

# Gebruik van informatie over gezondheid

Een vragenlijstonderzoek onder burgers



**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg

# Gebruik van informatie over gezondheid

Een vragenlijstonderzoek onder burgers

De Transparantiemonitor 2018

Deelrapport: Gebruik van informatie over gezondheid

Nanne Bos  
Linda Springvloet  
Marlon Rolink  
Judith de Jong  
Roland Friele  
Dolf de Boer

Juli 2019

ISBN 978-94-6122-568-9

030 272 97 00  
nivel@nivel.nl  
www.nivel.nl

© 2019 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Zorggebruikers en de Transparantiemonitor	7
1.2 Doel van voorliggende rapportage	7
1.3 Methodologische verantwoording	7
1.4 Leeswijzer	8
<b>2 Informatie over gezondheidsklachten en aandoeningen</b>	<b>9</b>
2.1 Zoeken naar informatie over klachten of aandoeningen	9
2.2 Oordeel over informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen	10
<b>3 Informatie over een behandeling</b>	<b>12</b>
3.1 Zoeken naar informatie over een behandeling	12
3.2 Oordeel over informatie over een behandeling	13
3.3 Gebruik en waardering van informatie over een behandeling	14
<b>4 Informatie over een zorgverlener of zorgorganisatie</b>	<b>16</b>
4.1 Zoeken naar informatie over een zorgverlener of zorgorganisatie	16
4.2 Oordeel over informatie over zorgverleners of zorgorganisaties	17
4.3 Gebruik en waardering van informatie over en zorgverlener of zorgorganisatie	18
<b>5 Algemene waardering</b>	<b>20</b>
<b>6 Toegang tot en gebruik van gegevens van patiënten</b>	<b>21</b>
6.1 Gebruik van vragenlijsten als informatiebron	21
6.2 Toegang tot medische gegevens	22
<b>7 Discussie</b>	<b>23</b>
7.1 Zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?	23
7.2 Welke informatie zoeken zorggebruikers?	23
7.3 Waar zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?	23
7.4 Hoe beoordelen zorggebruikers de informatie?	24
7.5 Hoe wordt patiënteninformatie gebruikt als ondersteuning bij het consult?	24
7.6 Hoe draagt de informatie bij aan transparantie en de best passende zorg	24
7.7 Vervolg van het patiëntenperspectief in de Transparantiemonitor	25
<b>Literatuur</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage A Methoden</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage B Tabellenboek</b>	<b>29</b>

# Samenvatting

## De Transparantiemonitor

Dit rapport is onderdeel van de Transparantiemonitor 2018, waarin jaarlijks wordt onderzocht hoe transparantie in de zorg zich ontwikkelt en wat dat oplevert voor het vinden van de best passende zorg voor patiënten. Dit rapport beschrijft de resultaten van een vragenlijstonderzoek naar de informatiebehoefte van zorggebruikers. De onderzoeksvragen die in dit rapport beantwoord worden zijn:

- *‘Zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?’*
- *‘Welke informatie zoeken zij?’*
- *‘Waar zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?’*
- *‘Hoe beoordelen zij deze informatie?’*
- *‘Hoe wordt patiënteninformatie gebruikt als ondersteuning bij het consult?’*

In september 2018 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over het gebruik van informatie over gezondheid. In totaal hebben 680 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 45%). Van de respondenten is 52% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58 jaar. Van de ondervraagde zorggebruikers beoordeelt 7% de eigen algemene gezondheid als uitstekend, 23% beoordeelt de eigen gezondheid als zeer goed, 53% als goed, 16% als matig en 1% geeft aan een slechte gezondheid te hebben.

## Informatie zoeken

Zorggebruikers zoeken vaker informatie over een gezondheidsklacht of aandoening (60%) dan over een behandeling (37%) en zorgorganisatie of arts (17%). Zorggebruikers die op zoek gaan naar informatie willen beter geïnformeerd worden, bijvoorbeeld omdat zij zich zorgen maken of om het besluit te nemen om naar een arts te gaan. Ook wordt informatie gezocht over een behandeling. Een grote meerderheid (>80%) lijkt geholpen met de informatie die zij hebben gevonden. Het merendeel van de zoekende patiënten gebruikt bij het zoeken naar informatie een digitale bron, waarbij de verschillende zoekmachines, zoals Google, vaker worden gebruikt dan gerichte zoekacties op de websites van Thuisarts.nl, ZorgkaartNederland of Kiesbeter. Zorggebruikers geven het *vinden* van informatie over aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartsenpraktijken en ziekenhuizen een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. De mate waarin deze informatie kan worden gebruikt wordt door de zorggebruikers beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0.

## Gegevens van patiënten

Bijna drie kwart (73%) van de zorggebruikers is in de afgelopen 12 maanden bij een arts op spreekuur geweest. Van hen werd 16% gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Bij ongeveer de helft is deze vragenlijst vervolgens gebruikt om over de klachten, behandeling of diagnose te praten. Zorggebruikers weten vaak niet dat zij toegang hebben tot het Elektronische Patiënten Dossier (EPD). Als zij om toestemming worden gevraagd om gegevens te delen zijn zij vaak bereid om toestemming te geven, met name omdat zij geen reden zien om dit niet te doen (39%) of om de zorg voor zichzelf te verbeteren (29%).

## Conclusie

Zorggebruikers hebben behoefte aan informatie over gezondheid en zoeken regelmatig online naar informatie over aandoeningen, behandelingen en zorgaanbieders. Door inzicht te krijgen in het zoekgedrag van zorggebruikers kan informatie gericht worden aangeboden via de bronnen die de voorkeur hebben van zorggebruikers. Een gesprek tussen zorgverleners en geïnformeerde zorggebruikers verloopt gelijkwaardiger en er is meer sprake van samenwerking en samen beslissen als zorggebruikers geïnformeerd zijn [1].

Door betrouwbare informatie (gebaseerd op medische richtlijnen) over gezondheid gericht aan te bieden aan zorggebruikers zullen zij beter in staat zijn om beslissingen te nemen over gezondheid en best passende zorg. Transparantie van zorg sluit daarmee aan bij de behoefte bij zorggebruikers aan informatie over gezondheid (*patient journey*). Het proces van gezamenlijke besluitvorming over de best passende zorg kan ook ondersteund worden door informatie over patiënten verkregen via vragenlijsten, maar in gesprekken in de spreekkamer wordt deze informatie nog maar weinig gebruikt.

# 1 Inleiding

De Transparantiemonitor (2018-2022) brengt in beeld hoe patiënten al dan niet de weg vinden naar de best passende zorg (zie box 1.1 voor een toelichting). Het project bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder een meting onder burgers en artsen en het in kaart brengen van initiatieven die raakvlakken hebben met transparantie in de zorg en/of de best passende zorg voor patiënten. Dit deelrapport is onderdeel van de Transparantiemonitor 2018 en laat zien hoe zorggebruikers informatie over gezondheid zoeken, vinden en gebruiken en of deze informatie bijdraagt aan de best passende zorg voor de patiënt. Informatie over gezondheid betreft onder meer informatie over aandoeningen, gezondheidsklachten, behandelingen, artsen, huisartsenpraktijken en ziekenhuizen.

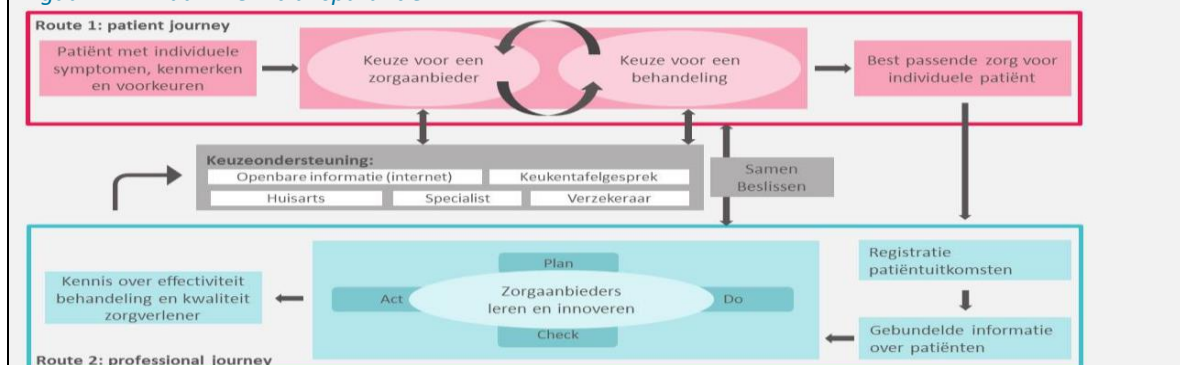
## Box 1.1 *Transparantie en de best passende zorg*

Binnen de Transparantiemonitor wordt transparantie in de zorg gedefinieerd als “beschikbaarheid en bruikbaarheid van informatie over (kwaliteit van) behandelingen en (kwaliteit van) zorgaanbieders en zorgverleners”. Deze transparantie moet bijdragen aan de best passende zorg voor patiënten. Maar hoe werkt dat? En wat levert dat op? Dat onderzoeken we jaarlijks in de Transparantiemonitor in de periode 2018 - 2022. De Transparantiemonitor wordt gefinancierd door het ministerie van VWS.

Figuur 1.1 integreert verschillende (beleids-)hypotheses, onderverdeeld naar een patient journey en een professional journey en fungeert als raamwerk voor de Transparantiemonitor en onderliggende deelrapporten.

- In de patient journey kiest een patiënt met zijn of haar individuele voorkeuren een zorgaanbieder. Na diagnose volgt de keuze om wel of niet een behandeling te ondergaan, vaak gevolgd door een keuze voor één van de behandelopties. Dit moet leiden tot de best passende zorg voor die patiënt. In de praktijk zijn patiënten zich echter lang niet altijd bewust van deze keuzes en worden zij hier niet altijd over geïnformeerd. Daarnaast vinden keuzes soms meerdere keren plaats binnen het zorgproces, bijvoorbeeld als iemand een zorgaanbieder kiest en bij doorverwijzing opnieuw een keuze moet maken voor een zorgaanbieder.
- Als een patiënt zorg ontvangt ontstaat er een schat aan informatie over zaken als de diagnose, de verleende zorg, het ziektebeloop, de ervaringen van de patiënt, etc. In de professional journey wordt de informatie van de individuele patiënt gebundeld met de informatie van andere patiënten om daarvan te kunnen leren. De informatie die daaruit voortvloeit kan worden gebruikt om de keuzeprocessen in de patient journey te ondersteunen, altijd in combinatie met het telkens weer achterhalen van wat voor de individuele patiënt belangrijk is in zijn of haar leven.

Figuur 1.1 *Raamwerk transparantie*



## 1.1 Zorggebruikers en de Transparantiemonitor

Zorggebruikers hebben behoefte aan informatie over gezondheid. Een gesprek tussen zorgverleners en geïnformeerde zorggebruikers verloopt gelijkwaardiger en er is meer sprake van samenwerking en samen beslissen als zorggebruikers geïnformeerd zijn [1]. Dit vragenlijstonderzoek brengt in kaart of en hoe zorggebruikers informatie zoeken en gebruiken om een keuze voor een behandeling of zorgorganisatie te maken in de gezondheidszorg. Vertaald naar het raamwerk van de Transparantiemonitor uit Box 1 biedt dit rapport een verdiepend inzicht in de *patient journey*.

## 1.2 Doel van voorliggende rapportage

Dit rapport heeft als doel om inzichtelijk te maken of en hoe patiënten informatie over gezondheid zoeken, vinden en gebruiken bij het kiezen van een behandeling of zorgorganisaties en of deze informatie zorggebruikers helpt bij het vinden van de best passende zorg. De onderzoeksvragen zijn:

- Zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?
- Welke informatie zoeken zij?
- Waar zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?
- Hoe beoordelen zij deze informatie?
- Hoe wordt patiënteninformatie gebruikt als ondersteuning bij het consult?

Door het beantwoorden van deze onderzoeksvragen wordt inzicht verkregen in de mate van transparantie van informatie over (kwaliteit van) behandelingen en (kwaliteit van) zorgorganisaties vanuit patiëntenperspectief. Daarnaast worden ontwikkelingen en hiaten bij het gebruik van informatie over gezondheid in kaart gebracht die de komende jaren gemonitord kunnen worden in De Transparantiemonitor.

## 1.3 Methodologische verantwoording

De resultaten in deze rapportage zijn volledig afkomstig uit een vragenlijstonderzoek onder het Consumentenpanel. In september 2018 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over het gebruik van informatie over gezondheid. In totaal hebben 680 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 45%). Van de respondenten is 52% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58 jaar. Van de ondervraagde zorggebruikers beoordeelt 7% de eigen algemene gezondheid als uitstekend, 23% beoordeelt de eigen gezondheid als zeer goed, 53% als goed, 16% als matig en 1% geeft aan een slechte gezondheid te hebben.

De respondenten zijn niet geheel representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder voor leeftijd en geslacht. Voor percentages over de totale groep respondenten is daarom een weging toegepast voor geslacht en leeftijd. Bij de vragen over een subgroep van de respondenten is geen weging toegepast. In Bijlage A staat een uitgebreide omschrijving van de methoden en de weegfactoren. In Bijlage B staat een tabellenboek opgenomen, waarin per vraag de aantallen respondenten en percentages staan opgenomen.

## 1.4 Leeswijzer

In het deelrapport 'Gebruik van informatie over de gezondheid – De Transparantiemonitor 2018' spreken we over zorggebruikers. Met zorggebruikers bedoelen we elke in Nederland wonende burger die toegang heeft tot de gezondheidszorg. Niet alle zorggebruikers zijn altijd patiënt. Als we de term patiënt gebruiken, bedoelen we mensen die onder behandeling zijn bij een zorgverlener (huisarts of medisch specialist).

In het eerste hoofdstuk is beschreven waarom een vragenlijstonderzoek onder zorggebruikers binnen De Transparantiemonitor past. Hoofdstuk 2 beschrijft hoe zorggebruikers zoeken naar en oordelen over informatie over gezondheidsklachten en aandoeningen. Hoofdstuk 3 gaat over informatie over behandelingen. Hoofdstuk 4 gaat over informatie over zorgverleners of zorgaanbieders. In hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe informatie in zijn algemeenheid wordt gewaardeerd. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op toegang tot en gebruik van gegevens van patiënten. Het afsluitende hoofdstuk 7 is een discussie hoofdstuk.



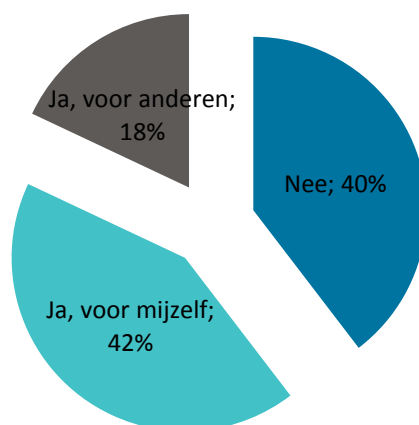
## 2 Informatie over gezondheidsklachten en aandoeningen

Zorggebruikers is gevraagd naar welke informatie over gezondheid zij op zoek gaan en hoe zij deze informatie beoordelen.

### 2.1 Zoeken naar informatie over klachten of aandoeningen

We hebben zorggebruikers gevraagd naar de ervaringen met het zoeken naar informatie over gezondheid. Meer dan de helft (60% (n=410)) heeft in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over gezondheidsklachten of aandoeningen (figuur 2.1). Bijna drie kwart (73%) van de zorggebruikers die op zoek ging naar informatie deed dit voor zichzelf (42% van de totale groep).

Figuur 2.1 *Mate waarin men informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen heeft gezocht (% zorggebruikers; n=679)*



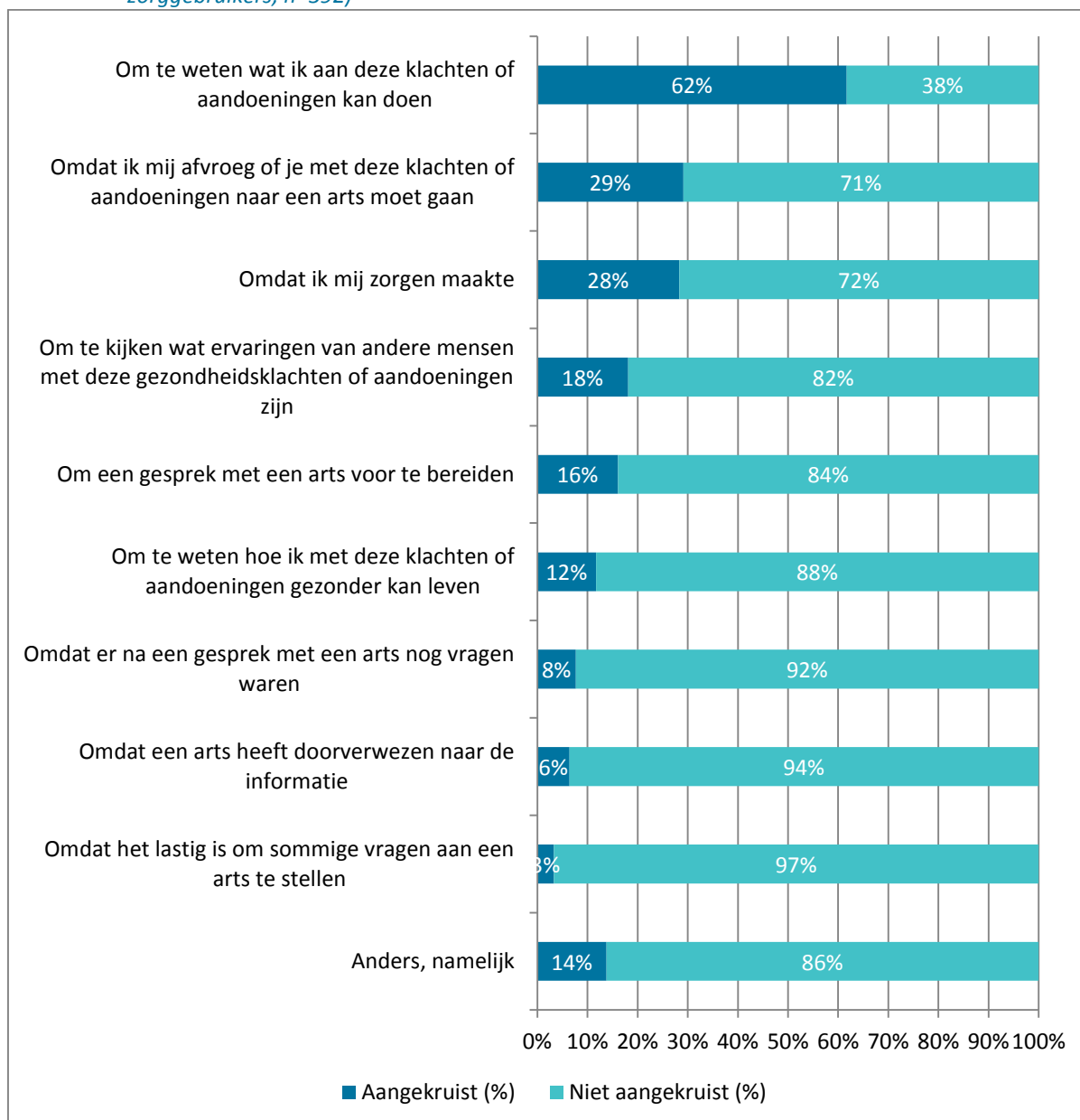
De voornaamste redenen om naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen te zoeken, zijn (figuur 2.2):

- om te weten wat men aan deze klachten of aandoeningen kan doen (62%);
- omdat men zich afvroeg of je met deze klachten of aandoeningen naar een arts moet gaan (29%);
- omdat men zich zorgen maakte (28%).

Bij het zoeken naar informatie over een aandoening of gezondheidsklacht in de afgelopen 12 maanden wordt door de meeste zorggebruikers (79%) onder meer gebruik gemaakt van een digitale bron, zoals: zoekmachines, websites als Thuisarts.nl, Kiesbeter of ZorgkaartNederland, sociale media of apps. Van de zorggebruikers die online zoeken naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen heeft 71% wel eens gebruik gemaakt van een zoekmachine zoals Google, Bing of Yahoo, een kwart (26%) zocht direct via een website als Thuisarts, Kiesbeter of ZorgkaartNederland en 3% gebruikte sociale media. Van de zorggebruikers die informatie zoeken over gezondheidsklachten en aandoeningen gebruikt 55% enkel een digitale bron, zonder andere bronnen te raadplegen zoals familie/ vrienden, patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en zorgverleners.

De zorggebruikers die informatie zoeken over gezondheidsklachten en aandoeningen en helemaal geen gebruik maken van een digitale bron (21%) raadplegen voornamelijk een arts of een andere zorgverlener (71%) of zoeken informatie via een ziekenhuis (37%).

Figuur 2.2 Redenen om op zoek te gaan naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% zorggebruikers; n=392)



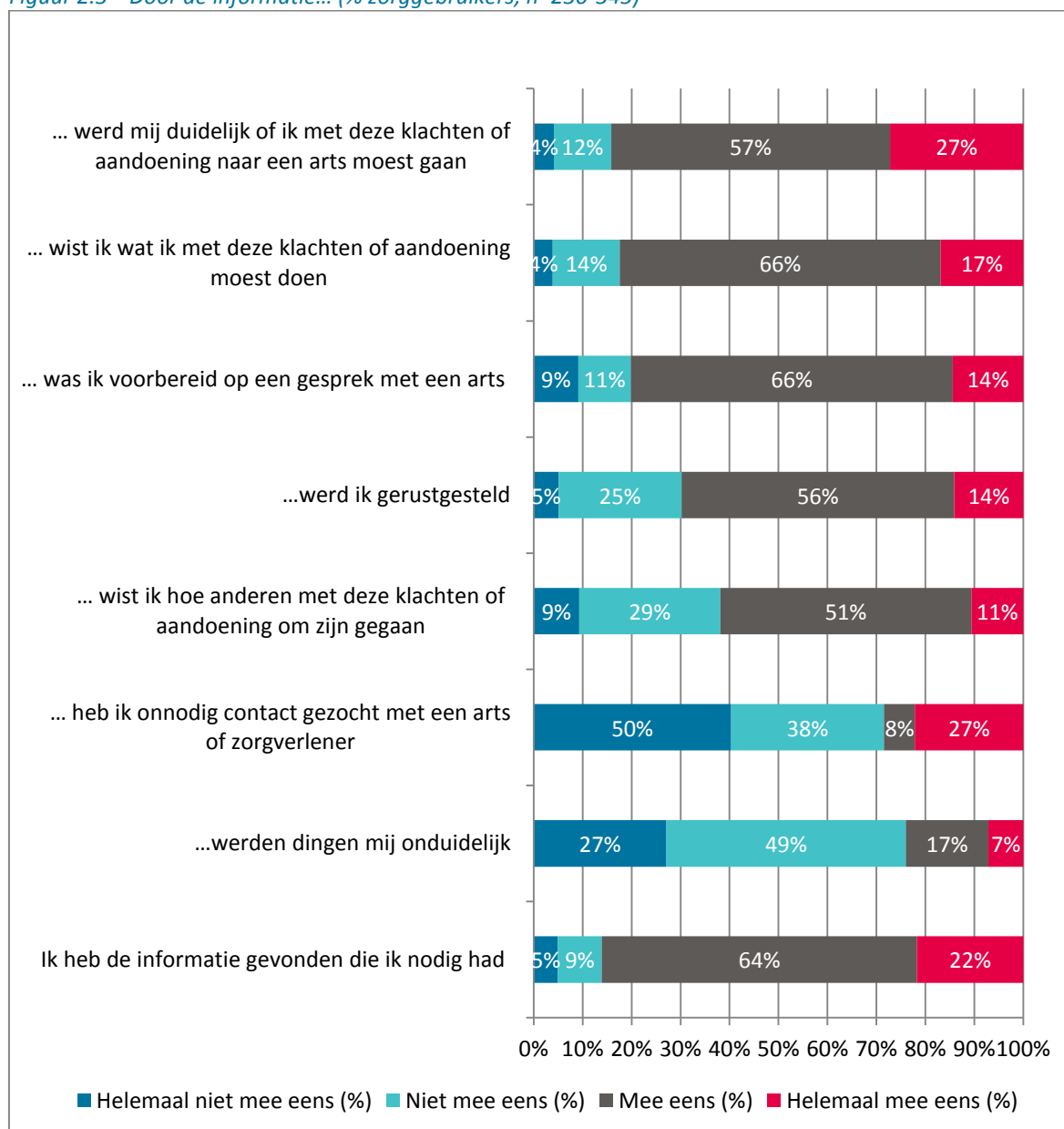
## 2.2 Oordeel over informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen

Een grote meerderheid (86%) van de zorggebruikers die in de afgelopen 12 maanden informatie zocht over gezondheidsklachten of aandoeningen geeft aan dat ze de informatie die ze zochten gevonden hebben (figuur 2.3). De belangrijke oordelen over de gevonden informatie, zijn:

- 84% van de zorggebruikers geeft aan dat de gevonden informatie het voor hen duidelijk heeft gemaakt of ze naar een arts moesten gaan.
- 83% van de zorggebruikers weet door de informatie wat hij of zij met deze klachten of aandoening moest doen.
- 88% van de zorggebruikers geeft aan niet onnodig contact met een arts of zorgverlener te hebben gezocht. Indien er contact met een arts gezocht werd, geeft een meerderheid van de

zorggebruikers (80%) aan dat de gevonden informatie ervoor heeft gezorgd dat zij goed voorbereid waren op het gesprek met de arts.

Figuur 2.3 Door de informatie... (% zorggebruikers; n=236-345)



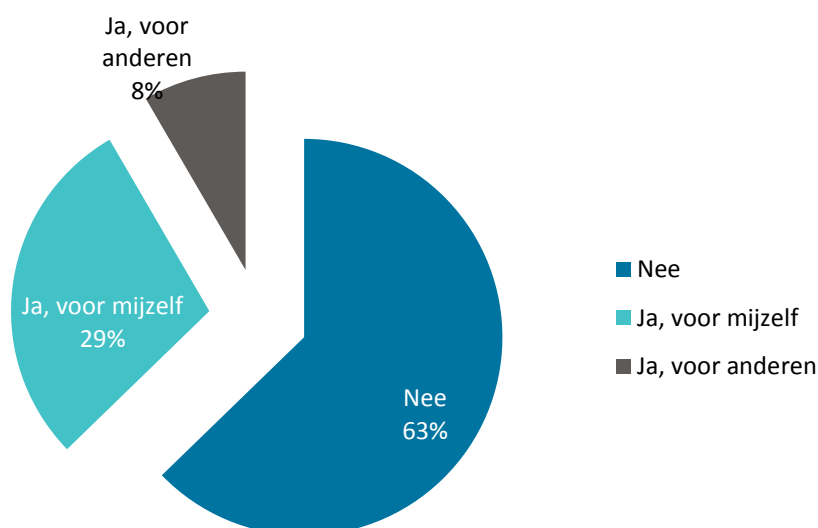
### 3 Informatie over een behandeling

Zorggebruikers is gevraagd naar welke informatie over een behandeling zij op zoek gaan en hoe zij deze informatie gebruiken en beoordelen.

#### 3.1 Zoeken naar informatie over een behandeling

Ongeveer een derde van de zorggebruikers (37%) heeft in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een behandeling, bijvoorbeeld over het nemen van medicijnen, het volgen van (fysio)therapie, of een operatie (figuur 3.1). Een ruime meerderheid van de zorggebruikers die op zoek gingen naar informatie deed dit voor zichzelf (80%).

Figuur 3.1 Mate waarin men informatie over behandeling heeft gezocht (% zorggebruikers; n=679)



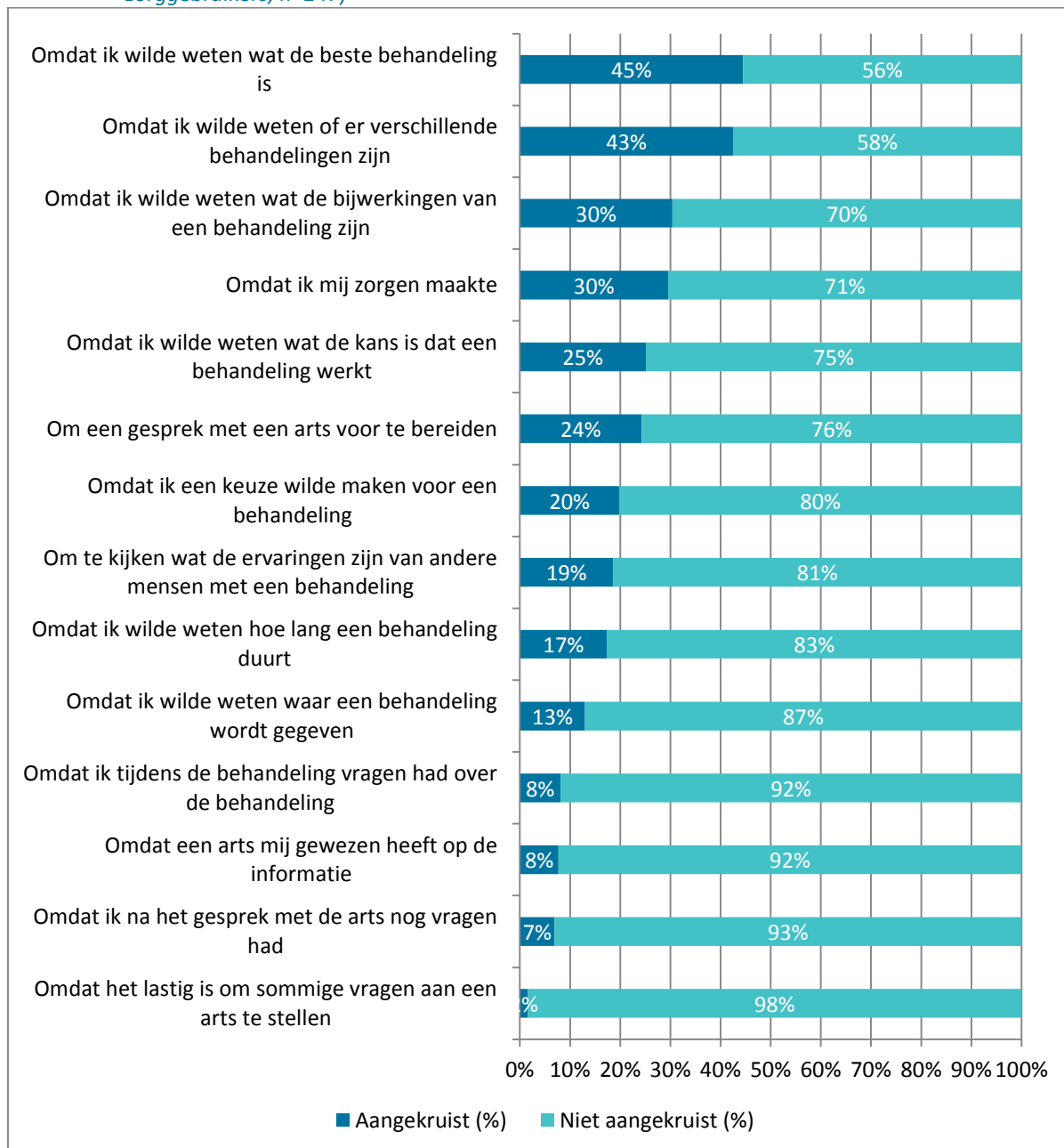
De meest voorkomende redenen voor zorggebruikers om naar informatie over een behandeling te zoeken, zijn (figuur 3.2):

- omdat ze willen weten wat de beste behandeling is (45%);
- omdat ze willen weten of er verschillende behandelingen zijn (43%);
- omdat ze willen weten wat de bijwerkingen van een behandeling zijn (30%);
- omdat zij zich zorgen maken (30%).

Een kwart van de zorggebruikers (24%) die informatie zocht over behandelingen heeft informatie over de behandeling gezocht bij het ziekenhuis en 32% raadpleegde een arts of een andere zorgverlener. Zeven op de tien zorggebruikers (72%) geeft aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van een zoekmachine zoals Google, Bing of Yahoo, één op de vijf (20%) zorggebruikers zocht direct via een website als Thuisarts.nl, Kiesbeter of ZorgkaartNederland en 2% gebruikte wel eens sociale media bij het zoeken naar informatie over een behandeling.

Bijna de helft (42%) van de zorggebruikers geeft aan bij een zoektocht naar informatie over behandelingen alleen maar gebruik te maken van digitale bronnen zoals zoekmachines, websites als Thuisarts.nl, Kiesbeter of Zorgkaartnederland, sociale media en apps, zonder andere bronnen te raadplegen zoals familie/ vrienden, patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en zorgverleners.

Figuur 3.2 Redenen om op zoek te gaan naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% zorggebruikers; n=247)

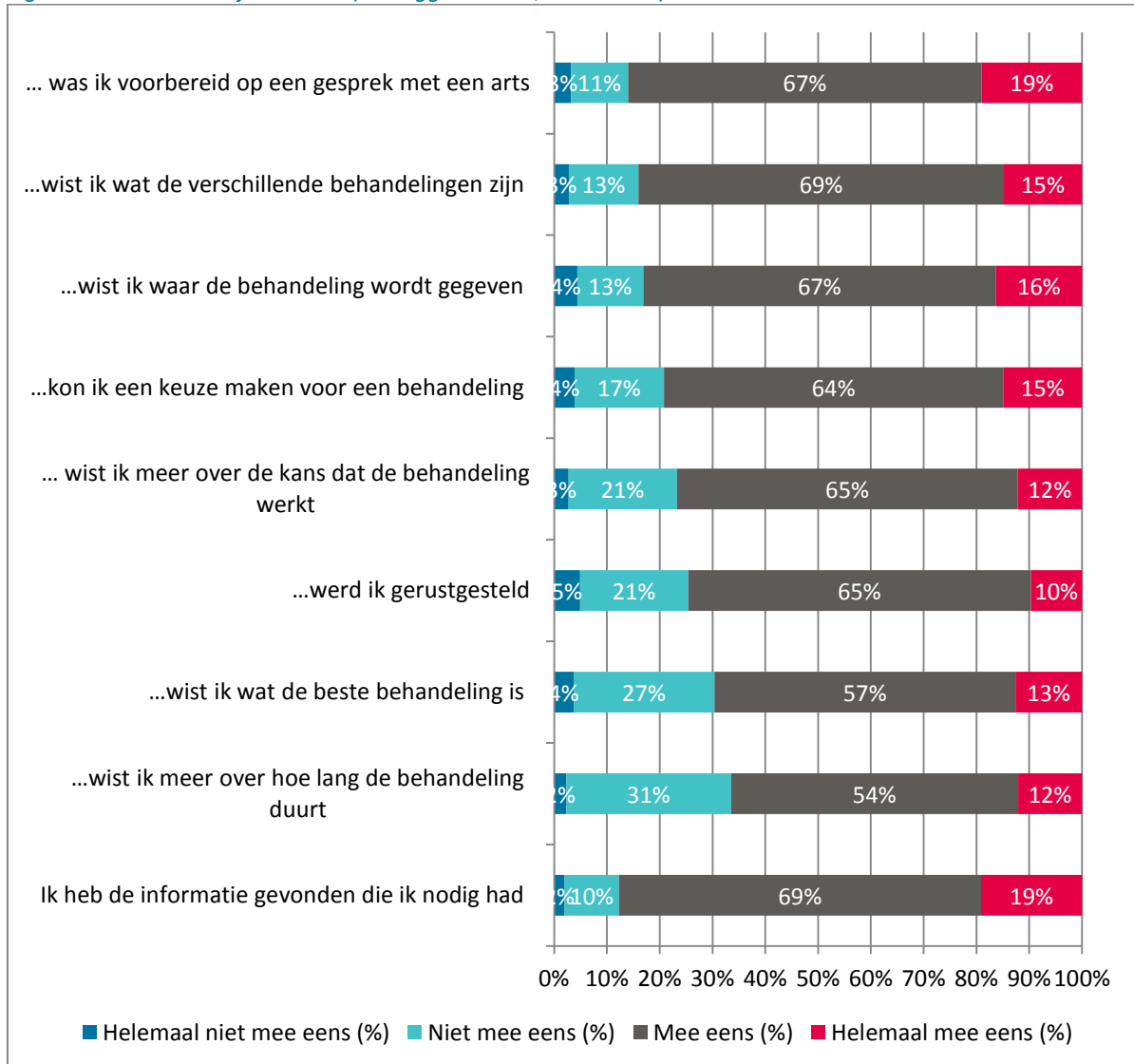


### 3.2 Oordeel over informatie over een behandeling

Negen op de tien (88%) zorggebruikers, die informatie hebben gezocht over een behandeling geeft aan dat zij de informatie gevonden hebben die ze nodig hadden (Figuur 3.3). De belangrijke oordelen over de gevonden informatie, zijn:

- 88% van de zorggebruikers was door de gevonden informatie voorbereid op een gesprek met een arts.
- 84% van de zorggebruikers wist door de gevonden informatie welke verschillende behandelingen er zijn.
- 83% van de zorggebruikers wist door de gevonden informatie waar de behandeling werd gegeven.

Figuur 3.3 Door de informatie... (% zorggebruikers; n=154-204)



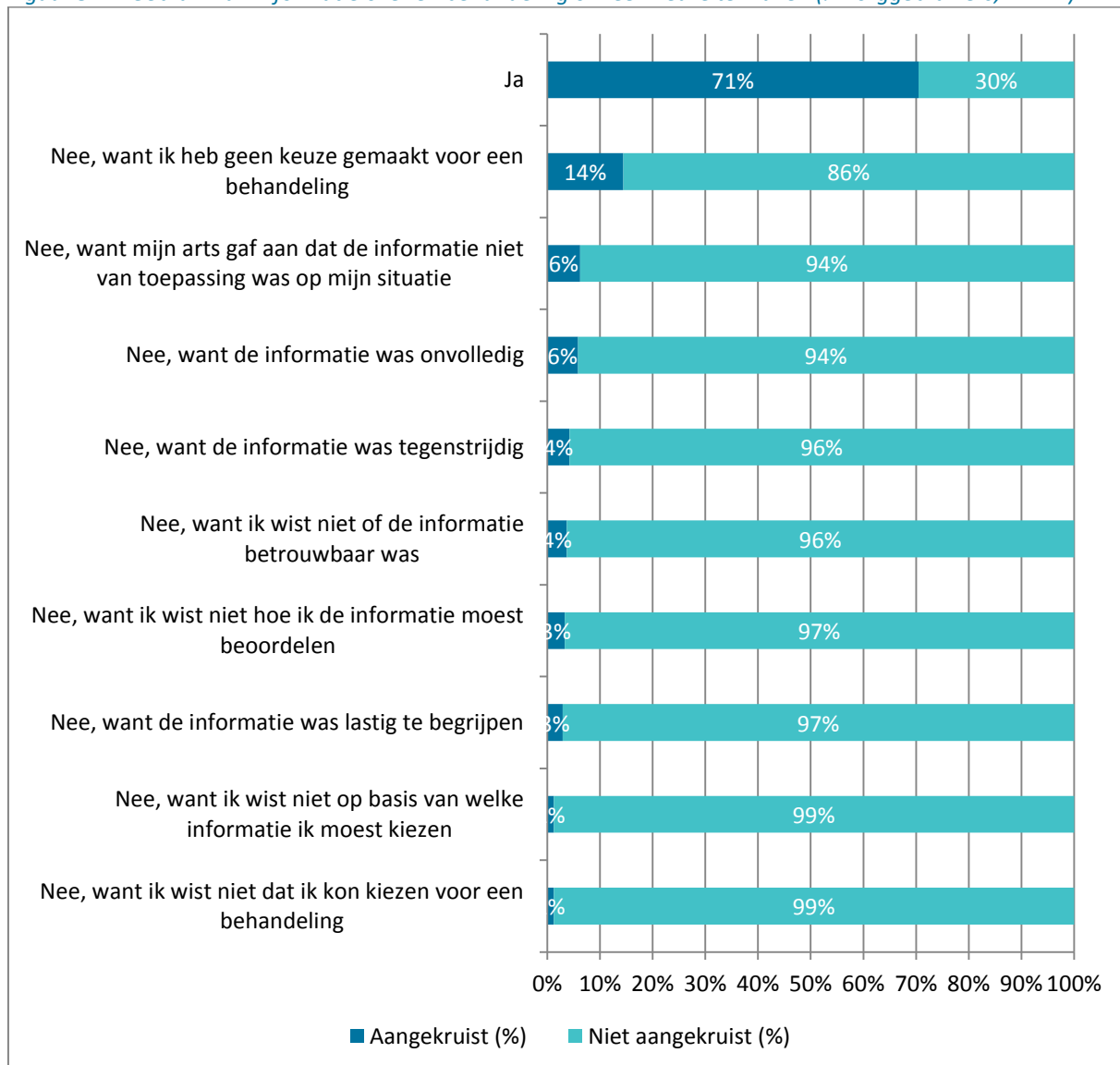
### 3.3 Gebruik en waardering van informatie over een behandeling

Zeven op de tien (71%; n=170) van de zorggebruikers die (digitaal en niet-digitaal) informatie heeft gezocht, geeft aan dat zij de gevonden informatie uiteindelijk hebben gebruikt om een behandeling te kiezen, eventueel samen met de arts (Figuur 3.4).

De belangrijkste redenen om de gevonden informatie niet te (kunnen) gebruiken, waren:

- Zelf geen keuze kunnen maken voor een behandeling (15%).
- De arts gaf aan dat de informatie niet van toepassing was op de situatie (6%).
- De informatie was onvolledig (6%).

Figuur 3.4 Gebruik van informatie over en behandeling om een keuze te maken (% zorggebruikers; n=241)



## 4 Informatie over een zorgverlener of zorgorganisatie

Zorggebruikers is gevraagd naar welke informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis zij op zoek gaan en hoe ze deze informatie gebruiken en beoordelen.

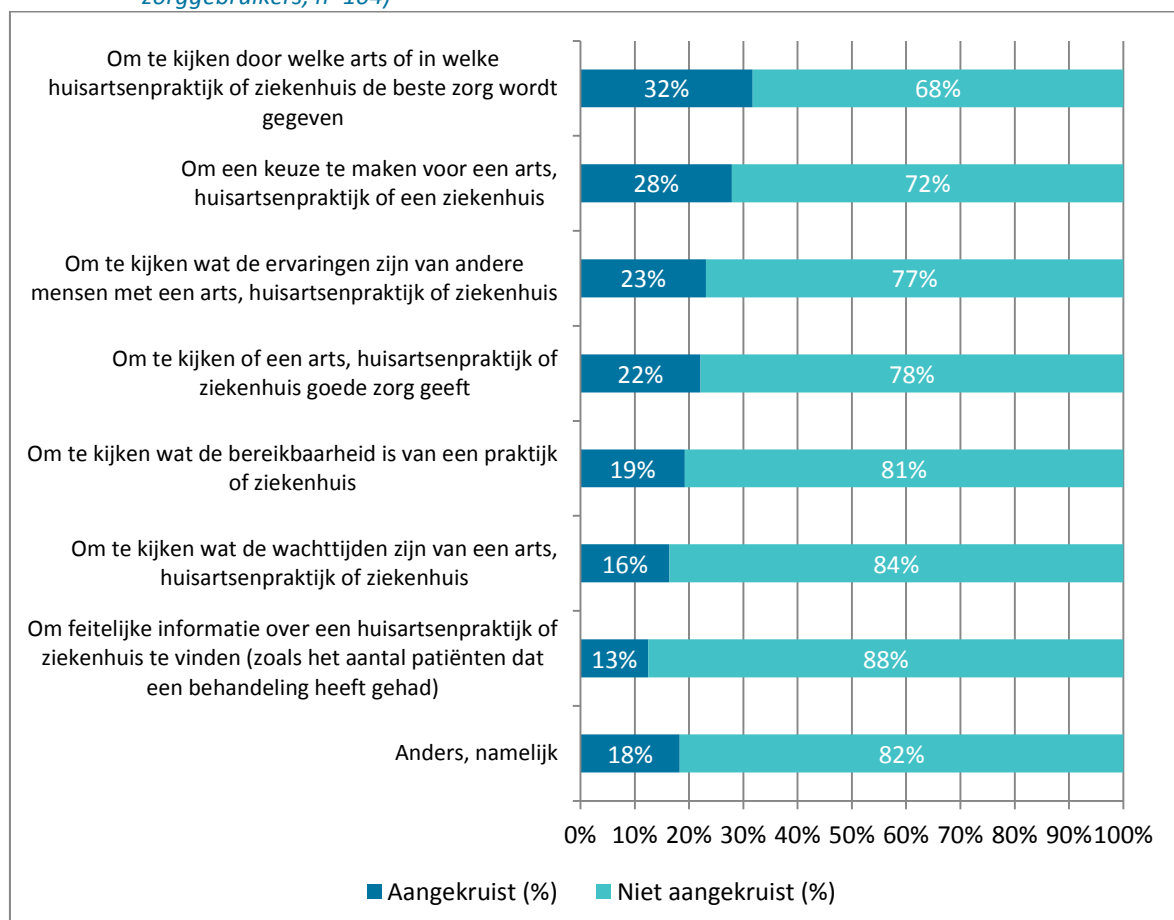
### 4.1 Zoeken naar informatie over een zorgverlener of zorgorganisatie

Twee op de tien (17%) zorggebruikers geeft aan de afgelopen 12 maanden informatie te hebben gezocht over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis. Van hen deed 83% dit voor zichzelf.

De belangrijkste redenen om naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis te zoeken, zijn (figuur 4.1):

- om te kijken door welke arts of in welke huisartsenpraktijk of ziekenhuis de beste zorg wordt gegeven (32%);
- om een keuze te maken voor een arts, huisartsenpraktijk, of een ziekenhuis (28%);
- om te kijken wat de ervaringen zijn van andere mensen met een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (23%).

Figuur 4.1 Redenen om informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis te zoeken (% zorggebruikers; n=104)





Bij het zoeken naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis wordt door de meeste zorggebruikers onder meer gebruik gemaakt van het internet (65%). Ruim de helft (58%) geeft aan wel eens gebruik te hebben gemaakt van een zoekmachine zoals Google, Bing of Yahoo en 14% van de zorggebruikers zocht direct via een website als Kiesbeter of ZorgkaartNederland. Een kleine groep (2%) gebruikte bij het zoeken naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis wel eens sociale media.

Bijna de helft (43%) van de zorggebruikers die zoekt naar informatie over zorgaanbieders, maakt hierbij alleen maar gebruik van het internet, zonder andere bronnen te raadplegen zoals familie, vrienden of patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en zorgverleners. De groep die alleen gebruik maakt van het internet gebruikt hiervoor voornamelijk zoekmachine zoals Google, Bing of Yahoo (84%) en websites als Kiesbeter of ZorgkaartNederland (16%).

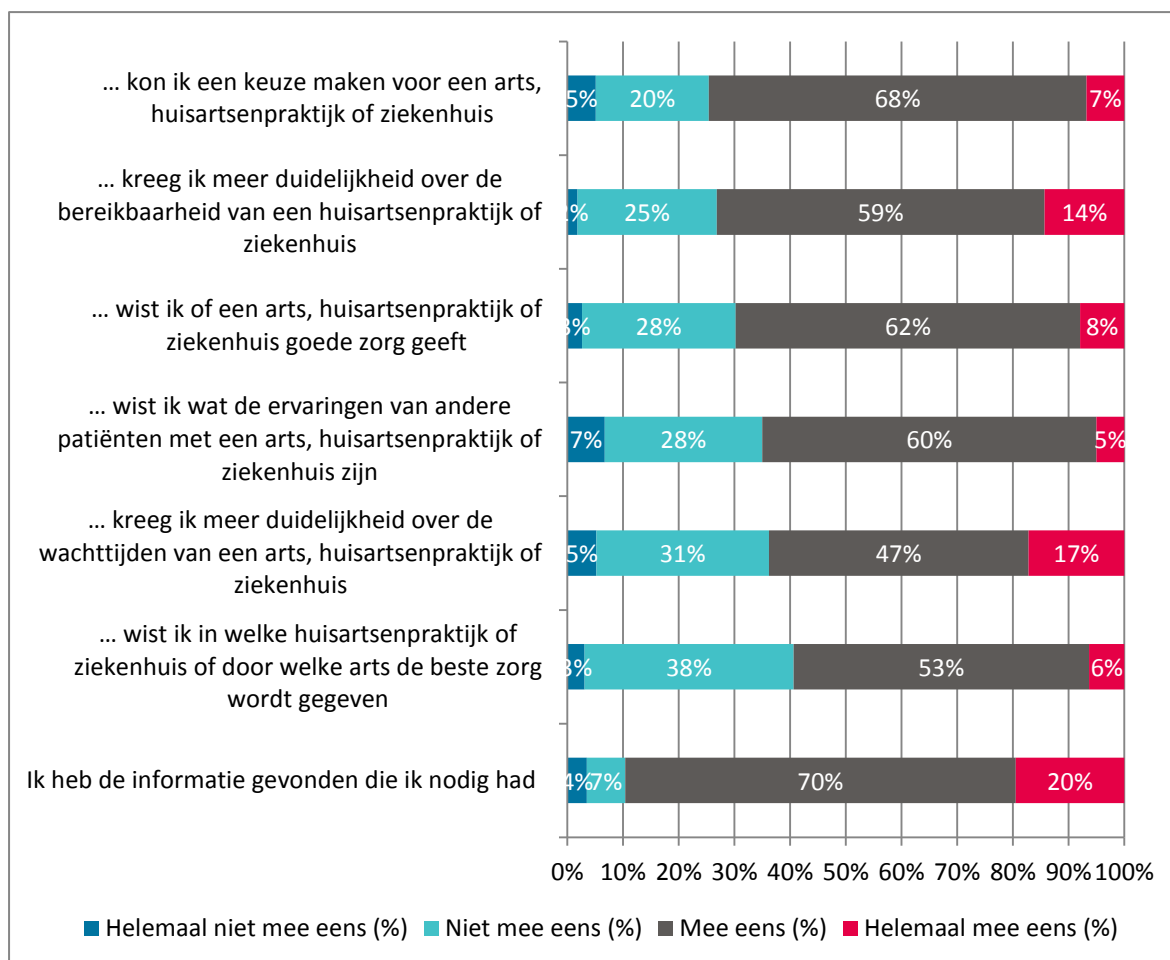
Een op de vijf zorggebruikers (21%) die zoekt naar informatie over zorgaanbieders geeft aan op zoek te gaan naar informatie bij een arts of andere zorgverlener en 26% geeft aan dit te doen bij een ziekenhuis. Ruim één op de tien zorggebruikers (12%) die zoekt naar informatie over zorgaanbieders heeft informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gevraagd bij familie/vrienden of kennissen. Een klein deel van de zorggebruikers die zoekt naar informatie over zorgaanbieders doet dit bij patiëntenorganisaties (2%; n=2) of zorgverzekeraars (8%; n=8). Geen enkele zorggebruiker (0%) maakte gebruik van apps tijdens het zoeken naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis.

## 4.2 Oordeel over informatie over zorgverleners of zorgorganisaties

De meeste zorggebruikers (90%) die informatie over zorgaanbieders hebben gezocht, geeft aan de informatie gevonden te hebben die ze nodig hadden (figuur 4.2). De belangrijke oordelen over de gevonden informatie, zijn:

- 75% kon door de gevonden informatie een keuze maken voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis;
- 73% kreeg door de gevonden informatie meer duidelijkheid over de bereikbaarheid van een huisartsenpraktijk of ziekenhuis;
- 70% van de zorggebruikers wist door de gevonden informatie of een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis goede zorg geeft.

Figuur 4.2 Door de informatie... (% zorggebruikers; n=56-87)



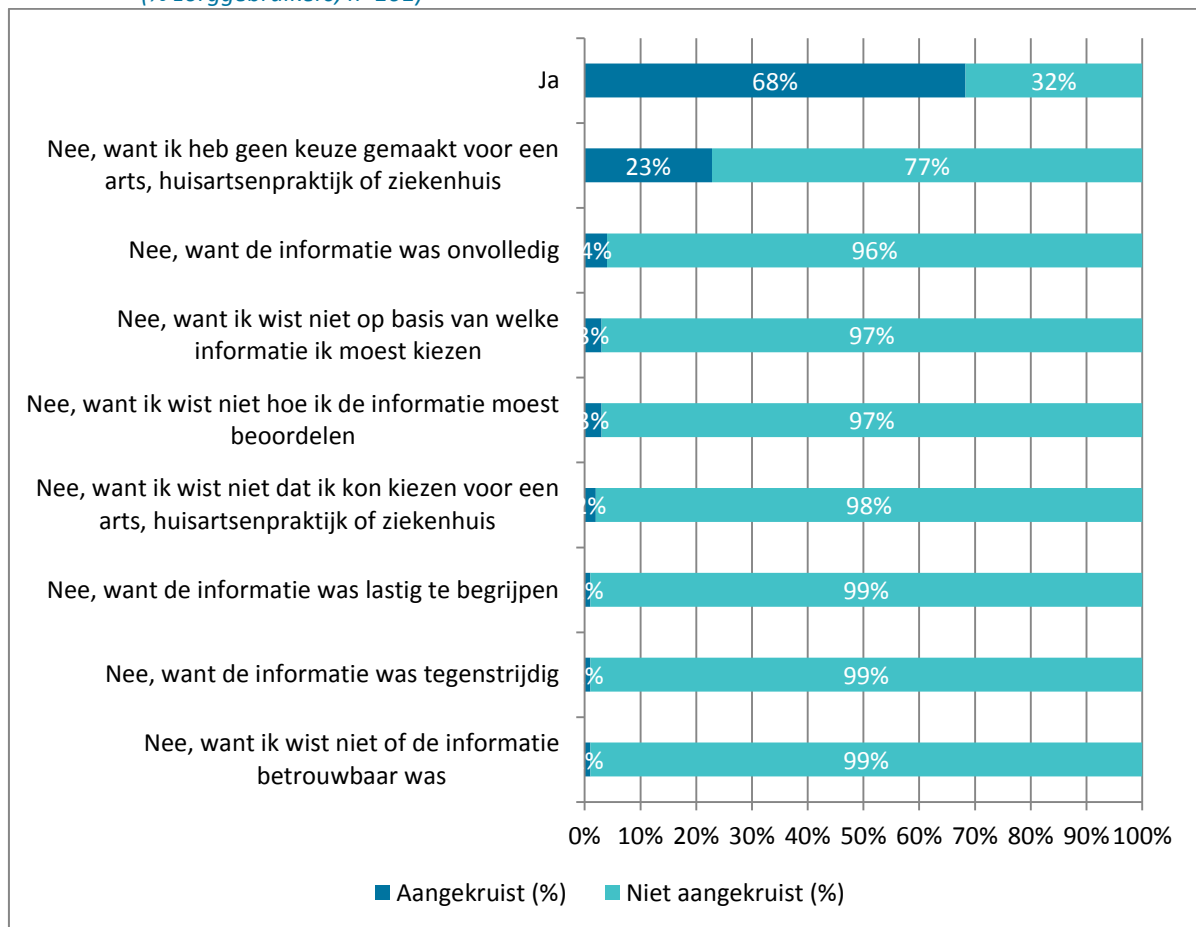
### 4.3 Gebruik en waardering van informatie over en zorgverlener of zorgorganisatie

Meer dan de helft (68%) van de zorggebruikers die informatie heeft gezocht over zorgaanbieders geeft aan dat zij de gevonden informatie uiteindelijk hebben gebruikt om een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis te kiezen, eventueel samen met de arts (figuur 4.3).

De belangrijkste redenen om de gevonden informatie niet te (kunnen) gebruiken, waren:

- Niet zelf een keuze kunnen maken voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (23%).
- De informatie was onvolledig (4%).
- Niet weten op basis van welke informatie de keuze gemaakt moet worden (3%).
- Niet weten hoe de informatie beoordeeld moet worden (3%).

Figuur 4.3 Gebruik van informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis om een keuze te maken (% zorggebruikers; n=101)



## 5 Algemene waardering

Zorggebruikers die informatie hebben gezocht over aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartsenpraktijken en ziekenhuis geven het vinden van deze informatie een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. De mate waarin de informatie te gebruiken is, wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0.

Op een open vraag over wat men heel goed vindt aan (digitale en niet-digitale) informatie over gezondheidsklachten, aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartspraktijken of ziekenhuizen wordt vaak verwezen naar online informatie. Zo wordt aangegeven dat internet 24 uur per dag 7 dagen in de week beschikbaar is, diverse bronnen te raadplegen zijn en dat via Google veel/alles te vinden is en voor iedereen toegankelijk is. Thuisarts.nl wordt relatief vaak genoemd als informatieve bron.

Op de vraag wat er beter kan bij (digitale en niet-digitale) informatie over gezondheidsklachten, aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartspraktijken of ziekenhuizen wordt bijvoorbeeld aangegeven dat er teveel informatie beschikbaar is via het internet en dat het niet altijd duidelijk is welke informatie betrouwbaar is. Daarnaast wordt genoemd dat het taalgebruik eenvoudiger kan. Ook wordt aangegeven dat het inschatten van ervaringsverhalen van andere patiënten lastig is, omdat deze subjectiever zijn.

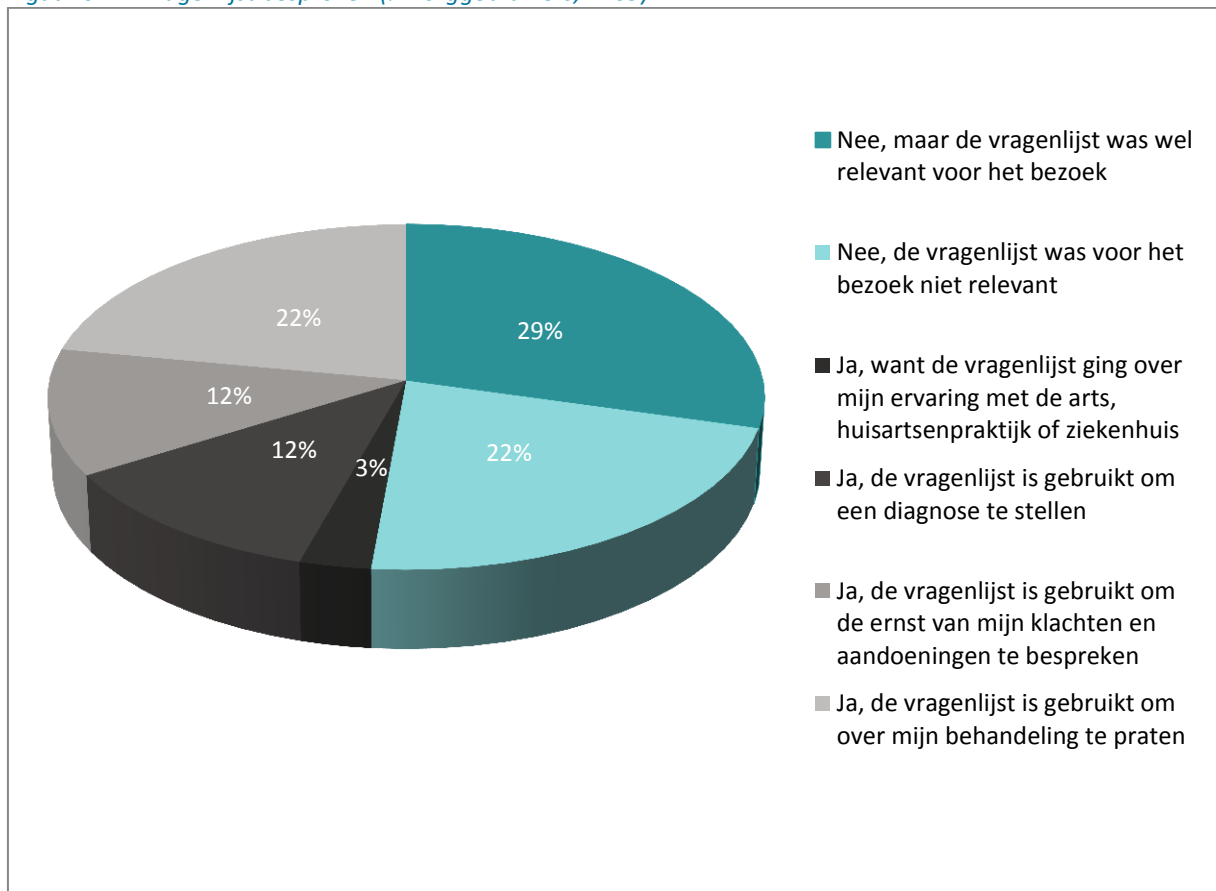
## 6 Toegang tot en gebruik van gegevens van patiënten

Patiëntengegevens in medische dossiers en patiëntengegevens die door het invullen van een (digitale) vragenlijst zijn verzameld, biedt informatie over patiënten. Met name de medische gegevens in de patiëntendossiers worden gebruikt door zorgverleners bij het maken van een medische beslissing. Daarom is in deze vragenlijst gevraagd naar toegang tot deze gegevens voor patiënten. Daarnaast wordt in de praktijk het gebruik van ervaringen van patiënten met de zorgverlening en patiënt gerapporteerde uitkomsten (PRO's) zoals pijn en vermoeidheid gestimuleerd. Deze uitkomsten worden uitgevraagd via vragenlijsten. In welke mate deze vragenlijsten betrokken worden in het gesprek met een arts is onderzocht.

### 6.1 Gebruik van vragenlijsten als informatiebron

Bijna drie kwart (73%) van de zorggebruikers is in de afgelopen 12 maanden bij een arts op spreekuur geweest. 16% van hen is gevraagd om één of meer vragenlijsten in te vullen. Onder degenen die wel een vragenlijst hebben ingevuld, werd bij de helft (51%) deze niet besproken tijdens het gesprek met de arts, terwijl bij een derde van deze groep (29%) dit wel relevant was voor het bezoek (figuur 6.1). Bij iets minder dan de helft (49%) is de vragenlijst wel besproken tijdens het gesprek met de arts, onder andere om over de behandeling te praten (22%) en een diagnose te stellen (12%) (figuur 6.1).

Figuur 6.1 Vragenlijst besproken (% zorggebruikers; n=69)



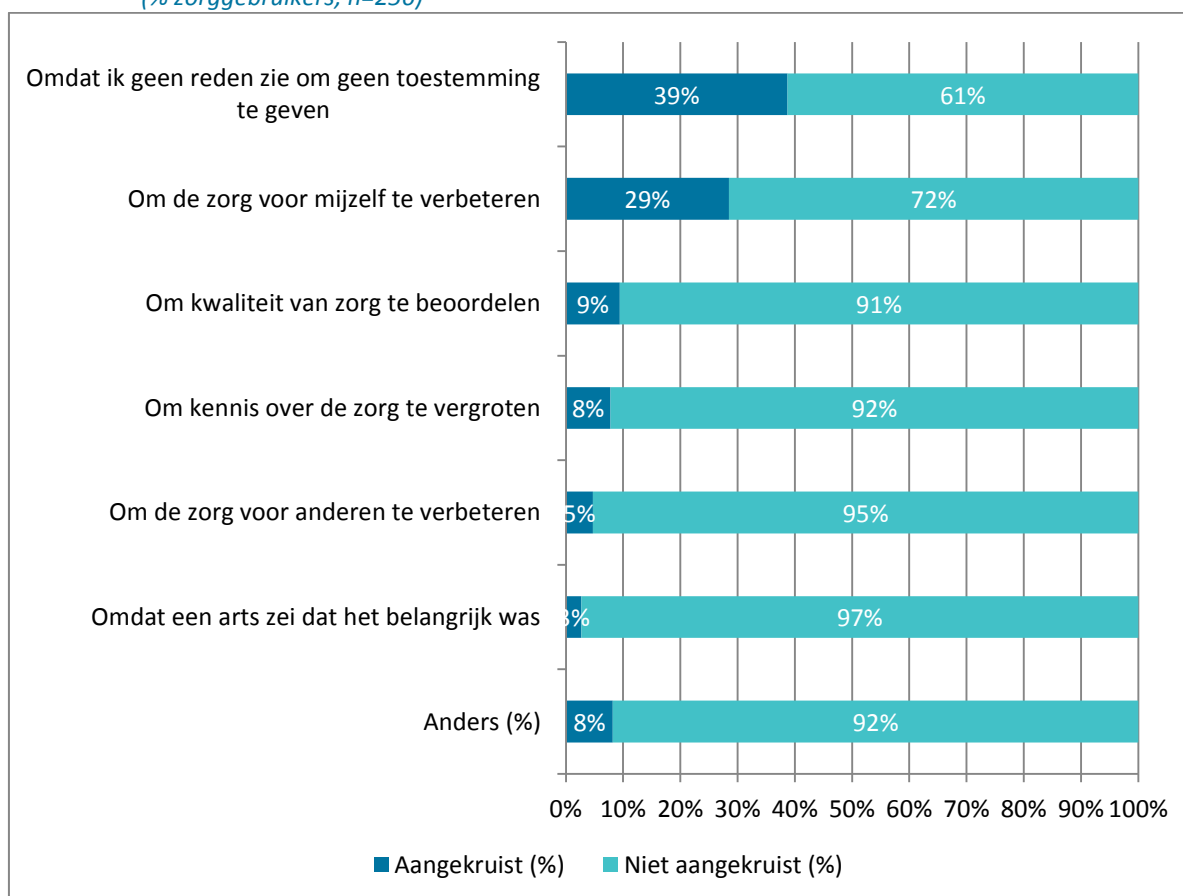
## 6.2 Toegang tot medische gegevens

Bijna de helft van de zorggebruikers (47%) die bij een arts op spreekuur zijn geweest, geeft aan niet te weten of zij online toegang hebben tot de eigen medisch gegevens bij de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis, 26% geeft aan wel online toegang te hebben tot medische gegevens en 27% geeft aan dit niet te hebben. Van de zorggebruikers die toegang hebben tot hun medische gegevens, heeft iets minder dan de helft (45%) hier gebruik van gemaakt.

Aan ruim de helft van de zorggebruikers (60%) die bij een arts op spreekuur zijn geweest, is toestemming gevraagd voor het delen van zijn of haar gegevens over de gezondheid en behandeling met anderen en aan 40% is geen toestemming gevraagd. Iets minder dan de helft van degenen die is gevraagd om toestemming (48%) gaf aan dat het ging om het delen van de gegevens met andere artsen of zorgverleners. In andere gevallen ging het om het delen van de gegevens voor wetenschappelijk onderzoek (5%), een andere partij (4%) of zorgverzekeraars (3%). De ruime meerderheid van de zorggebruikers die om toestemming is gevraagd (88%), heeft toestemming gegeven om de gegevens te delen, met als belangrijkste redenen (figuur 6.2):

- omdat ik geen reden zie om geen toestemming te geven (39%);
- om de zorg voor mijzelf te verbeteren (29%);
- om de kwaliteit van zorg te beoordelen (9%).

Figuur 6.2 Redenen om toestemming te geven om gegevens over gezondheid en behandeling te delen (% zorggebruikers; n=256)



## 7 Discussie

Dit rapport heeft als doel om inzichtelijk te maken of en hoe patiënten informatie over gezondheid zoeken, vinden en gebruiken bij het kiezen van een behandeling of zorgorganisaties en of deze informatie zorggebruikers helpt bij het vinden van de best passende zorg. Door inzicht in het zoekgedrag van zorggebruikers te krijgen kan de inhoud en de vindplaats van informatie over gezondheid worden afgestemd op de behoeften van zorggebruikers. Onderstaand worden de onderzoeksvragen beantwoord.

### 7.1 Zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?

De mate waarin zorggebruikers actief op zoek zijn naar informatie over gezondheid is verdeeld. De groep zorggebruikers die op zoek is naar informatie, is met name op zoek naar informatie over hun aandoening en behandeling en minder op zoek naar informatie over een arts of zorgorganisatie. Ruim de helft van de zorggebruikers gaat op zoek naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen, maar 40% zoekt niet naar deze informatie. Dit komt redelijk overeen met recente cijfers van het CBS. Zij vonden een percentage van 67% voor mensen die op zoek gaan naar informatie over gezondheid of leefstijl [2]. Ongeveer een derde van de zorggebruikers zoekt naar informatie over een behandeling en één op de vijf zorggebruikers gaat op zoek naar informatie over een arts of zorgorganisatie.

### 7.2 Welke informatie zoeken zorggebruikers?

Zorggebruikers gaan vooral op zoek naar informatie om een beslissing te ondersteunen. Zo is behoefte aan informatie die hen ondersteunt bij het maken van een afweging of zij met een bepaalde aandoening naar een arts moeten gaan. Vanuit dit oogpunt is het belangrijk om professionele informatie, zoals informatie gebaseerd op medische behandelrichtlijnen, om te zetten naar informatie die voor patiënten begrijpelijk en vindbaar is. Ook is het zoeken naar informatie over de beste behandeling of zorgaanbieder een vaak genoemde aanleiding om op zoek te gaan naar informatie. Door deze informatie aan te bieden (en vindbaar te maken) wordt de kwaliteit van zorgverlening transparanter gemaakt. Men lijkt iets minder gericht te zoeken naar de ervaringen van andere zorggebruikers over behandelingen en zorgorganisaties. Het lijkt erop dat de subjectiviteit van de ervaring hier een rol speelt, waardoor de informatie die gegeven wordt lastiger in te schatten is op betrouwbaarheid.

### 7.3 Waar zoeken zorggebruikers informatie over gezondheid?

Het merendeel van de zoekende patiënten gebruikt bij het zoeken naar informatie een digitale bron, waarbij de verschillende zoekmachines zoals Google, Bing of Yahoo vaker worden gebruikt dan gerichte zoekacties op de websites van Thuisarts.nl, ZorgkaartNederland of Kiesbeter. Het verbeteren van de vindbaarheid van deze betrouwbare websites zou gestimuleerd kunnen worden, zodat men de juiste (op richtlijnen gebaseerde) informatie weet te vinden, waardoor gebruik en transparantie toenemen. Al is het goed mogelijk dat men via de algemene zoekmachines ook op deze websites terecht komt [3, 4].

De onderzoeksresultaten laten zien dat zorgverleners en zorgaanbieders ook een belangrijke rol spelen bij informatievoorziening van patiënten, maar men zich nauwelijks went tot een zorgverzekeraar of patiëntenorganisaties. Het is onduidelijk of dit komt doordat de informatie die men zoekt niet specifiek genoeg is of doordat de informatie niet wordt aangeboden door zorgverzekeraars of patiëntenorganisaties.

## 7.4 Hoe beoordelen zorggebruikers de informatie?

Zorggebruikers beoordelen de informatie over gezondheid over het algemeen positief. Zo wordt men gerustgesteld, voelen patiënten zich geïnformeerd en ondersteunt het zorggebruikers om een keuze te maken. Ook scoort de informatie over zowel behandelingen als zorgaanbieders een (ruime) voldoende. Toch geeft een kwart van zorggebruikers aan dat dingen juist onduidelijk werden door het zoeken naar informatie over een aandoening. Ook zorgverleners zijn niet uitsluitend positief over digitale informatie [4]. In focusgroeps gesprekken met zorgverleners die zijn gehouden ten behoeve van de Transparantiemonitor werd bijvoorbeeld genoemd dat zij ervaren dat het gebeurt dat mensen angstig worden door het zoeken naar informatie via Google [5]. Verdere uitbreiding van betrouwbare informatie via betrouwbare kanalen kan de kritische geluiden naast de positieve waarderingen laten afnemen.

## 7.5 Hoe wordt patiënteninformatie gebruikt als ondersteuning bij het consult?

Patiënten maken weinig gebruik van de eigen medische gegevens in het elektronische patiëntendossier (EPD). EPD's spelen daarmee vaak geen rol bij de informatievoorziening over gezondheid en bij het kiezen van de best passende zorg. Wat de redenen zijn voor beperkte kennis over toegang en gebruik is onbekend.

Zorgverleners vragen veel vaker niet dan wel aan patiënten om een vragenlijst in te vullen tijdens een bezoek aan een arts. Wanneer wel een vragenlijst wordt uitgevraagd, wordt de informatie die een gesprek over de behandeling, aandoening of diagnose ondersteunen in de helft van de gevallen niet besproken met de patiënt, terwijl dit bij een derde wel relevant was. Bij het kiezen van de beste passende zorg voor de patiënt wordt deze informatie dan ook nauwelijks gebruikt.

## 7.6 Hoe draagt de informatie bij aan transparantie en de best passende zorg

Dit vragenlijstonderzoek onder zorggebruikers richt zich enkel op de *patient journey* door in kaart te brengen of zorggebruikers informatie zoeken en gebruiken om een keuze voor een behandeling of zorgorganisatie te maken in de gezondheidszorg. Door informatie over gezondheid kunnen patiënten zichzelf (nog) beter informeren en beslissingen nemen. Het betreft beslissingen over het bezoeken van een arts en de keuze voor een behandeling maar ook andere beslissingen die in een gesprek met een arts worden genomen. Een geïnformeerde patiënt is beter in staat om gezamenlijk met een arts een besluit te nemen over verdere behandeling of een keuze te maken voor een zorgaanbieder [1]. De resultaten wijzen erop dat zorggebruikers met de informatie die ze zoeken beter geïnformeerd raken en het hen ook ondersteunt bij het nemen van beslissingen. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat men niet op zoek gaat naar informatie omdat men het stellen van vragen aan een arts lastig vindt of omdat er nog vragen waren na afloop van een gesprek met een arts. Dit is een aanmoedigende



bevinding voor verdere gezamenlijke besluitvorming. Op deze manier lijkt patiënteninformatie bij te dragen aan het kiezen van de best passende zorg voor de patiënt. Gesprekken in de spreekkamer worden echter weinig ondersteund door via vragenlijsten verkregen informatie, terwijl dit het proces van gezamenlijke besluitvorming over de best passende zorg zou ondersteunen.

Om inzicht te krijgen in hoe patiënten de gevonden informatie toepassen in hun zorgproces, is echter aanvullend onderzoek nodig.

## **7.7 Vervolg van het patiëntenperspectief in de Transparantiemonitor**

De resultaten van het onderzoek kunnen agenda-settend worden gebruikt. In de Transparantiemonitor van de komende jaren kan gemonitord worden welke informatie over de gezondheid via digitale bronnen aangeboden gaat worden en waar deze informatie te vinden is, waarbij met name aandacht uitgaat naar het gebruik van de zoekmachine Google. Ook willen we beter onderzoeken wat een zorggebruiker verstaat onder het maken van een keuze en hoe zij de gevonden informatie hierbij toepassen. Daarnaast is het relevant om de ontwikkeling van ervaringen van andere zorggebruikers over behandelingen en zorgorganisaties, zoals te vinden op ZorgkaartNederland, te volgen. Ook dient er specifieke aandacht te worden gegeven aan toegang tot medische gegevens uit patiëntendossiers voor patiënten en het gebruik van gegevens verzameld via vragenlijsten, met name ervaringen van patiënten en patiënt gerapporteerde uitkomsten, bij het kiezen van de best passende zorg.

## Literatuur

1. Veenendaal HR, Rietmeijer C, Vooght-Pruis H, Raats I. Samen beslissen is beter. Huisarts & wetenschap, 2014.
2. Centraal Bureau voor de Statistiek. Naar informatie over gezondheid en leefstijl. 2019; Available from: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/04/vaker-online-op-zoek-naar-informatie-over-gezondheid>
3. Boer D de, et al. ZorgkaartNederland. De betekenis van ZorgkaartNederland voor transparantie. Utrecht: Nivel, 2019.
4. Springvloet L, et al. Thuisarts.nl. Hoe draagt Thuisarts.nl bij aan transparantie en de best passende zorg? Utrecht: Nivel, 2019.
5. Springvloet L, et al. Het artsenperspectief op transparantie in de zorg. Focusgroepen onder zorgverleners. Utrecht: Nivel, 2019.

# Bijlage A Methoden

## Inleiding

De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op de gegevens uit een vragenlijstonderzoek onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. De meting heeft plaatsgevonden in september 2018. Een steekproef van 1.500 panelleden, representatief voor de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht, is benaderd. 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 680 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 45%), waarvan de gegevens zijn gebruikt voor de analyses en resultaten in dit rapport.

## Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is opgericht in 1992 en heeft als doel om op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en kennis, verwachtingen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg (voor meer informatie zie Brabers et al, 2015<sup>1</sup>). Door op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg en de onderzoeksresultaten hiervan openbaar te publiceren, draagt het Consumentenpanel Gezondheidszorg bij aan de versterking van de positie van de gebruikers van de gezondheidszorg. Het Consumentenpanel is een zogenoemd access panel. Een access panel bestaat uit een groot aantal personen dat zich bereid heeft verklaard regelmatig vragen te willen beantwoorden. Op dit moment (juli 2018) bestaat het panel uit ongeveer 12.000 personen van 18 jaar en ouder. Het panel wordt op regelmatige basis verversd. Dit is nodig om het natuurlijk verloop (bijvoorbeeld het overlijden van panelleden) te compenseren. Daarnaast worden panelleden die langer lid zijn uitgeschreven om leereffecten te voorkomen. Al naar gelang de eigen voorkeur, aangegeven bij start van panellidmaatschap, vullen panelleden de vragenlijst schriftelijk of via internet in.

## Vragenlijst

De vragenlijst 'Informatie over gezondheid' bestaat uit 29 vragen, waarvan het merendeel multiple choice vragen betreft. Er zijn 2 open vragen gesteld, namelijk: Kunt u een voorbeeld geven van iets dat u heel goed vindt aan informatie over gezondheidsklachten, aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartspraktijken of ziekenhuizen? En: Kunt u een voorbeeld geven van iets dat beter kan bij deze informatie?

## Statistische analyses

De data verzameld binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg zijn geanalyseerd met behulp van STATA, versie 14.0. Daarbij zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen en kruistabellen). 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. 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. Als een weging is toegepast, is dit aangegeven met een asterisk bij de vragen in bijlage B. De respondenten hebben niet altijd alle vragen ingevuld. In het rapport worden percentages weergegeven berekend over het aantal antwoorden dat wel is ingevuld. Tevens worden bij elke figuur

---

<sup>1</sup> Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015). Utrecht: Nivel, 2015.

en tabel de aantallen respondenten (N) genoemd. Deze aantallen kunnen bovendien verschillen tussen figuren door weging op leeftijd en geslacht. De wegingsfactoren staan in tabel A.1.

*Tabel A.1 Wegingsfactoren naar geslacht en leeftijd van de respondenten*

Leeftijd	Man	Vrouw
18-39	1,9423	1,4620
40-64	0,9407	0,8375
>=65	0,6676	0,8213

## Bijlage B Tabellenboek

**Tabel B.1 Zorggebruiker: Oordeel over eigen algemene gezondheid (% zorggebruikers; n=677)**

	Uitstekend (%)	Zeer goed (%)	Goed (%)	Matig (%)	Slecht (%)
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	7,4	22,8	52,9	15,5	1,5
Gemiddelde 2,81 (SD=0,84)					

**Tabel B.2 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen heeft gezocht (% zorggebruikers; n=679; gewogen)**

	Nee (%)	Ja, voor mijzelf (%)	Ja, voor anderen
Heeft u in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over gezondheidsklachten of aandoeningen? (meerdere antwoorden mogelijk)	39,6	42,4	18,0

**Tabel B.3 Zorggebruiker: Redenen om op zoek te gaan naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% zorggebruikers; n=392)**

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waarom ging u op zoek naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Omdat ik mij zorgen maakte	28,3	71,7
Om te weten wat ik aan deze klachten of aandoeningen kan doen	61,7	38,3
Omdat ik mij afvroeg of je met deze klachten of aandoeningen naar een arts moet gaan	29,1	70,9
Om te weten hoe ik met deze klachten of aandoeningen gezonder kan leven	11,7	88,3
Om een gesprek met een arts voor te bereiden	16,1	83,9
Omdat het lastig is om sommige vragen aan een arts te stellen	3,3	96,7
Om te kijken wat ervaringen van andere mensen met deze gezondheidsklachten of aandoeningen zijn	18,1	81,9
Omdat er na een gesprek met een arts nog vragen waren	7,7	92,4
Omdat een arts heeft doorverwezen naar de informatie	6,4	93,6
Anders, namelijk	13,8	86,2

Tabel B.4 **Zorggebruiker: Vindplaats informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% zorggebruikers; n=392)**

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waar heeft u informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	70,5	29,5
Op de website van Thuisarts, Kiesbeter of ZorgkaartNederland	26,2	73,8
Op sociale media	2,8	97,2
Bij familie/vrienden/kennissen	11,5	88,6
Bij een patiëntenorganisatie	6,1	93,9
Bij een zorgverzekeraar	3,1	97,0
Bij een arts of andere zorgverlener	25,5	74,6
Bij een ziekenhuis	14,8	85,2
Op apps, zoals de thuisarts-app of MINDD-app	2,0	98,0
Ergens anders, namelijk	4,3	95,7

Tabel B.5 **Zorggebruiker: Door de informatie... (% zorggebruikers; n=236-345)**

	Helemaal niet mee eens (%)	Niet mee eens (%)	Mee eens (%)	Helemaal mee eens (%)
We zijn benieuwd wat u van de informatie die u gezocht heeft vond. Wilt u dit per stelling aangeven?				
...werd ik gerustgesteld	5,1	25,1	55,7	14,1
... wist ik wat ik met deze klachten of aandoening moest doen	3,9	13,7	65,6	16,9
... werd mij duidelijk of ik met deze klachten of aandoening naar een arts moest gaan	4,1	11,7	56,9	27,2
... heb ik onnodig contact gezocht met een arts of zorgverlener	49,6	38,4	7,8	27,2
... wist ik hoe anderen met deze klachten of aandoening om zijn gegaan	9,3	28,8	51,3	10,6
... was ik voorbereid op een gesprek met een arts	9,1	10,7	65,7	14,5
...werden dingen mij onduidelijk	27,1	48,9	16,9	7,1
Ik heb de informatie gevonden die ik nodig had	4,9	9,0	64,4	21,7

Tabel B.6 **Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over behandeling heeft gezocht (% zorggebruikers; n=679; gewogen)**

	Nee (%)	Ja, voor mijzelf (%)	Ja, voor anderen
Heeft u in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een behandeling? aandoeningen? Een behandeling is bijvoorbeeld het nemen van medicijnen, het volgen van (fysio)therapie of een operatie (meerdere antwoorden mogelijk)	62,8	28,9	8,4

Tabel B.7 **Zorggebruiker: Redenen om op zoek te gaan naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% zorggebruikers; n=247)**

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waarom ging u op zoek naar informatie over een behandeling? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Omdat ik mij zorgen maakte	29,6	70,5
Omdat ik wilde weten of er verschillende behandelingen zijn	42,5	57,5
Omdat ik wilde weten wat de beste behandeling is	44,5	55,5
Omdat ik wilde weten wat de bijwerkingen van een behandeling zijn	30,4	69,6
Omdat ik wilde weten hoe lang een behandeling duurt	17,4	82,6
Omdat ik wilde weten wat de kans is dat een behandeling werkt	25,1	74,9
Omdat ik wilde weten waar een behandeling wordt gegeven	13,0	87,0
Omdat ik een keuze wilde maken voor een behandeling	19,8	80,2
Omdat ik tijdens de behandeling vragen had over de behandeling	8,1	91,9
Om te kijken wat de ervaringen zijn van andere mensen met een behandeling	18,6	81,4
Om een gesprek met een arts voor te bereiden	24,3	75,7
Omdat het lastig is om sommige vragen aan een arts te stellen	1,6	98,4
Omdat ik na het gesprek met de arts nog vragen had	6,9	93,1
Omdat een arts mij gewezen heeft op de informatie	7,7	92,3
Anders, namelijk	7,3	92,7

**Tabel B.8 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over een behandeling (% zorggebruikers; n=247)**

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waar heeft u informatie over een behandeling gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	71,7	28,3
Op de website van Thuisarts, Kiesbeter of ZorgkaartNederland	19,8	80,2
Op sociale media	2,0	98,0
Bij familie/vrienden/kennissen	14,6	85,4
Bij een patiëntenorganisatie	8,9	91,1
Bij een zorgverzekeraar	6,5	93,5
Bij een arts of andere zorgverlener	32,0	68,0
Bij een ziekenhuis	23,5	76,5
Op apps, zoals de thuisarts-app of MINDD-app	2,8	97,2
Ergens anders, namelijk	4,5	95,6

**Tabel B.9 Zorggebruiker: Door de informatie... (% zorggebruikers; n=154-204)**

	Helemaal niet mee eens (%)	Niet mee eens (%)	Mee eens (%)	Helemaal mee eens (%)
We zijn benieuwd wat u van de informatie die u gezocht heeft vond. Wilt u dit per stelling aangeven?				
...werd ik gerustgesteld	4,9	20,5	64,9	9,7
...wist ik wat de beste behandeling is	3,7	26,7	57,1	12,6
...wist ik wat de verschillende behandelingen zijn	2,8	13,2	69,2	14,8
...wist ik meer over hoe lang de behandeling duurt	2,3	31,2	54,3	12,1
... wist ik meer over de kans dat de behandeling werkt	2,7	20,6	64,6	12,2
...wist ik waar de behandeling wordt gegeven	4,4	12,5	66,9	16,3
...was ik voorbereid op een gesprek met een arts	3,2	10,8	67,1	19,0
...kon ik een keuze maken voor een behandeling	3,9	16,9	64,3	14,9
Ik heb de informatie gevonden die ik nodig had	2,0	10,3	68,6	19,1



**Tabel B.10 Zorggebruiker: Gebruik van informatie over een behandeling om een keuze te maken**  
(% zorggebruikers; n=241)

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Heeft u de informatie die u gevonden heeft uiteindelijk gebruikt om een behandeling te kiezen (eventueel samen met uw arts)? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Ja	70,5	29,5
Nee, want de informatie was lastig te begrijpen	2,9	97,1
Nee, want de informatie was tegenstrijdig	4,2	95,9
Nee, want de informatie was onvolledig	5,8	94,2
Nee, want mijn arts gaf aan dat de informatie niet van toepassing was op mijn situatie	6,2	93,8
Nee, want ik heb geen keuze gemaakt voor een behandeling	14,5	85,5
Nee, want ik wist niet dat ik kon kiezen voor een behandeling	1,2	98,8
Nee, want ik wist niet op basis van welke informatie ik moest kiezen	1,2	98,8
Nee, want ik wist niet hoe ik de informatie moest beoordelen	3,3	96,7
Nee, want ik wist niet of de informatie betrouwbaar was	3,7	96,3

**Tabel B.11 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis heeft gezocht** (% zorggebruikers; n=663; gewogen)

	Nee (%)	Ja, over een arts (%)	Ja, over een huisartsenpraktijk (%)	Ja, over een ziekenhuis (%)
Heeft u de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	83,1	4,3	4,4	8,2

**Tabel B.12 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis heeft gezocht** (% zorggebruikers; n=101)

	Voor mijzelf (%)	Voor iemand anders
Voor wie heeft u de informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gezocht?	83,2	16,8

**Tabel B.13 Zorggebruiker: Redenen om informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis te zoeken**  
(% zorggebruikers; n=104)

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waarom ging u op zoek naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Om te kijken door welke arts of in welke huisartsenpraktijk of ziekenhuis de beste zorg wordt gegeven	31,7	68,3
Om te kijken of een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis goede zorg geeft	22,1	77,9
Om een keuze te maken voor een arts, huisartsenpraktijk of een ziekenhuis	27,9	72,1
Om te kijken wat de ervaringen zijn van andere mensen met een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	23,1	76,9
Om te kijken wat de wachttijden zijn van een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	16,4	83,7
Om te kijken wat de bereikbaarheid is van een praktijk of ziekenhuis	19,2	80,8
Om feitelijke informatie over een huisartsenpraktijk of ziekenhuis te vinden (zoals het aantal patiënten dat een behandeling heeft gehad)	12,5	87,5
Anders, namelijk	18,3	81,7

**Tabel B.14 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis** (% zorggebruikers; n=102)

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Waar heeft u informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	57,8	42,2
Op de website van Kiesbeter of ZorgkaartNederland	13,7	86,3
Op sociale media	2,0	98,0
Bij familie/vrienden/kennissen	11,8	88,2
Bij een patiëntenorganisatie	2,0	98,0
Bij een zorgverzekeraar	7,8	92,2
Bij een arts of andere zorgverlener	20,6	79,4
Bij een ziekenhuis	26,5	73,5
Op apps	0,0	100,0
Ergens anders, namelijk	6,9	93,1

Tabel B.15 **Zorggebruiker: Door de informatie...** (% zorggebruikers; n=56-87)

	Helemaal niet mee eens (%)	Niet mee eens (%)	Mee eens (%)	Helemaal mee eens (%)
We zijn benieuwd wat u van de informatie die u gezocht heeft vond. Wilt u dit per stelling aangeven?				
... wist ik in welke huisartsenpraktijk of ziekenhuis of door welke arts de beste zorg wordt gegeven	3,1	37,5	53,1	6,3
... wist ik of een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis goede zorg geeft	2,6	27,6	61,8	7,9
... kreeg ik meer duidelijkheid over de wachttijden van een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	5,2	31,0	46,6	17,2
... kreeg ik meer duidelijkheid over de bereikbaarheid van een huisartsenpraktijk of ziekenhuis	1,8	25,0	58,9	14,3
... wist ik wat de ervaringen van andere patiënten met een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis zijn	6,7	28,3	60,0	5,0
... kon ik een keuze maken voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	5,1	20,3	67,8	6,8
Ik heb de informatie gevonden die ik nodig had	3,5	6,9	70,1	19,5

Tabel B.16 **Zorggebruiker: Gebruik van informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis om een keuze te maken** (% zorggebruikers; n=101)

	Aangekruist (%)	Niet aangekruist (%)
Heeft u de informatie die u gevonden heeft uiteindelijk gebruikt om voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis te kiezen (eventueel samen met uw arts)? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Ja	68,3	31,7
Nee, want de informatie was lastig te begrijpen	1,0	99,0
Nee, want de informatie was tegenstrijdig	1,0	99,0
Nee, want de informatie was onvolledig	4,0	96,0
Nee, want ik heb geen keuze gemaakt voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	22,8	77,2
Nee, want ik wist niet dat ik kon kiezen voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	2,0	98,0
Nee, want ik wist niet op basis van welke informatie ik moest kiezen	3,0	97,0
Nee, want ik wist niet hoe ik de informatie moest beoordelen	3,0	97,0
Nee, want ik wist niet of de informatie betrouwbaar was	1,0	99,0

**Tabel B.17 Zorggebruiker: Bezoek aan een arts (% zorggebruikers; n=661; gewogen)**

	Nee (%)	Ja (%)
Bent u in het afgelopen jaar bij een arts op een spreekuur geweest?	26,6	73,4

**Tabel B.18 Zorggebruiker: Vragenlijst ingevuld (% zorggebruikers; n=491)**

	Nee (%)	Ja (%)
Is u tijdens een van uw bezoeken aan de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gevraagd om één of meer vragenlijsten in te vullen?	83,9	16,1

**Tabel B.19 Zorggebruiker: Vragenlijst besproken (% zorggebruikers; n=69)**

Is de vragenlijst besproken tijdens uw gesprek met de arts?	
Nee, maar de vragenlijst was wel relevant voor het bezoek	28,9
Nee, de vragenlijst was voor het bezoek niet relevant	21,7
Ja, want de vragenlijst ging over mijn ervaring met de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	2,9
Ja, de vragenlijst is gebruikt om een diagnose te stellen	11,6
Ja, de vragenlijst is gebruikt om de ernst van mijn klachten en aandoeningen te bespreken	11,6
Ja, de vragenlijst is gebruikt om over mijn behandeling te praten	21,7
Weet ik niet (%)	1,5

**Tabel B.20 Zorggebruiker: Toegang medische gegevens (% zorggebruikers; n=485)**

	Nee (%)	Ja (%)	Weet ik niet (%)
Heeft u toegang tot uw eigen medische gegevens bij de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis via internet?	27,2	26,0	46,8

**Tabel B.21 Zorggebruiker: Gebruik van toegang tot medische gegevens (% zorggebruikers; n=122)**

	Nee (%)	Ja (%)
Heeft u gebruik gemaakt van de toegang tot uw eigen medische gegevens bij de huisartsenpraktijk of het ziekenhuis via internet?	54,9	45,1

Tabel B.22 **Zorggebruiker:** Toestemming vragen om medische gegevens met andere partijen te delen (% zorggebruikers; n=489)

	Nee (%)	Ja, met andere artsen en zorgverleners (%)	Ja, met mijn zorgverzekeraar (%)	Ja, voor wetenschappelijk onderzoek (%)	Ja, met een andere partij (%)
Is u gevraagd om toestemming te geven voor het delen van gegevens over uw gezondheid en uw behandeling met anderen? (meerdere antwoorden mogelijk)	39,7	48,5	2,7	4,9	4,3

Tabel B.23 **Zorggebruiker:** Toestemming geven om medische gegevens met andere partijen te delen (% zorggebruikers; n=293)

	Nee (%)	Ja (%)
Heeft u toestemming gegeven om gegevens over uw gezondheid en uw behandeling met anderen te delen?	12,3	87,7

Tabel B.24 **Zorggebruiker:** Redenen om toestemming te geven om gegevens over gezondheid en behandeling te delen (% zorggebruikers; n=256)

Waarom heeft u toestemming gegeven om gegevens over uw gezondheid en uw behandeling te delen? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Om de zorg voor mijzelf te verbeteren	28,5
Om de zorg voor anderen te verbeteren	4,7
Om kennis over de zorg te vergroten	7,8
Om kwaliteit van zorg te beoordelen	9,3
Omdat een arts zei dat het belangrijk was	2,7
Omdat ik geen reden zie om geen toestemming te geven	38,7
Anders (%)	8,2

Tabel B.25 **Zorggebruiker: Rapportcijfers over informatie over gezondheid** (% zorggebruikers; n=556-609; gewogen)

	Vinden (%)	Gebruiken (%)
Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe goed of slecht u informatie over gezondheidsklachten, aandoeningen, behandelingen, artsen, huisartspraktijken of ziekenhuizen kunt vinden en gebruiken? Een 1 is heel slecht te vinden of te gebruiken een 10 is heel goed te vinden of te gebruiken.		
1	0,7	1,5
2	0,6	0,7
3	0,9	1,7
4	0,9	2,2
5	3,7	6,4
6	10,2	17,0
7	29,7	32,2
8	38,8	28,0
9	10,6	7,6
10	3,9	2,6
Gem. (SD)	7,4 (1,36)	7,0 (1,56)