

Handleiding Stel je vraag aan een professional

Hoe vragen beantwoorden? – praktisch

Aanmelden

1. Ga naar Kanker.nl en klik rechtsboven op [Registreren](#).
2. Volg de instructies op het scherm. Kies voor je eigen naam als gebruikersnaam (of voor een geschikte teamnaam als je als team de rol vervult¹).
3. Kies bij 'Mijn relatie tot kanker' voor 'Anders' (er is geen aparte categorie voor zorgverleners).
4. Geef desgewenst bij 'Kankersoort' je specialisme aan (niet verplicht)
5. Volg de verdere instructies op en activeer je account via de activeringsmail die je ontvangt.
6. Log in met de gegevens die je opgegeven hebt (mailadres en wachtwoord).
7. Vul, voor zover relevant en door jou gewenst, de verdere gegevens in je [profiel](#) aan en upload een foto van je zelf (of je team) als avatar.
8. Geef in je profiel bij 'Extra informatie' aan wat je precieze functie is en wie er evt. in je team zit. M.a.w. wie de reacties geeft/geven.
9. Geef je gebruikersnaam door aan de Kanker.nl Infolijn, via infolijn@kanker.nl of 0800 0226622. Zij zorgen dan voor de koppeling van je account met Stel je vraag aan een professional, zodat je notificaties van nieuwe vragen krijgt en deze kunt beantwoorden. Stuur a.u.b. ook een foto mee van jezelf of je team. Deze wordt op de overzichtspagina geplaatst.

Als alles gekoppeld en ingericht is, is je de mogelijkheid om vragen aan jou of je team te stellen op de overzichtspagina te zien en kunnen deelnemers vragen stellen. Het adres is : <https://www.kanker.nl/hulp-en-ondersteuning/stel-je-vraag-aan-een-professional>.

Hoe weet ik of er nieuwe vragen zijn?

Je krijgt een mail als er een nieuwe vraag is gesteld. Het systeem stuurt 1 keer per dag deze mails in de vroege ochtend. Je kunt desgewenst ook zelf inloggen om te kijken of er een nieuwe vraag is.

Hoe beantwoord ik een vraag?

Let op: [Log altijd eerst in](#) op kanker.nl voordat je aan de slag gaat.

Je moet ingelogd zijn om de vragen snel te kunnen zien en beantwoorden. Je kunt de gestelde vragen op 2 manieren zien en beantwoorden:

1. Via de notificatiemail:

Klik (nadat je hebt [ingelogd](#)) op de vraag in de notificatiemail. Je komt dan bij de vraag die gesteld is.

- Klik op het blokje **Reageren** om de vraag te beantwoorden.
- Typ je antwoord in het veld onder **Jouw reactie**.
- Klik vervolgens onderaan op **Reactie toevoegen**.

¹ Het ook mogelijk om met meerdere accounts de vragen af te handelen. De notificaties komen dan bij alle gekoppelde accounts binnen. In dat geval zul je zelf af moeten stemmen wie wanneer de vragen beantwoord.

Handleiding Stel je vraag aan een professional

De vraagsteller kan nog een vervolgvraag stellen of een opmerking maken. Je ziet deze terug op **Reacties terug op reeds beantwoorde vraag**. Je kunt 2 dingen doen:

1. Reageren zoals hierboven beschreven.
2. De reactie ter kennisgeving aannemen en vervolgens op de knop **Behandeld** klikken. Anders verdwijnt de vraag niet uit je werklijstje.

2. Rechtstreeks via kanker.nl

- Log in en ga naar <https://www.kanker.nl/hulp-en-ondersteuning/stel-je-vraag-aan-een-professional>
- Klik op het onderdeel waar jij verantwoordelijk voor bent
- Als er nieuwe vragen zijn, staan ze onder het kopje '**Openstaande vraag**'
- Beantwoord de vraag verder zoals hierboven beschreven.

Hoe vragen beantwoorden? - inhoudelijk

1. Deelnemers kunnen alle vragen stellen over het onderwerp dat aangegeven staat. Houd er rekening mee bij het beantwoorden van de vragen dat je **nooit een diagnose of behandeladvies** op afstand kunt geven. Het antwoord kan niet in de plaats van een consult bij de arts komen. Het antwoord is gericht op het geven van informatie. Soms om te bevestigen wat de vragensteller al weet, dan weer om diegene te helpen met het formuleren van vragen die hij/zij kan stellen aan de eigen zorgverlener. Schrijven dat je géén antwoord kan geven omdat je niet beschikt over de medische gegevens, is ook een antwoord.
2. Alleen deelnemers, dus mensen met een profiel op kanker.nl, kunnen een vraag stellen aan een professional. Maar, de vraag en het antwoord zijn zichtbaar (te lezen) voor alle bezoekers van Kanker.nl. Je mag ervan uitgaan dat elke vraag/antwoord zeker enkele honderden keren per jaar gelezen wordt.
3. Het streven is dat je de vragen **binnen 5 werkdagen** beantwoordt. Na 5 dagen krijg je een reminder in de mail.
4. Als de vraag niet helder is, vraag dan om verduidelijking voor je antwoord geeft.
5. Je directe aanspreekpunt zijn de voorlichters van de Kanker.nl Infolijn. De medewerkers zijn (oud-) oncologieverpleegkundigen die dagelijks vragen beantwoorden over kanker gerelateerde onderwerpen.
6. Geef aan de Kanker.nl Infolijn door als je wegens vakantie of anders tijdelijk vragen niet kunt beantwoorden. Dan kunnen zij een melding maken. Mocht je content lezen op kanker.nl, die volgens jou onvolledig of niet juist is, laat het hen weten.

Handleiding Stel je vraag aan een professional

Tips, do's en don'ts voor het online beantwoorden van vragen

1. Plaats niet te lange stukken tekst. Maak gebruik van witregels, van **vet** en *schuin*, evt. van tussenkopjes. Dat vergroot de leesbaarheid.
2. Let op: de vragen en antwoorden zijn openbaar, dus voor iedereen zichtbaar en vindbaar, ook via zoekmachines als Google.
3. Bedenk dat het aantal mensen dat je reactie leest, veel groter is dan alleen de vragenstellers.
4. Pas waar mogelijk je taalgebruik aan de ontvanger aan. Leg medische termen zo nodig uit. Niet iedere patiënt kent alle medische termen, maar het maakt je ook benaderbaar en een gelijkwaardige gesprekspartner.
5. Een patiënt die een vraag stelt, zoekt soms meer informatie, maar vaak ook bevestiging of geruststelling. Daarom kan een reactie die daar oog voor heeft, van toegevoegde waarde zijn voor de patiënt. Het is goed om bij het beantwoorden van de vraag je af te vragen wat de vragensteller hoopt te vinden.



De voorlichters van de Kanker.nl Infolijn zijn op werkdagen bereikbaar via:

infolijn@kanker.nl

en

Tel.: 0800 0226622 (ma t/m vr 12.00-17.00 uur)

Algemene nummer Kanker.nl: (020) 215 98 80 (tijdens kantooruren)