

Meeste zorggebruikers vinden de huisartsenpraktijk toegankelijk

B. Beerman, M. Meijer, A.E.M. Brabers, J.D. de Jong

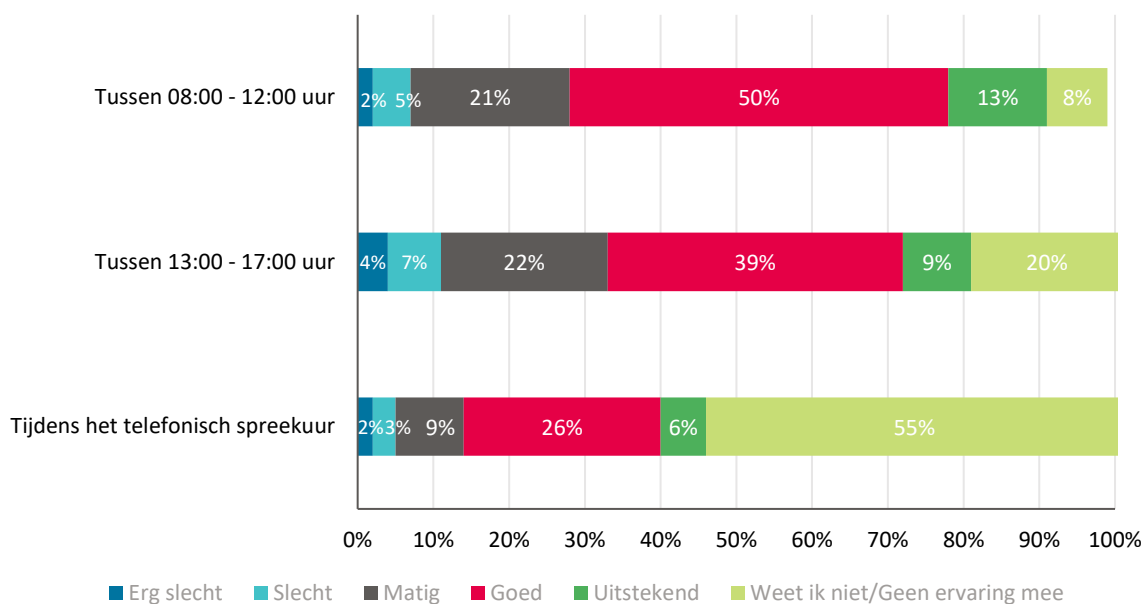
Zorggebruikers moeten binnen een redelijke termijn toegang hebben tot zorg. Nu de huisartsenzorg steeds meer onder druk staat, is het de vraag hoe deze toegankelijkheid ervaren wordt door zorggebruikers. Het Nivel verstuurde hierover een vragenlijst aan leden van zijn Consumentenpanel Gezondheidszorg.

De zorgvraag stijgt door onder andere het groeiend aantal mensen met een chronische aandoening en multimorbiditeit. Door deze stijgende zorgvraag, in combinatie met een tekort aan zorgpersoneel, staat de toegankelijkheid van de huisartsenzorg onder druk¹. In het IZA (Integraal Zorgakkoord), en meer specifiek in de Visie op de eerstelijnszorg 2030, worden verschillende doelen beschreven die ervoor zouden moeten zorgen dat de eerstelijnszorg, en daarmee de huisartsenzorg, ook in 2030 nog toegankelijk is voor mensen die zorg nodig hebben². Volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) betekent toegankelijkheid van de zorg dat zorggebruikers binnen een redelijke termijn en reisafstand toegang hebben tot zorg en dat de kosten geen reden zijn om af te zien van de zorg³. In Nederland staan de meeste mensen ingeschreven bij een huisartsenpraktijk in de buurt⁴. Recent onderzoek laat zien dat 73% minder dan een kilometer hoeft te reizen voor de dichtstbijzijnde huisarts⁵. Verder geldt er geen eigen risico voor een bezoek aan de huisarts, waardoor men deze kan bezoeken zonder dat er kosten in rekening worden gebracht. Op basis van bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de huisartsenzorg goed toegankelijk is voor burgers. De vraag is echter of mensen dit daadwerkelijk zo ervaren. Daarom kijken we in dit onderzoek hoe burgers de toegankelijkheid ervaren met betrekking tot de bereikbaarheid en de wachttijd van de huisartsenpraktijk. Om inzicht te krijgen in de ervaren bereikbaarheid van de huisarts hebben we bijvoorbeeld gekeken of de huisartsenpraktijk telefonisch bereikbaar is, naar de termijn waarop zorggebruikers bij de huisartsenpraktijk terechtkunnen, of ze snel genoeg terechtkunnen voor een klacht die voor hen belangrijk is en of de huisarts voldoende tijd voor hen heeft. Hierbij kijken we ook of deze ervaringen verschillen tussen groepen zorggebruikers.

Telefonische bereikbaarheid

Het eerste contact met de huisartsenpraktijk is vaak telefonisch. Aan alle respondenten is gevraagd hoe ze de telefonische bereikbaarheid van hun praktijk ervaren. Ruim de helft van de zorggebruikers (56%) geeft aan dat het geen probleem is om de huisartsenpraktijk telefonisch te bereiken. Vier op de tien (39%) geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid een klein of groot probleem is, 4% weet dit niet. Zorggebruikers van 65 jaar en ouder ervaren minder vaak een klein of groot probleem (29%) met de telefonische bereikbaarheid dan mensen van 18-39 jaar (46%) en van 40-64 jaar (40%). De ervaren bereikbaarheid is onder zorggebruikers het best tussen 08:00 – 12:00 uur (goed: 50% en uitstekend: 13%) (zie Figuur 1). Aan de respondenten is ook gevraagd in welke mate de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk de afgelopen twee jaar verbeterd is. We zien dat de grootste groep (44%) vindt dat de bereikbaarheid niet is verslechterd, maar ook niet is verbeterd (niet in figuur). Ongeveer een op de tien (9%) vindt de bereikbaarheid enigszins / sterk verbeterd en 14% vindt de bereikbaarheid enigszins / sterk verslechterd. De overige 32% weet niet of de telefonische bereikbaarheid de afgelopen twee jaar verbeterd is.

Figuur 1 Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw huisartsenpraktijk op de volgende tijdstippen? (N=690-713)^{*,**}



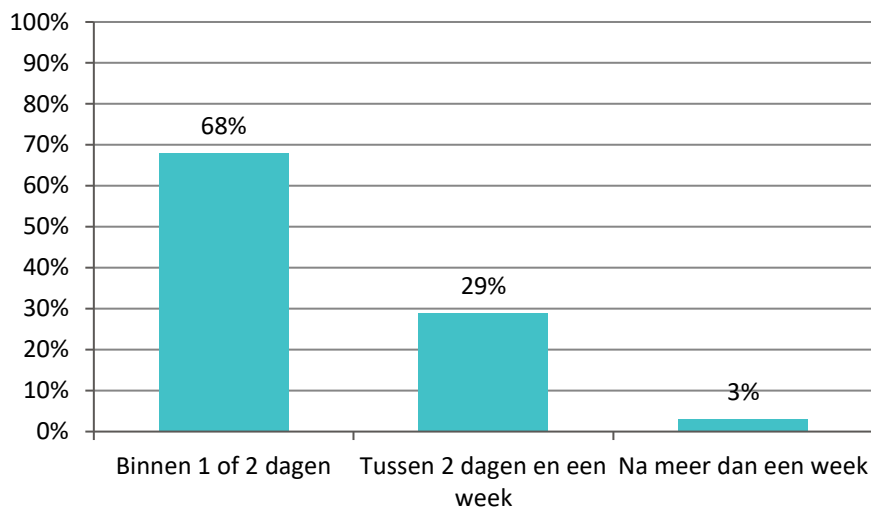
* Deze vraag is gesteld aan iedereen die de vragenlijst heeft ingevuld.

** Het gaat hierbij alleen om de bereikbaarheid tijdens kantooruren (tussen 08.00 – 17.00). Niet om de bereikbaarheid van de (eventueel aanwezige) spoedlijn van de huisarts of de (eventueel aanwezige) mogelijkheid om herhaalrecepten in te spreken.

Terechtkunnen bij de huisartsenpraktijk

Indien een afspraak met de huisarts nodig is, is het van belang dat zorggebruikers hier niet te lang op hoeven wachten. Van de groep mensen die naar de huisarts is geweest geeft 90% aan meestal of altijd snel genoeg terecht te kunnen bij de huisartsenpraktijk voor een klacht die voor hen belangrijk is. Dit verschilt niet van 2021, toen 93% van de mensen die naar de huisarts is geweest aangaf meestal of altijd snel genoeg terecht te kunnen. Ouderen (65 jaar en ouder) geven in 2023 vaker (60%) aan dat ze altijd snel genoeg terechtkunnen bij de huisarts dan mensen van 18-39 jaar (39%) en mensen van 40-64 jaar (41%). Om inzicht te krijgen in hoe snel zorggebruikers terechtkunnen, is aan de groep die naar de huisarts is geweest ook gevraagd op welke termijn ze terechtkunnen bij hun huisartsenpraktijk. De meerderheid (68%) van deze groep geeft aan binnen een of twee dagen terecht te kunnen (Figuur 2). Drie op de tien zegt twee dagen tot een week te moeten wachten. Hierbij zijn geen verschillen gevonden naar leeftijd, geslacht en ervaren gezondheid. Als mensen eenmaal een afspraak hebben bij de huisarts, is het belangrijk dat er ook voldoende tijd is om alles te bespreken tijdens het consult. De meerderheid van de mensen die bij de huisarts is geweest (93%) geeft aan dat de huisarts meestal of altijd voldoende tijd heeft om dingen te bespreken die voor hen belangrijk zijn. Dit verschilt niet van de resultaten uit de vragenlijst in 2021, toen 95% van de mensen die bij de huisarts is geweest, aangaf meestal of altijd voldoende tijd te hebben. Ook vonden we voor 2023 geen verschillen naar leeftijd, geslacht en ervaren gezondheid.

Figuur 2 Hoe snel kunt u voor een klacht die voor u belangrijk is terecht bij uw huisartsenpraktijk? (N=643)*



* Deze vraag is alleen gesteld aan mensen die de huisarts hebben bezocht.

Toegankelijkheid huisarts niet door iedereen hetzelfde ervaren

De meeste zorggebruikers vinden de huisartsenpraktijk voldoende toegankelijk. De meerderheid heeft meestal of altijd voldoende tijd om alles te bespreken met de huisarts en kan binnen één of twee dagen terecht voor een afspraak. Dit past bij de Treeknorm, een standaard voor wachttijden vastgesteld door zorgaanbieders en zorgverzekeraars, om in 80% van de situaties binnen twee dagen terecht te kunnen⁶. Wel wijzen verschillende resultaten van dit onderzoek erop dat de toegankelijkheid niet door iedereen hetzelfde wordt ervaren, wat mogelijk tot problemen kan leiden in de toekomst. Zo zien we dat ongeveer drie op de tien aangeeft niet binnen twee dagen terecht te kunnen en zeggen zorggebruikers van 65 jaar en ouder vaker snel terecht te kunnen dan jongere zorggebruikers. Mogelijk speelt hierbij een rol dat de zorgvraag van de mensen die 65 jaar en ouder zijn urgenter is. Zij hebben vaker last van een stapeling van chronische aandoeningen wat kan zorgen voor een kwetsbaardere situatie waarbij snel contact met de huisarts van belang is⁷.

De telefonische bereikbaarheid wordt door een deel van de zorggebruikers als een probleem ervaren, in mindere mate door de groep zorggebruikers van 65 jaar en ouder. Mogelijke verklaringen voor ervaren problemen met de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk kunnen de personeelstekorten binnen de praktijk zijn en het feit dat de praktijk vooral bereikbaar is op tijden dat veel mensen werken^{8,9}. Dit laatste kwam naar voren uit eerder kwalitatief onderzoek onder burgers⁸. Er zijn wel in de afgelopen jaren steeds meer andere manieren voor contact met de huisarts ontstaan zoals een patiëntenportaal, app, e-mail, videoconsulten en chatten¹⁰. Deze digitale mogelijkheden kunnen de toegankelijkheid van de huisarts verbeteren. Het effect hiervan moet in verder onderzoek bekeken worden, aangezien eerder onderzoek laat zien dat digitale mogelijkheden niet voor iedereen even geschikt zijn⁷. Met de Visie Eerstelijnszorg probeert het ministerie van VWS samen met verschillende andere partijen de organisatie van de eerstelijnszorg te versterken en daarmee de toegankelijkheid van onder andere de huisartsenzorg te waarborgen¹¹. Het blijft daarom belangrijk om deze toegankelijkheid te blijven monitoren.

Het onderzoek

In november 2023 is een vragenlijst uitgezet binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg. Dit panel peilt hoe burgers in Nederland denken over de gezondheidszorg en wat hun ervaringen zijn met de zorg. Het panel bestaat uit ongeveer 10.500 personen van achttien jaar en ouder¹². De vragenlijst is verzonden naar een steekproef van 1.500 panelleden representatief voor de algemene bevolking van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht. De vragenlijst is ingevuld door 723 panelleden (respons 48%). Waar mogelijk zijn de data uit november 2023 vergeleken met data over hetzelfde onderwerp uit november 2021 verzameld binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

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 het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: ga naar <https://www.nivel.nl/nl/panels-en-registraties/nivel-consumentenpanel-gezondheidszorg>.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Beerman, B., Meijer, M., Brabers, A.E.M., & Jong, J.D. de. Meeste zorggebruikers vinden de huisartsenpraktijk toegankelijk. Utrecht: Nivel, 2025.

Literatuur

1. Nederlands Huisartsen Genootschap. Naar toekomstbestendige organisatie huisartsenzorg [Internet]. Beschikbaar op: <https://www.nhg.org/wp-content/uploads/2024/03/Rapport-Naar-Toekomstbestendige-Organisatie-Huisartsenzorg.pdf>
2. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Visie eerstelijnszorg 2030. 2023 dec
3. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Kiezen voor houdbare zorg. 2021 sep
4. Aapkes, S., Jansen, L., Batenburg, R., Flinterman, L., Brabers, A., Vis, E., Schaijk, A. van. Burgers over inschrijving bij een (nieuwe) huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2024. 7 p
5. Meeste Nederlanders wonen binnen 1 km afstand van huisarts [Internet]. UnitedConsumers. Beschikbaar op: <https://www.unitedconsumers.com/zorgverzekering/nieuws/meeste-nederlanders-wonen-binnen-kilometer-van-huisarts>
6. Wachtijd bezoek huisarts [Internet]. Patiëntenfederatie. Beschikbaar op: https://kennisbank.patiëntenfederatie.nl/app/answers/detail/a_id/1412/~wachtijd-bezoek-huisarts#:~:text=De%20norm%20is%20dat%20je,maximale%20toegangstijd%20is%203%20werkdagen
7. Kwetsbare ouderen hebben een complexe zorgvraag | Volksgezondheid Toekomst Verkenning [Internet]. Beschikbaar op: <https://www.vtv2018.nl/kwetsbare-ouderen>
8. Meijer, M., Holst, L., Willems, A., Damen, L., Jong, J. de, Brabers, A. Burgerplatform Visie op de eerstelijnszorg in 2030: een verslag van de bijeenkomst. Utrecht: Nivel, 2023. 48 p
9. Schäfer, W., Korevaar, J., Batenburg, R. Definities en condities van telefonische bereikbaarheid: een onderzoek naar variatie en verbeterpunten op basis van 100 huisartspraktijken. www.nivel.nl: NIVEL, 2016. 46 p
10. Bereikbaarheid praktijk - LHV [Internet]. LHV. Beschikbaar op: <https://www.lhv.nl/thema/praktijkzaken/bereikbaarheid-praktijk/>
11. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Visie eerstelijnszorg 2030. 2023 dec
12. Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de. Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel 2022. Utrecht: Nivel, 2022. 21 p