



Deze publicatie is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Margreet Reitsma, Anne Brabers, Willem Masman & Judith de Jong. De kiezende burger. Utrecht: NIVEL, 2012) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

De kiezende burger

Margreet Reitsma, Anne Brabers, Willem Masman en Judith de Jong

Veel burgers zeggen niet zelf naar informatie te zoeken om te kiezen naar welk ziekenhuis of naar welke specialist ze het beste kunnen gaan. Of burgers nu wel of geen actieve rol zeggen te spelen in de keuze voor een specialist of ziekenhuis, in beide gevallen speelt de huisarts een grote rol bij deze keuze.

In het nieuwe zorgstelsel wordt van burgers een actieve rol verwacht. Zo wordt verwacht dat burgers zich gedragen als 'zorgconsumenten' die kiezen naar welke zorgaanbieder (ziekenhuis of specialist) zij het beste kunnen gaan. Op deze manier zouden burgers de zorgaanbieders dwingen om goede kwaliteit te leveren tegen een scherpe prijs. Maar willen burgers actief kiezen voor een specialist of een ziekenhuis? Zo ja, waarop baseren zij deze keuze? Zo nee, hoe kiezen zij dan naar welk ziekenhuis of naar welke specialist zij het beste kunnen gaan? Leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL werden hierover ondervraagd. De meerderheid van de burgers zal niet zelf op zoek gaan naar informatie om te kiezen naar welk ziekenhuis of welke specialist ze het beste kunnen gaan (Figuur 1). Van de mensen die wel op zoek zouden gaan naar informatie, is 51% ook daadwerkelijk op zoek gegaan naar informatie toen ze werden doorverwezen. De meest genoemde reden om niet zelf actief op zoek te gaan naar informatie, is dat ze toch al weten waar ze naar toe gaan (Figuur 2). Daarnaast komt duidelijk naar voren dat mensen het lastig vinden om te kiezen. Ze weten niet op basis waarvan ze moeten kiezen, hoe ze de informatie moeten beoordelen en of de informatie wel betrouwbaar is. Dit wordt vaker aangegeven dan dat ze er de meerwaarde niet van inzien om informatie op te zoeken om te kiezen. Mensen die zelf niet actief zoeken, laten zich bij de keuze voor een specialist of huisarts vooral adviseren door de huisarts (Figuur 3). Mensen die wel zelf op zoek gaan naar informatie, geven het vaakst aan als informatiebron de huisarts te gebruiken, gevolgd door familie, vrienden en bekenden. Ook worden deze twee bronnen het meest gebruikt om hun keuze op te baseren (Tabel 1). Deze twee bronnen spelen een veel grotere rol dan keuze-informatie die voornamelijk op websites wordt aangeboden.

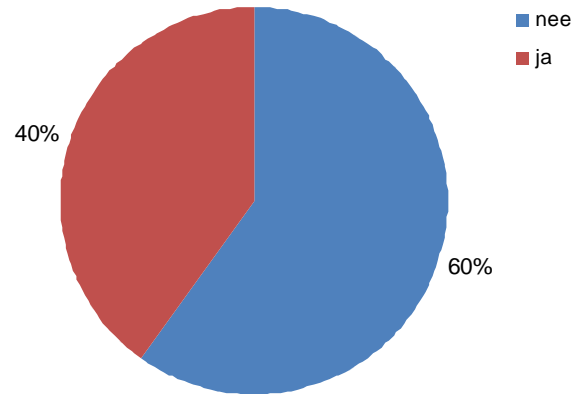
Kortom, of men nu wel of niet op zoek zegt te gaan naar informatie, de huisarts speelt in beide gevallen een belangrijke rol.

Methode

Voor dit onderzoek werd begin maart 2011 (schriftelijk of via internet) een vragenlijst voorgelegd aan 2.000 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. De respons was 75% (N=1.500). Het Consumentenpanel is ingesteld om informatie te verzamelen over meningen over de gezondheidszorg en ervaringen hiermee. Het panel bestaat uit ongeveer 6.000 leden van 18 jaar en ouder, woonachtig in Nederland. De samenstelling van de steekproef was wat leeftijd en geslacht betreft representatief voor de algemene bevolking in Nederland. Missende waarden zijn niet meegenomen bij het berekenen van de frequenties.

Meer informatie over het panel is te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen, M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2011)*. Utrecht: NIVEL, 2011



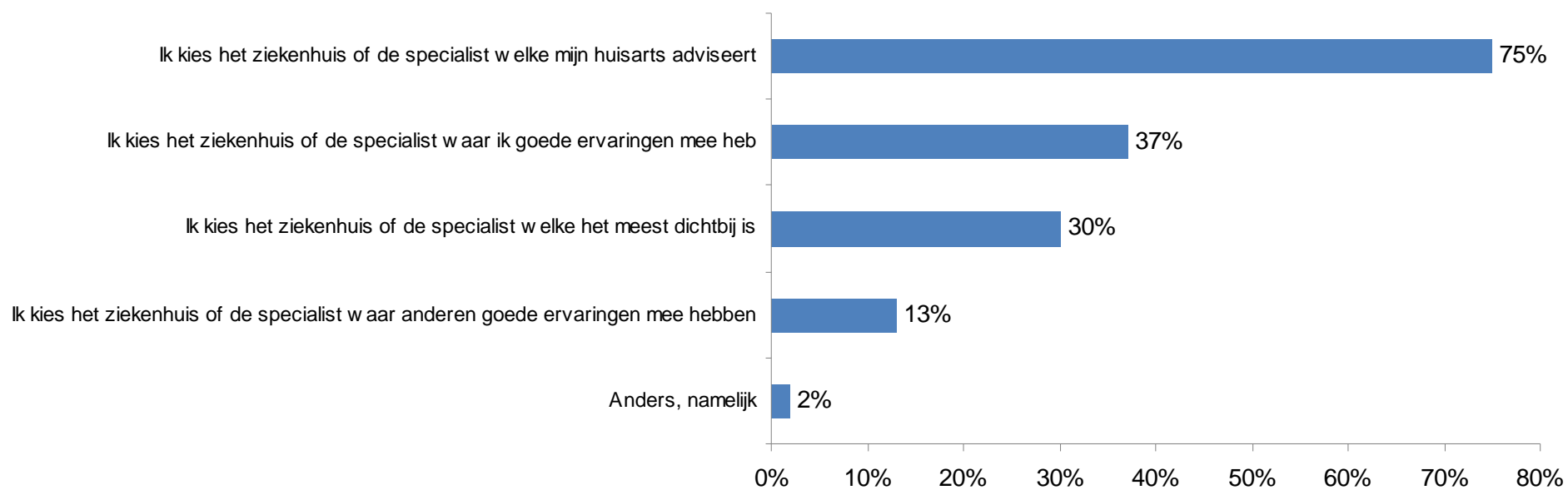
Figuur 1.

Stelt u zich voor dat u door uw huisarts wordt doorverwezen naar een ziekenhuis of specialist. Zou u dan zelf op zoek gaan naar informatie om te kiezen naar welk ziekenhuis of specialist u het beste kunt gaan? (N=1479)



Figuur 2.

*U heeft aangegeven dat u bij het kiezen van een ziekenhuis of specialist **niet** zelf op zoek zou gaan naar informatie om te kiezen naar welk ziekenhuis of specialist u het beste kunt gaan. Waarom zou u niet zelf op zoek gaan naar informatie om een ziekenhuis of specialist te kiezen? (N=865, meerdere antwoorden mogelijk)*



Figuur 3.

*U heeft aangegeven dat u bij het kiezen van een ziekenhuis of specialist **niet** zelf op zoek zou gaan naar informatie om te kiezen naar welk ziekenhuis of specialist u het beste kunt gaan. Hoe zou u dan het ziekenhuis of de specialist kiezen waar u naartoe gaat? (meerdere antwoorden mogelijk, N=863)*

Tabel 1.

Waar heeft men informatie gezocht of waar zou men informatie zoeken en waarop heeft men een keuze gebaseerd of zou men een keuze baseren wanneer men kiest voor een specialist of ziekenhuis (meerdere antwoorden mogelijk)*

	informatie zoeken ¹ (N=590)	keuze op baseren ² (N=589)
De huisarts	55%	68%
Familie/vrienden/kennissen	43%	45%
Mijn zorgverzekeraar	23%	26%
Een patiëntenorganisatie	13%	15%
Internet, namelijk andere websites met vergelijkende keuze-informatie	17%	13%
Internet, namelijk de website www.kiesbeter.nl	16%	15%
Internet, namelijk de websites van zorgverzekeraars	12%	7%
Internet, namelijk de website www.independen.nl	8%	6%
Internet, namelijk op een discussieforum	7%	7%
Geen van deze informatiebronnen	n.v.t.	3%
Anders, namelijk...	13%	12%

* Deze vragen zijn alleen gesteld aan degenen die hebben aangegeven dat ze bij het kiezen van een ziekenhuis of specialist **wel** zelf op zoek zouden gaan naar informatie om te kiezen naar welk ziekenhuis of specialist ze het beste kunnen gaan.

¹ Exacte vraagstelling: Waar heeft u informatie gezocht om te kiezen naar welk ziekenhuis of specialist u het beste kon gaan **of** waar zou u eventueel deze informatie gaan zoeken als u moet kiezen naar welk ziekenhuis of specialist u het beste kan gaan?

² Exacte vraagstelling: Op welke informatie heeft u uw keuze voor een ziekenhuis of specialist gebaseerd of waarop zou u uw keuze voor een ziekenhuis of specialist baseren als u een keuze voor een ziekenhuis of specialist zou moeten maken?