

# Uw mening als cliënt

Waarom is dat belangrijk?



© Emergis, mentale gezondheid en welzijn  
Postbus 253, 4460 AR Goes  
Oostmolenweg 101, 4481 PM Kloetinge  
T 0113 26 70 00  
F 0113 21 66 26  
emergis@emergis.nl

[www.emergis.nl](http://www.emergis.nl)

Een uitgave van de dienst communicatie  
Juni 2023



**Emergis vindt uw mening als cliënt belangrijk, zodat we als organisatie hiermee rekening kunnen houden bij het organiseren van de zorg en het maken van beleid. Doordat u uw mening geeft, weten wat u nodig heeft en wat uw wensen zijn. Deze bron van informatie noemen we cliëntwaardering**

### **Wat is cliëntwaardering**

Cliëntwaardering is de tevredenheid en ervaringen die cliënten hebben over zorg en/of begeleiding. Dit kan op verschillende manieren worden gemeten. Bijvoorbeeld met een vragenlijst of in een gesprek met uw behandelaar.

### **Hoe meten we cliëntwaardering?**

Tijdens uw behandeling, begeleiding of opvang kan u gevraagd worden een vragenlijst in te vullen over uw ervaringen en tevredenheid.

We hebben verschillende manieren om cliëntwaardering te meten, namelijk:

- CQi (CQ-index);
- losse vragenlijsten of kaartjes (op papier of digitaal);
- Zorgkaart Nederland.

### **Wat is de CQ-Index?**

De CQ-index (Consumer Quality Index) is een landelijk ontwikkelde en gebruikte vragenlijst om cliëntwaardering te meten. Emergis is verplicht deze vragenlijst af te nemen. Deze vragenlijst ontvangt u in de set aan vragenlijsten die het effect van de behandeling meten. Deze behandelinhoudelijke vragenlijsten samen heten ROM (Routine Outcome Monitoring).

### **Wat is Zorgkaart Nederland?**

Aanvullend op de interne onderzoeken, heeft u ook de mogelijkheid om uw waardering te geven op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. U kan daar uw mening geven over de door uw ontvangen

zorg. Daarmee is inzichtelijk wat uw ervaringen zijn met Emergis. Dat kan andere mensen helpen bij het maken van het keuze voor een zorgaanbieder. Emergis maakt zelf ook gebruik van de resultaten van Zorgkaart Nederland.

### **Waarom maakt Emergis ook gebruik van losse vragenlijsten?**

De CQi geeft een algemeen beeld en het kan zijn dat Emergis dieper in wil gaan op een bepaald onderwerp. Daarvoor wordt dan een aparte vragenlijst opgesteld.

### **Hoe ontvang ik een vragenlijst?**

Over het algemeen ontvangt u vragenlijsten digitaal, maar niet iedereen heeft een computer of mobiele telefoon. En soms is het om andere redenen praktischer om een kaartje uit te delen. Dan kan het zijn dat Emergis er voor kiest om de vragenlijst op papier uit te zetten.

### **Hoe vaak ontvang ik een vragenlijst?**

Dat is afhankelijk van hoe lang uw behandeling of begeleiding duurt. Meestal krijgt u een vragenlijst aan het begin van de behandeling of begeleiding, ergens halverwege en aan het eind.

### **Kan ik aangesproken worden op mijn gegeven mening?**

Nee, alle resultaten ontvangt Emergis anoniem. Ook in het gesprek met uw behandelaar mag u uw mening vrij geven. Emergis respecteert uw mening en waardeert het dat u de moeite neemt om deze te geven.

### **Ben ik verplicht de vragenlijsten in te vullen?**

U bent niet verplicht de vragenlijst in te vullen. We stellen het wel erg op prijs als u de moeite neemt om uw mening te geven. Dat helpt ons namelijk om cliënten de beste zorg en begeleiding te bieden. Als dat u helpt, mag u eventueel de vragenlijsten met een mantelzorger/familiedlid invullen.

### **Wat gebeurt er met mijn ingevulde vragenlijsten?**

De resultaten worden anoniem gebruikt als informatie om de kwaliteit van zorg en begeleiding te verbeteren. De resultaten worden (met uw toestemming) ook op landelijk niveau gebruikt om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geestelijke gezondheidszorg in Nederland.

### **Waar zijn de resultaten van de metingen van cliëntwaardering te vinden?**

De resultaten van Zorgkaart Nederland zijn te vinden op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

De resultaten van andere metingen, zoals de CQi, zijn op de website van Emergis te vinden. Dit is in 2021 nog in ontwikkeling.