

Uitgangspunten samenhang informatie langdurige zorg



Een eerste stap naar meer samenhang in de informatie over langdurige zorg vanuit verschillende uitvoeringsorganisaties is het formuleren van een aantal gezamenlijke uitgangspunten. Als hier overeenstemming over is kunnen de uitgangspunten uitgewerkt worden in concrete acties en afspraken.

Voorstel voor de gezamenlijke uitgangspunten:

1. Informatie over langdurige zorg moet vindbaar, begrijpelijk en toepasbaar zijn

Informatie over langdurige zorg moet niet alleen vindbaar zijn, maar de lezer moet ook begrijpen wat er staat en daar iets mee kunnen in zijn/haar situatie.

Ervaring leert dat het belangrijk is om de informatie te bieden vanuit het perspectief van de burger/cliënt en niet vanuit de wetgeving. Bijvoorbeeld in de vorm van veelgestelde vragen. Hierbij moet aandacht zijn voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden (waaronder laaggeletterdheid).

2. Informatie mag op meerdere plekken staan, maar moet wel overeenkomen

Vaak wordt gesuggereerd dat alle informatie over zorg op één plek moet staan. Maar mensen zoeken op heel verschillende plekken. Belangrijk is dat waar mensen ook gaan zoeken, zij dezelfde betrouwbare informatie vinden.

3. Iedere organisatie heeft zijn eigen verantwoordelijkheid in de informatievoorziening

VWS is verantwoordelijk voor basisinformatie over wet- en regelgeving en de interpretatie hiervan. De uitvoeringsorganisaties zijn verantwoordelijk voor informatie over de praktische invulling van het deel dat zij uitvoeren.

VWS moet zorgen dat de basisinformatie beschikbaar is. De uitvoeringsorganisaties kunnen wel (deels) informatie van VWS overnemen of er naar verwijzen, maar zijn niet primair verantwoordelijk voor het leveren van deze informatie.

4. Het moet duidelijk zijn dat de informatie betrouwbaar is

Uit veel onderzoeken komt naar voren dat men het moeilijk vindt om in alle zoekresultaten te onderscheiden welke informatie juist/betrouwbaar is. Het logo van Rijksoverheid biedt lezers vertrouwen en zou daarom bij alle informatie van VWS of een uitvoeringsorganisatie zichtbaar moeten zijn. Daarnaast is een bronverwijzing of verwijzing bij het relevante wetsartikel een middel om de betrouwbaarheid te garanderen.

5. Alle uitvoeringsorganisaties weten waar antwoorden te vinden zijn (no wrong door)

Waar de burger ook start met zijn vraag, hij wordt altijd verder geholpen. We sturen niemand weg zonder enig antwoord te geven. We verwijzen op zijn minst door naar de juiste persoon/organisatie die de burger wel kan helpen. Dit doen we zowel digitaal door te linken naar andere uitvoeringsorganisaties als in persoonlijk contact via telefoon of e-mail. De doorverwijzing is altijd zo specifiek mogelijk, dus niet naar een homepage, maar naar de relevante pagina op de andere site.

Let op: dit vereist bepaalde basiskennis van medewerkers van de verschillende uitvoeringsorganisaties.