



Persbericht Mei 2017 te Almelo

## Cliëntenraad wordt intensief betrokken bij de Gastvrijheidsbarometer

De Blije Borgh en NCZ starten we binnenkort met een pilot in Hendrik Ido Ambacht. Het doel is om de cliëntenraden optimaal te betrekken bij het gastvrijheidsonderzoek.

Goede voorbereiding, afspraken en coördinatie zijn van essentieel belang om het onderzoek en de implementatie tot een succes te maken.

Zorgkantoor VGZ volgt het onderzoek en is benieuwd naar de resultaten omdat zij ook veel belang hechten aan inzicht in cliëntwaarderingen. Zij zijn ook positief over de Gastvrijheidsbarometer mogelijkheden.

NCZ ondersteunt vanuit haar netwerk en kennis de cliëntenraad. De Gastvrijheidsbarometer is voor cliëntenraden een mooie tool om de organisatie te mobiliseren. Ze kunnen specifieke vragen laten opnemen over punten waarvan zij denken dat die spelen. Vaak zien we ook dat de cliëntenraden interviewers leveren voor het afnemen van de vragenlijsten. Dit is voor hen een manier om beter in contact te komen met de cliënten. Want vooral de persoonlijke gesprekken die tijdens zo'n interview ontstaan, leveren waardevolle informatie op. Als de resultaten bekend zijn, geeft dit duidelijke input voor verbeterpunten. Het mooie is dat deze input mede vanuit de cliënten komt. De cliëntenraad kan de verbeteringen gaan volgen.

Met de Gastvrijheidsbarometer ga je in dialoog. Met de juiste vragen ga je in gesprek met de bewoners, familie, medewerkers en andere betrokkenen. Om een gesprek goed te laten verlopen, en de juiste informatie te filteren, worden de interviewers getraind en vindt er na 1 maand een follow-up plaats. Wat gaat er goed?, Waar loop je tegenaan?, etc. Hiermee waarborgen wij de kwaliteit van de interviews en de resultaten.

Op de Blije Borgh worden de cliënten en de familie/contactpersonen geïnterviewd. Het zijn nagenoeg dezelfde vragenlijsten waardoor we de resultaten goed met elkaar kunnen vergelijken en de verbeteracties gaan realiseren.

Voor meer informatie over de Gastvrijheidsbarometer van IFC gaat u naar <http://www.ifcgroep.nl/gastvrijheidsbarometer/>

-----Einde persbericht-----

Noot voor de redactie: Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

- Hans Woolderink (IFC) 06-53192707

