

## Contact

Zorgbelang Overijssel helpt u graag verder.

Neem contact met ons op:

**Telefonisch:** 074 2500 155

**E-mail:** [info@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:info@zorgbelang-overijssel.nl)

**Internet:** [www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl)

## Post en bezoekadres

**Postadres:** Lupinestraat 9, 7552 HJ Hengelo

**Bezoekadres:** Korenbloemstraat 11, 7552 HH Hengelo (op afspraak)

## Adviespunt Zorgbelang Overijssel biedt ook informatie, advies en ondersteuning op het gebied van:

- Vertrouwenswerk Jeugd
- Klachtenfunctionaris Wkkgz
- Clientondersteuning Wmo, jeugd, Participatie en Wet langdurige zorg
- Burger- en cliëntenraadplegingen

## Meer informatie:

Kijk voor meer informatie over onze dienstverlening op [www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl). Staat de oplossing voor uw vraagstuk er niet bij neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag met u mee.



## Kwaliteitstoetsing en burger- en cliëntenraadpleging



**Wij helpen u verder**

**Bel 074 2500 155**

## Raadplegen van burgers, cliënten en patiënten

In een samenleving waar burgers, cliënten en patiënten centraal staan is het belangrijk om te weten wat zij van de geboden hulp of dienstverlening verwachten of vinden.

### Wat zijn de voordelen van raadpleging?

- U krijgt vooraf inzicht in de wensen en verwachtingen van uw burgers of cliënten.
- Gedurende het zorgproces of de ondersteuning worden kwaliteit en tevredenheid steeds gemonitord.
- U kunt tijdig ingrijpen om fouten en klachten te voorkomen.
- U kunt de klantgerichtheid van uw medewerkers stimuleren.
- Met de resultaten kunt u beleid en uitvoering evalueren en bijsturen.

### Is raadplegen verplicht en welke vorm kunt u kiezen?

Door verschillende wetgeving (Wkkgz, Wmo, Jeugdwet en Participatiewet) zijn instellingen en gemeenten verplicht om cliënten regelmatig te betrekken bij de evaluatie van het beleid en bij de beoordeling van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Medezeggenschap van cliënten in de zorg is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Er is veel vrijheid om raadpleging vorm te geven. Zorgbelang Overijssel helpt u graag daarbij.

**'Omdat Zorgbelang Overijssel onafhankelijk is durfde ik beter aan te geven waar er nog verbetering mogelijk is.'**

## Wat kan Zorgbelang Overijssel voor u doen?

Zorgbelang Overijssel biedt ondersteuning aan gemeenten en organisaties als het gaat om raadpleging van burgers, patiënten en cliënten.

### Welke vormen van raadpleging zijn mogelijk?

- **Digitale raadpleging;** zoals enquêtes of een burgerpanel.
- **Groepsraadplegingen;** bijvoorbeeld een spiegelgesprek of groepsinterview waarbij de verdieping wordt gezocht.
- **Onverwachts bezoek;** een loket of dienst wordt bezocht door burgers, cliënten of patiënten waarmee vooraf is afgestemd waarop zij moeten letten.
- **Wachtkameronderzoek;** inventariseren van verwachtingen vooraf en ervaringen achteraf.

Staat de oplossing voor uw vraagstuk hier niet bij? We bieden een aanbod op maat dat past binnen uw organisatie of gemeente.

### Waarom Zorgbelang Overijssel?

Zorgbelang Overijssel heeft jarenlange ervaring met het uitvoeren van raadplegingen.

Zorgbelang Overijssel werkt onafhankelijk van zorgverleners, indicatiestellers en gemeenten. Wij helpen graag mee om de kwaliteit van leven van burgers en cliënten te verbeteren. Daarnaast staat privacy bij ons hoog in het vaandel.

Wilt u meer informatie neem dan contact met ons op via 074 2500 155 of via [info@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:info@zorgbelang-overijssel.nl)

**'Ik ben nu eigenlijk de adviseur in plaats van de patiënt! Dat geeft me een goed gevoel. Ik help mee aan verbetering!'**