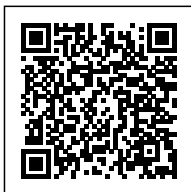


ZORGAANVRAGERS VERDWALEN OP ZOEK NAAR GOEDE INFORMATIE

Posted on 15 mei 2019 by Margreet



Categories: [Toegankelijkheid](#), [VN-verdrag](#), [Zorg](#)



Ieder(in) en LFB, belangenorganisatie van mensen met een verstandelijke beperking, deden onderzoek naar de kwaliteit en beschikbaarheid van keuze-informatie. De belangrijkste vraag die zij stelden was in hoeverre de informatie bruikbaar is voor mensen die de zorg moeten regelen. De nadruk lag daarbij op hulp en ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Websites, kwaliteitsrapporten van zorgaanbieders en keuze-websites werden onder de loep genomen door ervaringsdeskundigen. Voorbeelden van veelgebruikte keuze-websites zijn: waticbelangrijkvind.nl, ikzoekmijnzorg.org of zorgkaartnederland.nl

Lang zoeken

Eén van de conclusies is dat het moeilijke zorgsysteem in Nederland ook zijn weerslag heeft op de informatievoorziening. Mensen moeten zelf heel lang zoeken naar het juiste loket of ze moeten een deskundige inschakelen om dingen voor ze op een rijtje te zetten. De geboden informatie is vaak onbegrijpelijk, veel te ingewikkeld en in te moeilijk Nederlands. Dit wordt dus nog moeilijker gemaakt door de ingewikkeldheid van het 'stelsel', met alle verschillende zorgwetten die elk weer andere regels en voorwaarden hebben.

Informatie op maat

Veel van de informatie gaat uit van het zorgaanbod. Waarbij er dan te weinig is nagedacht of die informatie wel aansluit bij de individuele zorgvraag die mensen hebben. Vaak is die informatie ook beperkt tot het eigen domein of specialisme van de zorgaanbieder. Andere mogelijkheden of andere vormen van zorg die wel belangrijk zijn, komen dan te weinig aan bod. Dit kan ertoe leiden dat mensen bij de verkeerde instanties of instellingen terecht komen. Door het ontbreken van volledig en goed overzicht wordt uiteindelijk de keuzemogelijkheid van mensen flink ingeperkt.

Tips: maak 't vindbaar en leesbaar

In het rapport staan volop voorbeelden en tips hoe de informatievoorziening beter kan. Veel aandacht is nodig voor goed toegankelijke websites met goede navigatie, heldere keuzemenu's en in begrijpelijk Nederland, zonder het jargon van de zorgwetten.

Eén centrale aanbeveling is dat veel meer moet worden gedacht vanuit de informatiebehoefte van mensen die de zorg aanvragen. 'De vraag van de mensen en hun naasten moet het uitgangspunt zijn, niet hoe het zorgstelsel georganiseerd is. Zonder bij voorbaat aan te geven wat de grenzen zijn.' Ook kan de informatie over kwaliteit van de zorg ('kwaliteitsrapportages') makkelijker vindbaar en leesbaarder worden gepresenteerd. Betrek bij het samenstellen van de informatie voldoende ervaringsdeskundigen, is een 'essentiële tip'.

Het onderzoek is gedaan voor het programma Samen sterk voor kwaliteit. Het leesbare rapport

'Keuze-informatie voor de juiste zorg en ondersteuning' te bestellen met een mailtje aan Mieke van Opstal, m.vanopstal@iederin.nl

