

Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg

Basisrapport met informatie over het panel 2022



CONSUMENTENPANEL GEZONDHEIDSZORG



Het Nivel levert 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. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg
Basisrapport met informatie over het panel 2022

Anne E.M. Brabers

Judith D. de Jong

Januari 2022

ISBN 978-94-6122-718-8

030 272 97 00

nivel@nivel.nl

www.nivel.nl

© 2022 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.

Voorwoord

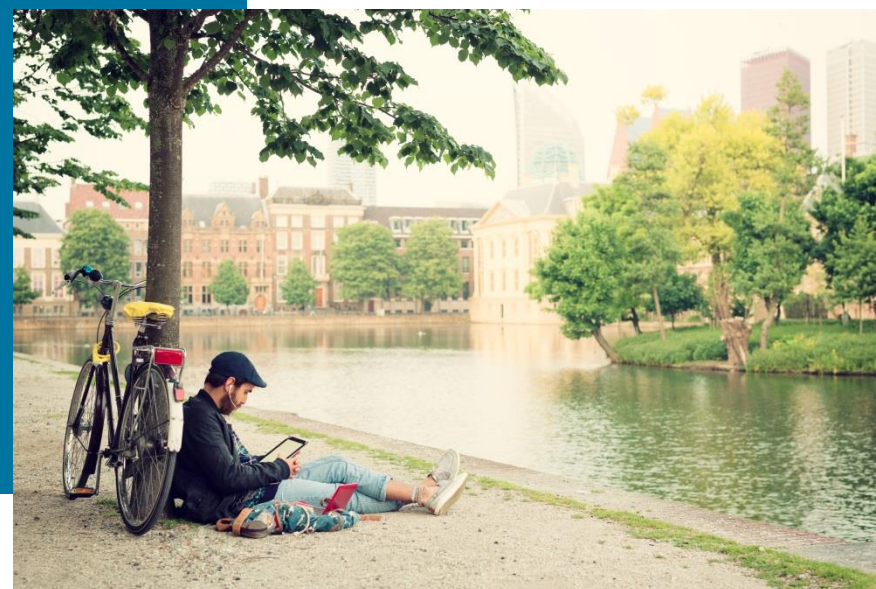
Hoe denken burgers in Nederland over de gezondheidszorg en wat zijn hun ervaringen met die zorg? Dit peilt het Consumentenpanel Gezondheidszorg onder ruim 11.000 personen van 18 jaar en ouder aan de hand van schriftelijke of online vragenlijsten, via interviews of focusgroepen. De vraagstelling is heel breed en gaat over de gezondheidszorg in Nederland.

Binnen het panel belichten we relevante vraagstukken binnen de gezondheidszorg vanuit het perspectief van zorggebruikers. De meningen en ervaringen van hen zijn belangrijk voor het beoordelen van beleid en praktijk van de gezondheidszorg. De uitkomsten kunnen worden gebruikt om het beleid gericht op versterking van de positie van gebruikers te ondersteunen. Ook biedt het panel een infrastructuur om onderzoek mee te doen voor andere organisaties die werken voor publieke doeleinden.

Dit rapport beschrijft de methode en werkwijze van het panel. Ook geven we inzicht in de onderwerpen waar we onderzoek naar doen. Tot slot beschrijven we mogelijkheden om onderzoek uit te laten voeren binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

Namens het onderzoeksteam van het Consumentenpanel Gezondheidszorg,

Prof. dr. Judith de Jong,
programmameider Consumentenpanel Gezondheidszorg





Inhoud

Wat is het panel?	4
Hoe werkt het panel?	5
Wie zitten er in het panel?	8
Waar doen we binnen het panel onderzoek naar?	10
Barometers	14
Hoe kun je onderzoek doen met het panel?	15
About the panel	16
Contact	19
De mensen achter het onderzoek	20

Wat is het panel?

Hoe denken burgers in Nederland over de gezondheidszorg en wat zijn hun ervaringen met die zorg? Dit peilt het Consumentenpanel Gezondheidszorg onder ruim 11.000 personen van 18 jaar en ouder aan de hand van schriftelijke of online vragenlijsten, via interviews, focusgroepen of een Burgerplatform. De vraagstelling is heel breed en gaat over de gezondheidszorg in Nederland.



Doel van het panel

Het doel van het panel is om op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en kennis, verwachtingen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg. Deze informatie wordt met name verzameld via vragenlijsten die schriftelijk of online worden afgenomen. De vraagstelling binnen het Consumentenpanel

Gezondheidszorg is heel breed en betreft in zijn algemeenheid de gezondheidszorg in Nederland. Over de uitkomsten wordt openbaar gerapporteerd. Met het onderzoek dat wordt uitgevoerd binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg kan onder andere beleid worden geëvalueerd, kunnen ervaringen van consumenten met zorg in kaart worden gebracht, kunnen reacties op beleidsvoornemens worden gepolst en kan input voor beleid worden gegenereerd. Het perspectief van de gebruiker staat hierbij centraal. Daarmee draagt het onderzoek binnen het panel bij aan het versterken van de positie van gebruikers van de gezondheidszorg.



Achtergrond van het panel

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is in 1992 opgericht door de Consumentenbond en het Nivel. In 2004 heeft de Consumentenbond

haar taken met betrekking tot het Consumentenpanel Gezondheidszorg overgedragen aan het Nivel dat nu het panel beheert. Door de jaren heen is het panel flink uitgebreid. In 2004 bestond het panel uit circa 1.500 leden. Hierna is het panel gegroeid naar ongeveer 3.000 leden in 2006 tot het huidige aantal van ruim 11.000 panelleden. Ook het aantal onderzoeken dat per jaar wordt afgenomen is sinds 2004 toegenomen van circa twee à drie per jaar naar circa tien per jaar. Het merendeel bestaat uit vragenlijstonderzoek. Het ministerie van VWS financiert, naast de basis infrastructuur van het panel, anderhalve vragenlijst per jaar en een flitspeiling (een korte online vragenlijst over een actueel onderwerp). Overige onderzoeken worden extern gefinancierd door anderen die van het Consumentenpanel Gezondheidszorg gebruik maken, zoals universiteiten.

Hoe werkt het panel?

Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg wordt op verschillende manieren informatie verzameld. Het grootste deel van de onderzoeken bestaat uit **vragenlijstonderzoek**. Panelleden ontvangen afhankelijk van hun eigen voorkeur een schriftelijke of online vragenlijst. Gemiddeld worden zo'n acht vragenlijsten per jaar verstuurd. Ieder panellid krijgt gemiddeld vier tot vijf keer per jaar een vragenlijst. Verder kunnen er deelnemers voor (telefonische) **interviews** en **focusgroepen** worden geworven via het panel. Ook is het mogelijk om voor een selectie van panelleden een **Burgerplatform** te organiseren (zie kader).



Grootte van het panel

De benodigde grootte van het panel hangt onder andere af van hoe vaak panelleden per jaar worden benaderd voor onderzoek. Er is een maximum aan het aantal keer per jaar dat panelleden kunnen worden benaderd. Bij een te hoge frequentie treedt enquêtemoeieheid op en ontstaan leereffecten die de generaliseerbaarheid van de resultaten aantasten. Per jaar worden ongeveer tien onderzoeken uitgevoerd, waarbij ieder panellid gemiddeld vier tot vijf keer per jaar een vragenlijst ontvangt. Het aantal panelleden per onderzoek varieert, maar meestal worden 1.500 panelleden aangeschreven. Om aan alle aanvragen voor onderzoek te kunnen voldoen, bestaat het panel momenteel uit ruim 11.000 leden.



Accesspanel

Het panel is een zogenoemd accesspanel. Een accesspanel bestaat uit een groot aantal personen dat zich bereid heeft verklaard regelmatig vragen te willen beantwoorden. Van deze personen is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend vanuit de **basisvragenlijst** (zie kader op volgende pagina). Uit het panel worden voor de afzonderlijke onderzoeken steekproeven getrokken. Dit kan een steekproef zijn waarvan de samenstelling representatief is voor de algemene bevolking in Nederland, maar ook een steekproef waarbij eerst een selectie gemaakt is op grond van de bekende achtergrondkenmerken, bijvoorbeeld ouderen of vrouwen van 40 tot 60 jaar (zie voor meer informatie het kopje steekproeftrekking op pagina 9).

Wat is een Burgerplatform?

Het Burgerplatform is een methode die door het Nivel vaker wordt ingezet om burgers te laten meepraten over complexe vraagstukken binnen de gezondheidszorg. Bij moeilijke of abstracte vraagstukken hebben mensen moeite met het vormen van hun mening. Een vragenlijst, interview of een focusgroep levert dan te weinig resultaat op. Het Nivel heeft daarom het Burgerplatform ingericht om burgers te laten meediscussieren over ingewikkelde zorgvraagstukken. Uniek aan het Burgerplatform is dat deelnemers op verschillende manieren (presentaties, individuele en groepsopdrachten) informatie krijgen aangereikt over het onderwerp. Door de mix van dergelijke opdrachten en presentaties van experts krijgen de deelnemers een goed beeld van het vraagstuk en kunnen ze hun mening formuleren. Hierbij is niet het streven om te komen tot een consensus, maar veel meer om de diversiteit in meningen en behoeften in kaart te brengen. Aan een Burgerplatform nemen ongeveer 15-20 burgers deel. Voor meer informatie klik [hier](#).

Basisvragenlijst

Wanneer mensen lid worden van het panel vullen ze een korte basisvragenlijst in. Hierin vragen we naar enkele belangrijke achtergrondkenmerken, zoals geslacht, leeftijd, inkomen en ervaren gezondheid. Ook stellen we enkele vragen voor administratieve doeleinden, bijvoorbeeld of ze bereid zijn mee te werken aan telefonische interviews. De achtergrondgegevens worden gebruikt om bij onderzoeken subgroepen van panelleden te selecteren. Ook kunnen we de gegevens gebruiken om ervaringen, kennis, verwachtingen en meningen van bepaalde subgroepen (bijv. jongeren vs. ouderen) met elkaar te vergelijken.



Respons

De respons bij een onderzoek hangt af van het onderwerp en de doelgroep, maar is doorgaans hoog en kan oplopen tot meer dan 50%. Om de respons zo hoog mogelijk te houden, is het belangrijk om de betrokkenheid van de panelleden te bevorderen. Dit doen we door de resultaten van de vragenlijsten terug te koppelen naar de panelleden. Bijvoorbeeld via een nieuwsbrief en onze website www.nivel.nl/consumentenpanel. Daarnaast sparen panelleden die vragenlijsten invullen punten. Wanneer ze 3.000 punten hebben gespaard ontvangen ze een Bol.com cadeaubon ter waarde van 10 euro.



Werving panelleden

Het panel wordt door de jaren heen regelmatig verversd. Aanvulling is nodig om het natuurlijk verloop (zoals het overlijden van panelleden of

het niet doorgeven van een adreswijziging na verhuizing) te compenseren. Daarnaast worden panelleden die langer lid zijn van het panel uitgeschreven om leereffecten te voorkomen. We streven er naar dat panelleden niet langer dan vijf jaar lid zijn. Ook wordt van leden die al langere tijd niet meer reageren op vragenlijsten die zij toegestuurd krijgen het lidmaatschap stopgezet. Wanneer we nieuwe leden werven, kijken we eerst welke leden in aanmerking komen om uitgeschreven te worden op basis van bovengenoemde criteria. Vervolgens wordt gekeken wat de samenstelling van het panel is wat betreft leeftijd en geslacht van de leden die overblijven. Dit wordt naast de meest recente gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek gelegd. Onder groepen die ten opzichte van de algemene bevolking in Nederland ondervertegenwoordigd blijken te zijn binnen het panel wordt extra geworven. Voor het benaderen van potentiële nieuwe leden wordt een adresbestand aangekocht bij bedrijven die adresbestanden verkopen. Op

basis van dit adresbestand worden mensen vervolgens door het Nivel benaderd met de vraag of zij lid willen worden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Zij ontvangen een envelop met een uitnodigingsbrief om lid te worden en een informatiebrochure over het panel. Als men lid wil worden, kan men de basisvragenlijst invullen. Afhankelijk van de doelgroep kan dit schriftelijk of via internet. Als de basisvragenlijst is ingevuld en teruggestuurd is men lid van het panel. Ook werven we via huisartspraktijken die deelnemen aan [Nivel Zorgregistratie Eerste lijn](#). Op deze manier kunnen we gegevens van vragenlijsten combineren met gegevens over zorggebruik zoals geregistreerd door de huisarts. Mensen kunnen zichzelf niet aanmelden als panellid, maar kunnen alleen lid worden als zij hiervoor benaderd worden.



Privacybescherming

We vinden het belangrijk om de privacy van onze paneeldeelnemers te beschermen. Elk lid van het panel krijgt daarom een uniek nummer toegewezen. Dit nummer is gekoppeld aan de adresgegevens van het panellid. Adresgegevens van panelleden worden in een apart bestand opgeslagen, los van de verzamelde gegevens uit de onderzoeken. Deze bestanden zijn voor niemand toegankelijk, met uitzondering van de daartoe aangewezen Nivel medewerkers. Belangrijk is dat de adresgegevens en de antwoorden op de vragenlijsten nooit worden gekoppeld. De privacy van de panelleden wordt gewaarborgd doordat de mensen die de resultaten van de verschillende onderzoeken analyseren geen toegang tot de persoonsgegevens hebben. Verder worden gegevens die herleidbaar zijn tot de persoon nooit gerapporteerd. Tot slot is deelname aan het panel op basis van vrijwilligheid. Panelleden zijn altijd vrij tussentijds hun medewerking op te zeggen. Al deze procedures zijn opgenomen in ons [privacyreglement](#) (zie kader).



Privacyreglement Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het privacyreglement beschrijft onder andere hoe adresgegevens van de onderzoeksgegevens worden gescheiden, hoe panelleden hun lidmaatschap kunnen opzeggen, welke gegevens worden verwijderd na het terugtrekken van het lidmaatschap en hoe de afhandeling van klachten in zijn werk gaat. Met het door ons gehanteerde Privacyreglement Consumentenpanel Gezondheidszorg voldoen we aan de voorwaarden uit de privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast houden we ons aan de Code Goed Gedrag, die is opgesteld door de Federatie Medisch Wetenschappelijke Verenigingen.

Andere panels van het Nivel

- **Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten**, bestaande uit zo'n 3.500 zelfstandig wonende mensen van 15 jaar of ouder met een medisch gediagnosticeerde chronische somatische aandoening en/of lichte tot ernstige lichamelijke beperking. Klik [hier](#) voor meer informatie over dit panel.
- **Panel Samen Leven**, bestaande uit ruim 450 mensen van 15 jaar of ouder met een lichte of matige verstandelijke beperking en ruim 300 naasten (meestal ouders, broers, zussen). Klik [hier](#) voor meer informatie over dit panel.
- **Panel Verpleging & Verzorging**, waaraan 2.500 verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners deelnemen. Klik [hier](#) voor meer informatie over dit panel.

De aanwezigheid van meerdere panels binnen het Nivel biedt de mogelijkheid om specifieke groepen met elkaar te vergelijken. Een voorbeeld van een dergelijke vergelijking is het langer lopend onderzoek naar maatschappelijke participatie, waar zowel binnen het Consumentenpanel als binnen het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten en het Panel Samen Leven vragen over worden beantwoord.

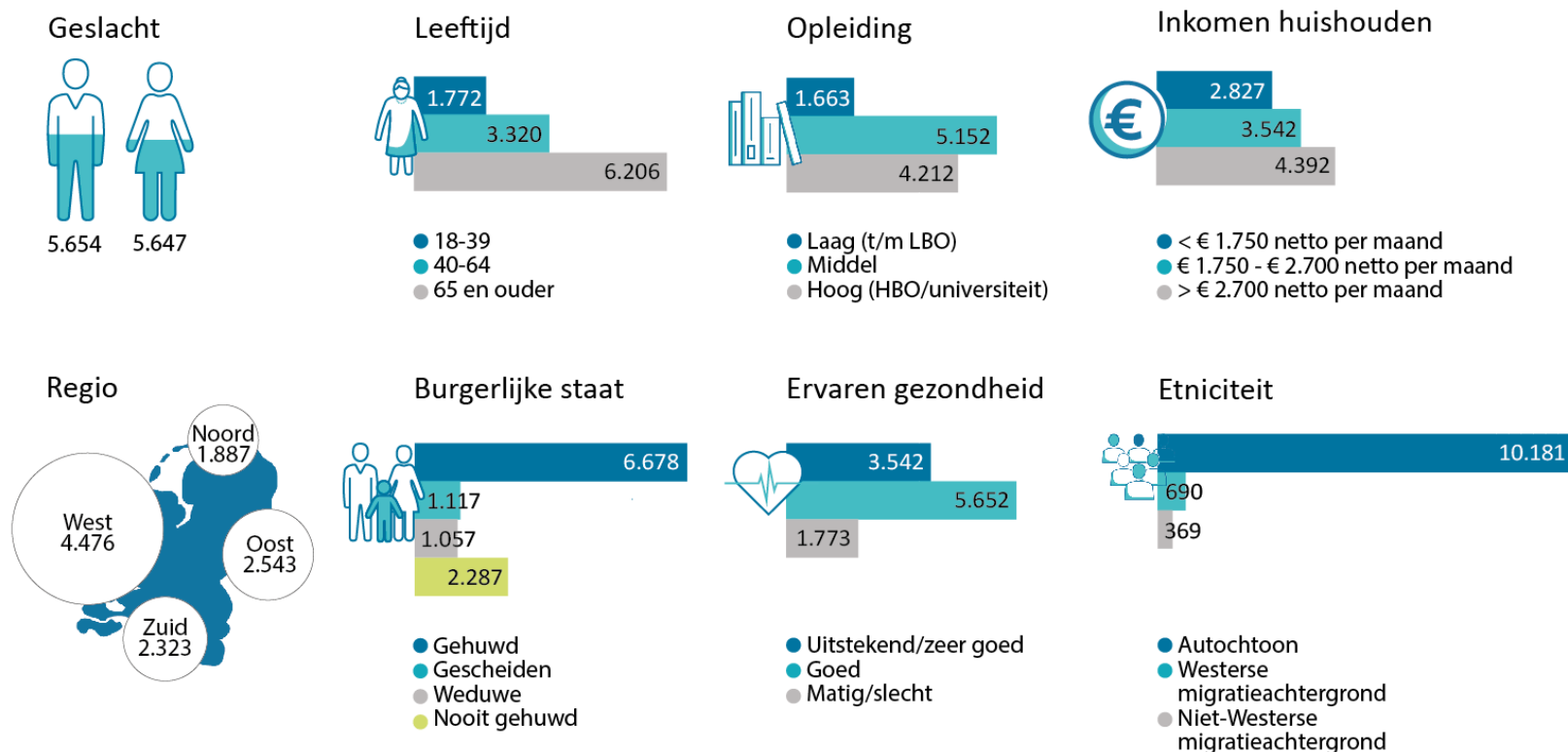
Wie zitten er in het panel?



Samenstelling panel

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is een accesspanel bestaande uit ruim 11.000 personen van 18 jaar en ouder. Uit het panel worden de steekproeven getrokken voor ieder afzonderlijk onderzoek (zie volgende pagina voor meer informatie).

Onderstaande figuren geven de samenstelling van het panel op een aantal kenmerken weer. Ouderen zijn oververtegenwoordigd binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg vanwege een langer lopend onderzoek naar maatschappelijke participatie onder ouderen.



Steekproeftrekking

Wanneer het doel van een onderzoek is om uitspraken te doen over de algemene bevolking in Nederland, wordt er voor het onderzoek een steekproef getrokken die zo representatief mogelijk is voor de algemene bevolking in Nederland. Hiertoe wordt de samenstelling van het panel op bepaalde achtergrondkenmerken vergeleken met de algemene bevolking in Nederland. Voor de gegevens van de algemene bevolking worden de meest recente cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek gebruikt.

De vergelijking van de samenstelling van het panel en de algemene bevolking laat zien dat we een steekproef kunnen trekken die representatief is voor de algemene bevolking in Nederland. De grootte van de steekproef die mogelijk is, hangt af van het aantal kenmerken waarop de steekproef representatief moet zijn voor de algemene bevolking. Momenteel worden er ongeveer tien vragenlijsten per jaar verstuurd, waarbij de meeste steekproeven voor leeftijd en geslacht representatief zijn voor de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder (zie kader voor een voorbeeldsteekproef).

Naast een steekproef die qua samenstelling op één of meerdere kenmerken representatief is voor de algemene bevolking, kunnen ook steekproeven getrokken worden waarbij eerst een selectie gemaakt is op basis van de bekende achtergrondkenmerken, bijvoorbeeld: ouderen, vrouwen tussen de 40 en 60 jaar.

Voorbeeldsteekproef

Vaak wordt voor onderzoek binnen het panel een steekproef getrokken van 1.500 panelleden representatief naar leeftijd en geslacht voor de algemene bevolking van 18 jaar en ouder. Dit betekent dat de onderstaande aantallen nodig zijn. Deze aantallen zijn ruimschoots beschikbaar binnen het panel (zie figuren vorige pagina).

	%CBS	Man	Vrouw
18-39 jaar	34%	257	257
40-64 jaar	42%	312	313
65 jaar en ouder	24%	181	180



Waar doen we binnen het panel onderzoek naar?

Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg doen we onderzoek naar wat patiënten en burgers bezighoudt met betrekking tot de gezondheidszorg. De onderwerpen die hierop betrekking hebben zijn zeer divers. Hieronder geven we een overzicht van een aantal overkoepelende onderwerpen waar binnen het panel onderzoek naar wordt gedaan. Voor al deze onderwerpen hebben we data beschikbaar. Voor een groot aantal onderwerpen ook over meerdere jaren, waardoor vergelijking over tijd mogelijk is. Een overzicht van al onze publicaties is [hier](#) te vinden.



Betaalbaarheid van zorg

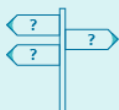
De uitgaven voor de gezondheidszorg stijgen. Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven bieden in de toekomst, moet er worden nagedacht hoe de zorg betaalbaar kan worden gehouden. Door de overheid zijn verschillende maatregelen geïntroduceerd die tot doel hebben om de zorg betaalbaar te houden. Een hiervan is het invoeren van eigen betalingen in de zorg. Idee hierachter is dat eigen betalingen zorggebruikers ervan bewust zouden maken dat zorg geld kost. Hierdoor zouden zij kostenbewust zorg gaan gebruiken en dit zou leiden tot minder zorggebruik. Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg wordt onderzocht of deze maatregelen werken zoals bedoeld. Deze maatregelen zouden er ook toe kunnen leiden dat de zorg niet voor iedereen even betaalbaar is. Ook dit wordt binnen het panel onderzocht, naast andere onderwerpen die met betaalbaarheid van zorg te maken hebben.



Vertrouwen in de gezondheidszorg

Het vertrouwen van zorggebruikers in zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars is een belangrijke basis voor de werking van het gezondheidszorgsysteem. Sinds 1997 wordt in het Consumentenpanel Gezondheidszorg dit vertrouwen gemeten met de Barometer Vertrouwen in de Gezondheidszorg. Tot 2004 is dit vrijwel elk jaar gebeurd en sinds 2004 wordt het vertrouwen elke twee jaar gemeten. Bij de metingen wordt gekeken naar:

- het algemeen vertrouwen in de gezondheidszorg, nu en in de toekomst
- het vertrouwen in specifieke zorgverleners en zorginstellingen. Dit betreft bijvoorbeeld huisartsen, alternatieve genezers, ziekenhuizen en verpleeghuizen, maar ook het vertrouwen in zorgverzekeraars



Kiezen in de zorg

In het huidige zorgstelsel wordt van zorggebruikers een actieve rol verwacht. Zo wordt verlangd dat zij zich gedragen als ‘zorgconsumenten’ die kiezen naar welke zorgaanbieder of zorgverzekeraar zij het best kunnen gaan. Ook hebben zij een actieve inbreng in het proces van samen beslissen, waarbij patiënt en behandelaar samen het proces doorlopen dat uitmondt in de keuze voor een bepaalde behandeling. Op deze manier zouden zorggebruikers zorgaanbieders en zorgverzekeraars dwingen om goede kwaliteit van zorg te leveren tegen een scherpe prijs.

Kiezen voor een zorgverzekeraar

Sinds 2006 meten we jaarlijks of mensen gewisseld zijn van zorgverzekeraar en wat de redenen zijn om te wisselen of juist niet. Op basis van dit onderzoek houden we een Barometer Wisselen van Zorgverzekeraar bij.

Kiezen voor een behandeling

Het is ook van belang dat mensen actief betrokken zijn in de keuze voor behandelingen, bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke besluitvorming. Binnen het panel wordt daarom onderzoek gedaan naar de mate waarin mensen betrokken willen zijn in het besluitvormingsproces en naar de factoren die hieraan gerelateerd zijn. Sinds 2016 meten we binnen het panel jaarlijks hoe patiënten de gezamenlijke besluitvorming over een behandeling ervaren bij hun huisarts of medisch specialist. Dit percentage wordt als indicator weergegeven op de website Staat van de Volksgezondheid en Zorg.



Zorgverzekeraars

Zorgverzekeraars hebben een belangrijke positie in de driehoek van zorgaanbieders, zorggebruikers en zorgverzekeraars. Het idee is dat zij kwalitatief goede zorg inkopen tegen een scherpe prijs.

Het wisselen van zorgverzekeraar is bedoeld om zorgverzekeraars te stimuleren tot het leveren van goede zorg tegen een scherpe prijs. Jaarlijks meten we of mensen gewisseld zijn van zorgverzekeraar. Ook vragen we naar de redenen waarom mensen wel of niet gewisseld zijn. Op basis van dit onderzoek houden we een Barometer Wisselen van Zorgverzekeraar bij.

Naast het wisselen van zorgverzekeraar, onderzoeken we onder andere ook wat mensen vinden van de rol van zorgverzekeraars in zorginkoop en welke rol zorgverzekeraars spelen in de keuze voor een zorgaanbieder. Ook onderzoeken we of verzekerden open staan om zorgadvies te ontvangen van hun zorgverzekeraar.



Solidariteit in het Nederlandse zorgstelsel

Sinds 2013 wordt om het jaar gemeten hoe het gesteld is met de solidariteit in de zorg. Met de Barometer Solidariteit in het Nederlandse Zorgstelsel meten we de betalingsbereidheid onder de algemene bevolking in Nederland.



Organisatie en beleid

Om de gezondheidszorg op het huidige niveau te houden zijn veranderingen nodig. Uit dit besef is de beweging de Juiste Zorg Op de Juiste Plek (JZOJP) ontstaan. Vanuit de JZOJP wordt ingezet op het voorkomen van (duurdere) zorg, het verplaatsen van zorg en rondom mensen organiseren en het vervangen van zorg door slimme zorg en e-health in te zetten. Dit heeft gevolgen voor de gebruikers van de gezondheidszorg. Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg wordt onderzoek naar dergelijke veranderingen gedaan. Een belangrijk onderdeel is het evalueren van de veranderingen. Hierbij wordt niet alleen onderzocht of de veranderingen het gewenste eindresultaat hebben, maar ook voor welke groepen zorggebruikers het beleid werkt zoals bedoeld en voor welke groepen zorggebruikers niet. Een voorbeeld hiervan is onderzoek naar substitutie, waarbij behandelingen verschuiven van de tweedelijns- naar de eerstelijnszorg. Naast onderzoek naar veranderingen wordt er ook onderzoek gedaan naar de organisatie van de gezondheidszorg.



Zorgaanbieders

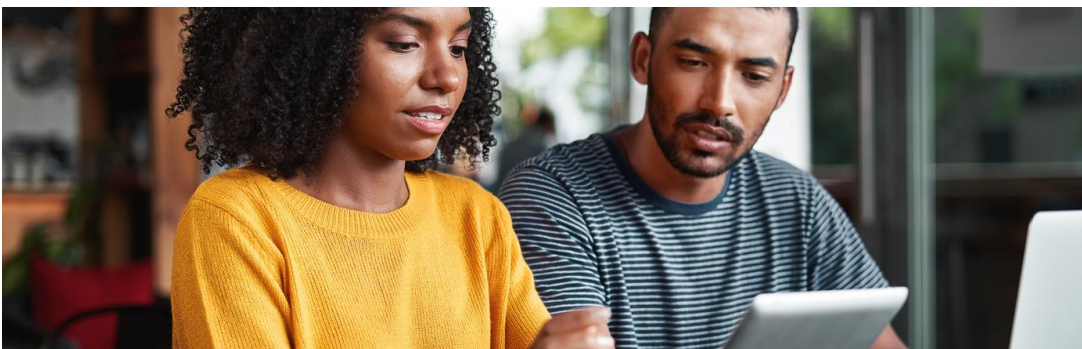
Een van de drie partijen die een belangrijke rol hebben in het zorgstelsel zijn de zorgaanbieders. Vrijwel iedereen heeft te maken met zorgaanbieders, bijvoorbeeld met een huisarts, een apotheek, een tandarts of met een zorgprofessional in een ziekenhuis. Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg wordt, onder andere, onderzoek gedaan naar de ervaringen en meningen van zorggebruikers over zorgaanbieders. Voorbeelden zijn:

- onderzoek naar substitutie, waarbij behandelingen verschuiven van de tweedelijns- naar de eerstelijnszorg.
- de vraag hoe mensen kiezen voor een zorgaanbieder, bijvoorbeeld hoe kiezen mensen voor een ziekenhuis.



e-Health

Het ministerie van VWS wil het gebruik van e-health stimuleren. De omslag naar e-health levert naar verwachting betere zorg en meer eigen regie op. De ontwikkelingen met betrekking tot e-health in Nederland zijn van 2013 tot en met 2019 gemonitord in de jaarlijkse eHealth-monitor van het Nivel en Nictiz. Vanaf 2021 voeren het RIVM, NeLL en Nivel de e-health monitor uit. Binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg meten we voor deze monitor de ervaringen van burgers met eHealth.



Uitgelicht: onderzoek naar het coronavirus

In het kader van de corona uitbraak monitorden we in de periode februari – mei 2020 twaalf weken lang onder panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg of burgers griepachtig klachten ervaren. Ook monitorden we de perceptie van burgers met betrekking tot de uitbraak van het coronavirus, de informatievoorziening over het virus, de reactie op het virus in Nederland en de behoefte van burgers aan zorg en ondersteuning vanwege de uitbraak. Tot slot keken we hoe lang burgers vinden dat de verschillende maatregelen in de aanpak van het coronavirus mogen duren. Gedurende 12 weken ontvingen panelleden die hadden aangegeven deel te willen nemen aan de monitor (n=3.268) wekelijks op maandag een uitnodigingsmail. De respons onder deze groep was hoog en lag elke week rond de 80%. Na iedere meting zijn de resultaten voor de verschillende onderdelen gepubliceerd in een feitenblad. Dit was de eerste keer dat binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg op wekelijkse basis een vragenlijst werd verstuurd over een (actueel) onderwerp en dat hierover iedere week gepubliceerd werd. De respons onder de groep die deelnam aan de monitor was hoog en lag wekelijks rond de 80%. Dit laat zien dat de deelnemers bereid waren om gedurende een langere periode met regelmaat een dergelijke korte vragenlijst in te vullen. Het Consumentenpanel Gezondheidszorg leent zich dan ook voor dergelijk onderzoek met herhaalde metingen.



Preventie en leefstijl

Preventie krijgt steeds meer aandacht, ook in het kader van de Juiste Zorg Op de Juiste Plek (JZOJP). Preventie heeft als doel dat mensen gezond blijven door hun gezondheid te bevorderen en te beschermen. Wanneer burgers gezond blijven draagt dit bij aan het voorkomen van zorg, één van de drie pijlers van de JZOJP. Binnen het panel is onderzoek gedaan naar preventie, maar ook naar leefstijl. Leefstijl omvat onder andere bewegen, voeding, alcoholgebruik, roken en hygiëne.



Geneesmiddelen

Veel mensen gebruiken geneesmiddelen. Dit kunnen geneesmiddelen zijn die door een arts zijn voorgeschreven, maar ook geneesmiddelen die men zelf heeft gekocht, bijvoorbeeld via internet. Een onderwerp van onderzoek is bijvoorbeeld het effect van het niet meer vergoeden van geneesmiddelen. Wat gaan gebruikers doen? Gaan zij het middel zelf bij de drogist kopen, of stoppen zij met het gebruik van medicatie. Een ander onderwerp is hoe de uitbraak van het coronavirus van invloed is op hoe mensen hun medicatie innemen.

Barometers

‘Vertrouwen in de zorg’, ‘wisselen van zorgverzekeraar’ en ‘solidariteit in het Nederlandse zorgstelsel’ zijn drie onderwerpen die regelmatig aan de orde komen binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Voor alle drie de onderwerpen is er een Nivel-Barometer beschikbaar. In deze Barometers kunt u zelf de resultaten selecteren waarover u gegevens wilt zien.

Barometer Vertrouwen in de zorg



Al vanaf 1997 bestaat de [Barometer Vertrouwen in de Gezondheidszorg](#). De Barometer geeft weer hoeveel vertrouwen mensen hebben in een beroepsgroep (zoals huisartsen, medisch specialisten, verpleegkundigen en tandartsen) of instelling (zoals ziekenhuizen en verpleeghuizen). Respondenten kunnen bij de vragen over vertrouwen in een beroepsgroep/instelling aangeven ‘heel veel’, ‘veel’, ‘weinig’ of ‘heel weinig’ vertrouwen te hebben. Daarnaast is het mogelijk om de antwoordcategorie ‘geen mening’ aan te kruisen. Het vertrouwen in de gezondheidszorg werd tot 2006 jaarlijks (met uitzondering van 2003) gemeten en wordt vanaf 2008 om het jaar gemeten.

Barometer Solidariteit in het Nederlandse Zorgstelsel



Sinds 2013 wordt om het jaar binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg gemeten hoe het gesteld is met de solidariteit in de zorg. De [Barometer Solidariteit in het Nederlandse Zorgstelsel](#) geeft de solidariteit in het zorgstelsel weer door de betalingsbereidheid voor de zorg te meten onder de algemene bevolking in Nederland. Meer specifiek meten we de (huidige) solidariteit, de verwachte solidariteit en de solidariteit met (elf) specifieke groepen.

Barometer Wisselen van zorgverzekering



Ieder jaar zijn verzekerden in de gelegenheid om te wisselen van zorgverzekeraar. Met de [Barometer Wisselen van Zorgverzekeraar](#) houden we in het Consumentenpanel Gezondheidszorg sinds 2005 bij hoeveel mensen van die gelegenheid gebruik hebben gemaakt. Ook vragen we naar de redenen waarom mensen wel of niet gewisseld zijn.

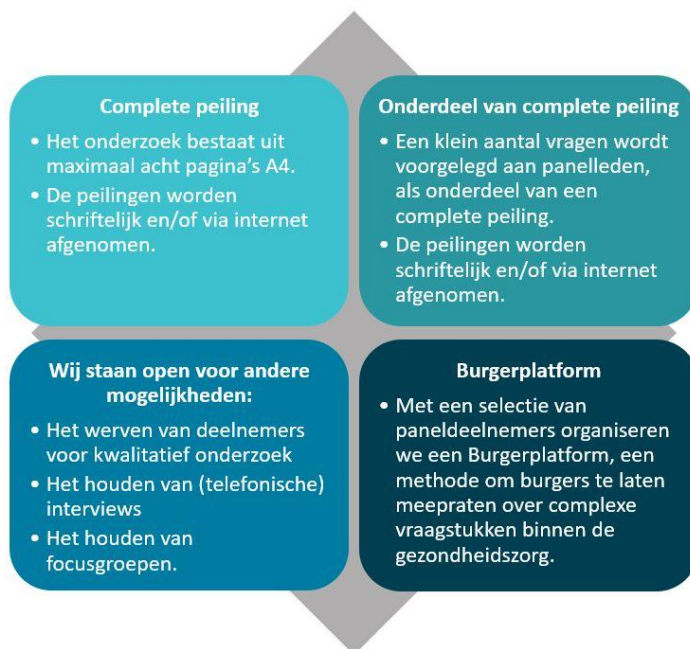
Hoe kun je onderzoek doen met het panel?



Mogelijkheden voor onderzoek met het Consumentenpanel Gezondheidszorg

De onderzoekers van het Nivel werken samen met diverse partijen in de zorg. Ook voeren wij zelfstandig onderzoek uit in opdracht van diverse partijen. Per aanvraag kijken we naar de meest geschikte methode en werkwijze. Wij hebben de kennis in huis om onderzoeksvragen te vertalen naar concrete vragen voor onze panelleden. Zo kunnen wij ook voor uw onderzoek een vragenlijst uitzetten binnen het Consumentenpanel.

Naast het uitzetten van een vragenlijst is het ook mogelijk om via het panel deelnemers te werven voor kwalitatief onderzoek (bijvoorbeeld een interview of focusgroep). Wij kunnen deze interviews of focusgroepen ook voor u afnemen. Tot slot is het mogelijk om voor een klein aantal panelleden een Burgerplatform te organiseren. Dit is een methode om burgers te laten meepraten over complexe vraagstukken binnen de gezondheidszorg.



Onderzoek aanvragen

Aanvragen voor onderzoek worden altijd voorgelegd aan de programmacommissie van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Deze commissie beoordeelt of de aanvraag past binnen de doelstellingen van het panel. Na goedkeuring van de programmacommissie en bij ruimte binnen de planning, kan het onderzoek worden gestart.

Uiteraard zijn er kosten aan het gebruik van het Consumentenpanel verbonden. We maken altijd een offerte op maat. Ook kent het Nivel een openbare publicatieplicht, wat betekent dat het Nivel over alle onderzoeken die zij uitvoert, dus ook over de onderzoeken die binnen het panel worden uitgevoerd, openbaar publiceert.



Meer weten?

Wilt u onderzoek laten doen met het panel of meer weten over de mogelijkheden en kosten? Neem dan contact met ons. Zie het hoofdstuk Contact voor onze gegevens.

About the panel

How do citizens in the Netherlands think about healthcare and what are their experiences with healthcare? The Dutch Health Care Consumer Panel of Nivel (the Netherlands Institute for Health Services Research) assesses this among more than 11,000 people aged 18 and older using written or online questionnaires, interviews or focus groups. The research questions are very broad and cover the whole Dutch healthcare system.



Aim of the panel

The aim of the Consumer Panel is to measure, at national level, opinions on and knowledge about health care and the expectations and experiences with health care. The panel can also be used for conducting research on more specific groups within the Dutch population (e.g. elderly or women aged 20 to 40). Within the panel, we investigate a diverse range of research questions. Due to our statutory obligation, we have to publish the results of all the research conducted within the panel. By collecting information at national level regarding opinions and experiences of users of health care, as well as by publishing the results of the conducted research, the panel helps to strengthen the position of healthcare users.



Background

The Consumer Panel was set up in 1992 by the Dutch Consumers Association and Nivel. Since 2004, Nivel manages the panel. Throughout the years, the number of panel members increased. In 2004, the panel consisted of approximately 1,500 members. Subsequently, the panel increased to about 3,000 members in the year 2006. As of now, the panel consists of more than 11,000 panel members aged 18 years and older. Also, the number of researches increased since 2004: from about two or three a year to about ten a year. Most of these researches consist of surveys. Surveys are questionnaires, which are sent by post or through the internet to members of the panel. Topics to investigate within the panel are chosen in agreement with the **program committee** of the panel (see box). The Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport finances the basic infrastructure of the panel, one and a half survey a year and a so-called 'flitspeiling' (a short online questionnaire about an current theme). The rest of the researches are financed by others (for example universities) who make use of the panel.

Program committee

A programme committee has been set up for the panel. They advise the researchers and assess whether applications for research fit within the panel. The committee consists of representatives of the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport, the Health Care Inspectorate, Zorgverzekeraars Nederland (Association of Health Care Insurers in the Netherlands), the National Health Care Institute, the Federation of Patients and Consumer Organisations in the Netherlands, the Dutch Healthcare Authority and the Dutch Consumers Association.



Data collection

Within the Consumer Panel, most of the data is collected using surveys. In total, approximately ten surveys a year are conducted. Each individual member of the panel receives a questionnaire on average four or five times a year. Panel members can choose whether they want to receive a questionnaire by post or through the internet. The response rate depends on the target group and the subject of the questionnaire. Usually, we have a response rate of more than 50% for the questionnaires. In addition to the written and online questionnaires, we are equipped to recruit members for interviews (by telephone or face-to-face) and focus groups, and to conduct these interviews and focus groups. It is also possible to organise a Citizen Council for a selection of panel members. The Citizen Council is a method that Nivel uses to talk with citizens about complex issues within healthcare.

Sampling

The Consumer Panel is a so-called access panel. An access panel consists of a large number of persons who have agreed to answer questions on a regular base. In addition, many background characteristics of these persons (for example age, level of education, income, self-reported general health) are known. From our access panel we can draw the samples for every separate survey. Mostly, we draw a sample that is representative of the Dutch population aged 18 years and older. In this case, we compare the composition of our panel with the general population in the Netherlands based on data from Statistics Netherlands (www.cbs.nl). The sample size depends on the number of background characteristics of the Dutch population the sample has to reflect. It is also possible to draw a sample that is based on a selection of background characteristics that we know from our panel members. Examples of sample selections are elderly (65 years and older) or women between age 40 and 60.



Renewal of the panel

The panel is renewed on regular base to enable us to form a representative sample of the Dutch population. Renewal is necessary to make sure that members do not develop specific knowledge of, and attention for, healthcare issues, and that no 'questionnaire fatigue' occurs. Moreover, renewal compensates for panel members who, for example, have died or moved without informing us about the new address. We recruit possible new members by buying an address file from an address supplier. As a result, possible new members for the panel are sampled at random from the general population in the Netherlands. When we buy an address file, we make sure that certain groups that are underrepresented in our panel, for example young people, are overrepresented in the address file that we buy for the renewal. Sampled people receive an envelope with an invitation letter to join and an information brochure about the panel. If they want to become a member, they can fill in the basic questionnaire. Depending on the target group, this can be done on paper (the

basic questionnaire is then attached to the invitation letter) or via the internet (a link and QR code to the basic questionnaire are then included in the invitation letter). If the basic questionnaire has been completed and returned (with a written basic questionnaire) one is a member of the panel. People can only join the panel if they are approached by Nivel.



Privacy protection

The privacy of our panel members is guaranteed. Every panel member has a unique number, which is linked to the address of the member. These addresses are stored separately from the data of the questionnaires. All data are carefully stored by Nivel. Privacy of panel members is guaranteed, since people who analyse the data do not have access to the personal information of the panel members. All these procedures are described in the privacy policy of the Dutch Health Care Consumer Panel. According to the Dutch legislation, neither obtaining informed consent nor approval by a medical ethics committee is obligatory for doing research within the Consumer Panel (see for more information [ccmo webpage](#)).



Our research

Our research is used for different objectives. It is used to evaluate policy and also to generate input for policy making. Furthermore, effects of changes in health care can be identified and experiences with health care can be measured as well as the knowledge and expectations with respect to health care. The panel is used for a wide range of research questions. Many subjects are investigated once, but we also conduct longitudinal studies. An example of a longitudinal study is our research into changing health insurer by consumers. This is measured nearly every year since 2006. We examine – among others – the number of switchers, their characteristics and their reasons for switching. The research conducted within the panel results in a large number of publications. We publish in international peer-reviewed journals, and we also publish reports and factsheets. For all our publications see [here](#).

Contact

Voor onderzoeksvragen

Wilt u meer informatie over het Consumentenpanel Gezondheidszorg of wilt u onderzoek laten uitvoeren binnen het panel, dan kunt u contact opnemen met:

Prof. dr. Judith de Jong
Programmaleider
[T] 030 272 97 02 [M] 06 82 64 76 20
[E] j.dejong@nivel.nl

Dr. Anne Brabers
Senior onderzoeker Consumentenpanel
Gezondheidszorg
[T] 030 272 98 55
[E] a.brabers@nivel.nl

Voor panelleden

Heeft u vragen over (uw deelname aan) het panel? Dan kunt u contact opnemen met:

Yousra Benhaddou
Projectmedewerker Consumentenpanel
Gezondheidszorg
[T] 030 272 96 62
[E] consumentenpanel@nivel.nl

Programmacommissie

Voor het Consumentenpanel is een **programmacommissie** ingesteld. Zij adviseren de onderzoekers en beoordelen of aanvragen voor onderzoek passen binnen het panel.

De programmacommissie bestaat uit:

- Prof. dr. ir. R. Friele (voorzitter, Nivel)
- Mevr. C. Scheele (ministerie van VWS)
- Mevr. S. Kleefstra (IGJ)
- Mevr. N. Cremers (ZN)
- Mevr. K. Elberse (Zorginstituut Nederland)
- Mevr. M. Hassels-Monning (Patiëntenfederatie Nederland)
- Dhr. C. Jakobs (Consumentenbond)
- Mevr. K. Lops (NZa)

Post- en bezoekadres

Nivel
t.a.v. Consumentenpanel Gezondheidszorg
Postbus 1568
3500 BN Utrecht
Otterstraat 118-124
3513 CR UTRECHT



De mensen achter het onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg



Prof. dr. Judith de Jong,
Programmaleider



Drs. Marloes Meijer,
Junior onderzoeker



Dr. Anne Brabers,
Senior onderzoeker



Drs. Frank van der Hulst,
Junior onderzoeker



Drs. Laurens Holst,
Onderzoeker



Yousra Benhaddou,
Projectmedewerker