

Zorggebruikers beoordelen niet vaak hun zorgaanbieder of arts

Anne Zagt, Roland Friele, Judith de Jong, Nanne Bos

In deze factsheet bespreken we de mate waarin zorggebruikers een waardering over zorgaanbieders geven. Een ruime meerderheid gaf in 2023 geen beoordeling over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis (89%) of een arts (91%). De meeste zorggebruikers die een beoordeling gaf over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis, deed dat op uitnodiging van de instelling zelf (61%). Slechts een klein deel deed het op eigen initiatief (28%). Zorggebruikers gaven een beoordeling over een arts vaker op eigen initiatief (46%). Een meerderheid van de zorggebruikers die een beoordeling gaf, had een (zeer) positieve ervaring met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis (80%) of een arts (74%). Het beoordelen van een zorgaanbieder of arts gebeurt weinig en draagt daardoor nauwelijks bij aan de beschikbare keuze-informatie voor patiënten. Dit blijkt uit onderzoek onder 824 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel.

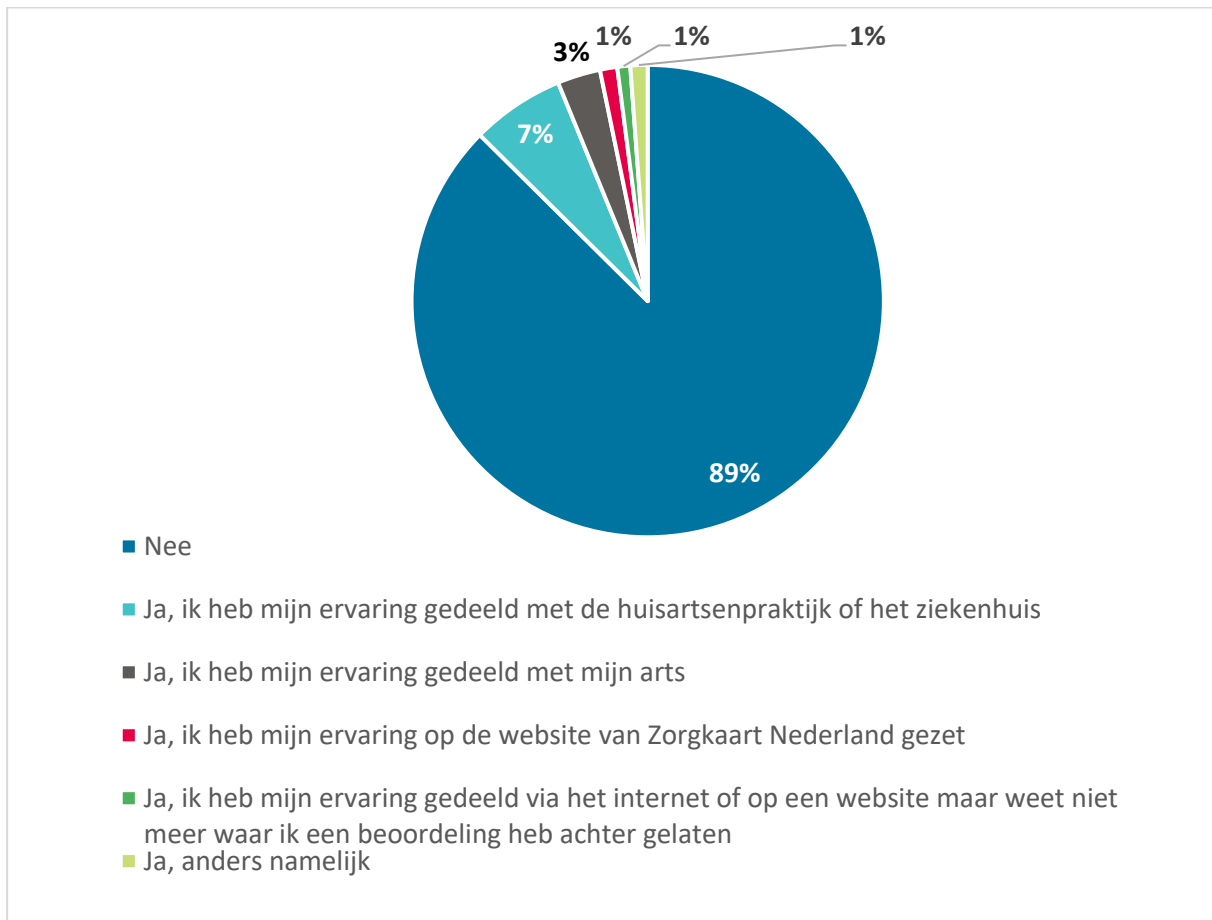
Transparantiemonitor en beoordelingen van zorggebruikers

De Transparantiemonitor richt zich op de transparantie van zorg. Hierbij wordt gekeken naar de beschikbaarheid en bruikbaarheid van informatie over (kwaliteit van) behandelingen en (kwaliteit van) zorgaanbieders en zorgverleners [1-3]. Informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders en zorgverleners is bijvoorbeeld beschikbaar op de website ZorgkaartNederland. Patiënten kunnen hierop hun ervaringen plaatsen, wat inzicht biedt in hoe patiënten de geleverde zorg ervaren. Deze informatie kan zorggebruikers ondersteunen in hun keuze voor een zorgaanbieder of zorgverlener [4]. In 2023 zocht iets meer dan één op de vijf zorggebruikers (21%) informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis. Bijna een kwart (23%) van hen zocht informatie over een zorgaanbieder op de website van ZorgkaartNederland [5]. Zorggebruikers zoeken dus in beperkte mate naar informatie over een zorgaanbieder of zorgverlener. Daarnaast is het waardevol om inzicht te krijgen in de mate waarin zorggebruikers zelf een waardering achterlaten. Dit inzicht is van belang voor beleid dat zich richt op het transparant maken van informatie over (kwaliteit van) zorgaanbieders en zorgverleners.

Ruime meerderheid van de zorggebruikers gaf geen beoordeling over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis

In 2023 gaf 89% van de zorggebruikers geen beoordeling over hun ervaring met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis. Van de zorggebruikers die wel een beoordeling achterlieten, deden de meesten dit bij de huisartsenpraktijk of ziekenhuis (7%) of de arts (3%) zelf. Slechts een klein deel (2%) liet online een beoordeling achter, bijvoorbeeld via de website van ZorgkaartNederland (1%) (zie figuur 1 en bijlage A, tabel 2). Een enkele zorggebruiker liet een beoordeling achter bij een andere zorgverlener zoals bijvoorbeeld een verpleegkundige, maatschappelijk werker of een verloskundige.

Figuur 1 De mate waarin zorggebruikers de afgelopen 12 maanden een beoordeling gaven over hun ervaring met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (% gewogen; n=808)

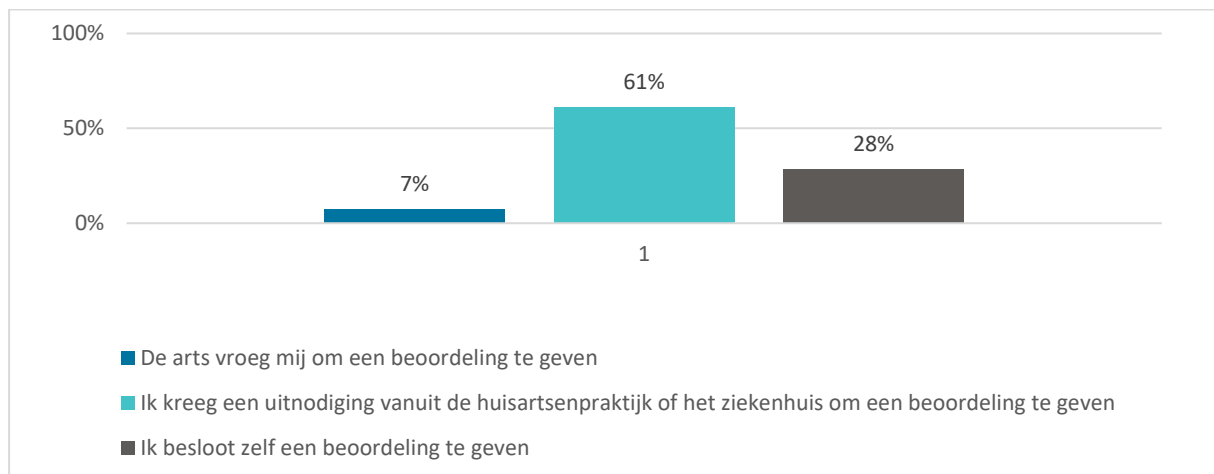


Bijna twee op de drie zorggebruikers gaf een beoordeling op uitnodiging van de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis

Zorggebruikers die in 2023 een beoordeling gaven over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis, hadden daarvoor verschillende redenen:

- De meerderheid (61%) deed dat omdat zij daarvoor een uitnodiging kregen van de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis. 7% liet een beoordeling achter op verzoek van een arts.
- 28% gaf een beoordeling op eigen initiatief (zie figuur 2 en Bijlage A, tabel 3).

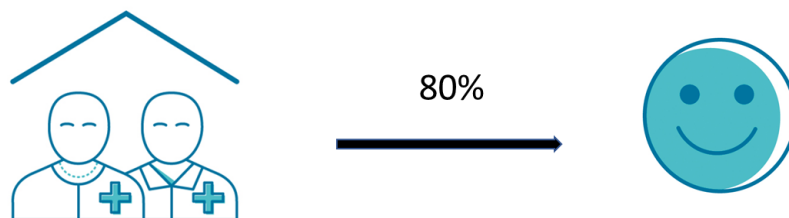
Figuur 2 De mate waarin zorggebruikers een beoordeling gaven over hun ervaringen met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis (n=95)



Meerderheid van de zorggebruikers die een beoordeling gaf had een (zeer) positieve ervaring met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis

De meeste zorggebruikers die een beoordeling gaven over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis gaf aan een positieve (56%) of zeer positieve (24%) ervaring te hebben. Ongeveer één op de tien (8%) had een neutrale ervaring, 11% een negatieve ervaring en slechts 1% een zeer negatieve ervaring met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis (zie figuur 3 en Bijlage A, tabel 4).

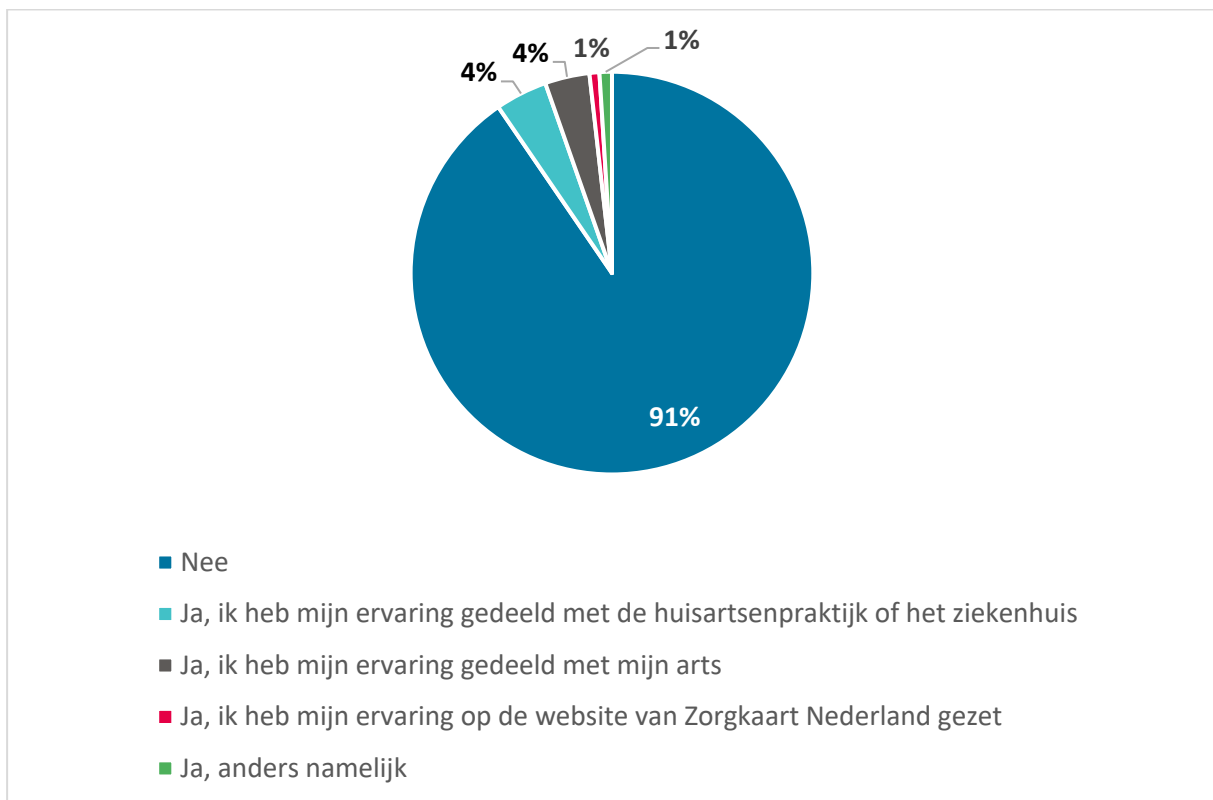
Figuur 3 Mate waarin zorggebruikers in 2023 een (zeer) positieve ervaring hadden met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis (n=97)



Ruime meerderheid van de zorggebruikers gaf geen beoordeling over een arts

In 2023 gaf 91% van de zorggebruikers geen beoordeling over hun ervaring met een arts. De verdeling over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis (4%) of de arts (4%) was gelijk. Slechts 1% liet online een beoordeling achter op de website van ZorgkaartNederland (zie figuur 4 en bijlage A, tabel 5).

Figuur 4 De mate waarin zorggebruikers de afgelopen 12 maanden een beoordeling gaven over hun ervaring met een arts? (% gewogen; n=808)

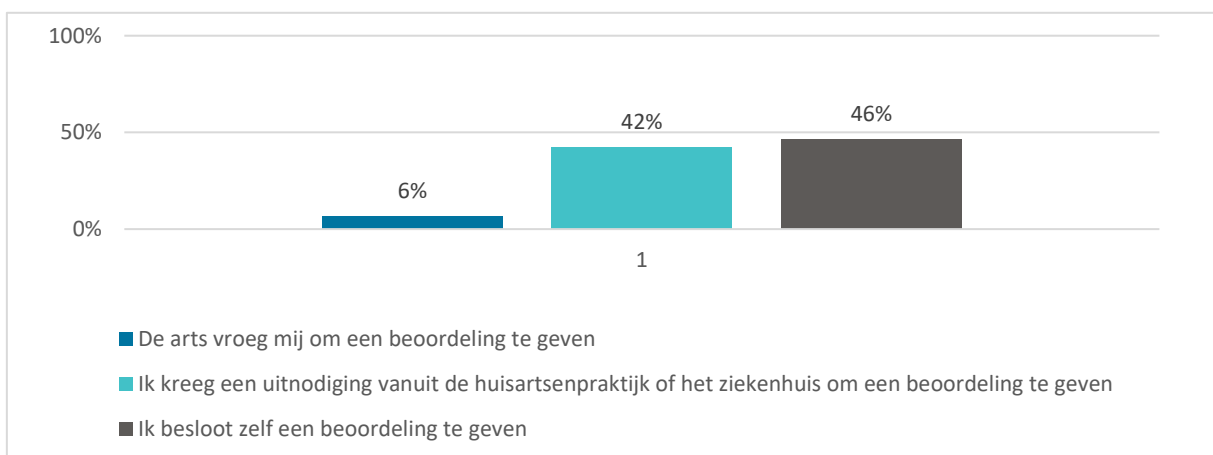


Bijna de helft van de zorggebruikers besloot zelf een beoordeling te geven over een arts

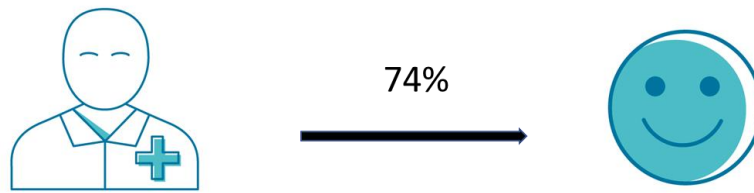
Zorggebruikers die in 2023 een beoordeling gaven over een arts hadden daarvoor verschillende redenen:

- Iets minder dan de helft (46%) deed dat op eigen initiatief.
- Twee op de vijf zorggebruikers (42%) deed dat omdat zij daarvoor een uitnodiging kreeg van de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis.
- 6% van de zorggebruikers deed dat omdat de arts dat vroeg (zie figuur 5 en Bijlage A, tabel 6).

Figuur 5 De mate waarin zorggebruikers een beoordeling gaven over hun ervaringen met een arts (n=78)



Figuur 6 Mate waarin zorggebruikers in 2023 een (zeer) positieve ervaring hadden met een arts (n=80)



Tot slot

Het beoordelen van een zorgaanbieder of arts is ongebruikelijk voor zorggebruikers

De meeste zorggebruikers gaven in 2023 geen beoordeling over hun ervaring met een zorgaanbieder of arts. Eén op de tien gaf wel een beoordeling. Wanneer zij een beoordeling gaven over een huisarts was dat voornamelijk op uitnodiging van de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis. Wanneer zij een beoordeling gaven over een arts was dat vaker op eigen initiatief. Slechts een enkeling liet een beoordeling over een zorgaanbieder of arts achter op de website van ZorgkaartNederland. Een algemene gedachte over het plaatsen van beoordelingen is dat mensen niet snel geneigd zijn om neutrale ervaringen te plaatsen. De beoordelingen betreffen vooral uitersten in positieve of negatieve zin, zoals bijvoorbeeld naar voren komt in onderzoek naar patiëntwaarderingen op ZorgkaartNederland over urologische zorg [6]. Dit onderzoek bevestigt dit beeld en sluit aan bij de bevinding dat een beoordeling meestal op uitnodiging gebeurt.

Het systeem van het beoordelen van zorgaanbieders en artsen neemt geen vlucht en roept vragen op, zoals: 'Welke behoefte hebben zorggebruikers als het gaat over het plaatsen en gebruiken van beoordelingsinformatie?' en 'Is er behoefte aan 'gemiddelde' ervaringen naast de meer negatieve en positieve ervaringen?' en 'Kunnen ervaringen die achtergelaten worden bij de zorgaanbieders en artsen breder gebruikt worden en wat is daarvoor nodig?' Voor beleidsbepaling op dit onderwerp kan verdiepend onderzoek gericht op de behoefte van zorggebruikers en mechanismen die ten grondslag liggen aan het al dan niet beoordelen van zorgaanbieders en artsen inzicht bieden.

Het onderzoek

Deze factsheet is onderdeel van de Transparantiemonitor (2018-2023). Het onderstaande kader geeft een nadere beschrijving van de Transparantiemonitor. In deze factsheet wordt gesproken over zorggebruikers. Met zorggebruikers bedoelen we elke in Nederland wonende burger die toegang heeft tot de gezondheidszorg. Niet alle zorggebruikers zijn altijd patiënt. Deze factsheet is de vijfde factsheet in een reeks van vijf. De eerste factsheet gaat in op het zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheid, de tweede factsheet gaat in op de ervaren mate van samen beslissen door patiënten, de derde factsheet gaat in op het gebruiken en delen van medische gegevens over eigen gezondheid en de vierde factsheet gaat in op de door zorggebruikers ervaren mate van schaarste in de gezondheidszorg. De factsheets presenteren de kernbevindingen van de vijfde vragenlijstmeting onder zorggebruikers, welke is afgenomen in maart / april 2023.

Over De Transparantiemonitor (2018-2023)

Het Nivel brengt sinds 2018, met financiering van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, jaarlijks de Transparantiemonitor uit. De Transparantiemonitor beschrijft de stand van zaken op het gebied van transparantie van zorg in de curatieve zorg in Nederland. De centrale vraagstelling binnen de monitor is: 'Hoe ontwikkelt transparantie van zorg zich en hoe draagt transparantie bij aan de best passende zorg voor patiënten?'. Box 1 geeft een definitie van transparantie van zorg, afgeleid uit diverse beleidstheorieën en inzichten uit eerdere jaren van de Transparantiemonitor.

Definitie van transparantie van zorg

Transparantie van zorg: de beschikbaarheid en bruikbaarheid van informatie over (kwaliteit van) behandelingen en (kwaliteit van) zorgaanbieders en zorgverleners.

De Transparantiemonitor bestaat uit diverse deelstudies per jaar en een overkoepelend rapport. Het vragenlijstonderzoek onder zorggebruikers is in 2018 voor het eerst uitgevoerd en wordt sindsdien elk jaar herhaald. Informatie over gezondheid betreft onder meer informatie over aandoeningen, gezondheidsklachten, behandelingen, een arts, huisartsenpraktijk en ziekenhuis [1-3].

Over de factsheet: 'Zorggebruikers beoordelen niet vaak hun zorgaanbieder of arts'

De resultaten in deze factsheet zijn gebaseerd op de gegevens uit een vragenlijstonderzoek onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel [7]. Een steekproef van 1500 panelleden, representatief voor de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht, is benaderd. De meting heeft plaatsgevonden in maart/april 2023. Er zijn twee online reminders (één na 1 week, en één na 2 weken) en één schriftelijke reminder (na 2 weken) verzonden aan panelleden die nog niet gereageerd hadden. In totaal hebben 824 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons = 54,9%), waarvan de gegevens zijn gebruikt voor de analyses en resultaten in deze factsheet.

Vragenlijst

De vragenlijst 'Informatie over gezondheid' bestaat uit 45 vragen, waarvan het merendeel meerkeuzevragen betreft. De data zijn geanalyseerd met behulp van STATA, versie 16.0. Daarbij zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen en kruistabellen) voor het meetjaar 2023.

Representativiteit

De groepen respondenten zijn qua leeftijd en geslacht niet geheel representatief voor de Nederlandse bevolking. Voor percentages over de totale groep zorggebruikers is daarom een weging toegepast. Dat geldt specifiek voor algemene vragen over of respondenten weten dat schaarste ontstaat in de gezondheidszorg en of zij momenteel

schaarste ervaren. Er is in totaal gewogen in zes categorieën. De respondenten zijn uitgesplitst naar geslacht: man of vrouw. Leeftijd is gewogen in drie categorieën: 18-39 jaar, 40-64 jaar, 65 jaar en ouder. De wegingsfactoren staan in tabel 1 weergegeven. Wanneer een weging is toegepast, is dit aangegeven in het tabellenboek (zie bijlage A). De respondenten hebben niet altijd alle vragen ingevuld. In de factsheet worden percentages weergegeven berekend over het aantal antwoorden dat is ingevuld. Tevens wordt bij elke figuur het aantal respondenten (n) genoemd.

Tabel 1 Wegingsfactoren naar geslacht en leeftijd van de respondenten o.b.v. CBS cijfers 2023

Leeftijd	Man	Vrouw
18-39 jaar	2,0247	1,4326
40-64 jaar	0,7944	0,8264
>=65 jaar	0,8036	0,8753

Meer weten

Het Nivel levert de kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Meer informatie over de Transparantiemonitor: ga naar <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/dossier-transparantiemonitor>.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Zagt, A., Friele, R., Jong, J. de, Bos, N. Het beoordelen van een zorgaanbieder of arts is ongebruikelijk voor zorggebruikers. De Transparantiemonitor 2023. Utrecht: Nivel, 2023.

Literatuur

1. Bos, N., et al., De Transparantiemonitor 2019/2020: Het burgerperspectief op informatie over gezondheid. 2020, Nivel: Utrecht.
2. Bos, N., et al., Gebruik van informatie over gezondheid. Een vragenlijstonderzoek onder burgers. 2019, Nivel: Utrecht.
3. Bos N., et al., De Transparantiemonitor 2020/2021: Het burgerperspectief op informatie over gezondheid. Een vragenlijst onderzoek onder zorggebruikers. 2021, Nivel: Utrecht.
4. ZorgkaartNederland. Wat is ZorgkaartNederland? 2022; Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/wat-is-zorgkaartnederland>.
5. Zagt, A., et al., Laagopgeleide zorggebruikers zoeken in mindere mate naar informatie over gezondheid. 2023, Nivel: Utrecht.
6. Feikema, A.A.H., Van Balken, M.R., Patiëntgerapporteerde waarderingen van urologische kwalitatieve zorg: een kwaliteitsonderzoek op ZorgkaartNederland. Urologie, 2022. **12**: p. 151-154.
7. Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de., Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel 2022. 2022, Nivel: Utrecht.

Bijlage A Tabellenboek meetjaar 2023

De bijlage bevat de resultaten van alle vragen die zijn gesteld met betrekking tot het al dan niet achterlaten van een beoordeling over zorgaanbieders.

Tabel 2 De mate waarin zorggebruikers de afgelopen 12 maanden een beoordeling gaven over hun ervaring met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (% gewogen; n=808)

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een beoordeling gegeven over uw ervaring met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aangekruist (%)
Nee	88,9
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis	6,5
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld met mijn arts	3,0
Ja, ik heb mijn ervaring op de website van Zorgkaart Nederland gezet	1,2
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld via het internet of op een website maar weet niet meer waar ik een beoordeling heb achter gelaten	0,9
Ja, anders namelijk:	1,2

Uit de antwoorden op de antwoordmogelijkheid 'Ja, anders namelijk:...' blijkt dat een enkele zorggebruiker een beoordeling over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis achterliet bij een andere zorgverlener zoals bijvoorbeeld een verpleegkundige, een maatschappelijk werker of een verloskundige. Daarnaast liet een zorggebruiker een beoordeling achter bij De Patiëntenfederatie.

Tabel 3 De mate waarin zorggebruikers een beoordeling gaven over hun ervaringen met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis (n=95)

Waarom gaf u een beoordeling over uw ervaring met een huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aangekruist (%)
De arts vroeg mij om een beoordeling te geven	7,4
Ik kreeg een uitnodiging vanuit de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis om een beoordeling te geven	61,1
Ik besloot zelf een beoordeling te geven	28,4
Anders, namelijk:	8,4

Uit de antwoorden op de antwoordmogelijkheid 'Anders, namelijk:...' blijkt dat een enkele zorggebruiker niet meer weet waarom hij/zij een beoordeling over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis achterliet, dat deed op uitnodiging van de apotheek, het onderdeel was van een onderzoek of omdat hij/zij ontevreden was over de dienstverlening.

Tabel 4 Ervaringen van zorggebruikers met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis (% zorggebruikers; n=97)

Hoe was uw ervaring met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis?	Aangekruist (%)
Mijn ervaring was zeer positief	23,7
Mijn ervaring was positief	55,7
Mijn ervaring was neutraal	8,3
Mijn ervaring was negatief	11,3
Mijn ervaring was (zeer) negatief	1,0

Tabel 5 De mate waarin zorggebruikers de afgelopen 12 maanden een beoordeling gaven over hun ervaring met een arts? (% gewogen; n=808)

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een beoordeling gegeven over uw ervaring met een arts? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aangekruist (%)
Nee	90,9
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld met de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis	4,2
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld met mijn arts	3,6
Ja, ik heb mijn ervaring op de website van Zorgkaart Nederland gezet	0,8
Ja, ik heb mijn ervaring gedeeld via het internet of op een website maar weet niet meer waar ik een beoordeling heb achter gelaten	0,4
Ja, anders namelijk:	1,0

Uit de antwoorden op de antwoordmogelijkheid ‘Ja, anders namelijk:…’ blijkt dat een zorggebruiker een beoordeling over een arts achterliet bij een verpleegkundige, in een besloten groep op Facebook of de ervaring binnen zijn of haar gezin deelde.

Tabel 6 De mate waarin zorggebruikers een beoordeling gaven over hun ervaringen met een arts (n=78)

Waarom gaf u een beoordeling over uw ervaring met een arts? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aangekruist (%)
De arts vroeg mij om een beoordeling te geven	6,4
Ik kreeg een uitnodiging vanuit de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis om een beoordeling te geven	42,3
Ik besloot zelf een beoordeling te geven	46,2
Anders, namelijk:	9,0

Uit de antwoorden op de antwoordmogelijkheid ‘Anders, namelijk:…’ blijkt dat een zorggebruiker zelf ‘iets’ wilde afsluiten en dat een zorggebruiker een beoordeling gaf, omdat hij/zij een andere arts wilde.

Tabel 7 Ervaringen van zorggebruikers met de arts (% zorggebruikers; n=80)

Hoe was uw ervaring met een arts?	Aangekruist (%)
Mijn ervaring was zeer positief	27,5
Mijn ervaring was positief	46,3
Mijn ervaring was neutraal	11,3
Mijn ervaring was negatief	13,8
Mijn ervaring was (zeer) negatief	1,3