

2018Z16226

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).

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?¹

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?

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?

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?

Vraag 5

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

Vraag 6

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

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