

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

2748

Vragen van het lid **Agema** (PVV) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de dalende klantvriendelijkheid in de zorg*. (Ingezonden 4 mei 2009)

1
Kent u de uitkomst van het onderzoek van Newcome Research & Consultancy, naar de mening van de Nederlandse bevolking over de gezondheidszorg?¹

2
Deelt u de mening dat marktwerking in de zorg niet leidt tot een klantvriendelijker en persoonlijker imago? Zo nee, waarom niet?

3
Wat vindt u ervan dat de «handen aan het bed» aangeven dat hun werkomgeving er sinds de introductie van de marktwerking niet efficiënter op is geworden en dat de kwaliteit van zorg hieronder lijdt? Wat gaat u hiertegen ondernemen?

¹ www.newcomresearch.nl

Antwoord

Antwoord van minister **Klink** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 25 mei 2009)

1
Ja, ik ben bekend met het onderzoek.

2
Dat de marktwerking in de zorg niet leidt tot een klantvriendelijke en

persoonlijker imago, is een mening die ik niet deel. De Zorgbalans van 2006 en 2008 laten een structureel positiever beeld zien dan dit onderzoek. Momenteel wordt gewerkt aan een nieuwe Zorgbalans waarin de verschillende landelijke onderzoeken bijeen worden gebracht en gevalideerd. De effecten van de introductie van de stelselwijziging waarin juist meer ruimte is voor de partijen in het veld om de cliënt centraal te stellen, worden daarin opnieuw meegenomen. Ik beschouw dit onderzoek overigens wel als een signaal.

3
De kwaliteit en de veiligheid van de zorg heeft mijn voortdurende aandacht en ik volg dan ook met belangstelling de onderzoeken daarnaar. Aan dit onderzoek blijken echter slechts 158 «handen aan het bed» te hebben deelgenomen. Ik vind dat wel een erg beperkte steekproef. Overigens krijgt ook de personeelssituatie de benodigde aandacht bij het samenstellen van de nieuwe Zorgbalans 2010.