

Weinig veranderingen in het zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheid (2018-2021)

Anne Zagt, Nanne Bos, Linda Springvloet, Astrid Doorduijn, Roland Friele, Judith de Jong, Dolf de Boer

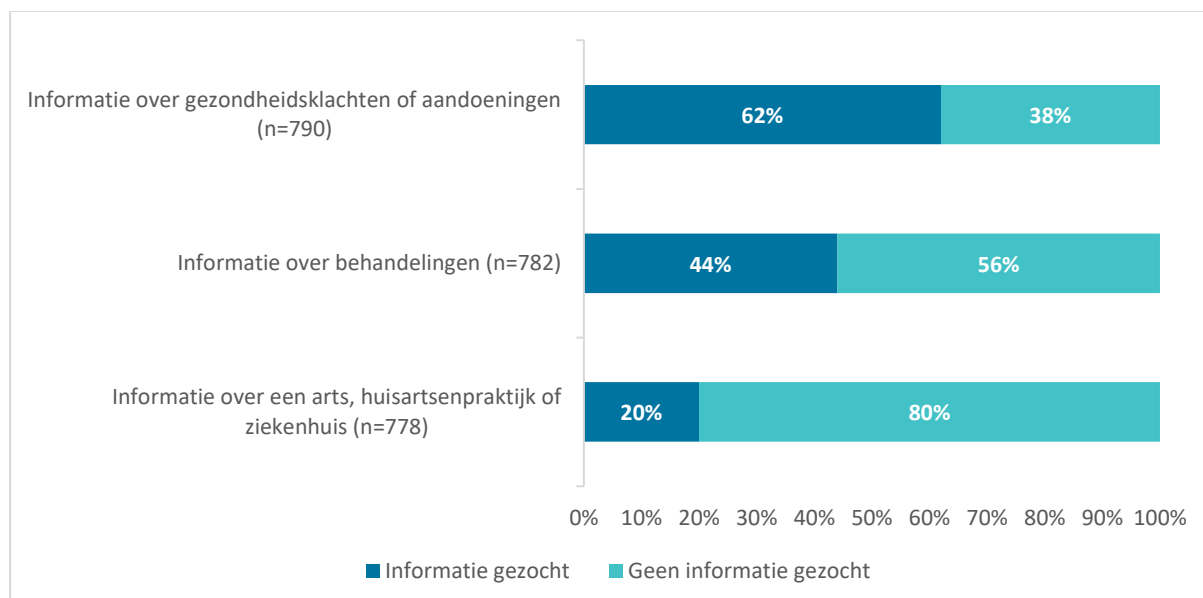
Zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheidsklachten, behandelingen en zorgaanbieders (2021):

- In totaal hebben 793 zorggebruikers (respons = 53%) de vragenlijst ingevuld, waarvan de meerderheid informatie over gezondheid zocht.
- De voornaamste informatiebronnen waren het internet en zorgverleners.
- De informatie was goed vindbaar en bruikbaar voor zorggebruikers.
- Bijna $\frac{3}{4}$ van de zorggebruikers die informatie zocht, gebruikte informatie over een behandeling of zorgaanbieder om een keuze te maken.

Meerderheid zorggebruikers zoekt informatie over gezondheid

In 2021 zocht 62% van de zorggebruikers naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen, bijna de helft van de zorggebruikers (44%) zocht naar informatie over een behandeling. In mindere mate werd gezocht naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (20%) (zie figuur 1 en Bijlage A, tabel 3, 8 en 14). De bevindingen zijn vergelijkbaar met eerdere jaren.

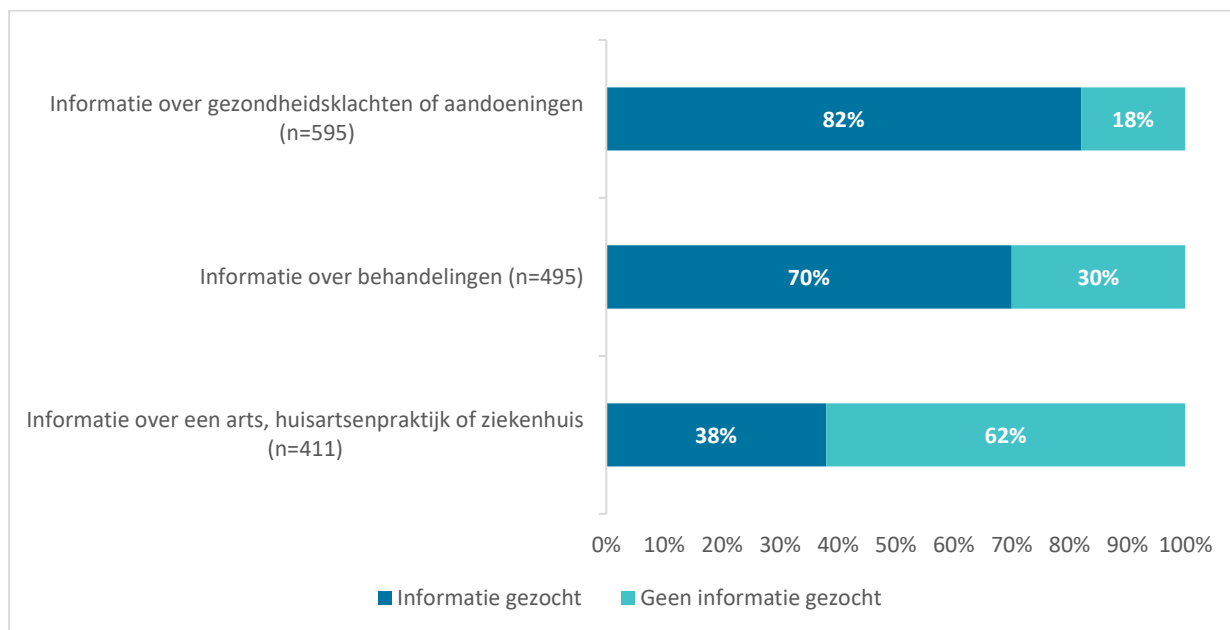
Figuur 1 Zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheid (% zorggebruikers)



De bovenstaande resultaten zijn van toepassing op de algemene populatie zorggebruikers. Een deel van hen had geen gezondheidsklacht, behandeling of bezocht geen (nieuwe) arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis. Voor hen is het zoeken naar dergelijke informatie mogelijk niet relevant. Een uitsplitsing naar deze groep zorggebruikers voor wie het mogelijk relevant was om informatie te zoeken, laat zien dat (figuur 2):

- Ongeveer vier op de vijf (82%) zorggebruikers die het afgelopen jaar een gezondheidsklacht of aandoening had, zocht naar informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen.
- Ruim twee derde (70%) van de zorggebruikers die het afgelopen jaar een behandeling had, zocht naar informatie over een behandeling.
- Bijna vier op de tien (38%) zorggebruikers die het afgelopen jaar een (nieuwe) arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis bezocht, zocht naar informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis.

Figuur 2 Zoekgedrag van zorggebruikers die in het afgelopen jaar een gezondheidsklacht of aandoening hadden, zijn behandeld of een (nieuwe) zorgaanbieder bezochten en zochten naar informatie over gezondheid (% zorggebruikers)



Informatiebronnen zijn het internet of een zorgverlener

De top-3 geraadpleegde bronnen voor informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen in 2021 zijn: 1) het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo (77%), 2) de website www.thuisarts.nl (33%) en 3) een arts of andere zorgverlener (31%). Het percentage zorggebruikers dat een arts of andere zorgverlener voor informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen raadpleegden steeg van 17% in 2020 naar 31% in 2021. Dat is een toename van 14%. Echter, er is geen sprake van een lineaire trend over de vier meetjaren. Trendanalyses laten zien dat zowel een algemene online zoekmachine (77%) als de specifieke website www.thuisarts.nl (33%) iets vaker worden geraadpleegd sinds 2018 (respectievelijk 71% en 26% in 2018) (zie figuur 3 en Bijlage A, tabel 4).

De top -3 geraadpleegde bronnen voor informatie over behandelingen in 2021 zijn: 1) het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo (65%), 2) een arts of andere zorgverlener (42%) of 3) een ziekenhuis (24%). Hierbij is een verandering te zien in het aantal zorggebruikers dat een arts of andere zorgverlener raadpleegt voor informatie. Dit percentage steeg van 32% in 2018 naar 42% in 2021. In de tussenliggende jaren zaten enige fluctuaties waardoor er geen sprake is van een lineaire stijgende trend (zie figuur 3 en Bijlage A, tabel 9).

De zorggebruikers die in 2021 informatie zochten over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis zochten voornamelijk informatie op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo (59%), bij een ziekenhuis (36%) of bij een arts of andere zorgverlener (22%). De bevindingen zijn vergelijkbaar met eerdere jaren (zie figuur 3 en Bijlage A, tabel 16).

Zorggebruikers hebben nauwelijks informatie over gezondheid gezocht op apps, zoals de thuisarts-app of MINDD-app/moet ik naar de dokter?, sociale media, bij een patiëntenorganisatie of op de website van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (zie Bijlage A, tabellen 4, 9 en 16).

Figuur 3 Meest geraadpleegde bronnen om te zoeken naar informatie over gezondheid. Peiljaar 2021.

Informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen	Informatie over behandelingen	Informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis
1. op het internet via een zoekmachine (t.o.v. 2018 + 6%)*	1. op het internet via een zoekmachine	1. op het internet via een zoekmachine
2. op de website van Thuisarts (t.o.v. 2018 + 7%)*	2. bij een arts of andere zorgverlener (t.o.v. 2018 + 10%)*	2. bij een ziekenhuis
3. bij een arts of andere zorgverlener	3. bij een ziekenhuis	3. bij een arts of andere zorgverlener

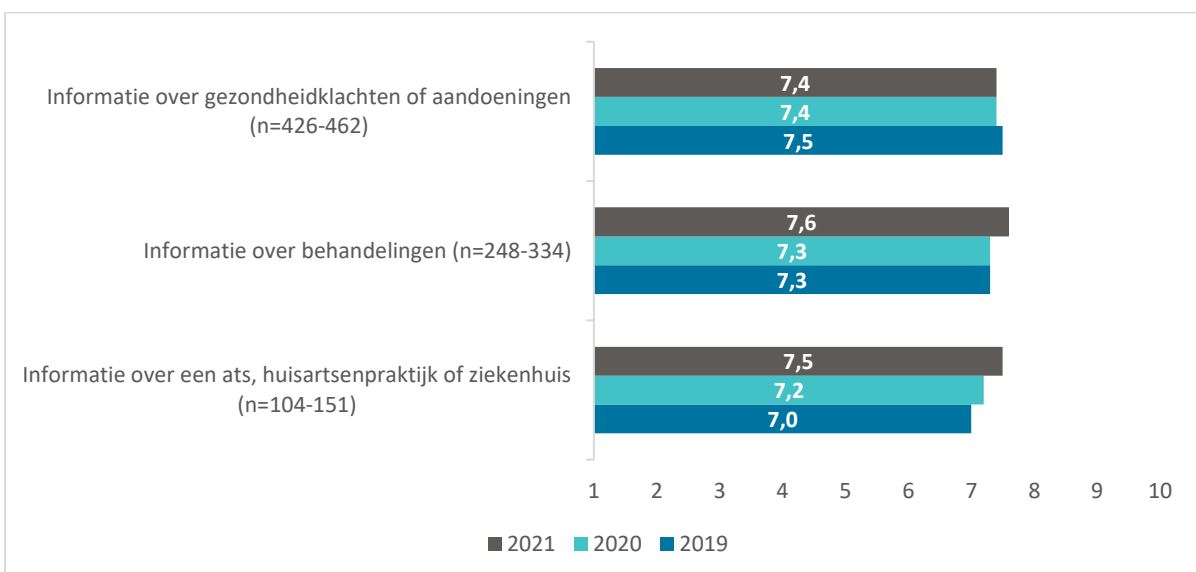
* Trendanalyses laten zien dat er vanaf 2018 over de meetjaren heen sprake is van een significante stijging.

Zorggebruikers kunnen informatie over gezondheid goed vinden

Zorggebruikers beoordeelden de vindbaarheid van gezondheidsinformatie met een rapportcijfer (1 t/m 10).

- Informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen kreeg gemiddeld een 7,4 en informatie over behandelingen kreeg gemiddeld een 7,6. Voor beide zijn de bevindingen vergelijkbaar met eerdere metingen.
- Informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis kreeg gemiddeld een 7,5. Dit rapportcijfer is in 2021 licht gestegen ten opzichte van voorgaande jaren (zie figuur 4 en Bijlage A, tabellen 5, 10 en 17).

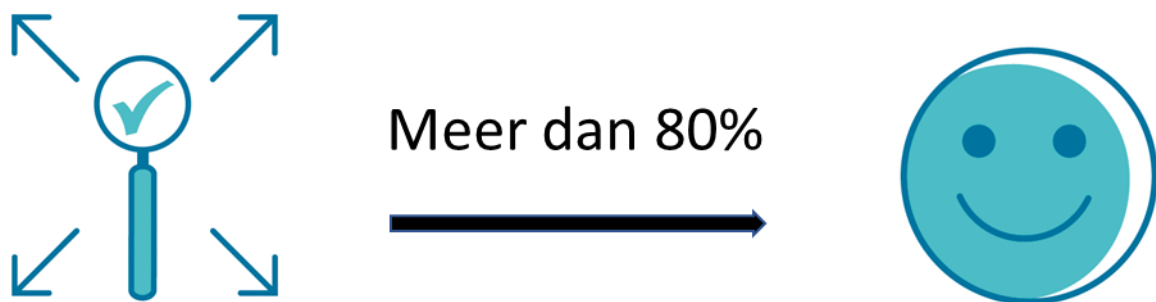
Figuur 4 Gemiddeld rapportcijfer (1-10) voor de vindbaarheid van informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen, behandelingen of een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis



Meerderheid die informatie zocht over gezondheid voelt zich goed geïnformeerd

Een ruime meerderheid van de zorggebruikers die informatie zocht over gezondheidsklachten of aandoeningen (82%), behandelingen (83%) of een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (83%) voelde zich in 2021 voldoende of goed geïnformeerd. Slechts 2% van de zorggebruikers voelde zich onvoldoende geïnformeerd over gezondheidsklachten of aandoeningen, of behandelingen en geen enkele zorggebruiker die informatie opzocht over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis voelde zich onvoldoende geïnformeerd (zie figuur 5 en zie Bijlage A, tabel 7, 12 en 19). Deze vragen zijn in eerdere metingen niet gesteld en trendanalyses zijn dan ook niet mogelijk.

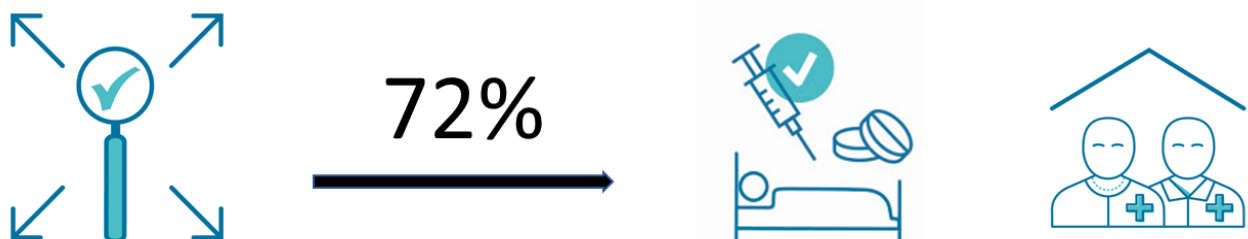
Figuur 5 Mate waarin zorggebruikers (% zorggebruikers) zich voldoende of goed geïnformeerd voelden nadat zij informatie zochten over een gezondheidsklacht of aandoening (2021 n=463), behandeling (2021 n=334) of arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (2021 n=150)



Bijna driekwart van de zorggebruikers gebruikt gevonden informatie om te kiezen

Bijna drie op de vier zorggebruikers (72%) die in 2021 informatie zocht over een behandeling heeft de gevonden informatie gebruikt om eventueel samen met een arts te kiezen voor een behandeling. Eveneens 72% van de zorggebruikers die informatie zocht over een zorgaanbieder gebruikte de gevonden informatie om eventueel samen met een arts te kiezen voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (zie figuur 6 en zie Bijlage A, tabellen 13 en 20). De bevindingen zijn vergelijkbaar met eerdere jaren.

Figuur 6 Mate waarin zorggebruikers (% zorggebruikers) gevonden informatie gebruikten om eventueel samen met een arts te kiezen voor een behandeling (2021 n=338) of arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (2021 n=151)



Tot slot

Stabiel beeld met enkele fluctuaties in geraadpleegde bronnen

Het beeld dat we in 2021 zien met betrekking tot zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheid is grotendeels stabiel over de afgelopen vier meetjaren, met enkele fluctuaties in de geraadpleegde bronnen en het oordeel over de vindbaarheid van informatie. Het internet in zijn algemeenheid, de website www.thuisarts.nl en een zorgverlener worden iets vaker geraadpleegd dan in 2018. De website www.thuisarts.nl is de officiële site van het NHG met informatie over gezondheidsklachten en behandelingen, en wordt steeds uitgebreid met patiëntinformatie over medisch-specialistische aandoeningen [1]. Het lijkt interessant te monitoren of de uitbreiding van het aanbod op www.thuisart.nl de komende jaren leidt tot verdere toename in het gebruik van de website. Een andere verandering die we dit jaar zien, is dat zorgverleners vaker zijn genoemd als informatiebron.

Bijna driekwart gebruikt gevonden informatie voor het maken van keuzes

In 2021 zagen we dat wanneer zorggebruikers informatie over gezondheid zochten, zij de informatie goed konden vinden en zich over het algemeen goed geïnformeerd voelden. Opvallend is dat bijna driekwart van de zorggebruikers die informatie zocht over een behandeling, (nieuwe) arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis, deze informatie eventueel met een arts heeft gebruikt voor het kiezen van een behandeling of zorgaanbieder. Echter, uit andere onderzoeken blijkt dat patiënten vaak geen actieve keuze maken voor bijvoorbeeld een ziekenhuis [2, 3]. Dat deze factsheet enkel betrekking heeft op de respondenten die reeds actief naar informatie zochten is hier van invloed. Wanneer we kijken naar de gehele groep respondenten (n=793), gebruikte 31% van de respondenten de gevonden informatie over behandelingen voor het kiezen van een behandeling en 14% van de respondenten de gevonden informatie voor het kiezen van een zorgaanbieder. Ten tweede heeft het verschil in uitkomsten wellicht te maken met de manier waarop wij het gebruik van informatie in relatie tot keuzes maken uitvragen. We keken vanuit de beleving van een patiënt naar wat een keuze maken is in plaats van een theoretische opvatting over wat een (actieve) keuze is. Gerelateerd aan het programma Uitkomstgerichte Zorg, waarbij inzicht in uitkomsten van zorg als noodzakelijk wordt gezien voor patiënten om met zorgverleners te komen tot de beste behandelkeuze en patiënten te helpen bij het kiezen van een zorgverlener, zijn de bevindingen in deze factsheet positief, al is er ook ruimte voor verbetering [4].

Hoe zit het met mensen die niet zoeken naar informatie?

Een deel van de zorggebruikers ging niet op zoek naar informatie over gezondheidsklachten, behandeling en/of zorgaanbieders. Dat beeld zagen we eveneens in voorgaande jaren. Dat roept interessante vragen op als: 'Waarom zoeken zij niet naar informatie over gezondheid?' en 'Hoe komen zij aan informatie over gezondheid?'. Dit jaar is onderzoek gedaan naar redenen van zorggebruikers om niet op zoek te gaan naar informatie over gezondheid. De resultaten staan beschreven in de factsheet 'Zorggebruikers die niet zochten naar informatie over gezondheid'.

Het onderzoek

Deze factsheet is onderdeel van de Transparantiemonitor (2018-2022). Het onderstaande kader geeft een nadere beschrijving van de Transparantiemonitor en het burgerperspectief. In deze factsheet wordt niet over burgers gesproken, maar over zorggebruikers. Met zorggebruikers bedoelen we elke in Nederland wonende burger die toegang heeft tot de gezondheidszorg. Niet alle zorggebruikers zijn altijd patiënt. Deze factsheet is de eerste factsheet in een reeks van vier. De tweede factsheet gaat in op redenen van zorggebruikers om niet te zoeken naar informatie over gezondheid, de derde factsheet gaat in op de ervaren mate van samen beslissen door patiënten en de vierde factsheet gaat in op het gebruiken en delen van medische gegevens over eigen gezondheid. De factsheets presenteren de kernbevindingen van de vierde vragenlijstmeting onder zorggebruikers, welke is afgenomen in september 2021. Naast de beschrijvende resultaten van de meting uit 2021, zijn trends over de afgelopen meetjaren onderzocht.

De Transparantiemonitor en het burgerperspectief

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

Box 1 Definitie van transparantie van zorg

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

De Transparantiemonitor bestaat uit diverse deelstudies per jaar en een overkoepelend rapport. Het vragenlijstonderzoek onder zorggebruikers is in 2018 voor het eerst uitgevoerd en wordt sindsdien elk jaar herhaald. Informatie over gezondheid betreft onder meer informatie over aandoeningen, gezondheidsklachten, behandelingen, een arts, huisartsenpraktijk en ziekenhuis. Veel zorggebruikers hebben behoefte aan dergelijke informatie als zij een gezondheidsprobleem ervaren. Wanneer patiënten beter geïnformeerd zijn, verloopt een gesprek tussen zorgverlener en patiënt gelijkwaardiger en is er meer sprake van samenwerking en samen beslissen [5-8].

De resultaten in deze factsheet zijn gebaseerd op de gegevens uit een vragenlijstonderzoek onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel [9]. Een steekproef van 1500 panelleden, representatief voor de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder naar leeftijd en geslacht, is benaderd. De meting heeft plaatsgevonden in september/oktober 2021. 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 793 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons = 52,9%), waarvan de gegevens zijn gebruikt voor de analyses en resultaten in deze factsheet.

Vragenlijst

De vragenlijst 'Informatie over gezondheid' bestaat uit 46 vragen, waarvan het merendeel meerkeuzevragen betreft. De data zijn geanalyseerd met behulp van STATA, versie 16.0. Daarbij zijn beschrijvende analyses uitgevoerd (frequentieverdelingen en kruistabellen) voor het meetjaar 2021. Om uitspraken te kunnen doen over de vier meetjaren 2018, 2019, 2020 en 2021 zijn trendanalyses uitgevoerd. Aan de hand van logistische regressiemodellen

wordt inzichtelijk of er sprake is van een trend (lineair) over de vier meetjaren. Aangezien vier meetjaren op rij een relatief korte periode is om te spreken van een trend, is ter ondersteuning van de bevindingen in de trendanalyses bekeken of er contrasten zijn tussen de meetjaren. Daarbij is ieder meetjaar afzonderlijk vergeleken met de overige drie meetjaren.

Representativiteit

De groepen respondenten zijn qua leeftijd en geslacht niet geheel representatief voor de Nederlandse bevolking. Voor percentages over de totale groep zorggebruikers is daarom een weging toegepast. 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 in het tabellenboek (zie Bijlage A). De respondenten hebben niet altijd alle vragen ingevuld. In de factsheet worden percentages weergegeven berekend over het aantal antwoorden dat is ingevuld. Tevens wordt bij elke figuur het aantal respondenten (n) genoemd. Deze aantallen kunnen bovendien verschillen tussen figuren door weging op leeftijd en geslacht. De wegingsfactoren staan in tabel 1 weergegeven.

Tabel 1 Wegingsfactoren naar geslacht en leeftijd van de respondenten o.b.v. CBS cijfers 2021

Leeftijd	Man	Vrouw
18-39 jaar	1,4971	1,2760
40-64 jaar	0,8948	0,8863
>= 65 jaar	0,7680	0,9343

Meer weten

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

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

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Zagt, A., Bos, N., Springvloet, L., Doorduijn, A., Friele, R., de Jong, J., de Boer, D. Weinig veranderingen in het zoekgedrag van zorggebruikers naar informatie over gezondheid (2018-2021). De Transparantiemonitor 2021/2022. Utrecht: Nivel, 2022.

Literatuur

1. Nederlands Huisartsen Genootschap. *Thuisarts.nl: nu ook informatie over medisch-specialistische zorg*. [cited 2020 07-04]; Available from: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/thuisartsnl-nu-ook-informatie-over-medisch-specialistische-zorg>.
2. Ziekenhuizen, S., *Gebruik van (uitkomst)informatie bij de keuze voor een ziekenhuis*. 2021.
3. Victoor, A., Delnoij, D., Friele, R., Rademakers, J., *Why patients may not exercise their choice when referred for hospital care. An exploratory study based on interviews with patients*. *Health Expectations*, 2014. **19**: p. pp.667–678.
4. Ministerie van VWS, *Voortgangsrapportage III. Uitkomstgerichte zorg*. 2021.
5. van Veenendaal, H., et al., *Samen beslissen is beter*, in *Huisarts & wetenschap*. 2014.
6. Bos, N., et al., *De Transparantiemonitor 2019/2020: Het burgerperspectief op informatie over gezondheid*. 2020, Nivel: Utrecht.
7. Bos, N., et al., *Gebruik van informatie over gezondheid. Een vragenlijstonderzoek onder burgers*. 2019, Nivel: Utrecht.
8. Bos N., et al., *De Transparantiemonitor 2020/2021: Het burgerperspectief op informatie over gezondheid. Een vragenlijst onderzoek onder zorggebruikers*. 2021, Nivel: Utrecht.
9. Brabers, A.E.M., Jong, J.D. de., *Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel 2022*. 2022, Nivel: Utrecht.

Bijlage A Tabellenboek meetjaren 2018 / 2019 / 2020 / 2021

De bijlage bevat de resultaten van alle vragen die zijn gesteld over het zoeken, vinden en beoordelen van informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen, behandelingen en een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis.

Tabel 2 Zorggebruiker: Oordeel over eigen algemene gezondheid (% zorggebruikers)

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?					
Jaar	Uitstekend (%)	Zeer goed (%)	Goed (%)	Matig (%)	Slecht (%)
2021 (n=788)	8,8	26,6	51,3	11,9	1,4
2020 (n=773)	8,4	25,0	50,6	15,0	1,0
2019 (n=708)	8,5	23,0	52,0	15,3	1,3
2018 (n=677)	7,4	22,8	52,9	15,5	1,5

2021: Gemiddelde 2,71 (SD=0,03) 2020: Gemiddelde 2,75 (SD=0,85) 2019: Gemiddelde 2,79 (SD=0,85) 2018: Gemiddelde 2,81 (SD=0,84)

Tabel 3 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen heeft gezocht (% gewogen)

Heeft u in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over gezondheidsklachten of aandoeningen?		
Jaar	Nee (%)	Ja, voor mijzelf of anderen (%)
2021 (n=790)	38,3	61,7
2020 (n=777)	41,0	59,0
2019 (n=710)	32,9	67,1
2018 (n=679)	41,5	58,5

Tabel 4 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen
(% zorggebruikers)

Waar heeft u informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)				
	Aangekruist (%)			
	2021 (n=469)	2020 (n=455)	2019 (n=455)	2018 (n=392)
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	77,0 ^{*^}	75,0	73,2	70,5
Op de website van Thuisarts (Kiesbeter of ZorgkaartNederland)	32,6 ^{*^}	33,2 [^]	31,2	26,2
Op de website van Zorgkaart Nederland	4,3 ^{*#§}	1,8	2,0	-
Op de website van Kiesbeter	-	0,4	0,2	-
Op een andere website	10,7	8,6	8,8	-
Op sociale media	2,9	3,3	3,1	2,8
Bij familie/vrienden/kennissen	13,9	9,9	11,4	11,5
Bij een patiëntenorganisatie	6,6	8,8	6,6	6,1
Bij een zorgverzekeraar	4,5	3,1	2,9	3,1
Bij een arts of andere zorgverlener	31,3 ^{#§}	16,7 [^]	18,5 [^]	25,5
Bij een ziekenhuis	19,4 ^{#§}	11,0	13,5	14,8
Op apps, zoals de thuisarts-app/ moet ik naar de dokter of MINDD-app	1,7	1,5	1,5	2,0
Ergens anders, namelijk	3,8	5,3	3,3	4,3

Noot. ^{*}significante trend over de vier meetjaren, [^]significant verschil t.o.v. 2018, [#]significant verschil t.o.v. 2019 en [§]significant verschil t.o.v. 2020.

Tabel 5 Zorggebruiker: Rapportcijfer over informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen (% gewogen)

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe goed of slecht u informatie over gezondheidsklachten of aandoeningen kunt vinden? Een 1 is heel slecht te vinden een 10 is heel goed te vinden.			
	2021 (n=465)	2020 (n=426)	2019 (n=462)
1	0,0	0,6	0,2
2	0,0	0,8	-
3	0,5	1,0	0,9
4	1,5	1,2	2,3
5	5,0	5,0	3,7
6	9,6	8,5	9,0
7	25,6	27,6	30,4
8	38,7	39,2	38,3
9	15,7	11,5	11,7
10	3,4	4,6	3,5
Gem. (SD)	7,5 (1,25)	7,4 (1,44)	7,4 (1,27)

Tabel 6 Zorggebruiker: Gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de gezondheidsklacht of aandoening (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de gezondheidsklacht of aandoening?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n= 572)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	28,0
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	56,1
Ik voelde mij matig geïnformeerd	13,8
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	2,1

Tabel 7 Zorggebruiker: Informatie gezocht en gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de gezondheidsklacht of aandoening (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de gezondheidsklacht of aandoening?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n= 463)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	25,7
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	56,4
Ik voelde mij matig geïnformeerd	15,8
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	2,2

Tabel 8 Tabel Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over behandeling heeft gezocht (% gewogen)

Heeft u in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een behandeling? Een behandeling is bijvoorbeeld het nemen van medicijnen, het volgen van (fysio)therapie of een operatie (meerdere antwoorden mogelijk)		
Jaar	Nee (%)	Ja, voor mijzelf of anderen (%)
2021 (n=782) ^{^§}	56,0	44,0
2020 (n=758) [#]	66,2	33,8
2019 (n=697) [^]	53,6	46,4
2018 (n=679)	62,8	37,2

Noot. [^]significant verschil t.o.v. 2018, [#]significant verschil t.o.v. 2019 en [§]significant verschil t.o.v. 2020.

Tabel 9 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over een behandeling (% zorggebruikers)

Waar heeft u informatie over een behandeling gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)				
	Aangekruist (%)			
	2021 (n=339)	2020 (n=262)	2019 (n=324)	2018 (n=247)
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	64,6	70,2	67,3	71,7
Op de website van Thuisarts (Kiesbeter of ZorgkaartNederland)	23,1	22,1	22,2	19,8
Op de website van Zorgkaart Nederland	2,1	1,9	1,5	-
Op de website van Kiesbeter	-	0,0	0,3	-
Op een andere website	13,0	13,4	15,7	-
Op sociale media	3,0	4,2	2,2	2,0
Bij familie/vrienden/kennissen	10,6	7,6 [^]	9,6	14,6
Bij een patiëntenorganisatie	4,4 ^{^§}	9,2	5,9	8,9
Bij een zorgverzekeraar	5,6	7,3	6,8	6,5
Bij een arts of andere zorgverlener	41,9 ^{^*#§}	24,8	24,4 [^]	32,0
Bij een ziekenhuis	23,9	19,9	21,9	23,5
Op apps, zoals de thuisarts-app/ moet ik naar de dokter of MINDD-app	0,0	1,2	1,3	2,8
Ergens anders, namelijk	3,5	5,0	4,9	4,5

Noot. *significante trend over de vier meetjaren, [^]significant verschil t.o.v. 2018, [#]significant verschil t.o.v. 2019 en [§]significant verschil t.o.v. 2020.

Tabel 10 Zorggebruiker: Rapportcijfer over informatie over behandelingen (% gewogen)

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe goed of slecht u informatie over behandelingen kunt vinden? Een 1 is heel slecht te vinden een 10 is heel goed te vinden			
	2021 (n=3340)	2020 (n=248)	2019 (n=312)
1	0,0	1,3	-
2	0,7	1,7	0,3
3	0,0	1,3	1,5
4	1,5	2,6	2,5
5	3,8	2,5	4,6
6	11,7	9,9	10,5
7	22,9	25,6	30,9
8	37,7	39,8	34,7
9	16,2	8,2	12,5
10	5,5	7,1	2,6
Gem. (SD)	7,6 (1,32)	7,3 (1,67)	7,3 (1,34)

Tabel 11 Zorggebruiker: Gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de behandeling (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de behandeling?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n=471)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	36,1
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	50,1
Ik voelde mij matig geïnformeerd	11,5
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	2,3

Tabel 12 Zorggebruiker: Informatie gezocht en gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de behandeling (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de behandeling?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n=334)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	33,2
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	51,2
Ik voelde mij matig geïnformeerd	13,8
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	1,8

Tabel 13 Zorggebruiker: Gebruik van informatie over een behandeling om een keuze te maken (% zorggebruikers)

Heeft u de informatie die u gevonden heeft uiteindelijk gebruikt om een behandeling te kiezen (eventueel samen met uw arts)? (meerdere antwoorden mogelijk)				
	Aangekruist (%)			
	2021 (n=338)	2020 (n=243)	2019 (n=307)	2018 (n=241)
Ja	71,9	70,0	67,4	70,5
Nee, want.....	28,1	30,0	32,6	-
Nee, want de informatie was lastig te begrijpen	-	-	-	2,9
Nee, want de informatie was tegenstrijdig	-	-	-	4,2
Nee, want de informatie was onvolledig	-	-	-	5,8
Nee, want mijn arts gaf aan dat de informatie niet van toepassing was op mijn situatie	-	-	-	6,2
Nee, want ik heb geen keuze gemaakt voor een behandeling	-	-	-	14,5
Nee, want ik wist niet dat ik kon kiezen voor een behandeling	-	-	-	1,2
Nee, want ik wist niet op basis van welke informatie ik moest kiezen	-	-	-	1,2
Nee, want ik wist niet hoe ik de informatie moest beoordelen	-	-	-	3,3
Nee, want ik wist niet of de informatie betrouwbaar was	-	-	-	3,7

Tabel 14 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis heeft gezocht (% gewogen)

Heeft u de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Jaar	Nee (%)	Ja, over een arts, huisartspraktijk of ziekenhuis (%)
2021 (n=778) [§]	79,9	20,1
2020 (n=751)	84,4	15,6
2019 (n=686)	81,9	18,2
2018 (n=663)	84,2	15,8

Noot. [§]significant verschil t.o.v. 2020.

Tabel 15 Zorggebruiker: Mate waarin men informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis heeft gezocht (% zorggebruikers)

Voor wie heeft u de informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gezocht?		
Jaar	Voor mijzelf (%)	Voor iemand anders (%)
2021 (n=152)	82,9	17,1
2020 (n=114)	82,5	17,5
2019 (n=111)	78,4	21,6
2018 (n=101)	83,2	16,8

Tabel 16 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (% zorggebruikers)

Waar heeft u informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)				
	Aangekruist (%)			
	2021 (n=152)	2020 (n=112)	2019 (n=113)	2018 (n=102)
Op het internet via een zoekmachine, zoals Google, Bing of Yahoo	58,6	67,9	63,7	57,8
Op de website van Zorgkaart Nederland	13,2	13,4	16,8	13,7 ¹
Op de website van Kiesbeter	-	3,6	0,0	-
Op de website van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	2,6	0,0	2,7	-
Op een andere website	11,8	13,4	10,6	-
Op sociale media	1,3	2,7	2,7	2,0
Bij familie/vrienden/kennissen	11,2	12,5	14,2	11,8
Bij een patiëntenorganisatie	2,0	3,6	4,4	2,0
Bij een zorgverzekeraar	5,9	8,9	9,7	7,8
Bij een arts of andere zorgverlener	22,4	21,4	19,5	20,6
Bij een ziekenhuis	36,2	38,4	35,4	26,5
Op apps	0,0	1,8	0,0	0,0
Ergens anders, namelijk	4,0	1,8	5,3	6,9

Noot. ¹ Percentage betreft websites van Kiesbeter en Zorgkaart gezamenlijk.

Tabel 17 Zorggebruiker: Rapportcijfer over informatie over arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (% gewogen)

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe goed of slecht u informatie over artsen, huisartsenpraktijken of ziekenhuizen kunt vinden? Een 1 is heel slecht te vinden een 10 is heel goed te vinden.			
	2021 (n=151)	2020 (n=104)	2019 (n=112)
1	0,0	2,9	-
2	0,0	-	0,6
3	0,6	1,4	6,0
4	0,0	1,4	2,0
5	5,1	5,0	6,3
6	15,0	8,9	15,5
7	24,2	30,5	24,5
8	33,7	39,0	33,5
9	15,6	9,2	9,3
10	5,7	1,6	2,1
Gem. (SD)	7,5 (1,28)*	7,2 (1,61)	7,0 (1,62)

Noot. *significante lineaire trend over de vier meetjaren.

Tabel 18 Zorggebruiker: Gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n=374)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	37,4
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	50,8
Ik voelde mij matig geïnformeerd	10,4
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	1,3

Tabel 19 Zorggebruiker: Informatie gezocht en gevoel voldoende geïnformeerd te zijn over de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (% zorggebruikers)

In hoeverre voelde u zich voldoende geïnformeerd over de arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis?	
	Aangekruist (%)
	2021 (n=150)
Ik voelde mij goed geïnformeerd	28,0
Ik voelde mij voldoende geïnformeerd	54,7
Ik voelde mij matig geïnformeerd	17,3
Ik voelde mij onvoldoende geïnformeerd	0,0

Tabel 20 Zorggebruiker: Gebruik van informatie over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis om een keuze te maken (% zorggebruikers)

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)				
	Aangekruist (%)			
	2021 (n=151)	2020 (n=104)	2019 (n=110)	2018 (n=101)
Ja	71,5	59,6	67,3	68,3
Nee, want....	28,5	40,4	32,7	-
Nee, want de informatie was lastig te begrijpen	-	-	-	1,0
Nee, want de informatie was tegenstrijdig	-	-	-	1,0
Nee, want de informatie was onvolledig	-	-	-	4,0
Nee, want ik heb geen keuze gemaakt voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	-	-	-	22,8
Nee, want ik wist niet dat ik kon kiezen voor een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis	-	-	-	2,0
Nee, want ik wist niet op basis van welke informatie ik moest kiezen	-	-	-	3,0
Nee, want ik wist niet hoe ik de informatie moest beoordelen	-	-	-	3,0
Nee, want ik wist niet of de informatie betrouwbaar was	-	-	-	1,0

Tabel 21 Zorggebruiker: Zoeken naar informatie over gezondheidsproblemen over het coronavirus (COVID-19)(% zorggebruikers gewogen)

Heeft u in coronatijd informatie gezocht over gezondheidsproblemen over het coronavirus (COVID-19)?		
Jaar	Nee (%)	Ja (%)
2021 (n=755)	45,3	54,7
2020 (n=734)	52,1	47,9

Tabel 22 Zorggebruiker: Vindplaats informatie over het coronavirus (% zorggebruikers)

Waar heeft u informatie over het coronavirus gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)		
	Aangekruist (%)	
	2021 (n=399)	2020 (n=345)
Op het internet via een zoekmachine zoals, Google, Bing of Yahoo	71,7	68,7
Op de website van Thuisarts.nl	13,5	12,8
Op de website van het RIVM	70,2	66,7
Op een andere website	17,0	19,1
Op sociale media	12,3	10,1
Bij familie/vrienden/kennissen	13,8	8,1
Bij een patiëntenorganisatie	2,0	2,0
Bij een zorgverzekeraar	1,8	1,7
Bij een arts of andere zorgverlener	10,8	8,4
Bij een ziekenhuis	4,0	7,3

Tabel 23 Zorggebruiker: Oordeel over de gevonden informatie over het coronavirus (% zorggebruikers; 2021 n=259-393; 2020 n=337)¹

		Zeer onbetrouwbaar	Onbetrouwbaar	Niet betrouwbaar/ niet onbetrouwbaar	Betrouwbaar	Zeer betrouwbaar
Betrouwbaarheid	2021	3,5	5,4	22,4	41,3	27,4
	2020	1,8	5,9	29,1	54,3	8,9
		Zeer onduidelijk	Onduidelijk	Niet duidelijk/ niet onduidelijk	Duidelijk	Zeer duidelijk
Duidelijkheid	2021	2,7	8,1	23,9	40,2	25,1
	2020	1,2	8,3	31,7	49,9	8,9
		Zeer beperkt	Beperkt	Niet uitgebreid/ niet beperkt	Uitgebreid	Zeer uitgebreid
Volledigheid	2021	3,6	7,1	28,8	37,9	22,7
	2020	1,2	8,1	35,2	45,4	10,1

Tabel 24 Zoeken naar informatie over andere gezondheidsproblemen dan over het coronavirus (COVID-19)(% zorggebruikers)²

Heeft u in coronatijd informatie gezocht over andere gezondheidsproblemen dan over het coronavirus (COVID-19)?			
Jaar	Nee (%)	Ja, even vaak als normaal (%)	Ja, vaker dan normaal
2021 (n=541)	53,4	42,0	4,6
2020 (n=727)	64,5	33,2	2,3

¹ De vragen over betrouwbaarheid en duidelijkheid hebben veel missende waarden. Van de 273 respondenten die vragenlijst online hebben ingevuld, hebben 134 respondenten de vraag over betrouwbaarheid en duidelijkheid niet te zien gekregen en dan ook niet beantwoord. Het betreft dan ook alleen respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld.

² Het aantal missende waarden bij deze vraag is hoog, omdat in de programmering van de vragenlijst iets mis is gegaan met de routing.