorencoaches, sportdocenten, sociaal werkers).

Wat levert deelname voor u op?
Deelname aan de bijeenkomst biedt u de mogelijkheid om uw mening, ervaringen en ideeën te delen en actief mee te denken over wat er binnen uw gemeente gebeurt op het gebied van valpreventie. Op deze manier draagt u bij aan een aanpak die aansluit bij de praktijk en bijdraagt aan het voorkomen van vallen en het bevorderen van veilig en gezond ouder worden binnen uw gemeente.

Wat gebeurt er na uw deelname?
Alle informatie die we tijdens de bijeenkomst ophalen wordt zorgvuldig geanalyseerd. De resultaten worden anoniem verwerkt – uw naam wordt nergens genoemd. De informatie wordt gedeeld met ...

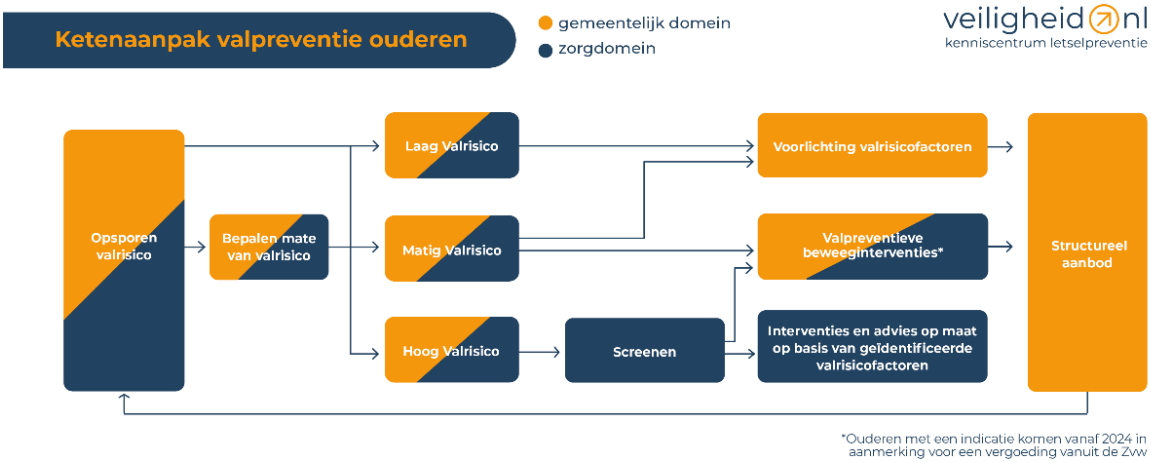
Aanmelden?
Wilt u meedoen of heeft u nog vragen? Stuur dan een e-mail naar ...

Datum:
Tijd:
Locatie:

We hopen u daar te zien!

Met vriendelijke groet,
...

Bijlage 2: Routekaart ketenaanpak valpreventie



Voor een afbeelding van de routekaart in hoge resolutie kan contact op worden genomen met hesselink.a@hsleiden.nl.

Bijlage 3: Voorbeeld introductie

Het doel van deze bijeenkomst is om in kaart te brengen wat er in deze wijk/ gemeente gebeurt op het gebied van valpreventie, wat er al goed gaat en waar kansen liggen voor verbetering. Dit doen we graag samen met jullie, inwoners en professionals uit de wijk, omdat we benieuwd zijn hoe jullie dit in de praktijk ervaren.

Ik zal eerst een korte uitleg geven over de ketenaanpak valpreventie. Daarna volgt een voorstelronde en vervolgens gaan we samen voor de verschillende onderdelen van de ketenaanpak valpreventie invullen wat er al gebeurt en waar nog kansen liggen. Aan het eind vatten we de uitkomsten samen.

De ketenaanpak valpreventie is ontwikkeld om te zorgen dat minder 65-plussers vallen. De ketenaanpak bestaat uit de volgende onderdelen: als eerst moet bewustwording worden gecreëerd over valrisico, vervolgens wordt de mate van valrisico bepaald door middel van de valrisicotest. Hier komt een laag, matig of hoog valrisico uit. Inwoners met een laag valrisico krijgen een voorlichting over de valrisicofactoren, inwoners met een matig valrisico krijgen een voorlichting en daarnaast een groepscursus valpreventie en inwoners met een hoog valrisico krijgen een interventie en advies op maat. Vervolgens is doorstromen naar het reguliere beweegaanbod. Tijdens deze bijeenkomst doorlopen we samen deze onderdelen.

Bijlage 4: Voorbeeldvragen onderdelen ketenaanpak

1. Bewustwording
Wat gebeurt er al?
Stel de hoofdvraag:
Wat gebeurt er gedaan om bewustwording te creëren over valpreventie?

Vraag de inwoners:
Hoe zijn jullie geïnformeerd over valpreventie? (Op welke manier? Waar? Door wie?)

Vraag professionals:
Wat doen jullie om inwoners te informeren over valpreventie?
En: *Hoe zijn jullie zelf geïnformeerd over valpreventie?*

Verdiepende vragen:
- *Welke organisaties/ sleutelfiguren spelen hierbij een rol?*
- *Welke groepen inwoners worden goed bereikt?*
- *Welke groepen inwoners worden nog onvoldoende bereikt?*

Welke kansen zijn er?
Stel de hoofdvraag:
Welke kansen zien jullie om nog meer bewustwording te creëren over valpreventie?
Verdiepende vragen:
- *Hoe kunnen er nog meer mensen bereikt worden over valpreventie?*
- *Hoe kunnen de doelgroepen bereikt worden die nog onvoldoende bereikt worden?*
- *Welke organisaties/ personen kunnen hierbij een rol spelen?*
- *Op welke locaties kan nog meer bewustwording worden gecreëerd?*
- *Welk materiaal is hiervoor nodig?*

2. Opsporing
Wat gebeurt er al?
Stel de hoofdvraag:
Hoe wordt valrisico opgespoord?

Verdiepende vragen:
- *Hoe wordt de valrisicotest afgenomen/ aangeboden?*
- *Waar wordt de valrisicotest afgenomen?*
- *Door wie wordt de valrisicotest afgenomen?*
- *Wat gebeurt er na afname van de valrisicotest (bij inwoners met een laag, matig of hoog valrisico)?*
- *Wordt de valanalyse uitgevoerd?*
- *Door wie wordt de valanalyse uitgevoerd?*
- *Wat gebeurt er na afname van de valanalyse?*

Welke kansen zijn er?
Stel de hoofdvraag:
Welke kansen zijn er om valrisico op te sporen?

Verdiepende vragen:
- *Hoe zou de valrisicotest nog meer aangeboden kunnen worden?*
- *Wie zou nog meer de valrisicotest af kunnen nemen?*
- *Waar zou de valrisicotest nog meer afgenomen kunnen worden?*

3. Interventies
Wat gebeurt er al?
Stel de hoofdvraag:
Wat kunnen jullie vertellen over de valpreventie cursussen die er worden aangeboden?

Verdiepende vragen:

- *Welke valpreventie cursussen worden er aangeboden voor inwoners met een laag, matig en hoog valrisico?*
- *Wie geeft deze cursussen?*
- *Hoe worden inwoners naar deze cursussen toe geleid?*
- *Hoe worden deze cursussen ervaren?*
- *Is er voldoende aanbod en capaciteit?*
- *Wat gebeurt er met inwoners met een hoog valrisico?*
- *Weten professionals hoe ze inwoners moeten verwijzen naar de valpreventiecursussen?*

Welke kansen zijn er?

Stel de hoofdvraag:
Welke kansen zijn er om de valpreventie cursussen te verbeteren?

Verdiepende vragen:

- *Hoe worden de valpreventie cursussen aantrekkelijker om te volgen?*
- *Wat mist er nog in de huidige cursussen?*
- *Hoe kan de drempel verlaagd worden om aan de cursussen deel te nemen?*

4. Doorstroom naar regulier beweegaanbod

Wat gebeurt er al?

Stel de hoofdvraag:
Wat wordt er gedaan om de doorstroom van de valpreventie cursussen naar het regulier beweegaanbod te verbeteren?
Verdiepende vragen:

- *Is er voldoende sportaanbod waar aan kracht- en balanstraining wordt gedaan?*
- *Is er een overzicht van al het sportaanbod voor de doelgroep?*
- *Weten inwoners en professionals waar ze dit overzicht moeten vinden?*
- *Wordt er over het sportaanbod verteld tijdens de valpreventie cursus?*
- *Is er persoonlijke begeleiding voor inwoners naar passend sportaanbod?*
- *Weten professionals hoe ze inwoners kunnen verwijzen naar het sportaanbod?*
- *Wat zou de drempel voor inwoners verlagen om deel te nemen aan het sportaanbod?*

Welke kansen zijn er?

Stel de hoofdvraag:
Welke kansen zijn er om de doorstroom naar het regulier beweegaanbod te verbeteren?

Aanvullende vragen:

- *Mist er nog beweegaanbod?*
- *Wat kan de drempel voor inwoners verlagen om te blijven sporten of bewegen na de valpreventiecursus?*
- *Wat kan de drempel voor professionals verlagen om inwoners te verwijzen naar het regulier beweegaanbod?*