

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 223

Vragen van het lid **Hijink** (SP) aan de Ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, voor Medische Zorg en Sport en de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *informatiereizen in de zorg* (ingezonden 18 september 2018).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport), mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Minister voor Medische Zorg (ontvangen 10 oktober 2018).

#### Vraag 1

Met welke reden heeft u de handreiking (informatie)reizen in de zorg laten ontwikkelen? Was dit om de lachspieren van de medewerkers op het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) te trainen of is deze handreiking een serieuze poging om de zorg te verbeteren?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik vind werkplezier inderdaad belangrijk, maar daar was dit niet voor bedoeld. Ik vind het met u van het grootste belang dat patiënten en zorgverleners worden betrokken bij zorgverlening en bij het maken van beleid. Ook als het gaat om het realiseren van informatievoorziening die is toegesneden op artsen, verpleegkundigen, cliënten, patiënten en alle andere betrokkenen. Het is nodig dat vanuit mensen wordt gedacht. Om het denken vanuit mensen te bevorderen wordt directe betrokkenheid, net zoals in allerlei andere disciplines, aangevuld met persona's. Zodat iedereen die werkt aan betere informatievoorziening voor betere zorg denkt vanuit mensen. Bij de ontwikkeling van de persona's is intensief samengewerkt met patiënten en cliënten. De zorg kan niet meer zonder informatievoorziening en iedereen die zorg nodig heeft merkt dat. Bijvoorbeeld in de overdracht van informatie tussen huisarts en apotheek of tussen huisarts en ziekenhuis. Mensen gaan er vaak vanuit dat zorgverleners alle gezondheidsinformatie over hen al hebben. Dat blijkt nog lang niet altijd het geval. Ik vind het belangrijk dat bij de digitaliseringsslag die in de zorg gaande is, iedereen zich bewust is van het belang om de informatievoorziening vanuit het cliëntperspectief vorm te geven. Deze handreiking is daarbij een hulpmiddel dat de directe betrokkenheid van patiënten en cliënten aanvult.

<sup>1</sup> <https://www.informatieberaadzorg.nl/actueel/nieuws/2018/09/10/personas-informatieberaad-gepresenteerd>

Vraag 2

Heeft u zelf als klant al de informatiereis gemaakt door het zorglandschap? Zo ja, hoe heeft u dit ervaren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Iedereen die ooit een zorgvraag heeft gehad, maakt een informatiereis door de zorg

Vraag 3

Is het gebruik van zes «persona's» voor zorgverleners die zich willen «verplaatsen in het leven van mensen met een zorgvraag» niet een stevige belediging aan het adres van zorgverleners, die juist dagelijks hun best doen om voor hun patiënten en cliënten te zorgen?

Antwoord 3

Ik twijfel geenszins aan het doorgaans uitstekende inlevingsvermogen van zorgverleners. Elke zorgverlener maakt een deel van de «reis» van de cliënt van nabij mee en is op dat stukje het best geïnformeerd. Om ook de volgende in lijn van de juiste informatie te voorzien is het belangrijk de informatieoverdracht goed in te richten. Daarbij helpt het als je inzicht hebt in hoe de hele reis van mensen met een zorgvraag eruit zou kunnen zien. Deze handreiking is daarbij een hulpmiddel dat de directe betrokkenheid van patiënten en cliënten aanvult.

Vraag 4

Deelt u de mening dat men klant is in een supermarkt, maar niet in de zorg? Schrikt dergelijk jargon en het gebruik van stereotypen – zoals Teun uit Rotterdam die van de Febo en Feyenoord houdt – mensen niet juist af om in de zorg te gaan werken?

Antwoord 4

Voor de zorg is het woord «klant» wellicht een minder gebruikelijke term, want daar wordt doorgaans gesproken over «cliënt» of «patiënt». Het feit dat in deze handreiking het synoniem «klant» wordt gebruikt kwalificeer ik niet als bezwaarlijk.

Vraag 5

Wat wordt met deze handreiking bereikt en onder wie wordt deze handleiding verstrekt?

Vraag 5

Wat wordt met deze handreiking bereikt en onder wie wordt deze handleiding verstrekt?

Vraag 6

Wat heeft deze handreiking gekost? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 6

Het realiseren van de handreiking heeft € 7.529 euro gekost.